



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2013



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2013

PRESENTAZIONE	pag. 3
----------------------	---------------

L'IDENTITÀ AMIAT

IL PROFILO DELL'AZIENDA	pag. 5
LA STORIA	pag. 6
I PRINCIPALI PASSI DELLA STORIA DI AMIAT	pag. 7
IL GOVERNO AMIAT	pag. 8
L'ASSEMBLEA DEI SOCI	pag. 8
IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	pag. 8
IL COLLEGIO SINDACALE	pag. 10
IL COMITATO DI GESTIONE E GLI ALTRI STRUMENTI DI GESTIONE	pag. 10
L'INTERNAL AUDIT E L'ORGANISMO DI VIGILANZA E CONTROLLO	pag. 11
IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO	pag. 11
IL CODICE ETICO	pag. 12
L'ANALISI DEI RISCHI	pag. 13
L'ASSETTO ORGANIZZATIVO	pag. 14
LE PARTECIPAZIONI AMIAT	pag. 15
LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	pag. 16
LA COMUNICAZIONE	pag. 17
LE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE	pag. 18
LA COMUNICAZIONE COMMERCIALE	pag. 20
IL CALL CENTER	pag. 20
LA COMUNICAZIONE WEB	pag. 21
LA PARTECIPAZIONE A MOSTRE, FIERE E MANIFESTAZIONI DI SETTORE	pag. 21
I SERVIZI	pag. 22
LE ATTIVITÀ AMIAT PER LA CITTÀ DI TORINO	pag. 22
LE ATTIVITÀ COMMERCIALI	pag. 25
GLI IMPIANTI	pag. 27
IL SITO BASSE DI STURA	pag. 27
L'IMPIANTO DI COMPOSTAGGIO DI BORGARO TORINESE	pag. 31
L'IMPIANTO DI RECUPERO DEGLI INERTI	pag. 31
L'IMPIANTO RECUPERO MATERIE PLASTICHE	pag. 32
L'IMPIANTO TRATTAMENTO BENI DUREVOLI (AMIAT TBD)	pag. 33
I RIFIUTI RACCOLTI NELLA CITTÀ DI TORINO	pag. 34
LA RACCOLTA DIFFERENZIATA	pag. 35
LA RACCOLTA INDIFFERENZIATA	pag. 36
I CENTRI DI TRASFERIMENTO DEI RIFIUTI	pag. 37
IL SISTEMA DI TRATTAMENTO E RECUPERO DELLE RACCOLTE DIFFERENZIATE	pag. 38

IL GOVERNO DELLA SOSTENIBILITÀ

NOTA METODOLOGICA	pag. 41
I CONTENUTI E IL PERIMETRO DEL BILANCIO	pag. 41
IL SISTEMA DI GOVERNO DELLA SOSTENIBILITÀ	pag. 42
IL PERCORSO QUALITÀ AMIAT	pag. 42
LO SVILUPPO DEI SISTEMI DI GESTIONE	pag. 44
L'IMPEGNO DI AMIAT PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ, DELLA SICUREZZA E DELL'AMBIENTE	pag. 45
I RISULTATI RAGGIUNTI	pag. 46
I PROSSIMI OBIETTIVI	pag. 46
POLITICA QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE	pag. 47
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	pag. 48
LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ EROGATA	pag. 49
LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA	pag. 51
I CONTROLLI	pag. 52
I CONTROLLI INTERNI (AUDIT)	pag. 52
I CONTROLLI ESTERNI	pag. 56
LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER AMIAT	pag. 57
LE POLITICHE DI COINVOLGIMENTO	pag. 58

PERFORMANCE ECONOMICA

I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI	pag. 61
IL CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO	pag. 61
LO STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO	pag. 62
GLI ALTRI INDICATORI ECONOMICO FINANZIARI	pag. 63
LA FORMAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	pag. 64
LA DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	pag. 64
LA RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	pag. 65
IL PERSONALE	pag. 66
L'IMPRESA	pag. 66
LE ISTITUZIONI	pag. 67
GLI AZIONISTI	pag. 67
I FINANZIATORI	pag. 68

LE LIBERALITÀ	pag. 69
I FORNITORI QUALI PARTNER STRATEGICI	pag. 69

PERFORMANCE AMBIENTALE

LA PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI	pag. 71
LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA	pag. 72
LA PRODUZIONE DI ENERGIA TERMICA	pag. 73
L'ENERGIA UTILIZZATA	pag. 73
IL BILANCIO ENERGETICO	pag. 74
AMIAT E L'ARIA	pag. 75
LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS SERRA	pag. 75
GLI AUTOMEZZI	pag. 77
IL CONSUMO E IL TRATTAMENTO DELLE ACQUE	pag. 80
LE FONTI IDRICHE SIGNIFICATIVAMENTE INTERESSATE DAL PRELIEVO D'ACQUA	pag. 80
GLI SCARICHI IDRICI	pag. 80
I RIFIUTI PRODOTTI DALL'AZIENDA	pag. 81

PERFORMANCE SOCIALE

I CLIENTI E I CITTADINI-UTENTI	pag. 83
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	pag. 83
IL DIALOGO CON I CITTADINI	pag. 85
LA COMUNITÀ LOCALE	pag. 86
I RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI LOCALI	pag. 86
LE CIRCOSCRIZIONI, I COMITATI/ASSOCIAZIONI DI QUARTIERE E LE ASSOCIAZIONI AMBIENTALISTE	pag. 87
LE ASSOCIAZIONI E GLI ENTI PARTECIPATI	pag. 87
LE SPONSORIZZAZIONI	pag. 88
LE INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ	pag. 89
LE RELAZIONI CON I MEDIA	pag. 90
IL PROGETTO CSR PIEMONTE	pag. 90
L'EDUCAZIONE AMBIENTALE	pag. 91
GLI STUDENTI COINVOLTI	pag. 92
LA VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ	pag. 93
IL PERSONALE: OCCUPAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ	pag. 94
LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE	pag. 94
LE ASSUNZIONI E IL TURNOVER	pag. 96
IL PART TIME	pag. 96
LA BANCA ORE	pag. 97
LE PARI OPPORTUNITÀ	pag. 97
IL PERSONALE APPARTENENTE A CATEGORIE PROTETTE	pag. 98
LE ORE DI ASSENZA E LE ORE LAVORATE PROCAPITE PER TIPOLOGIA	pag. 98
LA FORMAZIONE E IL COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE	pag. 100
LE POLITICHE FORMATIVE PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE	pag. 100
LA VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE	pag. 102
I PIANI FORMATIVI	pag. 103
GLI STAGE FORMATIVI	pag. 104
LA COMUNICAZIONE INTERNA	pag. 104
LA SICUREZZA E LA SALUTE DEI LAVORATORI	pag. 107
GLI INFORTUNI	pag. 107
AMIAT E LA FONDAZIONE RUBES TRIVA	pag. 109
LA FORMAZIONE PER PREVENZIONE E SICUREZZA	pag. 109
LA SORVEGLIANZA SANITARIA	pag. 111
I RAPPRESENTATI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA	pag. 111
LE RELAZIONI SINDACALI	pag. 112
I FORNITORI	pag. 113
LA COMPOSIZIONE E LA RICADUTA SUL TERRITORIO	pag. 113
GLI ACQUISTI PUBBLICI ECOLOGICI	pag. 114
L'ORGANIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI IN AMIAT	pag. 115
LA QUALIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI	pag. 117
IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA	pag. 118
LA GESTIONE DEI CONTRATTI	pag. 118
LE RELAZIONI CON I FORNITORI	pag. 119
I RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	pag. 121
IL RAPPORTO CON GLI ENTI LOCALI	pag. 121
IL DIALOGO CON GLI ALTRI COMUNI NELL'AMBITO DELL'ATO-R	pag. 123
IL DIALOGO CON GLI ALTRI COMUNI SEDI DI IMPIANTI AMIAT	pag. 123
I RAPPORTI CON GLI ENTI REGIONALI	pag. 124
I RAPPORTI CON GLI ENTI PROVINCIALI	pag. 124
I RAPPORTI CON I CONSORZI DI FILIERA: IL CONAI	pag. 124

TABELLA INDICATORI GRI-G3.1	pag. 126
------------------------------------	-----------------

PRESENTAZIONE

La rendicontazione dei risultati economici, ambientali e sociali di Amiat costituisce, non solo il bilancio di un anno di attività aziendale, ma anche il punto di partenza da cui avviare nuove azioni finalizzate alla crescita e allo sviluppo del business.

Grazie ad una attenta analisi dei dati raccolti in questo documento, il management aziendale delinea le strategie di medio-lungo periodo, che verranno comunque sviluppate nel pieno rispetto di quei valori durevoli di impresa sui quali, fin dalla costituzione di Amiat, si ispirano mission e vision aziendale.

La sostenibilità del nostro business, intesa nella sua accezione più ampia, poggia da una parte sul rispetto e sulla valorizzazione del capitale umano presente in azienda (che costituisce, da sempre, la principale ricchezza di Amiat), dall'altra sulla capacità di raggiungere risultati economici positivi, che consentano una distribuzione di ricchezza e valore agli azionisti, ai lavoratori, al territorio e agli stakeholder in genere.

Nella presente edizione del Bilancio di Sostenibilità è stato dedicato un particolare approfondimento al tema della sicurezza sul lavoro, uno dei pilastri fondamentali del modello di Corporate Social Responsibility adottato da Amiat.

La serietà e professionalità dei lavoratori di Amiat, supportate dalla giusta e costante attenzione che le organizzazioni sindacali dedicano al tema della sicurezza, hanno consentito all'azienda di predisporre un piano formativo pluriennale che ha prodotto, in termini di cultura alla sicurezza e prevenzione di incidenti, risultati eccellenti.

Anche in questo fondamentale ambito di gestione e tutela del capitale umano, Amiat ha dimostrato efficienza e affidabilità, ma soprattutto coinvolgimento attivo e responsabile dei propri dipendenti a conferma di come i valori di impresa responsabile adottati dall'azienda siano vissuti in modo realmente partecipativo da tutta la popolazione aziendale.

L'Amministratore Delegato

Roberto Paterlini

Il Presidente

Maurizio Magnabosco



L'IDENTITÀ AMIAT

IL PROFILO DELL'AZIENDA

Amiat (Azienda Multiservizi Igiene Ambientale Torino) è la società per azioni che da oltre quarant'anni gestisce ed eroga in modo integrato i servizi di igiene del suolo, raccolta e smaltimento rifiuti della città di Torino.

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'azienda è attualmente orientata all'erogazione del pubblico servizio di igiene ambientale svolto a favore della Città di Torino, disciplinato da un Contratto di Servizio sottoscritto dalle parti il 4 dicembre 2013 e avente durata ventennale a decorrere dalla data del termine dell'esercizio provvisorio dell'impianto di termovalorizzazione.

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 e sulle quali Amiat, forte della cessazione dei vincoli del regime dell'in-house providing, intende far convergere i propri sforzi progettuali.

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, mentre il 2012 è stato caratterizzato dal rinnovo del riconoscimento EFQM "Recognized for Excellence". Nel 2013 è stata infine ottenuta la certificazione sicurezza BS OHSAS 18001 per le sedi aziendali ubicate nella città di Torino.



LA STORIA

Il 1° gennaio 1969 il Comune di Torino, dopo aver gestito direttamente dal 1963 il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani della città, fonda AMRR, Azienda Municipale Raccolta Rifiuti, a cui tale servizio viene affidato.

Negli 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, AMRR cambia il suo acronimo in Amiat, Azienda Multiservizi Igiene Ambientale Torino.

Nel 1997 diventa Azienda Speciale del Comune e nel 2000 Società per Azioni.

Nell'ottobre del 2010, la Città di Torino acquisisce il completo controllo della società, portando al 100% la propria partecipazione azionaria: Amiat diventa quindi "Società per Azioni con socio unico".

Nel dicembre 2011, la Città di Torino conferisce il 100% delle quote Amiat alla Finanziaria Città di Torino Holding Srl, la società (100% Città di Torino) che ha lo scopo di attuare un'azione amministrativa coordinata

e unitaria per organizzare società comunali partecipate in modo efficiente, efficace ed economico.

Nel dicembre 2012, la Finanziaria Città di Torino Holding Srl cede, con gara bandita dalla Città di Torino, il 49% delle quote Amiat. Le stesse vengono acquisite da Amiat V. SpA, un veicolo societario composto da Iren SpA, Iren Emilia SpA e Acea Pinerolese Industriale SpA.

Il 2 maggio 2013 si riunisce il nuovo Consiglio di Amministrazione di Amiat, composto dai cinque consiglieri indicati dall'Assemblea degli Azionisti in rappresentanza di FCT Holding Srl – Finanziaria Città di Torino (socio al 51%) - e di Amiat V. SpA (socio al 49%). Presidente del Consiglio di Amministrazione di Amiat SpA, su indicazione della Città di Torino, viene nominato Maurizio Magnabosco, già Amministratore Delegato di Amiat SpA dal 2006 al 2013. La carica di Amministratore Delegato della Società viene conferita, su indicazione del nuovo socio Amiat V. SpA, al Direttore Generale di Iren Ambiente SpA, Roberto Paterlini.

Con l'ingresso nel capitale sociale di un nuovo socio industriale, si completa una prima fase di trasformazione societaria, che ha interessato Amiat negli ultimi sei anni e che ha determinato un ridisegno della struttura organizzativa interna a sostegno dello sviluppo impiantistico e industriale che ha fatto dell'azienda un player accreditato a livello nazionale e internazionale.

I PRINCIPALI PASSI DELLA STORIA DI AMIAT



1963

Il Comune di Torino si occupa direttamente della pulizia della città, della raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, garantendo la continuità e l'assetto definitivo del servizio

1969

Il Comune di Torino costituisce l'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. Viene chiusa la discarica Basse di Stura, uno degli impianti più avanzati in Europa per il trattamento dei rifiuti e secondo per estensione in Italia

2010

La Città di Torino porta al 100% la propria partecipazione azionaria; Amiat diventa così "Società per Azioni con socio unico"

2011

La Città di Torino cede interamente le quote Amiat a FCT Srl, Finanziaria Città di Torino Holding Srl

2012

Iren SpA, Iren Emilia SpA e Acea Pinerolese Industriale SpA, costitutesi nel veicolo societario Amiat V, acquisiscono da FCT Srl il 49% delle quote Amiat

2013

Il 2 maggio si riunisce il nuovo Consiglio di Amministrazione di Amiat espressione della nuova compagine azionaria



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 è costituita da due soci: FCT Holding Srl a socio unico Comune di Torino, società finanziaria della Città di Torino che detiene il 51% del capitale sociale e Amiat V SpA, società a sua volta composta da Iren Emilia SpA, Acea Pinerolese Industriale SpA e Iren SpA, che detiene il restante 49% del capitale sociale.

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 incaricato di effettuare la revisione legale dei conti, alla deter-

minazione del compenso degli amministratori, sindaci e del soggetto incaricato di effettuare la revisione legale dei conti, a deliberare sulla responsabilità degli amministratori e dei sindaci e alla costituzione dei patrimoni destinati. L'Assemblea ordinaria approva poi l'eventuale regolamento dei lavori assembleari e, inoltre, autorizza i seguenti atti degli amministratori:

- budget di esercizio e piani degli investimenti annuali e triennali;
- acquisto, scorporo, cessione e/o affitto di rami d'azienda in società e operazioni 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, salvo per l'acquisto di partecipazioni derivanti da procedure a evidenza pubblica per le quali non è previsto alcun limite di importo, fatta salva la preventiva informazione da parte del Presidente al Socio pubblico.

Sono invece di competenza dell'Assemblea straordinaria le modifiche dello statuto e la nomina, sostituzione e determinazione dei poteri dei liquidatori e dei relativi compensi.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione ha il compito di gestire l'impresa ponendo in essere tutte le operazioni necessarie all'attuazione dell'oggetto sociale. Esso si compone di cinque membri che durano in carica tre esercizi finanziari. Al Socio pubblico spetta la nomina diretta di tre membri, tra i quali il Presidente, mentre la designazione degli altri due membri del Consiglio di Amministrazione, tra i quali viene individuato l'Amministratore Delegato, spetta al socio operativo industriale.

Il Consiglio di Amministrazione della società è composto da quattro uomini e una donna. Tre componenti del CdA

hanno un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre i rimanenti superano i 50 anni d'età.

Il Consiglio di Amministrazione è presieduto dal Presidente che ha i poteri a lui spettanti per legge e quelli attribuitigli dallo statuto e che gli sono stati delegati dal CdA all'atto della sua nomina. Inoltre, il Presidente assicura 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. Al Presidente viene, altresì, attribuito

un diritto di preventiva informazione diretta, senza poteri interdittivi, in ordine ai rapporti contrattuali che si intendono instaurare tra la Società e le sue partecipate, da un lato, e soggetti direttamente o indirettamente collegati con i soci privati dall'altro; alle obbligazioni che a qualunque titolo la società si appresti ad assumere, qualora siano di ammontare superiore a 150.000 euro, nonché alle decisioni di maggior rilievo in materia di organizzazione del lavoro. Il Presidente ha poi un diritto di preventiva informazione diretta, con poteri interdittivi, in ordine alle decisioni di maggior rilievo in materia di erogazione del servizio.

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, oltre che alla rappresentanza legale della stessa nell'ambito delle deleghe a lui conferite. Invece, in materia di erogazione del servizio, Presidente e Amministratore Delegato hanno un potere di rappresentanza congiunta.

Il Presidente e/o l'Amministratore Delegato riferiscono trimestralmente al Consiglio Comunale della Città di Torino sull'andamento della società e sullo stato di attuazione degli obiettivi raggiunti, anche sotto il profilo dell'efficacia,

efficienza ed economicità, nonché sull'aggiornamento del piano industriale, piano investimenti e budget della società. Gli organi delegati sono tenuti a riferire al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale con cadenza almeno trimestrale. In ogni caso, spetta al Consiglio di Amministrazione il potere di impartire direttive agli organi delegati, controllare e avocare a sé tutte le operazioni rientranti nella delega, oltre al potere di revocare le deleghe. Tutti gli amministratori non esecutivi risultano essere anche indipendenti.

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

Il Consiglio di Amministrazione può, inoltre, deliberare – sempre con il limite imposto dagli artt. 22 e 23 dello statuto – che vengano attribuiti, in via collettiva o individuale, a persone non facenti parte del Consiglio, quali direttori generali, dirigenti e dipendenti, poteri inerenti all'amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione è tenuto a riferire al Consiglio Comunale della Città di Torino, con cadenza periodica e comunque su richiesta del Socio pubblico, anche tramite audizione nella sede delle commissioni consiliari competenti, in merito all'andamento generale della gestione del servizio pubblico oggetto della società.



IL COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale si compone di tre Sindaci effettivi e devono inoltre essere nominati due Sindaci supplenti. Al Socio pubblico spetta la nomina diretta di due Sindaci effettivi, di cui uno con funzioni di Presidente del Collegio Sindacale, e di un Sindaco supplente. Il terzo Sindaco effettivo e il secondo Sindaco supplente vengono, invece, designati dal Socio privato operativo industriale. 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. Compito del Collegio Sindacale è quello di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento. Un Sindaco effettivo e uno supplente sono donna. Un Sindaco effettivo e uno supplente hanno un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre gli altri due Sindaci effettivi e il restante Sindaco supplente hanno un'età superiore ai 50 anni.

Composizione CdA e Collegio Sindacale

Al 31 dicembre 2013 il Consiglio di Amministrazione è composto dal Presidente Maurizio Magnabosco e dai consiglieri Roberto Parterlini (Amministratore Delegato), Roberto Ceschina, Giovanni Chinosi e Agata Fortunato.

Il Collegio Sindacale è composto dal Presidente Franco Ferrara e dai Sindaci effettivi Mariangela Brunero e Paolo Peveraro. Sono Sindaci supplenti Ernesto Carrera e Margherita Spaini.

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 Responsabile Direzione Strategie di Business e Piani Commerciali, il Direttore Amministrazione Finanza Controllo e Acquisti e il Direttore Personale e Organizzazione. Alle riunioni del Comitato è inoltre presente il Presidente come invitato permanente. Il Comitato è interamente composto da uomini la cui età supera i 50 anni. Esso 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 Programmazione Operativa, il Comitato Strategie di Business, il Comitato Investimenti e Acquisti e il Comitato Organizzazione e 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

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.

All'OdV sono affidati i compiti di vigilare sull'osservanza delle prescrizioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, di valutarne la reale e costante efficacia e adeguatezza a prevenire la commissione dei reati, di proporre eventuali aggiornamenti del Modello che dovessero emergere a seguito di mutamenti normativi o modifiche della struttura organizzativa aziendale.

Svolge inoltre tutte le ulteriori attività e funzioni previste dal Modello, compresa quella di riferire periodicamente agli Organi Societari in merito all'attuazione dello stesso.

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.

Nel corso del 2013 gli interventi legislativi che hanno ampliato il novero dei reati contemplati nel D.Lgs. 231/2001, i nuovi orientamenti giurisprudenziali e le modifiche societarie e organizzative intervenute nel corso dell'anno, hanno comportato la necessità di procedere alla terza revisione del Modello della società, affinché quest'ultimo mantenesse la sua capacità di prevenire la commissione dei reati contenuti nel D.Lgs. 231/2001 stesso.

In particolare si è ritenuto opportuno rivedere la Parte Generale del Modello:

- per aggiornarla in conseguenza delle modifiche intervenute nella governance societaria in seguito all'entrata nel capitale sociale del nuovo socio Amiat V SpA;
- per renderla conforme alla nuova identificazione dei processi sensibili e individuazione dei reati considerati a rischio "non rilevante";
- per adeguarla alle disposizioni che nella prassi vengono inserite nell'ambito dei Modelli e per renderla coerente con le recenti pronunce giurisprudenziali su tale materia.

L'adozione, l'aggiornamento 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.

La scelta di adozione del Modello si ritiene possa costituire, insieme al Codice Etico e ad altri elementi della governance societaria, 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 adottino comportamenti corretti e in linea con le diverse disposizioni di legge.

La disciplina delle aree aziendali sensibili al rischio astratto di realizzazione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 è affidata alle seguenti specifiche Parti Speciali:

- Parte Speciale in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, 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;
- Parte Speciale in materia di reati nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, che disciplina in modo analitico il sistema organizzativo aziendale approntato

IL CODICE ETICO

Nel corso del 2013 si è proceduto a effettuare una revisione del Codice Etico aziendale che il 28 marzo 2014 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione.

La revisione del Codice Etico, che costituisce parte essenziale del Modello Organizzativo, si è resa necessaria sia per renderlo conforme al nuovo contesto normativo del D.Lgs. 231/2001 (con l'introduzione di specifiche norme comportamentali a salvaguardia della possibilità di commissione dei nuovi reati, con particolare riferimento alla normativa anticorruzione), sia per recepire la crescente attenzione dedicata dall'azienda ai temi dell'etica e della responsabilità sociale, nell'intento di diffondere e mantenere al suo interno una cultura d'integrità, legalità, onestà e correttezza.

Il Codice Etico si rivolge agli Organi Sociali, ai dipendenti della Società, agli stakeholder e a tutti coloro che cooperano allo svolgimento delle sue attività e al perseguimento dei suoi obiettivi.

I destinatari devono tenere un comportamento improntato al rispetto dei principi etici generali di Amiat quali onestà, legalità, integrità morale, correttezza, trasparenza, obiettività e rispetto della personalità individuale, nel perseguimento degli obiettivi aziendali e in tutti i rapporti con persone ed enti interni ed esterni alla Società sia pubblici che privati.

per la corretta gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione;

- Parte Speciale in materia di reati societari, che disciplina in modo analitico il sistema organizzativo aziendale per l'adempimento degli obblighi giuridici civilistici collegati alla gestione dell'attività sociale dell'azienda;
- Parte Speciale in materia di reati informatici, che regola e norma 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;
- Parte Speciale in materia di reati ambientali, che disciplina le misure volte a prevenire la possibilità di incorrere negli illeciti ambientali, con gravi impatti sul business e sulla reputazione aziendale.

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.

L'ANALISI DEI RISCHI

L'analisi dei rischi viene effettuata periodicamente secondo la metodologia Control & Risk Self Assessment (CRSA).

Questa attività consiste in un'autodiagnosi, condotta e supportata dall'Internal Auditor, che ciascun responsabile di area effettua 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 permette 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. 231/2001, 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.

MISSION

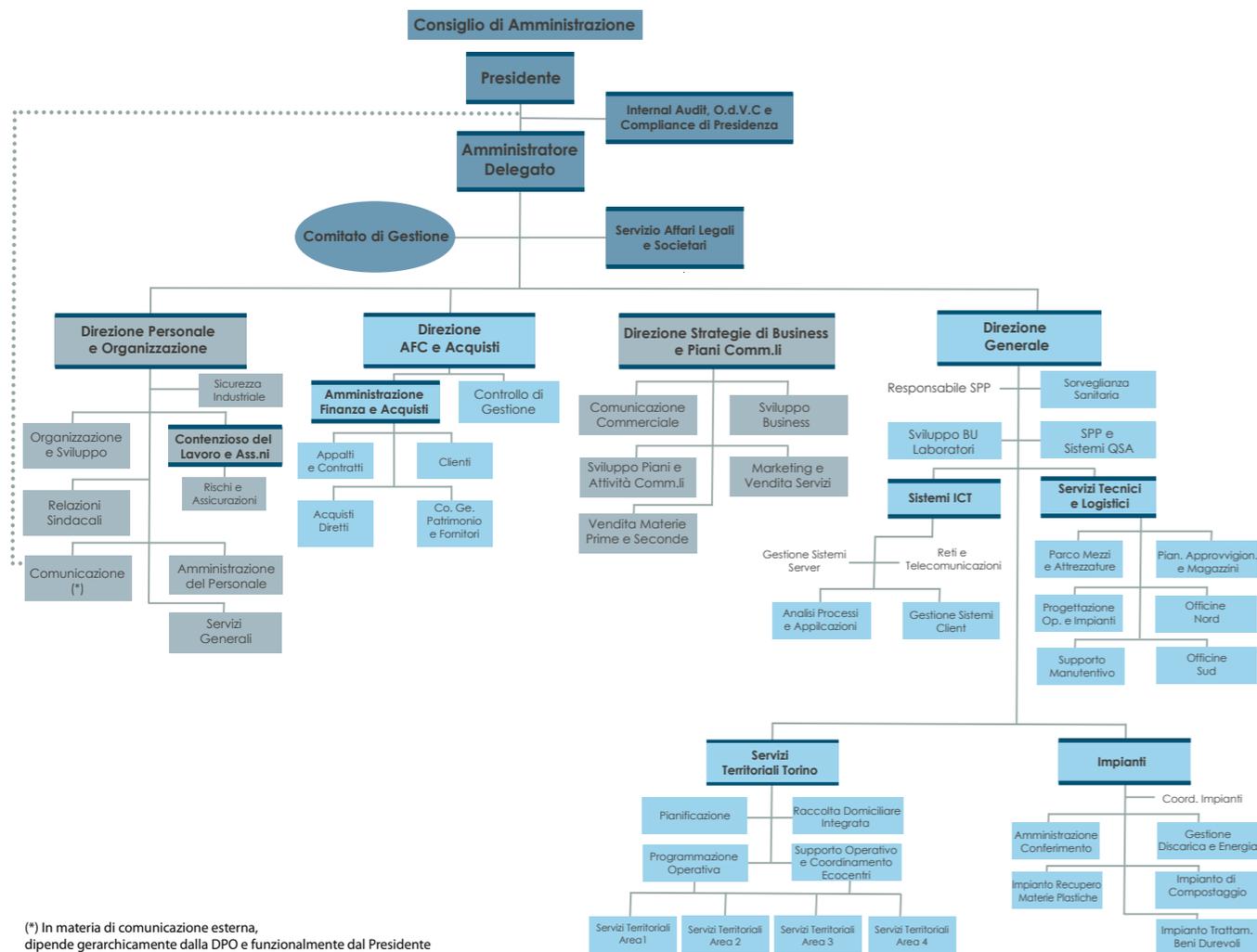
In sintonia con l'impegno per il rispetto dell'ambiente, Amiat risponde nella gestione quotidiana, come nella progettazione futura e nella prevenzione dell'emergenza, alle sfide che la tutela del territorio e della salute pubblica impongono, con un costante impegno, al raggiungimento prima, e al mantenimento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

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'ASSETTO ORGANIZZATIVO



(*) In materia di comunicazione esterna, dipende gerarchicamente dalla DPO e funzionalmente dal Presidente

LE PARTECIPAZIONI AMIAT

SOCIETÀ	SEDE	OGGETTO	CAPITALE SOCIALE	QUOTA CAP. SOC. POSSEDUTA	% SU CAPITALE SOCIALE
Ecosider SA	Santiago (Cile)	Progettazione e realizzazione impianti e servizi igiene ambientale in America Latina	1.670.019.000 Pesos Cileni	660.492.514 Pesos Cileni	39,55
NOS SpA	Torino	Partecipazione in Società di Servizi Pubblici	7.800.000 euro	1.170.000 euro	15,00
Environment Park SpA	Torino	Realizzazione di un parco tecnologico per l'ambiente	11.406.780 euro	844.800 euro	7,41
Cidiu SpA	Collegno	Servizi di raccolta, smaltimento rifiuti urbani e industriali Raccolte differenziate Manutenzione aree verdi e alberate	4.335.314 euro	209.060 euro	4,82
MARTE ENERGIA Srl	Settimo Torinese	Produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili	50.000 euro	6.250 euro	12,50
ITALEKO AD	Sofia (Bulgaria)	Svolgimento e sviluppo dei servizi comunali di trasporto, igiene urbana, somministrazione acqua ed energia	50.000 Lev Bulgari	5.000 Lev Bulgari	10,00
Consorzio Italiano Compostatori	Bologna	Promozione e coordinamento attività per produzione e commercializzazione compost	287.948 euro	3.785 euro	5 quote

LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

Amiat nel 2013 ha aderito alle seguenti associazioni di categoria:

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 è membro del Consiglio Direttivo della Federazione. Nel 2013 è proseguita la collaborazione del Presidente, in qualità di componente della commissione trattante nazionale, al rinnovo contrattuale di settore.

AICA, Associazione Internazionale per la Comunicazione Ambientale, che persegue l'obiettivo di conoscere, studiare e promuovere le azioni di comunicazione ambientale a livello nazionale e internazionale.

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



LA COMUNICAZIONE

Amiat redige un piano di comunicazione declinato su base annuale o pluriennale, a seconda delle necessità, da realizzarsi a supporto delle strategie aziendali di medio-lungo periodo preventivamente condivise con il Comitato di Gestione.

Il piano comunicazione 2013 ha programmato le proprie attività verso i seguenti obiettivi:

- aumentare la conoscenza degli utenti circa i servizi offerti da Amiat;
- migliorare la qualità della raccolta differenziata sia nelle aree interessate dal sistema di raccolta porta a porta che in quelle servite con raccolta stradale;
- accrescere la visibilità istituzionale di Amiat;
- fornire un nuovo supporto comunicativo alle iniziative di promozione del servizio già proposte e che hanno riscontrato successo;
- sviluppare nuove forme di comunicazione facendo leva anche su nuovi canali di comunicazione digitale;
- potenziare le azioni di comunicazione commerciale al fine di valorizzare singole raccolte e contribuire allo sviluppo di nuove opportunità di business realizzabili a seguito dell'uscita dell'azienda dal modello dell'in house providing;
- utilizzare nuove leve di comunicazione (internet, social network...).

La comunicazione Amiat è da sempre orientata alla creazione di un rapporto partecipativo e collaborativo fra cittadino e azienda, al fine di dare risalto ai valori ambientali di carattere collettivo e sostenere un cambiamento culturale che possa produrre effetti diretti sul comportamento quotidiano della collettività.

In considerazione dell'importanza rivestita dal logo Amiat in tutte le azioni di comunicazione finalizzate alla riconoscibilità aziendale, nel corso del 2013 l'ente comunicazione Amiat ha provveduto, con l'ausilio di uno studio specializzato, alla stesura di un moderno manuale d'uso del logo e alla realizzazione delle varianti di marchio per i diversi utilizzi (stampa, video, social web).



LE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

La campagna *Grazie a tutti i torinesi che non lo fanno* è stata una concreta rappresentazione del media mixing che caratterizza la comunicazione Amiat degli ultimi anni. L'azione comunicativa, rivolta a tutti i cittadini torinesi, era finalizzata al raggiungimento di quattro precisi obiettivi:

- focalizzare l'attenzione dei cittadini sulle conseguenze negative dei comportamenti ecologicamente scorretti nei confronti dell'ambiente urbano;
- promuovere il valore di un territorio pulito e ordinato, proprio di una città "smart" come Torino;
- valorizzare la collaborazione di tutti i cittadini al mantenimento di una città pulita, sfruttando l'empatia e la propensione dei torinesi nel collaborare per un obiettivo comune;
- educare a comportamenti sostenibili, volti a sviluppare una qualità della vita fondata su modelli economici e valoriali più etici e semplici.

La campagna si è rivolta in maniera esplicita e diretta ai cittadini facendo leva su un paradosso linguistico, ovvero incentrando il messaggio su un "grazie" rivolto a tutti i torinesi che "non fanno" le azioni negative riportate nelle sei differenti declinazioni del testo.

L'azione comunicativa è stata proposta con affissioni statiche (manifesti 100x140, 140x200 e 600x300), affissioni dinamiche (tabelle laterali, posteriori e di fiancata sinistra dei mezzi di trasporto pubblico GTT di superficie), nonché con 12 tabelloni retroilluminati posizionati nelle stazioni della metropolitana.

Un totale di 1.900 manifesti, 500 banner sui mezzi pubblici, 1.500 locandine affisse presso biblioteche, uffici comunali e scuole statali.

Ogni manifesto era corredato da un QR Code che portava a una landing page, collegata al sito web Amiat, dove erano visionabili delle simpatiche animazioni che davano vita ai disegni riprodotti sui manifesti.

È stata anche utilizzata la grande visibilità che offre la rete, non solo predisponendo banner dedicati sui principali portali di informazione locale, ma creando una community virtuale che, grazie all'utilizzo di video virali espressamente creati per la campagna e diffusi attraverso i canali Facebook, Twitter e You Tube, è costantemente cresciuta in termini numerici e di partecipazione.

Anche le principali sale cinematografiche torinesi sono state interessate con la proiezione di un breve spot prima della visione dei film in programmazione.

La campagna si è poi conclusa con un evento nella centrale piazza San Carlo, promosso dall'azienda e dalla stessa community *lo non lo faccio* generatasi a sostegno della campagna.

Nella primavera del 2013, nell'ambito degli *Smart City Days* (un cartellone di appuntamenti ed eventi organizzati nelle principali piazze cittadine all'insegna delle buone pratiche possibili per diminuire il consumo delle risorse naturali) Amiat, in collaborazione con l'editrice La Stampa ha promosso il concorso *Rispondi e piantala*. L'iniziativa era finalizzata ad aumentare fra i cittadini le conoscenze sulle tematiche ambientali e sui corretti comportamenti ecosostenibili, nonché a promuovere i contenuti del nuovo sito internet Amiat. La stessa ha permesso, attraverso un articolato sistema premiante basato sulle risposte corrette fornite dai partecipanti alle domande inserite nel sito web lastampa.it, di donare a un parco cittadino una nuova aiuola fiorita.

Il progetto di Amiat e La Stampa è risultato poi vincitore del concorso promosso dall'Associazione Comuni Virtuosi. Gli *Smart City Days* sono stati anche occasione per promuovere, attraverso campagne informative specifiche, nuove raccolte dedicate, come quelle delle bici usate e della loro componentistica presso gli ecocentri cittadini

(campagna *Falla girare*).

Nel corso dell'anno 2013 sono state progettate e avviate le azioni di comunicazione a sostegno dell'attivazione del servizio di raccolta porta a porta nel quartiere Crocetta utilizzando anche strumenti social dedicati specificatamente al progetto (Facebook e Twitter).

Sempre nell'ambito dei servizi di raccolta differenziata Amiat ha riproposto per le Festività 2013 la tradizionale campagna informativa rivolta ai negozianti e ai consumatori denominata *Cartoni Natalizi* e finalizzata alla raccolta degli imballaggi in carta e cartone. Per l'occasione è stata anche realizzata un'animazione video per la promozione del servizio di raccolta carta, diffusa sul canale aziendale You Tube e realizzata dalla vincitrice del premio Amiat inserito nel progetto Faber Meeting 2013.

Dal 18 settembre al 24 novembre Amiat ha inoltre fornito la propria collaborazione alla campagna promozionale di Tetrapak e Le Clerc-Conad per la raccolta differenziata dei cartoni in tetrapak presso Area 12 con emissione di buoni sconto per i clienti. Positivi i risultati: oltre 10 mila cartoni raccolti, per 4 mila ecoscontrini rilasciati.



LA COMUNICAZIONE COMMERCIALE

Come già fatto nel precedente anno, anche nel 2013 Amiat ha confermato la propria presenza commerciale su alcuni canali di comunicazione diretta all'utenza consumer (Guide Seat e motori di ricerca internet), nonché ha realizzato e diffuso materiale informativo relativo a specifiche raccolte (sfalci e potature per le aree collinari). Al fine di promuovere le nuove offerte B2B, Amiat ha preso parte alla manifestazione Expocasa 2013 durante la quale sono state attivate differenti azioni di direct marketing. Con il consorzio Ecolamp è stato avviato un progetto per la raccolta delle lampade a luminescenza presso i grossisti di materiale elettrico, predisponendo materiale informativo dedicato e curando la brandizzazione dei mezzi di raccolta.



IL CALL CENTER

Amiat mette a disposizione dei cittadini un Numero Verde gratuito (800-017277), attivo dal lunedì al venerdì in orario 8.00-17.00, a cui gli stessi possono rivolgersi per reperire informazioni o inoltrare segnalazioni sui servizi erogati

dall'azienda. Il servizio dislocato in due differenti sedi aziendali è gestito attraverso la turnazione di 14 risorse. Nel 2013 le chiamate in ingresso sono state 149.759 (-11% circa rispetto al dato 2012) che, sommate alle 8.526 telefonate in uscita presso utenti, cooperative e sedi aziendali, hanno portato a 158.285 i contatti telefonici gestiti complessivamente. Il decremento delle chiamate complessive (trend costante degli ultimi anni) è da attribuirsi prevalentemente alla mancata attivazione del porta a porta



in nuove aree cittadine e alla diminuzione delle richieste di prelievo ingombranti, dovuta in parte alla crisi dei consumi e in parte all'obbligo, per i venditori, del ritiro gratuito delle vecchie apparecchiature elettriche a fronte dell'acquisto di un nuovo elettrodomestico.

Dal 7 febbraio 2013, con la messa on-line del nuovo sito internet, è stata offerta la possibilità agli utenti di contattare più facilmente Amiat attraverso il canale web.

Le richieste ritiro ingombranti pervenute dal canale web dedicato sono state 5.138 e hanno generato altrettante schede operative di richiesta del servizio.

È inoltre attivo un servizio di posta elettronica, che consente al cittadino di relazionarsi con Amiat per la richiesta

di informazioni, l'inoltro di eventuali segnalazioni e il suggerimento di eventuali proposte. Sono circa 500 le e-mail pervenute a Comunicazione nel 2013 a cui si aggiungono le richieste pervenute tramite e-mail con modulo predefinito da parte di visitatori di portali Seat (Pagine Gialle e Pagine Bianche).

LA COMUNICAZIONE WEB

A inizio 2013 Amiat ha attivato il nuovo portale internet di gruppo. Realizzato da CSI Piemonte, partner tecnologico delle pubbliche amministrazioni piemontesi, il sito costituisce anche un canale privilegiato di comunicazione diretta azienda-cittadino, grazie all'ampio spazio riservato a tutta la pubblicitaria descrittiva dei servizi di raccolta rifiuti, pulizia delle strade e viabilità invernale.

Il sito è arricchito di un'area social (Feed RSS, You Tube, Delicious, con la possibilità di condividere i contenuti sui vari social network), di una newsletter dedicata, nonché di utili link verso pagine e siti di associazioni, enti e numerose altre realtà territoriali.

Il sito consente l'inoltro diretto, tramite web, della richiesta di ritiro rifiuto ingombrante presso il proprio domicilio, nonché l'interrogazione di una banca dati riportante turni e orari di esposizione dei diversi contenitori ove è attiva la raccolta differenziata porta a porta e la geolocalizzazione dei contenitori stradali per la raccolta differenziata.

Il nuovo sito Amiat è stato progettato a misura di utente (secondo le metodologie dello User Centered Design): consente una navigazione facile e piacevole e sfrutta le più recenti tecniche del responsive design per una fruizione ottimale su dispositivi mobili, come smartphone e tablet. Inoltre il sito, costruito con moderne tecnologie open source, rispetta tutti i requisiti di accessibilità prescritti per i portali delle amministrazioni pubbliche, per renderlo usabile da tutti i cittadini.

Nel corso del 2013 è stata avviata una campagna



d'informazione dedicata alla pubblicizzazione e diffusione fra l'utenza web dei nuovi servizi offerti dal portale, in particolare della nuova newsletter anche attraverso attività di comarketing realizzate con partner diversi. Infine si è provveduto alla revisione e aggiornamento del canale You Tube aziendale popolando lo stesso di nuovi contenuti video realizzati sia in forma di reportage (da un service specializzato) che di video animazioni e computer grafica.

LA PARTECIPAZIONE A MOSTRE, FIERE E MANIFESTAZIONI DI SETTORE

Anche nel 2013 Amiat ha partecipato, su richiesta delle varie associazioni ambientaliste presenti sul territorio o dei vari enti istituzionali, a manifestazioni ed eventi in linea con i valori aziendali.

Fra queste merita un cenno la partecipazione a Expocasa, nel corso della quale Amiat è stata presente nell'area dedicata al design ecocostenibile con un proprio stand informativo dedicato al riuso e al riciclo.

Amiat ha fornito inoltre, come è ormai tradizione, 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 SERVIZI

LE ATTIVITÀ AMIAT PER LA CITTÀ DI TORINO

Amiat da oltre 40 anni eroga, a favore della Città di Torino, il servizio di igiene ambientale, gestendo le attività che quotidianamente rendono puliti i 31 milioni di metri quadrati di suolo pubblico 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 numerose 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

Amiat si occupa della pulizia e del decoro dei diversi ambienti urbani: dalle strade alle aree verdi (a esclusione dei principali parchi cittadini), dalle sponde dei fiumi ai mercati rionali, avvalendosi di strumenti flessibili in grado di adattarsi

alle molteplici caratteristiche del territorio cittadino. Ogni servizio viene svolto con una frequenza differente a seconda delle necessità specifiche.

L'azienda svolge attività di spazzamento manuale e meccanizzato con lavaggio delle strade, pulizia dei portici del centro città e dei sottopassaggi, sgrigliatura dei pozzetti, svuotamento dei cestini e raccolta delle foglie; provvede inoltre alla pulizia delle fermate dei mezzi pubblici di superficie, nonché dei marciapiedi delle scuole ubicate in edifici comunali.

Altri servizi di igiene urbana

Amiat svolge inoltre un'ampia gamma di servizi specifici nel campo dell'igiene urbana e del decoro: diserbo stradale, derattizzazione e disinfestazione di aree pubbliche, pulizia delle aree giochi, pulizia e manutenzione dei servizi igienici pubblici e recupero delle carcasse delle auto abbandonate.



La viabilità invernale

L'azienda gestisce il servizio di viabilità invernale, provvedendo nel periodo novembre-marzo all'insalamento preventivo antighiaccio e allo sgombero neve secondo le modalità previste dal Piano di Intervento Neve, articolate in livelli di intervento progressivi a seconda dell'entità dell'evento atmosferico.

Nel 2013 è stata applicata la Carta della Qualità dei Servizi per il Servizio di Viabilità Invernale, redatta nel 2010 in collaborazione con la Città di Torino e le principali associazioni dei consumatori. Si tratta di un documento accessibile attraverso il sito Amiat, 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.

Nel 2013, analogamente agli anni 2012 e 2011, non sono pervenute richieste di ristoro. Nelle circoscrizioni e sul portale Amiat è inoltre disponibile l'opuscolo informativo "In caso di neve", in cui sono sinteticamente descritti i servizi offerti dalla Città in presenza dell'evento nevoso.

La gestione rifiuti e le raccolte differenziate

Amiat dispone di un forte know how in tema di raccolta differenziata e valorizzazione dei rifiuti: la prima esperienza di raccolta separata si è svolta a Torino nel 1976 e riguardava la raccolta differenziata di carta e cartone.

Attualmente, il servizio di raccolta differenziata, attivo su tutta la città con due modalità differenti (stradale e domiciliare), prevede la raccolta di quattro frazioni merceologiche principali: carta e cartone, vetro e lattine, imballaggi in plastica, rifiuti organici. Le raccolte differenziate sono eseguite con l'utilizzo di cassonetti dedicati di diverse volumetrie, aventi differenti colorazioni a seconda del materiale riciclabile a cui sono destinati. Sul territorio cittadino



sono inoltre presenti contenitori per la raccolta di tessuti, pile, farmaci. Tutti i restanti rifiuti (riciclabili e non) possono essere conferiti presso i sette ecocentri Amiat presenti in città. Per la raccolta dei rifiuti ingombranti (elettrodomestici, mobili...) prodotti da privati cittadini è anche disponibile il servizio gratuito di prelievo a domicilio, previa richiesta telefonica o telematica.

Gli ecocentri Amiat

Per favorire la pratica della raccolta differenziata, Amiat e Città di Torino, fin dagli anni '90, hanno messo a disposizione dei cittadini gli ecocentri, aree attrezzate dove i torinesi possono conferire gratuitamente tutti i materiali recuperabili, i rifiuti urbani pericolosi e gli ingombranti. Tali punti di raccolta sono riservati ai privati cittadini e non sono destinati 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.

In città sono presenti sette ecocentri, distribuiti su sei delle dieci circoscrizioni di Torino. Nel corso del 2013, complessivamente, presso i sette ecocentri Amiat sono state raccolte circa 6.200 tonnellate di rifiuti.



I servizi affidati a terzi

Nell'ambito dei servizi affidati a terzi (igiene alle infrastrutture, raccolte differenziate, pulizia/spazzamento...), nel corso del 2013 Amiat ha incrementato lo scambio di informazioni e dati fra le società che gestiscono i servizi per conto Amiat e le strutture aziendali di riferimento, migliorando così la qualità del servizio e generando positive ricadute sull'utente finale.

Per quanto riguarda l'igiene alle infrastrutture (ad esempio pulizia giochi bimbi e servizi igienici pubblici) si è cercato di risolvere in modo concordato eventuali disservizi rilevati dai cittadini. Sono stati variati gli orari di svolgimento del servizio laddove i cronoprogrammi di intervento andavano a interferire sulla fruizione dell'infrastruttura da parte del pubblico. Nel caso della pulizia dei giochi bimbi, ad esempio, modificando gli orari, si è evitato che rumore e polvere generati durante lo svolgimento delle operazioni di pulizia infastidissero i bambini negli orari pomeridiani.

Si sono così ottenuti ottimi risultati in termini di soddisfazione da parte di tutti i soggetti: da una parte si è reso più veloce ed efficace il servizio di pulizia (in assenza di astanti) e dall'altra è migliorata la fruizione dei giochi, già puliti prima dell'arrivo in loco dei fru-

itori.

Anche dal punto di vista della sicurezza, attraverso una comunicazione più puntuale con tutte le sedi circoscrizionali cittadine, sono migliorate le frequenze di segnalazione e si sono ridotti i tempi per la manutenzione delle aree gioco bimbi, rendendo minimo il rischio di incidenti per rotture o malfunzionamento delle strutture ludiche.

Per i servizi igienici si è scissa la responsabilità della pulizia da quella della manutenzione onde evitare che la società addetta alla pulizia si trovasse nell'impossibilità di adempiere in modo ottimale al proprio lavoro dovendo anche occuparsi di altre attività con inevitabile ritardo sulle tempistiche di intervento.

In riferimento ai servizi di pulizia/spazzamento (sponde dei fiumi Po e Dora, portici del centro cittadino, direttrici di ingresso alla città), in condivisione con gli uffici competenti della Città di Torino, si è cercato di far convergere, quando attuabile, la programmazione calendarizzata con le esigenze puntuali legate alle richieste dei cittadini e alle condizioni meteorologiche non in linea con lo storico stagionale.

LE ATTIVITÀ COMMERCIALI

Amiat svolge un'ampia gamma di servizi integrati di igiene ambientale, smaltimento e trattamento dei rifiuti avvalendosi di impianti propri o di terzi, personale qualificato e tecnologia di ultima generazione.

I servizi offerti si rivolgono a qualsiasi tipo di attività: industriale, commerciale e di servizi; piccola, media e grande distribuzione; enti e associazioni, condomini, amministratori di stabili. Per tutti i servizi riguardanti la gestione dei rifiuti e i servizi di igiene ambientale Amiat fornisce soluzioni full service personalizzate sulla base delle singole esigenze, seguendo criteri di efficacia, efficienza ed economicità.

Viene inoltre garantita una consulenza attenta e aggiornata in materia ambientale, in osservanza delle normative vigenti.

Il recupero e lo smaltimento dei rifiuti

Amiat offre servizi di smaltimento e recupero di ogni tipologia di rifiuto (rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi), proponendo servizi di trasporto e di noleggio attrezzature utili allo stoccaggio degli stessi (cassonetti, cassoni scarrabili, presse orizzontali e verticali). L'azienda svolge anche attività di messa in sicurezza e rimozione di materiali contenenti amianto nel pieno rispetto delle più severe normative ambientali.

Tutti i servizi proposti sono sottoposti a procedure codificate e alla verifica finale di gradimento dei clienti.

Nel corso del 2013 sono state avviate collaborazioni con gli impianti del Gruppo Iren in particolare con Iren Ambiente di Piacenza (termovalorizzatore e trattamento acque reflue civili) per avviare a trattamento rifiuti pericolosi prodotti da clienti Amiat.



I servizi integrati di pulizia civile e industriale

Amiat offre una serie di servizi integrati di igiene ambientale per edifici pubblici e privati. 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 pulizia e igienizzazione.

Nel 2013 si è concluso il servizio di pulizia complessivo della pavimentazione del cimitero Monumentale di Torino per conto della società AFC, gestore dei servizi cimiteriali. A completamento dell'attività si è inoltre proceduto all'applicazione di un prodotto protettivo per aumentare la resistenza delle superfici trattate all'azione degli agenti atmosferici.

Le consulenze ambientali e gli interventi di bonifica

Amiat si occupa del risanamento di siti compromessi e delle bonifiche di siti contaminati (siti industriali inquinati, discariche abusive di rifiuti pericolosi), offrendo supporto qualificato, dalle indagini fino alla progettazione e realizzazione degli interventi. L'azienda inoltre predispone piani di caratterizzazione e piani esecutivi di indagini relativi a siti potenzialmente contaminati svolgendo direttamente le analisi chimiche. Forte della propria competenza tecnica e normativa nel settore, Amiat fornisce anche il supporto alle aziende nei rapporti con enti di controllo e autorizzatori.

Esegue inoltre direttamente le analisi chimiche presso il proprio laboratorio chimico, accreditato dal 2009 ACCREDIA ai sensi della norma UNI EN ISO/IEC 17025:2005 con il numero 957.

Il laboratorio, ubicato nella sede di via Germagnano, è in

grado di effettuare circa ottomila campioni dall'anno su acqua, suolo, rifiuti, compost, emissioni, gas, amianto...

Grazie all'esperienza pluriennale maturata nel settore offre servizi di consulenza che riguardano:

- caratterizzazioni di rifiuti per la definizione del CER, della classe di pericolosità, della tipologia di discarica o di impianto di trattamento;
- indagini finalizzate alla caratterizzazione di rifiuti urbani e industriali attraverso analisi merceologiche, per valutare il potenziamento di raccolte differenziate e l'efficacia o l'efficienza di quelle in atto;
- caratterizzazioni di rifiuti per definire o verificare indici di produzione delle utenze TARES ai fini di una modellazione tariffaria;
- campionamento e analisi di terreni, per verifica delle proprietà agronomiche e, nel caso di bonifiche, per la predisposizione di piani di recupero secondo le norme vigenti;
- monitoraggi di produzione del compost e verifica della qualità del prodotto;
- caratterizzazioni delle acque di falda e superficiali, di siti di bonifica e industriali, di acque potabili, di acque di processo e di scarico;
- caratterizzazione manufatti con fibre asbestiformi, sia per la valutazione del loro stato di integrità che per il monitoraggio delle dispersioni e per la valutazione dell'esposizione durante le attività di bonifica.

GLI IMPIANTI

Nel corso degli anni, Amiat ha realizzato un articolato 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.

IL SITO BASSE DI STURA

La discarica Amiat Basse di Stura, situata nella zona nord di Torino, è stata chiusa al conferimento di rifiuti il 31 dicembre 2009 per naturale scadenza dei termini autorizzativi.

L'impianto ha occupato complessivamente quasi 20 milioni di metri cubi, su una superficie di 890 mila metri quadri, di cui 230 mila occupati dalla vecchia discarica, ora riconvertita ad area verde (Parco della Marmorina). Anche la parte della discarica recentemente 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).

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 di Smat.

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.

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.

Tali attività, da realizzarsi prima della fase post-operativa, rientrano nel progetto di *Ripristino ambientale e copertura definitiva* e sono state portate a termine nel corso del 2013. La discarica si può quindi considerare in fase di gestione post-operativa.

Le opere hanno compreso interventi di recupero e sistemazione ambientale delle aree e si sono concretizzate principalmente nella realizzazione di un'opportuna stratigrafia di separazione del corpo discarica dall'ambiente esterno, attraverso:

- strutture per la captazione del gas dal corpo discarica

(drenaggio biogas);

- strutture di impermeabilizzazione, drenaggio e allontanamento delle acque meteoriche;
- ricostituzione di una copertura vegetale.

Durante il periodo di gestione post-operativa, previsto dalla normativa vigente di durata pari ad almeno 30 anni, vengono 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 le componenti potenzialmente inquinanti saranno ridotte a livelli tali da essere considerate non pericolose per l'uomo e l'ambiente.

Uno dei criteri progettuali cui Amiat ha sempre prestato la massima attenzione è la minimizzazione dell'impatto visivo derivante dalla presenza di un impianto di notevoli dimensioni quale la discarica di Basse di Stura. In tale ottica, già in fase di esercizio, si sono realizzate 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 limitarne la visibilità dalle vie stradali limitrofe.

Già nel 2011 sono state completate le opere di ripristino ambientale su tutte le superfici perimetrali della discarica, al fine di ridurre l'impatto visivo determinato dallo stato delle pareti esterne della stessa.

La chiusura della discarica di Basse di Stura ha comportato una notevole variazione in termini di presenze di specie faunistiche sul sito, essenzialmente avicole, a causa del repentino venir meno delle sostanze di cui si cibavano alcune specie sul fronte di scarico rifiuti.

La maggior parte degli animali è probabilmente migrata presso la discarica di Cassagna, nel territorio di Pianezza (Torino), con una conseguente notevole regolazione dell'equilibrio eco sistemico del sito.

Studi e sperimentazioni per la messa in sicurezza della vecchia discarica

Amiat sta conducendo studi, ricerche e monitoraggi al fine di definire gli interventi per la messa in sicurezza permanente 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 quindi necessario mettere in atto delle azioni finalizzate a ridurre il rilascio o a minimizzarne il carico inquinante.

A tal fine nel corso del 2012 si è conclusa la sperimentazione della stabilizzazione dei rifiuti attraverso la degradazione aerobica della sostanza organica.

La sperimentazione ha comportato 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. I risultati ottenuti hanno rivelato che la tecnica dell'areazione può essere utilizzata solo nei primi dieci metri di profondità, mentre al di sotto perde efficacia. Sono così stati avviati approfondimenti progettuali che hanno condotto la Conferenza dei Servizi ad approvare una nuova fase sperimentale che prevede la realizzazione di due pozzi per valutare l'efficacia tecnologica dell'estrazione diretta del percolato ancora presente in sacche nel corpo della discarica. La sperimentazione avrà la durata di un anno e permetterà di raccogliere dati necessari per redigere il progetto operativo di messa in sicurezza.

L'impianto di captazione del biogas

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 prodotto dalla decomposizione della frazione organica dei rifiuti indifferenziati della discarica.

L'impianto di recupero energetico da biogas del sito Basse di Stura si alimenta grazie a 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 (si veda *La produzione di energia da fonti rinnovabili* a pag. 71).



Nel corso dell'anno 2013 sono stati in esercizio dieci motori per la produzione di energia elettrica 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.

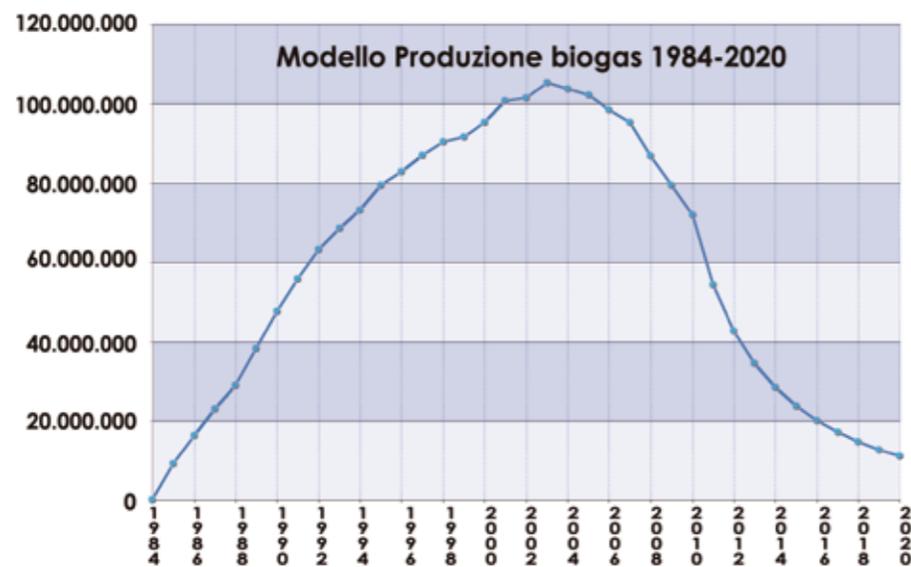
La produzione di biogas della discarica di Basse di Stura è stata stimata attraverso un modello che correla informazioni

di carattere teorico (frazione organica biogasificabile del rifiuto) con i dati sperimentali specifici della discarica.

La produzione massima di biogas dai rifiuti si ottiene a un anno dal loro conferimento.

I dati utilizzati per l'applicazione del modello sono i quantitativi di rifiuto depositati in discarica, l'analisi merceologica del rifiuto (al fine di valutare il carbonio biodegradabile in esso contenuto) e la temperatura media del corpo discarica.

Il grafico riportato mostra i quantitativi annuali di gas prodotti dalla discarica secondo il modello previsionale.



La produzione massima è stata registrata nell'anno 2003, in corrispondenza con il picco di conferimento dell'anno 2002. I conferimenti sono terminati a fine 2009, quindi a partire dal

2011 la curva mostra un deciso decremento, che è destinato a proseguire negli anni successivi.

PRODUZIONE DEL BIOGAS			
	2011	2012	2013
Biogas [Nm³]	54.310.915	42.659.851	34.473.393

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 questo contesto, Amiat ha presentato alla Provincia di Torino istanza di approvazione di un progetto di riconversione dell'impianto di compostaggio di Borgaro per trattare il solo digestato proveniente dal trattamento anaerobico della FORSU (Frazione Organica da Rifiuti Solidi Urbani) operato su altri impianti.

Il progetto di riconversione è stato approvato dalla Provincia a maggio 2013.

Durante il periodo occorrente al compimento dell'iter procedurale per l'approvazione e la realizzazione del progetto, l'impianto viene utilizzato come stazione di trasferimento (in alcuni casi anche a servizio di altri consorzi della Provincia) da cui caricare i rifiuti sui mezzi di trasporto destinati verso altri impianti di compostaggio, anche situati al di fuori del territorio provinciale.



L'IMPIANTO DI RECUPERO DEGLI INERTI

Con la chiusura della discarica di Basse di Stura, il materiale prodotto dall'impianto di recupero degli inerti è stato utilizzato per la realizzazione di parte delle opere in terra collegate con la copertura definitiva della discarica. In questo modo si è ottenuta una riduzione dei costi derivanti dall'acquisto del materiale e il risparmio nell'uso di materie prime provenienti da cave estrattive. Terminata l'attività di capping della discarica si è conclusa anche l'attività dall'impianto dal momento che la Provincia di Torino non ha rinnovato l'autorizzazione per l'operatività dello stesso con finalità autonome.

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 dunque in capo ad Amiat.

I naturali interlocutori aziendali 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.

L'impianto opera così al servizio delle imprese pubbliche e private che

producono rifiuti assimilati agli urbani e ha come attività principale la raccolta e la separazione di tali rifiuti con l'obiettivo di ricavarne materie prime seconde da rimettere direttamente nel ciclo produttivo (plastica PE e PP, carta e cartone), o rifiuti selezionati imballati (imballaggi in plastica, carta mista, legno, rottame legnoso leggero e pesante...) da inviare a impianti per il recupero finale o a piattaforme dei consorzi di filiera del sistema CONAI per il recupero degli imballaggi.

L'impianto, ubicato a Collegno, occupa un'area di 30 mila metri quadri di cui novemila coperti ed è autorizzato a trattare circa 66 mila tonnellate all'an-

no di rifiuti.

Ristrutturato in seguito a un incendio che ha danneggiato l'edificio per il ricevimento del materiale, ha ripreso la sua attività operativa nel 2012.



L'IMPIANTO TRATTAMENTO BENI DUREVOLI (AMIAT TBD)

Il 1 febbraio 2013 la società Amiat TBD si è estinta a seguito di incorporazione per fusione in Amiat SpA.

Nello stabilimento di Volpiano (ex Amiat TBD) sono trattati i RAEE ovvero i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche.

L'impianto, che ha un bacino di utenza sovra-regionale, è certificato ISO 9000, ISO 14001 e CDCRAEE, oltre che possedere la specifica autorizzazione a norma di legge - Aut. Prov. Torino 220/48877-2008 del 23/09/2008.

All'interno dello stabilimento i RAEE sono sottoposti a bonifica dalle componenti pericolose e a specifici trattamenti di smontaggio o demolizione, con recupero delle materie prime seconde quali ferro, alluminio, rame, plastica, vetro.

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

- frigoriferi, congelatori, condizionatori e dispenser per cibi e

bevande che vengono bonificati e avviati alla triturazione in un ambiente confinato, dove sono recuperate le sostanze lesive per lo strato di ozono (CFC ed HCFC) contenute nei circuiti refrigeranti e nelle coibentazioni, e materiali quali rame, alluminio, ferro, plastica;

- lavatrici e lavastoviglie sono bonificate dei componenti pericolosi e successivamente avviate alla triturazione in altri impianti;
- TV e monitor sono bonificati delle parti pericolose e smontati per recuperare componenti e materiali;
- stampanti, fotocopiatrici, PC e piccoli elettrodomestici sono bonificati dei componenti pericolosi e avviati a recupero.

A fine processo, dall'impianto escono materiali selezionati come rame, ferro, alluminio, plastiche, vetro, legno, schede e componenti elettronici.



I RIFIUTI RACCOLTI NELLA CITTÀ DI TORINO

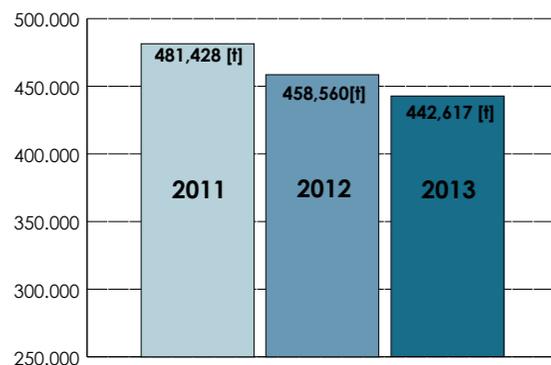
Amiat svolge le attività relative alla gestione dei rifiuti urbani nella città di Torino, territorio in cui vivono circa 1,10 milioni di abitanti equivalenti (abitanti residenti, studenti e lavoratori pendolari, presenze turistiche).

Nel 2013 i rifiuti prodotti nella Città di Torino ammontano a 442.617 tonnellate (458.560 tonnellate nel 2012), pari a circa 492 chilogrammi per abitante residente (490 chilogrammi nel 2012). Si conferma così anche per il 2013 la costante diminuzione del quantitativo di rifiuti prodotti in città.

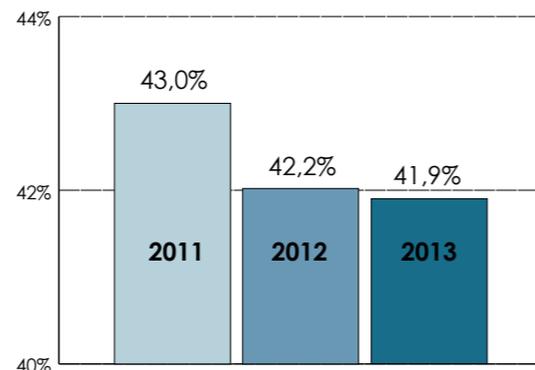
Nel 2013 è leggermente calata anche la percentuale di raccolta differenziata che è stata pari al 41,9% a fronte del 42,2% del 2012.

Le percentuali riportate nel grafico fanno riferimento al complessivo delle raccolte differenziate nella città di Torino, compresi i quantitativi raccolti da soggetti diversi da Amiat, e sono calcolate secondo il metodo normalizzato regionale.

Rifiuti raccolti nella città di Torino



Raccolta differenziata città di Torino



LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Amiat effettua raccolte differenziate di materiali di vario tipo: carta, vetro/lattine, plastica, materiali ferrosi, oli esausti, pile, farmaci, consumabili informatici, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, materiale organico, frazione secca, legno, frazione verde, bombole gpl, abiti usati, rifiuti da spazzamento stradale.

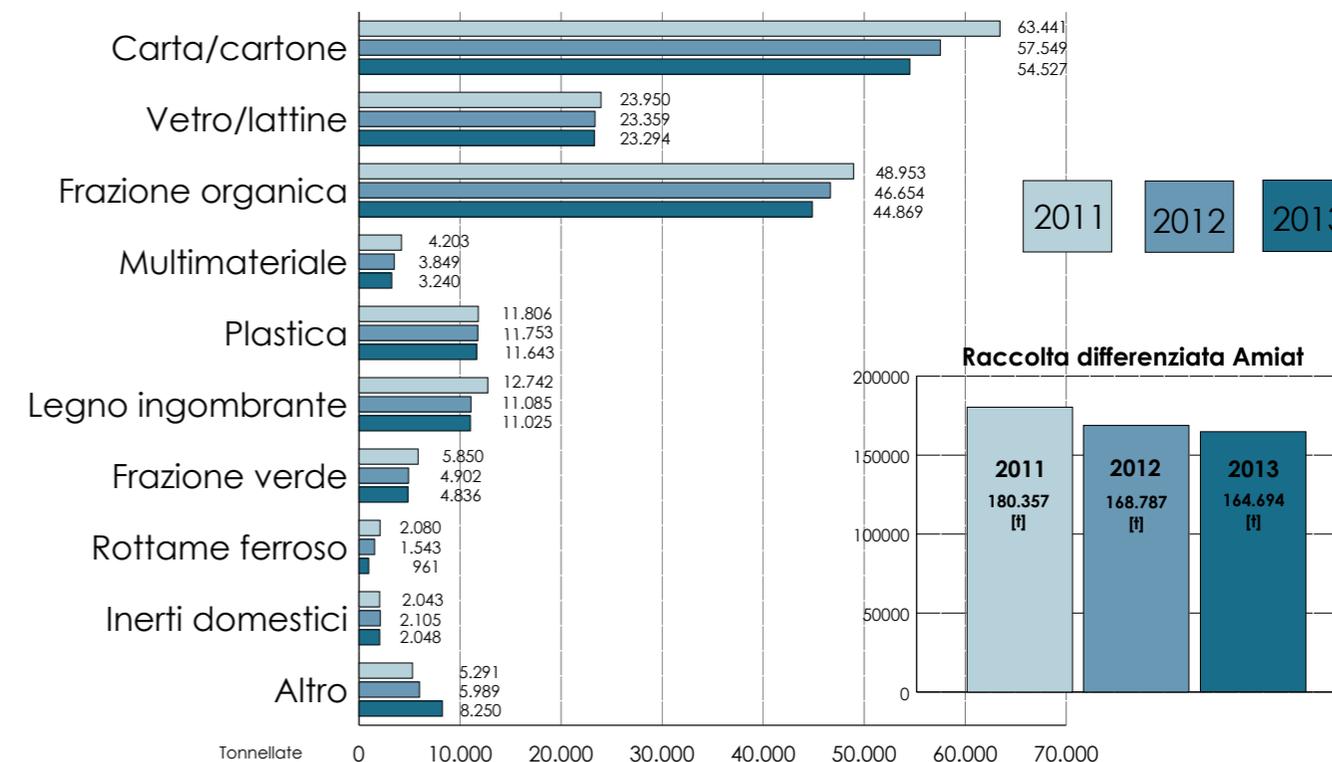
La raccolta differenziata è il modo più efficace per gestire i rifiuti che possono così essere valorizzati e avviati a riciclo (recupero di materia), riducendo inoltre la quantità di materiale da smaltire in discarica a vantaggio dell'ambiente. Per incrementare i livelli di raccolta differenziata Amiat ha realizzato sul territorio della città di Torino sette ecocentri

dove nel corso del 2013 sono state raccolte circa 6.250 tonnellate di rifiuti differenziati, un dato in calo, come tutta la produzione rifiuti, rispetto al risultato ottenuto l'anno precedente.

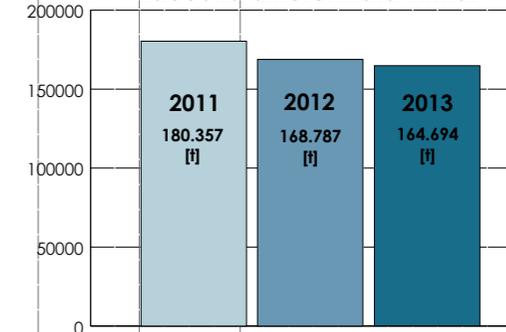
La quantità di rifiuti raccolti in modo differenziato a cura di Amiat, cioè direttamente o tramite terzi convenzionati, ammonta a 164.694 tonnellate.

Rispetto al consuntivo 2012 complessivamente si è registrata una diminuzione di 4.094 tonnellate di rifiuti pari a circa -2,4%. Nel complesso le raccolte differenziate hanno comunque segnato una diminuzione minore di quella fatta registrare dalla produzione di rifiuti indifferenziati che è stata del -3,4.

La raccolta differenziata Amiat per tipologia di rifiuto



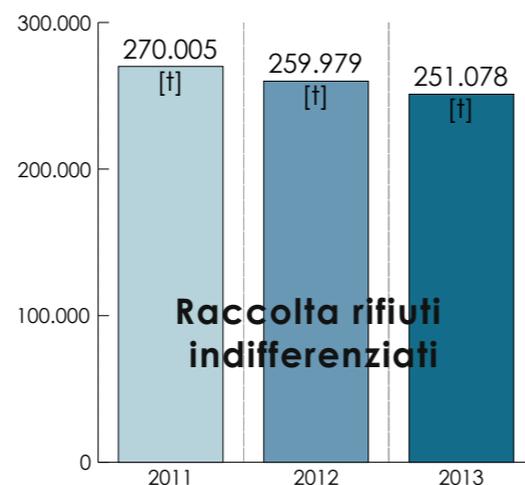
Raccolta differenziata Amiat



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 autocompattatori.

I rifiuti urbani indifferenziati raccolti e smaltiti da Amiat nel corso del 2013 raggiungono la quantità di 251.078 tonnellate, con un calo del 3,4% rispetto al consuntivo 2012; si conferma dunque la progressiva tendenza alla riduzione già registrata negli ultimi anni.



A partire dal 1° gennaio 2010, come previsto dal Piano d'Ambito redatto dall'ATO Rifiuti, non è stato più possibile conferire rifiuti solidi urbani e rifiuti speciali non pericolosi presso la discarica Amiat di Basse di Stura.

I rifiuti della raccolta indifferenziata sono inviati allo smaltimento presso le discariche di Cassagna (Cidiu), Chivasso (Seta), Mattie (Acsel), Pinerolo (Acea Ambiente), Grosso (Sia), gli impianti di trattamento Asrab di Cavaglià e Acea Pinerolese Industriale di Pinerolo e, da aprile 2013, presso il termovalorizzatore Trm di Torino, direttamente o successivamente al loro deposito temporaneo nei centri di trasferimento di via Gorini o di via Germagnano a Torino.

La ripartizione a consuntivo dei flussi di RSU indifferenziati raccolti nella Città di Torino nel 2013 è stata la seguente:

SITI CONFERIMENTO RSU RACCOLTI NELLA CITTÀ DI TORINO			
Società	Impianto	Quantità [t]	Periodo di conferimento
Cidiu	Discarica Cassagna Pianezza	106.401	gen-set
Seta	Discarica Chivasso	31.328	gen-mar + mag-set
Acsel	Discarica Mattie	1.566	mag-lug
Acea	Discarica Torrione Pinerolo	3.209	mag-set
Acea	Impianto trattamento Pinerolo	1.227	giu-set
Sia	Discarica Grosso C.se	12.280	lug-set
Asrab	Impianto trattamento Cavaglià	1.183	set
Trm	Termovalorizzatore Gerbido	93.884	apr-mag + lug-dic

I CENTRI DI TRASFERIMENTO DEI RIFIUTI

Anche nel 2013 sono stati attivi i centri di trasferimento dei rifiuti di Gerbido (operativo dal 2004 a servizio della zona sud della città) e di via Germagnano (operativo dal 2010 a servizio della zona nord), ove si effettua il trasbordo dei rifiuti dai mezzi di raccolta su autoarticolati con semirimorchi ad alta capacità volumetrica che provvedono a effettuare i trasporti alla discarica e agli altri impianti di trattamento.

A seguito dell'avvio dei conferimenti al termovalorizzatore Trm, è aumentata l'attività dell'area Germagnano e diminuita quella dell'area Gerbido (in particolare è cessata dal 1° ottobre, data dalla quale l'intera produzione di RSU della Città di Torino viene conferita all'impianto Trm).

Nel periodo di utilizzo dell'area Gerbido sono transitate 63.165 tonnellate di RSU indifferenziati raccolti nella zona sud della città, pari a circa il 25% del totale dei rifiuti solidi urbani raccolti nella città di Torino nel 2013.

Dal centro di via Germagnano sono transitate 79.741 tonnellate di rifiuti raccolti nella zona nord, pari a circa il 32% del totale di RSU di Torino.

CENTRO DI TRASFERIMENTO GERBIDO			
	Ingressi (n.)	Viaggi in uscita (n.)	Viaggi evitati (n.)
Totale anno 2013	12.645	2.344	10.301
Media giornaliera	73,18	13,60	59,89

CENTRO DI TRASFERIMENTO GERMAGNANO			
	Ingressi (n.)	Viaggi in uscita (n.)	Viaggi evitati (n.)
Totale anno 2013	16.065	1.688	14.377
Media giornaliera	51,49	5,41	46,08

Attraverso l'utilizzo delle stazioni di trasferimento si è raggiunta una percentuale di riduzione del numero di viaggi di circa l'84%.

CENTRI DI TRASFERIMENTO DEI RIFIUTI			
	2011	2012	2013
Rifiuti transitati [t]	163.400	159.353	142.907
% rifiuti transitati rispetto al totale raccolto	60,52%	61,29%	56,92%
Riduzione viaggi da sud a nord	86%	85%	84%
Riduzione distanza percorsa [km]	non più calcolabile	non più calcolabile	non più calcolabile

IL SISTEMA DI TRATTAMENTO E RECUPERO DELLE RACCOLTE DIFFERENZIATE

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 ridurne 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 recupero degli inerti di Basse di Stura
- impianto di compostaggio di Borgaro Torinese (Socio ordinario C.I.C.- Consorzio Italiano Compostatori)
- impianto trattamento beni durevoli di Volpiano (ex Amiat TBD)
- impianto recupero materie plastiche di Collegno

Convenzioni/collaborazioni con i consorzi di filiera aderenti al CONAI

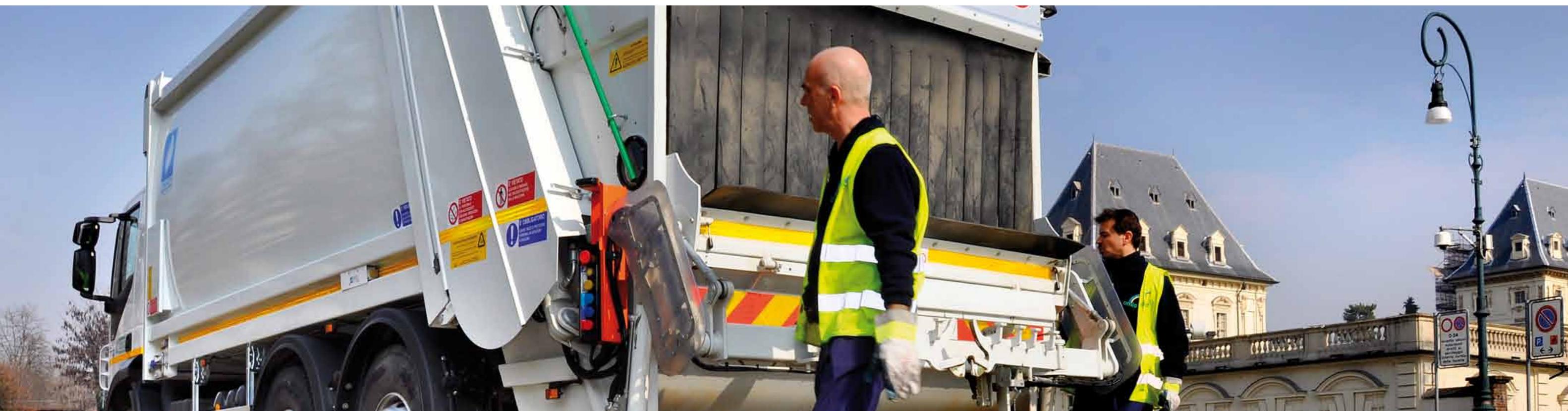
- COMIECO (carta)
- COREPLA (plastica)
- COREVE (vetro)
- RILEGNO (legno)

Convenzioni con i consorzi aderenti al Centro di Coordinamento RAEE

Altri consorzi

- CONIP
- COBAT (batterie)
- COOU (oli esausti)
- Consorzio nazionale oli vegetali e grassi animali

Altri operatori autorizzati



NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità Amiat, giunto alla sua sesta edizione, prosegue nella rendicontazione annuale delle performance economiche, sociali e ambientali dell'azienda rivolta ai propri portatori di interesse.

Come per la precedente edizione, il documento è stato redatto secondo i principi di rendicontazione e gli indicatori di performance proposti nelle Linee guida GRI-G3.1 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).

I CONTENUTI E IL PERIMETRO DEL BILANCIO

Per definire i contenuti del report, Amiat si è dunque attenuta alle indicazioni delle Linee guida GRI-G3.1 – finalizzate a supportare l'impresa nella realizzazione di una comunicazione trasparente ed equilibrata – riconducendole alla propria realtà aziendale e al contesto socio economico nel quale opera.

In particolare, per definire gli aspetti sui quali fosse opportuno dare maggiore informazione e ricchezza di contenuti, si è tenuto conto della natura giuridica dell'azienda, della missione aziendale (è una public utility), del settore di operatività della società (igiene ambientale) e del territorio (Torino e provincia) in cui si svolgono in modo prevalente le attività.

Con il Bilancio di Sostenibilità 2013, Amiat ha voluto consolidare ed implementare il proprio sistema di gestione della rendicontazione sociale e ambientale mantenendo il livello di applicazione B delle Linee guida GRI-G3.1.

Il presente rapporto, che comunica le performance di Amiat, unitamente ad altri documenti di rendicontazione (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 in accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Self Declared			Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured
Optional	Third Party Checked							
	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.

Tale scelta è stata condivisa e sostenuta anche dopo la cessione del 49% delle quote societarie di Amiat SpA, dall'unico proprietario Comune di Torino, conclusasi nel 2013.

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 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.

La crescente sensibilità di Amiat a un governo sempre più sostenibile delle proprie attività è ben visibile dal percorso che negli ultimi anni è stato intrapreso e sviluppato in merito alle principali tematiche di qualità, ambiente e sicurezza, attestato e validato da enti terzi con riconoscimenti e certificazioni.



IL PERCORSO QUALITÀ AMIAT

1996

Nasce il monitoraggio dei principali servizi di igiene ambientale

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" – punteggio 3 STAR

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

Accreditamento di alcune prove del laboratorio chimico Amiat secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005

2010

Consolidamento Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente

2011

Inizio sviluppo progetto certificazione Sicurezza secondo la norma BS OHSAS 18001

2012

Rinnovo del secondo livello di eccellenza EFQM "Recognized for Excellence" – punteggio 4 STAR

2013

Certificazione sicurezza BS OHSAS 18001 per le sedi aziendali ubicate nella città di Torino

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 e, nel 2013, con la certificazione di sicurezza OHSAS 18001 dei medesimi siti nella logica di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente. Ad oggi il 90% delle attività aziendali effettuate da Amiat ha un sistema di gestione certificato qualità, ambiente e sicurezza. Il rimanente 10% è rappresentato dall'impianto di compostaggio di Borgaro, dall'impianto di recupero materie plastiche di Collegno e, solo per la parte relativa alla sicurezza, dall'impianto di trattamento beni durevoli di Volpiano, impianti non ubicati sul territorio cittadino. Per ciascuno di essi è già in programma un percorso di integrazione che entro il 2016 porterà il grado di copertura del Sistema di Gestione QSA aziendale al 100% delle attività.



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. Nel corso del 2013, in seguito all'implementazione del sistema di gestione qualità ed ambiente con la parte relativa alla sicurezza sul lavoro ed alla acquisizione di parte delle quote societarie aziendali da parte di IREN, si è effettuata una rivisitazione della politica aziendale. Nel riquadro di pag. 47 viene riportata la nuova politica integrata aziendale riadattata nel maggio 2013. Questo documento contiene le basi logiche su cui è fondata ogni attività certificata aziendale; disponibile sul portale esterno, è diffuso internamente tramite la rete intranet aziendale nonché tramite i punti informativi (per il personale che non è provvisto di video terminale) e costituisce inoltre parte del materiale informativo e formativo destinato ai nuovi dipendenti.

Al fine di tenere sotto controllo le prestazioni dei principali processi aziendali, Amiat si è dotata delle seguenti tre 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.

Gli indicatori aziendali possono inoltre essere suddivisi in tre tipologie:

- indicatori gestionali;
- indicatori di produzione;
- indicatori economici-finanziari.

Tutti gli indicatori di prestazione, economici, ambientali e sociali di primo livello che vanno a 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 a essere analizzati nelle sedi di competenza con determinate periodicità, vengono consuntivati 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 di criticità.



I RISULTATI RAGGIUNTI

Nell'ambito del programma di miglioramento aziendale in merito al Sistema di Gestione Integrato Qualità Sicurezza e Ambiente, nel corso del 2013 sono stati raggiunti i seguenti principali obiettivi:

- ottenimento della certificazione di sicurezza BS OHSAS 18001 per le medesime attività/siti interessati dalle certificazioni di qualità ed ambiente ubicati sul territorio cittadino. Passaggio ad un vero e proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza, Ambiente;
- riqualificazione e aggiornamento del personale in materia di sicurezza facendo registrare un monte ore annuo di formazione sulla sicurezza (escluso addestramento) pari a 6.589 ore (si veda pag. 109-110);
- elaborazione e avviamento di un programma di rinnovo/sostituzione (entro il 2015) degli impianti termici civili vetusti con impianti di nuova generazione con migliori efficienze energetiche e bassi impatti;
- smaterializzazione delle cartelle sanitarie dei dipendenti (archivate su carta) tramite la predisposizione di un archivio informatico con accesso limitato ai medici e predisposizione di un programma informatico per la gestione automatizzata delle visite mediche.

I PROSSIMI OBIETTIVI

Al fine di accrescere ulteriormente il governo della sostenibilità, Amiat, nel corso del 2014, intende conseguire i seguenti nuovi obiettivi:

- estensione dell'ambito di certificazione integrato QSA aziendale all'impianto TBD di Volpiano, Integrazione con il sistema di gestione Amiat e implementazione della certificazione di sicurezza;
- riduzione e rinnovo del parco automezzi di raccolta rifiuti;
- trasferimento attività ecocentro/centro operativo di corso Brescia in nuova sede aziendale;
- attivazione del sistema di raccolta porta/porta in un nuovo quartiere del centro cittadino;
- razionalizzazione della modalità di gestione della documentazione per veicolare più facilmente le informazioni favorendone una migliore fruizione.



POLITICA QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE

L'integrazione di Qualità, Sicurezza e Ambiente, nell'ottica di un'organizzazione moderna, efficiente e sostenibile, è per Amiat un cardine imprescindibile nell'ambito del raggiungimento dei propri obiettivi.

Le linee guida per il perseguimento di tale integrazione sono le seguenti:

1. perseguire l'efficienza e l'efficacia dei processi del Sistema di Gestione Integrato, identificando le aree e le modalità di miglioramento, nel rispetto delle vigenti leggi in materia di Qualità, Sicurezza ed Ambiente e delle prescrizioni sottoscritte volontariamente;
2. rispondere alle aspettative espresse e inesprese del Cliente inerenti la qualità del servizio erogato;
3. promuovere ogni iniziativa per prevenire il verificarsi di situazioni anomale che possano compromettere l'operatività e l'efficienza dei servizi erogati, la sicurezza dei lavoratori coinvolti o l'ambiente, predisponendo le azioni necessarie al contenimento degli eventuali impatti;
4. fornire le risorse tecniche e le competenze necessarie a garantire la miglior qualità del servizio erogato ai Clienti ed ai cittadini, nell'ambito di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente adeguato alla realtà aziendale, in grado di evolvere e di perseguire i propri obiettivi;
5. assicurare un'adeguata progettazione, conduzione e manutenzione degli impianti, anche nel caso di attività affidate a terzi, valutando preventivamente le implicazioni in materia di qualità, sicurezza ed ambiente, utilizzando le migliori tecniche disponibili;
6. informare, formare ed addestrare tutto il personale sul rispetto delle disposizioni aziendali e le regole dettate dal Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente coinvolgendoli nella loro attuazione;
7. informare gli stakeholder in merito ai contenuti del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente, coinvolgendoli nella sua attuazione ove necessari;
8. promuovere un rapporto trasparente e collaborativo con Clienti, soggetti pubblici o privati;
9. perseguire e diffondere a tutte le parti interessate una cultura orientata al miglioramento continuo delle prestazioni del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente.

I suddetti principi vengono perseguiti da tutta l'organizzazione Amiat. Essi sono periodicamente riesaminati e aggiornati, sulla base dell'analisi delle prestazioni del Sistema di Gestione Integrato, nell'ambito del periodico Riesame della Direzione.

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 nel dicembre 2013 e che verrà rinnovato di anno in anno per quanto riguarda l'aspetto economico e per eventuali modifiche di dettaglio dei servizi erogati.

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

Sulla base dei servizi pianificati i responsabili Amiat, operativi sul territorio, avvalendosi di uno specifico software, gestiscono risorse, attrezzature 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 i servizi essenziali, mediante i minimi tecnici di servizio.

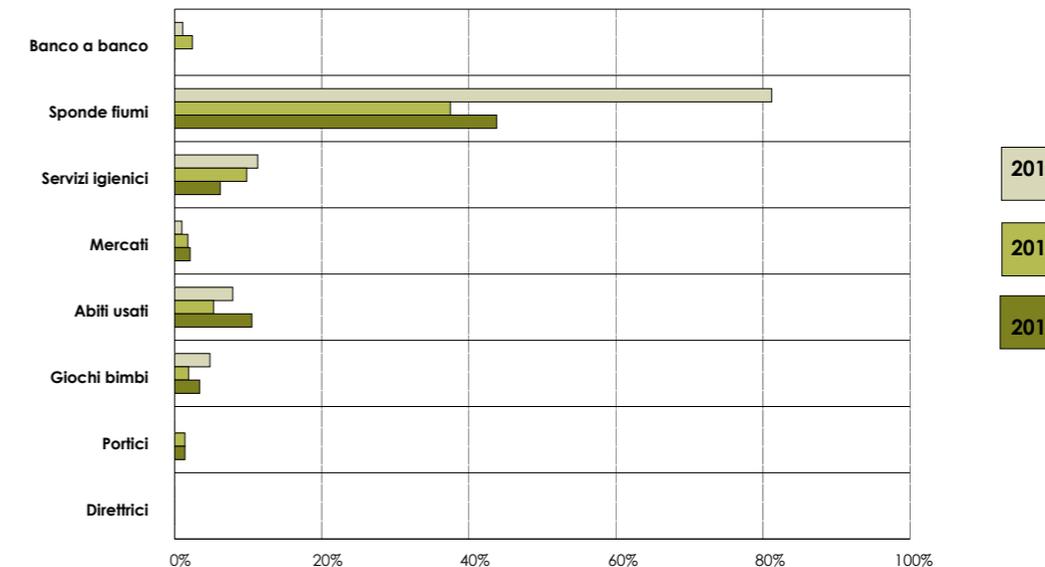
Per quanto attiene i servizi appaltati a terzi, Amiat ha istituito una serie di controlli periodici, pianificati da uno specifico settore aziendale allo scopo di monitorare (con personale interno) la corretta esecuzione del servizio da parte degli appaltatori.

Settimanalmente tutti i responsabili Amiat delle circoscrizioni cittadine ricevono la programmazione delle verifiche che sono tenute a effettuare al fine di appurare il corretto svolgimento di quanto previsto dai singoli capitolati d'appalto. In caso di accertata inadempienza, da parte dell'appaltatore, vengono applicate le sanzioni previste.

Il grafico successivo è relativo alla qualità dei servizi appaltati.



% DISSERVIZI/CONTROLLI - SERVIZI APPALTATI



Il servizio "pulizia sponde dei fiumi" rappresenta un'anomalia. Nella maggior parte delle verifiche effettuate, gli esiti negativi rilevati corrispondono infatti al servizio svolto nella VII circoscrizione, ove, a causa di atti vandalici, le sponde non appena pulite vengono nuovamente sporcate, vanificando in breve il servizio svolto.

Un ulteriore ambito di controllo sui servizi aziendali è rappresentato dal Sistema di Monitoraggio dei Servizi (controllo della qualità erogata).

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 con l'obiettivo di monitorare i principali servizi che Amiat eroga sul territorio cittadino.

A tal fine venne poi istituito un Sistema di Monitoraggio dei Servizi definito e ufficializzato nell'ambito del Contratto di Servizio tra Amiat e la Città di Torino nell'anno 2000.

Un apposito regolamento, controfirmato dalle parti interessate sopra citate, stabilisce che giornalmente devono essere verificati:

- la qualità erogata dall'azienda;

- il livello di pulizia prima e dopo l'operato di 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 appositamente formati e dotati di strumenti informatici (software progettati da Amiat) a supporto delle rilevazioni. I monitoraggi sono effettuati dalla cooperativa su specifica indicazione delle associazioni dei consumatori e della Città

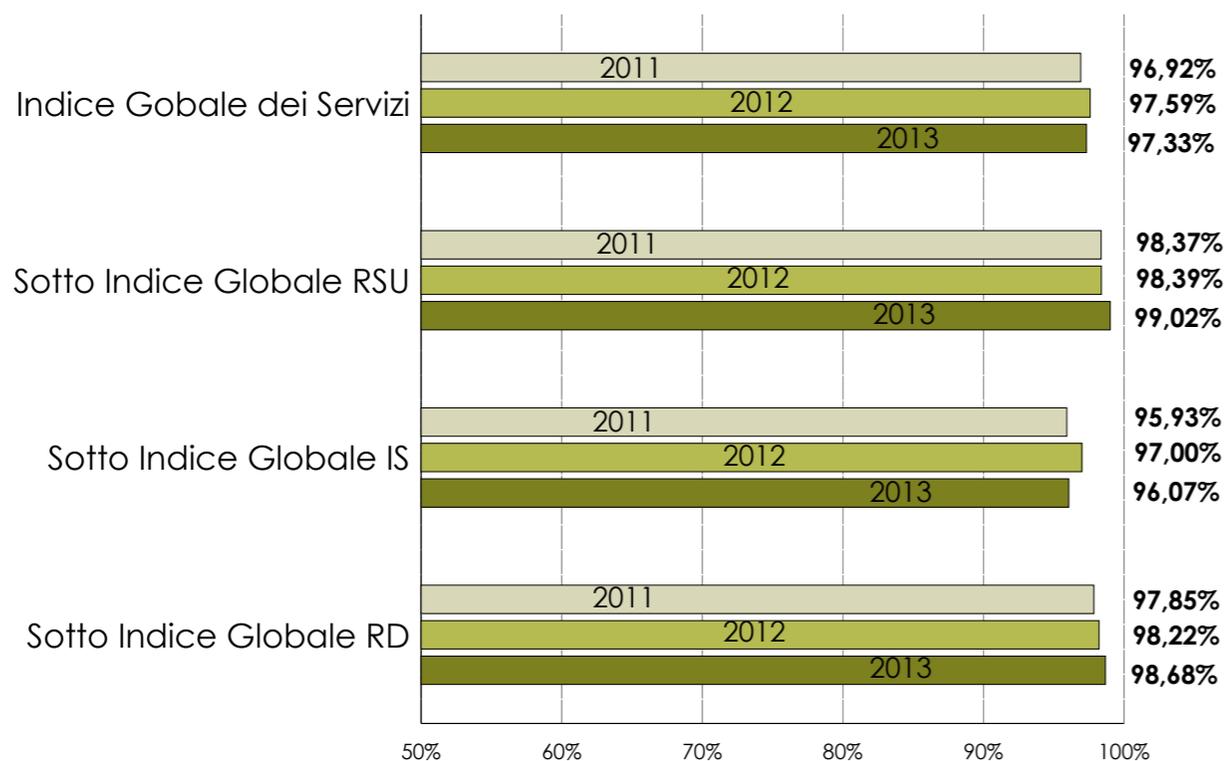
di Torino che recepiscono indicazioni e/o reclami da parte dei cittadini; i controlli sono opportunamente indirizzati sulle zone di provenienza delle segnalazioni. L'organizzazione del monitoraggio e la definizione di un apposito regolamento permettono nell'anno di verificare, a campione, la quasi totalità dell'ambito cittadino.

I risultati di tutte le rilevazioni giornaliere, oltre a essere trasmesse ad Amiat, sono oggetto di attenta verifica da parte del Comune che, in caso di disservizio non motivato, sanziona l'azienda. Nell'arco del 2013 la Città di Torino ha

sanzionato Amiat per disservizi ingiustificati in misura pari all'1% circa del totale dei campioni monitorati.

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 e apportando eventuali azioni correttive.

Triennio 2011-2013: INDICI GLOBALI DI QUALITÀ



Nota: l'Indice Globale dei Servizi è la media pesata dei tre Sotto Indici Globali.

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.

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, ovvero pulizia mercati, pulizia giochi bimbi e raccolta carta.

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

- 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.

LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Al fine di misurare il livello di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti dall'azienda, dal 1997 al 2007 Amiat commissionava annualmente un'indagine di customer satisfaction realizzata mediante intervista telefonica.

Per razionalizzare le risorse ed evidenziare ulteriormente la trasparenza delle rilevazioni di qualità del servizio, Amiat e Agenzia per i Servizi Pubblici Locali del Comune di Torino dal 2008 decidevano di realizzare 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.

Nel 2011, a seguito della scadenza del mandato amministrativo della Giunta Chiamparino e delle successive elezioni amministrative della città di Torino, l'Agenzia per i Servizi Pubblici Locali ha visto decadere dal proprio incarico presidente e commissari. La nuova Giunta al governo della Città non ha ritenuto di nominare nuovi commissari.

Di conseguenza la ricerca, realizzata in collaborazione con l'Osservatorio del Nord Ovest – Università di Torino, non è stata commissionata per gli anni 2011, 2012 e 2013.

Per l'anno 2014, a seguito della stipula del nuovo contratto di servizio fra Amiat e Città di Torino e del contemporaneo avvio del tavolo di lavoro composto da azienda, Città di Torino e associazioni dei consumatori, verrà realizzata, da parte di un'agenzia specializzata, una ricerca di customer satisfaction su commissione della città stessa.

Nell'ultima rilevazione (fine 2010) i cittadini hanno riconosciuto al servizio di igiene urbana nel suo complesso un voto di 6,4 (su base 10). Sempre a cavallo fra il 2010 e il 2011 risalgono i dati dello studio comparativo promosso dall'Osservatorio del Nord Ovest, su indicazione dell'Agenzia per i Servizi Pubblici Locali, fra le città di Torino, Milano, Roma e Bologna.

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

Nel confronto con Milano (più simile per caratteristiche e numerosità della popolazione) si evidenzia a Torino una piena sufficienza nella pulizia di strade (6,5) e aree verdi (6,3) con un distacco statisticamente significativo su Milano (5,9).

I CONTROLLI

Il presidio delle attività in Amiat è basato sulle seguenti sorveglianze:

- sorveglianza delle prestazioni aziendali (tramite i KPI);
- sorveglianza operativa, attuata attraverso la verifica delle registrazioni dei parametri definiti per il funzionamento degli impianti;
- sorveglianza delle prestazioni ambientali e di sicurezza (misurabili analiticamente);
- sorveglianza della taratura e manutenzione degli strumenti, attrezzature e impianti;
- sorveglianza della conformità a leggi e regolamenti.

Tali sorveglianze vengono effettuate con diverse modalità

da differenti soggetti:

- verifiche effettuate giornalmente sul campo a opera dei responsabili delle attività e dei preposti;
- verifiche effettuate dal laboratorio chimico aziendale, attuando i piani di sorveglianza e controllo;
- verifiche tramite audit del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente a opera di personale interno appositamente formato ed addestrato;
- verifiche dei parametri ambientali per il controllo analitico dei processi impiantistici ad opera del laboratorio chimico aziendale;
- verifiche effettuate da terzi ovvero enti di controllo (Arpa, Provincia, enti di certificazione, Spresal ecc....).

I CONTROLLI INTERNI (AUDIT)

Al fine di favorire il presidio delle attività e monitorare eventuali criticità, ogni anno viene definito un piano di verifiche interne. Questo piano, inserito nel Sistema di Gestione Integrato Qualità Sicurezza e 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.

In riferimento al piano previsto per l'anno 2013 sono state effettuate 33 verifiche di ambiti di attività aziendali per un totale di 165 giornate lavorative di audit interni che portano a superare le giornate di lavoro registrate l'anno precedente (135) con un grado di copertura del piano dell'87% (dato analogo al 2012). Si precisa che il 100% di copertura di tutti gli ambiti di attività è comunque garantito nell'arco di un triennio.



AUDIT QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

	2011	2012	2013
Audit programmati	32	31	38
Audit effettuati	27	27	33
% copertura piano di audit	84%	87%	87%
Giorni uomo dedicati	135	135	165

Alle verifiche sul Sistema di Gestione Integrato QSA si aggiungono le verifiche su altre tematiche tecniche, come quelle relative all'accreditamento delle prove del laboratorio chimico aziendale ed ai sopralluoghi richiesti ed effettuati in materia di sicurezza sul lavoro che si aggiungono a quelli programmati dal piano di audit approvato all'inizio dell'anno. Queste verifiche portano a 178 le giornate uomo dedicate al presidio interno delle attività.

AUDIT QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

	2011	2012	2013
Sistema di Gestione	9	8	8
Conformità legislativa ambientale	23	23	25
Conformità legislativa sicurezza	10	25	39
Laboratorio	10	14	9
Totale verifiche	52	70	81
Giorni/uomo	165	162	178

I monitoraggi ambientali

Il laboratorio chimico aziendale è una struttura indipendente (Sviluppo B.U. Laboratori), in staff alla Direzione Generale di Amiat e quindi non alle dirette dipendenze dei gestori degli impianti, che è preposta alla progettazione e attuazione dei piani di monitoraggio ambientale e dei luoghi di lavoro. Il personale è addestrato e formato per la mansione, nonché periodicamente sottoposto a riqualifica.

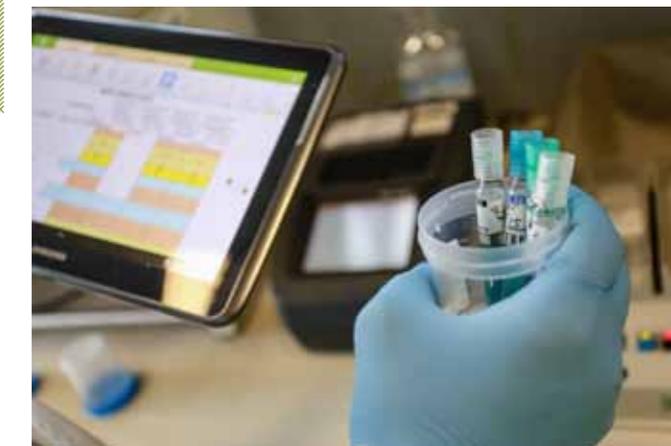
Le prove sono eseguite secondo metodiche ufficiali e/o metodi interni opportunamente validati; i risultati sono verificati, approvati e firmati da personale iscritto all'ordine dei Chimici del Piemonte e della Valle D'Aosta.

Per i campionamenti e le analisi specialistiche, la struttura si avvale di laboratori chimici o di enti di ricerca esterni accreditati ACCREDIA.

Il Laboratorio Chimico, certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 14001:2004 e della UNI EN ISO 9001:2008, dal luglio 2009 è accreditato ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 con il n. 0957.

I piani di sorveglianza e controllo degli impianti aziendali, definiti in ambito di progettazione, sono approvati e integrati dagli organi di controllo.

Qualsiasi attività del laboratorio, prima di essere eseguita, è progettata, anche in termini di metodo di campionamento e analisi, sottoposta all'approvazione dell'ente richiedente e infine consuntivata.



VOLUMI DI PRODUZIONE LABORATORIO CHIMICO - ANNO 2013

Tipologia di analisi/attività	Amiat		Controlli di qualità/ACCREDIA		Clienti esterni		Totale	
	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri
Acque di falda, superficiali e potabili	415	17.752	100	503	143	5.186	658	23.441
Ambienti di Lavoro	504	3.112	30	85	93	99	627	3.296
Aria Ambiente (ex Qualità dell'aria)	11	86	-	-	-	-	11	86
CDR	-	-	1	14	-	-	1	14
Compost	45	330	-	-	2	75	47	405
Emissioni da camino	61	539	2	11	-	-	63	550
Gas naturali, sintetici e biogas	4.655	39.759	-	-	79	773	4.734	40.532
Manufatti	116	237	1	1	2	2	119	240
Materiale/campione di riferimento	52	677	123	2.251	27	458	202	3.386
Percolati, acque di scarico, controllo di processo depuratori	213	11.708	71	683	49	1.365	333	13.756
Rielaborazione dati e redazione relazioni	20	21	-	-	11	14	31	35
Rifiuti liquidi	6	514	1	8	1	91	8	613
Rifiuto	261	13.756	19	242	235	3.810	515	17.808
Salgemma	2	26	-	-	-	-	2	26
Suolo	4	244	123	2.728	138	5.464	265	8.436
Altro	43	95	4	5	64	79	111	179
Totale	6.408	88.856	475	6.531	844	17.416	7.727	112.803
Incidenza sul totale dell'anno	82,9	78,8	6,1	5,8	10,9	15,4	100,0	100,0

ANDAMENTO VOLUMI DI PRODUZIONE LABORATORIO CHIMICO

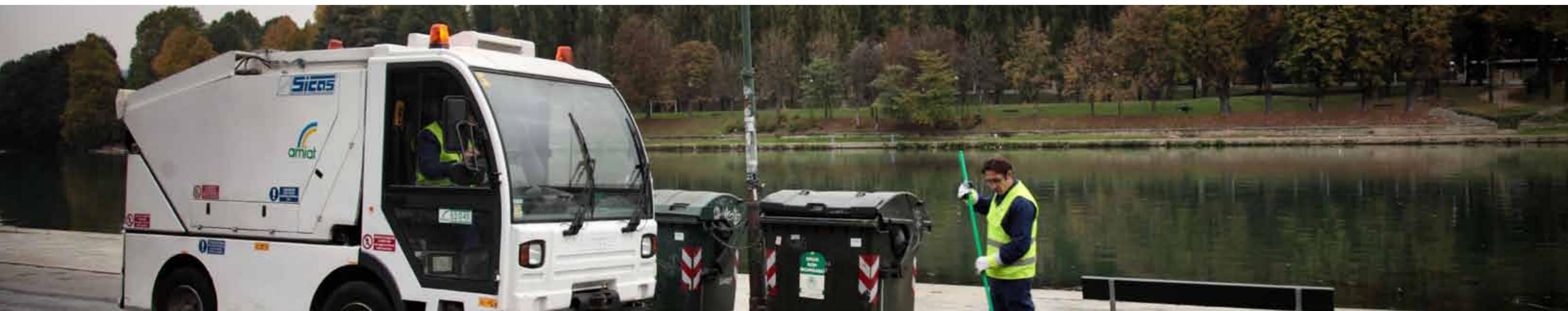
Anno	AMIAT		controlli di qualità/ACCREDIA		ESTERNI		TOTALI	
	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri
2011	4.562	63.989	422	7.874	484	12.429	5.468	84.292
Incidenza sul totale dell'anno 2011	83,4	75,9	7,7	9,3	8,9	14,7	100	100
2012	6.631	74.209	375	4.105	598	12.451	7.604	90.765
Incidenza sul totale dell'anno 2012	87,2	81,8	4,9	4,5	7,9	13,7	100	100
2013	6.408	88.856	475	6.531	844	17.416	7.727	112.803
Incidenza sul totale dell'anno 2013	82,9	78,8	6,1	5,8	10,9	15,4	100	100

Il 2013 registra un'ulteriore crescita del numero complessivo di campioni monitorati (complessivamente il 2% in più rispetto al 2012), con un aumento di oltre il 40% per quelli relativi a clienti esterni.

Inoltre il numero di parametri analizzati è incrementato dell'1,3% rispetto al 2012, ma con un aumento del 55% dei parametri accreditati.

Sempre in termini di parametri analizzati, si rileva un incremento del loro numero per il quinto anno consecutivo,

passando dai circa 81.000 parametri/anno del 2010 ai circa 113.000 del 2013. Infine il rapporto medio annuo del numero dei parametri analizzati per campione è passato dai 10 del 2010 ai 15 del 2013 a seguito della crescente complessità analitica dei campioni che normalmente transitano nel laboratorio Amiat.



I CONTROLLI ESTERNI

Gli impianti Amiat sono 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.

Come si evince dalla tabella, continua il progressivo decremento del numero di sopralluoghi effettuati dagli enti di controllo esterni tanto che l'anno 2013 ha registrato il minimo storico di sopralluoghi di terzi degli ultimi dieci anni.

Tale riduzione è determinata dalla chiusura o modifica di alcune attività aziendali, quali ad esempio la chiusura della discarica di Basse di Stura, avvenuta nel 2009 e che attualmente è in fase di gestione post operativa, e dalla riduzione del tipo di attività svolta nell'impianto di compostaggio di Borgaro, ora utilizzato come piattaforma di stoccaggio di rifiuti organici e non più come impianto di trattamento. Questi cambiamenti hanno ridotto gli impatti ambientali di tali impianti e quindi la necessità di effettuare controlli mirati da parte di terzi.

La differenza nel numero complessivo di verifiche tra i diversi anni è attribuibile anche alle richieste Amiat di rinnovo o modifica delle autorizzazioni di esercizio dei diversi impianti, a seguito delle quali solitamente corrisponde un numero di controlli più elevati.

VERIFICHE ENTI DI CONTROLLO			
	2011	2012	2013
SMAT	1	2	1
ARPA	12	7	4
PROVINCIA	0	4	0
PROCURA	2	0	1
ASL/SPRESAL	6	2	2
ALTRI	3	6	6
Totale	24	21	14

La certificazione dei sistemi di gestione determina per ciascuna norma da certificare e per ciascun ambito di attività aziendale almeno una verifica di controllo annuale da parte di Organismi di certificazione. La verifica viene condotta presso le aree di staff aziendali e presso i luoghi di lavoro per valutare la capacità gestionale e la rispondenza ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente, siano essi cogenti ovvero espressi dalla normativa nazionale, regionale e comunitaria, siano volontari ovvero indicati da norme tecniche che vengono prese come riferimento dall'azienda, ad esempio la norma ISO 9001 (per la qualità), ISO 14001 (per l'ambiente), OHSAS 18001 (per la sicurezza) o la ISO/IEC 17025 (per l'accreditamento delle prove del laboratorio chimico aziendale). Di seguito si riportano le giornate di verifica che negli ultimi anni sono state effettuate sui vari ambiti di certificazione in tutta l'azienda.

GIORNATE DI VERIFICA ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE			
	2011	2012	2013
Riconoscimento di eccellenza - EFQM	-	6	-
ISO 9001 - Qualità	8	4	4
ISO 14001 - Ambiente	4,5	13	4,5
BS OHSAS 18001 - Sicurezza	-	-	17
Qualità - Ambiente impianto TBD	4	2	2
ISO/IEC17025 - Accredimento laboratorio	4	4	5
Attestazione SOA	-	1	-
Verifica emission trading - ETS	1	1	1
Totale	20,5	30	32,5

LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER AMIAT

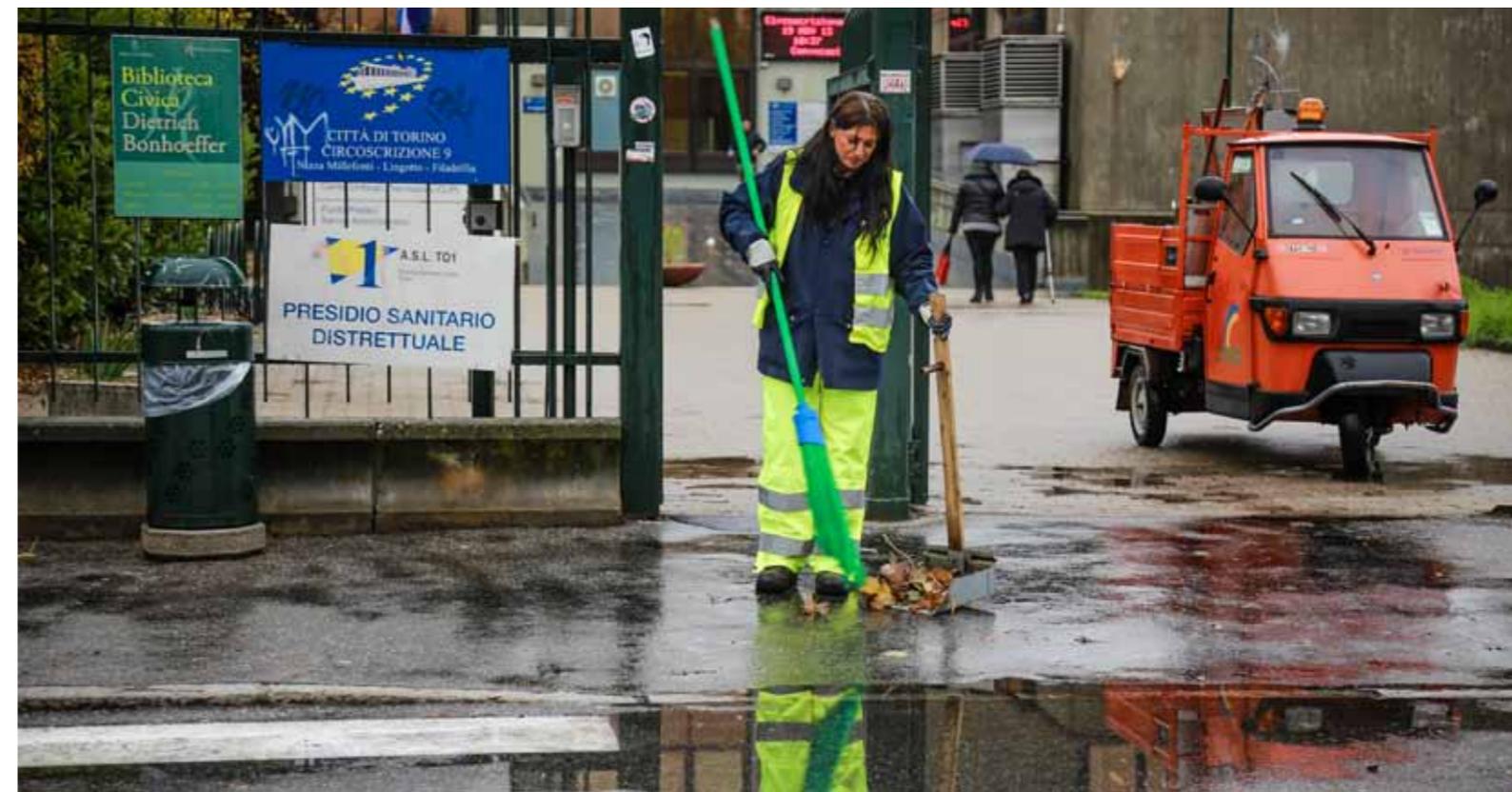
Amiat è un'azienda fortemente radicata sul territorio e con un elevato livello di riconoscibilità fra la popolazione, grazie al fatto che eroga quotidianamente un servizio di pubblica utilità destinato a circa un milione di cittadini. Amiat considera le politiche di responsabilità sociale d'impresa uno strumento fondamentale per includere, nelle decisioni e nelle strategie aziendali, le aspettative legittime delle diverse categorie di stakeholder.

La mappatura degli stakeholder è un processo complesso e continuativo, che richiede un aggiornamento costante e che va realizzato in base alle risultanze emerse dalle diverse iniziative di dialogo con i differenti portatori di interesse.

Il processo è orientato alla definizione del grado di influenza

di ciascun gruppo di interesse sulle decisioni e attività aziendali; viene inoltre valutato di volta in volta il potere decisionale del gruppo, la presenza di obblighi contrattuali o di legge che possono legare l'azienda al gruppo stesso, la dipendenza di questo dall'azienda e i possibili collegamenti con le strategie aziendali.

In questo modo si evidenziano i temi chiave d'interesse dei differenti 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	<ul style="list-style-type: none"> » FCT Holding Srl (Comune di Torino) » Amiat V. SpA 	<ul style="list-style-type: none"> » Gli azionisti sono costantemente aggiornati sulle politiche industriali e gestionali dell'azienda, attraverso gli organi ufficiali (Consiglio di Amministrazione e Assemblea) e attraverso rendicontazioni dirette e indirette prodotte nelle sedi competenti.
Lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> » Lavoratori dipendenti » Lavoratori non dipendenti » Rappresentanze sindacali 	<ul style="list-style-type: none"> » Implementazione di gruppi di lavoro interfunzionali » Attivazione di politiche gestionali finalizzate a favorire il senso di appartenenza e la fedeltà lavorativa all'azienda » Sostegno al circolo ricreativo aziendale nell'organizzazione di eventi e attività » Indagini sull'utilizzo e la conoscenza dei canali di comunicazione interna » Realizzazione materiale informativo per i dipendenti » Implementazione di nuovi sistemi di informazione e comunicazione con supporto delle funzioni IT » Attività formative finalizzate allo sviluppo e alla crescita delle capacità professionali e manageriali » Attività formative in tema di salute e sicurezza sul posto di lavoro » Recepimento indicazioni di miglioramento organizzativo attraverso canali dedicati » Codice etico
Clienti Diretti/Indiretti	<ul style="list-style-type: none"> » Cittadini » Clienti servizi » Associazioni di consumatori e di categoria 	<ul style="list-style-type: none"> » Ammodernamento e aggiornamento del sito internet » Call center gratuito al servizio dei cittadini » Tavolo di lavoro con Associazioni dei Consumatori » Carta Qualità Servizi Viabilità Invernale e stesura con Associazioni dei Consumatori di un'unica Carta della Qualità dei Servizi » Sistema di monitoraggio dei servizi con Associazioni dei Consumatori » Partecipazione a convegni e fiere di settore » Realizzazione di materiale divulgativo finalizzato a pubblicizzare i servizi offerti » Costante monitoraggio delle richieste pervenute dai cittadini e attività di risposta alle stesse
Finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> » Banche 	<ul style="list-style-type: none"> » Stesura del Bilancio Economico e del Bilancio di Sostenibilità » Attività dell'Organismo di Vigilanza e Controllo » Audit
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> » Fornitori di beni, servizi e lavori 	<ul style="list-style-type: none"> » Valutazione delle performance » Coinvolgimento nelle politiche sociali e di qualità del gruppo » Sottoscrizione protocollo APE: Acquisti Pubblici Ecologici » Codice etico

PRINCIPALI CATEGORIE	STAKEHOLDER	PRINCIPALI INIZIATIVE DI ASCOLTO, DIALOGO E COINVOLGIMENTO
Pubblica Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> » Enti locali di riferimento (Comune di Torino, Comuni ATO, Provincia di Torino, Regione Piemonte) » Circoscrizioni » Enti regolatori (CONAI e consorzi di filiera) » Enti di controllo (ASL, ARPA...) » Altri enti locali e nazionali 	<ul style="list-style-type: none"> » Partecipazione a convegni e gruppi di lavoro con Comune, Provincia, Regione e ATO » Partecipazione attiva a campagne di informazione finalizzate a migliorare i comportamenti dei cittadini in tema ambientale » Valorizzazione delle filiere di raccolta attraverso campagne informative dedicate » Condivisione azioni/dati con Osservatorio Provinciale dei Rifiuti e ATO- R » Sistema di controllo periodico attività impiantistica » Comunicazione dati ambientali
Comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> » Associazioni territoriali » Comitati cittadini » Associazioni di categoria (commercianti, amministratori stabili...) » Associazioni ambientaliste e di volontariato » Media » Scuole e Università 	<ul style="list-style-type: none"> » Attività didattiche e ludiche per le scuole. » Punti informativi sul territorio e sponsorizzazioni di eventi in linea con le policy aziendali » Accompagnamento progetti di raccolta differenziata (porta a porta e stradale) » Indagini e ricerche » Advertising mirato » Iniziative editoriali e promozionali » Manifestazioni ed eventi » PR e attività di ufficio stampa » Promozione impianti » Bilancio di Sostenibilità/Bilancio Economico » Sostegno al mondo culturale, sportivo e ricreativo della città
Ambiente e generazioni future	<ul style="list-style-type: none"> » Associazioni ambientaliste e di volontariato » Enti a tutela del patrimonio ambientale » Grande distribuzione, commercianti e ambulanti » Tecnici e professionisti del settore 	<ul style="list-style-type: none"> » Tavoli con i comitati di controllo degli impianti » Promozione "Parco della Marmorina" » Partecipazione a Progetti con finalità sociali » Raccolta banco a banco presso i mercati rionali torinesi » Raccolta Cartacinesca: potenziamento raccolta imballaggi in carta e cartone presso gli esercenti delle vie a più alta densità commerciale » Partecipazione a convegni specialistici o a manifestazioni di settore » Visite delegazioni tecniche agli impianti » Partecipazioni a progetti di cooperazione internazionale (delegazioni straniere in visita di studio con particolare attenzione ai paesi in via di sviluppo e partecipazione attiva a gruppi di lavoro internazionali) » Coinvolgimento delle varie associazioni di commercianti nelle attività informative realizzate dall'azienda



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):

	31/12/2013	31/12/2012	VARIAZIONE
Ricavi operativi e altri Ricavi	196.263.600	198.620.244	(2.356.644)
Costi operativi	(171.561.657)	(172.934.409)	(1.372.752)
Margine Operativo Lordo	24.701.943	25.685.835	(983.892)
Ammortamenti, svalutazioni e altri accantonamenti	(15.375.110)	(18.899.623)	(3.524.513)
Margine Operativo Netto	9.326.833	6.786.212	2.540.621
Proventi e oneri finanziari	(1.046.423)	(1.117.633)	71.210
Risultato prima delle imposte	8.280.410	5.668.579	2.611.831
Imposte sul reddito	(4.238.875)	(4.435.905)	(197.030)
Risultato netto	4.041.535	1.232.675	2.808.860

Il margine operativo lordo

Il margine operativo lordo¹ è pari a 24.701.943 euro, con un decremento di 983.892 euro rispetto al precedente esercizio.

L'analisi gestionale del conto economico riclassificato consente di rilevare che i ricavi operativi risultano pari a 196.263.600 euro con una riduzione rispetto al precedente esercizio ammontante a 2.356.644 euro. La variazione consegue essenzialmente a:

- incremento del corrispettivo per il servizio smaltimento alla Città di Torino e incremento dei ricavi per altri servizi resi al Comune di Torino;
- minori ricavi da raccolte differenziate e dalle attività di trattamento e riciclo.

Raffrontati all'esercizio precedente, i costi operativi presentano una variazione in diminuzione di 1.372.752 euro, pari a

-0,8%, passando da 172.934.409 euro a 171.561.657 euro.

Il decremento è dovuto in particolare ai costi riguardanti le spese per il personale e ai consumi dei materiali.

Il margine operativo netto

Il margine operativo netto² ammonta a 9.326.833 euro e presenta un incremento pari a 2.540.621 euro rispetto al precedente esercizio.

Il risultato ante imposte

Il risultato prima delle imposte ammonta a 8.280.410 euro con un incremento pari a 2.611.831 euro rispetto all'esercizio precedente.

Il risultato di esercizio

Il risultato d'esercizio ammonta a 4.041.535 euro con un incremento di 2.808.860 euro rispetto all'esercizio 2012.

¹ 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.

² Il margine operativo netto deriva dalla sottrazione dal margine operativo lordo degli ammortamenti e degli accantonamenti.

LO STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO

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

STATO PATRIMONIALE	31/12/2013	31/12/2012	VARIAZIONE
Capitale immobilizzato (A)	90.326.586	99.376.223	(9.049.637)
Capitale circolante netto (B)	49.803.652	46.794.354	3.009.299
Capitale investito netto (A+B)	140.130.238	146.170.577	(6.040.338)
Patrimonio netto (C)	77.309.670	74.254.836	3.054.834
Passività a medio lungo termine (D)	62.820.568	71.915.741	(9.095.172)
Totale patrimonio netto e passività medio lungo termine (C+D)	140.130.238	146.170.577	(6.040.338)

L'analisi del capitale immobilizzato³ evidenzia che le immobilizzazioni immateriali/materiali nette e le partecipazioni risultano pari a 90.326.586 euro, con una variazione in diminuzione rispetto all'esercizio precedente di 9.049.637 euro. La differenza si è generata in conseguenza del differenziale tra nuovi investimenti (pari a 5.299.222 euro), l'apporto delle immobilizzazioni nette dell'incorporata Amiat TBD Srl Unipersonale (pari a 1.078.913) e gli ammortamenti e disinvestimenti netti (pari a 12.833.888 euro) e in conseguenza della riduzione di 2.593.884 euro del valore delle partecipazioni finanziarie nette a seguito della fusione per incorporazione della società controllata Amiat TBD Srl Unipersonale.

Il capitale circolante netto

Il capitale circolante netto⁴ si presenta al 31.12.2013 con il valore positivo di 49.803.652 euro con un incremento rispetto all'esercizio precedente di 3.009.299 euro. La variazione consegue al decremento delle attività a breve per un ammontare di 7.156.742 euro rispetto all'esercizio precedente

(per lo più conseguente al decremento dei "crediti commerciali") e, parimenti, al decremento delle passività a breve (- 10.166.041 euro rispetto al 31.12.2012) conseguente, in particolare, alla minore esposizione per l'utilizzo delle aperture di credito bancario.

Il patrimonio netto

Il patrimonio netto⁵ al 31 dicembre 2013 ammonta a 77.309.670 euro, con un incremento di 3.054.834 euro rispetto al valore del 31 dicembre 2012, conseguente in particolare al risultato dell'esercizio corrente pari a 4.041.535 euro.

Le passività a medio-lungo termine

Le passività a medio-lungo termine⁶, 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 2013 a 62.820.568 euro con una riduzione di 9.095.172 euro rispetto al 2012.

³ Il capitale immobilizzato è 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.

⁴ 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).

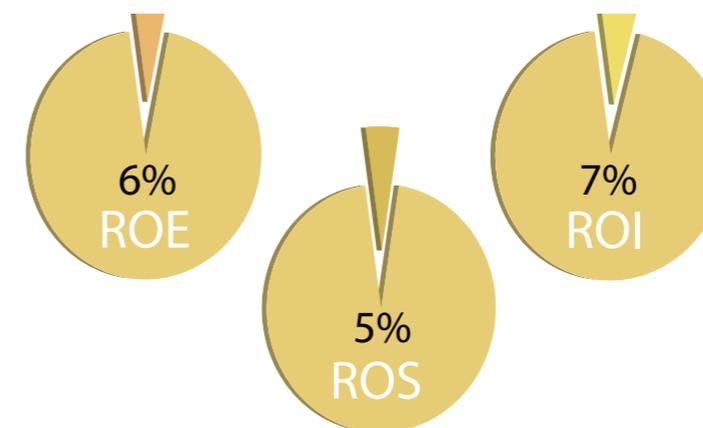
⁵ Il patrimonio netto è pertanto l'insieme dei mezzi propri (rappresentano capitale di pieno rischio, poiché si tratta di capitali sottoposti integralmente alle sorti dell'azienda e operanti come garanzia nei confronti dei terzi) determinato dalla somma del capitale conferito dal proprietario (o dai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

⁶ 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.

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 REDDITIVITÀ	2013	2012
R.O.E. = reddito netto/patrimonio netto (netto utile)	0,06	0,02
R.O.I. = reddito operativo/capitale investito netto	0,07	0,05
R.O.S. = reddito operativo/ricavi operativi	0,05	0,03



Il **ROE (return on equity)**, l'indice di sintesi dell'efficienza aziendale, esprime la capacità di remunerare il capitale apportato dai soci/azionisti.

Il **ROI (return on invested capital)** misura l'andamento della gestione tipica dell'impresa, prima delle tasse, in rapporto ai capitali complessivamente investiti.

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 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 (igiene urbana) e dalle attività che non riguardano la gestione caratteristica (esempio le attività finanziarie) e gli oneri versati ai fornitori di beni e servizi.

Si precisa che, a seguito dell'emanazione del principio contabile n. 7 relativo ai certificati verdi ambientali (forma di integrazione dei ricavi riconosciuti all'azienda per compensare i maggiori oneri connessi con la produzione di energia elettrica da biomasse), l'organismo italiano di contabilità (OIC) ha qualificato gli stessi quale componente economica positiva analoga a un contributo in conto esercizio da classificarsi alla voce A.5 "Altri ricavi e proventi". Tuttavia ai fini di una più puntuale comparazione con i dati dell'esercizio precedente e tenuto conto della natura di ricavo integrativo connesso con un ricavo caratteristico dell'impresa, si è preferito mantenere la vecchia classificazione in A.1 quale "Ricavo delle vendite e prestazioni".

LA DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

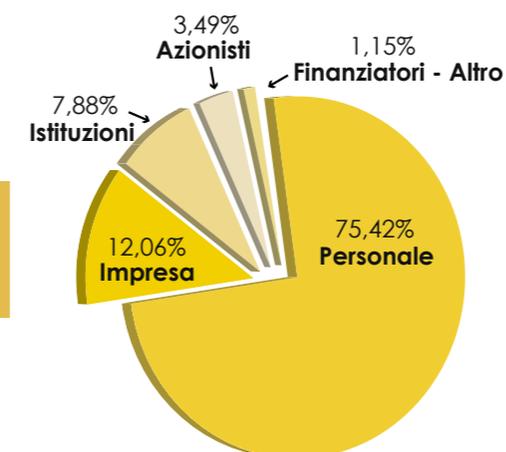
	2013	2012	VARIAZIONE
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	185.503.230	190.625.325	(5.122.095)
Altri ricavi	317.543	470.617	(153.074)
Valore della produzione	185.820.774	191.095.942	(5.275.168)
Costo per materie prime	(8.385.085)	(8.676.265)	291.180
Costo per servizi	(76.184.732)	(75.099.621)	(1.085.111)
Altri oneri	(570.561)	(563.175)	(7.386)
Accantonamenti	(2.607.305)	(4.162.679)	1.555.374
Costi intermedi della produzione	(87.747.683)	(88.501.739)	754.056
Valore Aggiunto caratteristico lordo	98.073.092	102.594.203	(4.521.111)
Componenti accessori e straordinari (netto)	10.002.589	6.140.757	3.861.832
Valore Aggiunto globale lordo	108.075.681	108.734.960	(659.279)

Il Valore Aggiunto è determinato secondo le linee guida GBS

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.

	2013	2012	DIFFERENZA
Personale dipendente			
- remunerazioni dirette	79.244.495	81.227.135	(1.982.640)
- remunerazioni indirette	1.764.849	1.507.587	257.262
Personale non dipendente	499.157	254.833	244.324
Remunerazioni del personale	81.508.501	82.989.555	(1.481.054)
Imposte dirette	4.238.875	4.435.905	(197.030)
Imposte indirette	4.297.081	4.784.196	(487.115)
(-) sovvenzioni in conto esercizio	(18.984)	(17.592)	(1.392)
Remunerazioni istituzioni (P.A.)	8.516.972	9.202.509	(685.537)
Oneri per capitali (finanziatori)	1.232.779	1.334.450	(101.671)
Remunerazione del capitale di credito	1.232.779	1.334.450	(101.671)
Dividendi (azionisti)	3.767.400	986.700	2.780.700
Remunerazione del capitale di rischio	3.767.400	986.700	2.780.700
Variazione riserve (accantonamenti a riserve)	274.135	245.975	28.160
Ammortamenti	12.761.674	13.973.412	(1.211.738)
Remunerazione dell'azienda	13.035.809	14.219.387	(1.183.578)
Liberalità	14.220	2.359	11.861
Valore Aggiunto globale lordo	108.075.681	108.734.960	(659.279)



Nel 2013, come si evince dal grafico, i maggiori beneficiari della distribuzione del Valore Aggiunto sono stati nell'ordine: Personale (75,42%), Impresa (12,06%), Istituzioni (7,88%), Azionisti (3,49%), Finanziatori (1,14%) e Liberalità (0,01%).

IL PERSONALE

Il Valore Aggiunto distribuito al personale ammonta a 81.508.501 euro e rispetto al 2012, è diminuito di 1.481.054 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 2013 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, 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 (remunerazioni dirette)	31/12/2013
Retribuzione dei dipendenti	55.513.027
Contributi previdenziali	19.525.642
Accantonamento TFR	4.205.826
Totale	79.244.495

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 al 31 dicembre 2013.

	2013	2012
Numero medio dipendenti	1.810	1.874
Valore Aggiunto distribuito pro-capite	43.781,49	43.344,26

L'IMPRESA

Il Valore Aggiunto destinato all'impresa, ammontante a 13.035.809 euro, calcolato in base alle linee guida GBS, è generato dagli utili non distribuiti dagli ammortamenti delle immobilizzazioni materiali e immateriali.

	31/12/2013	31/12/2012
Risultato esercizio non distribuito	274.135	245.975
Ammortamenti immobilizzazioni immateriali	256.384	390.922
Ammortamenti immobilizzazioni materiali	12.505.290	13.582.490
Totale	13.035.809	14.219.387

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 attrezzature e mezzi operativi sul territorio.

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

ATTIVITÀ	2013	%	2012	%	VARIAZIONE
Servizi operativi territoriali	4.566.489	86,2	915.288	18,4	3.651.201
Treatmento e riciclo rifiuti	329.491	6,2	3.288.086	66,2	-2.958.595
Servizi generali di produzione e aziendali	403.242	7,6	765.875	15,4	-362.633
Totale	5.299.222	100	4.969.249	100	329.973

Come si evince dalla tabella oltre il 92% 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 e raccolta differenziata (86,17%) e quelli relativi al trattamento e riciclo dei rifiuti (6,22%).

Anche per quanto riguarda gli investimenti in attività generali di produzione e aziendali (7,61%) occorre ricordare che la maggior parte di questi è stato rivolto alla costruzione e/o ristrutturazione delle varie sedi operative.

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 ed indirette, al netto dei contributi in conto esercizio 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 2013 è stata pari a 8.516.972 euro con un decremento di 685.537 euro rispetto al 2012.

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

	SALDO AL 31/12/2013	SALDO AL 31/12/2012	VARIAZIONE
IRES	869.118	1.117.945	-248.827
IRAP	3.369.757	3.317.959	51.798
IMU	826.479	598.873	227.606
TARES	376.971	320.537	56.434

GLI AZIONISTI

La compagine sociale a fine esercizio risulta essere così composta:

SOCI	N. AZIONI ORDINARIE DI PROPRIETÀ	PERCENTUALE DI POSSESSO
FCT Holding Srl	45.747	51%
Amiat V. SpA	43.953	49%
Totale	89.700	100%

L'assemblea ordinaria che ha approvato il bilancio al 31/12/2013 ha deliberato la distribuzione di utili per 3.767.400 euro pari a 42 euro per azione posseduta.



I FINANZIATORI

La quota di Valore Aggiunto distribuito ai finanziatori nel 2013 è stata pari a 1.232.779 euro.

La posizione finanziaria netta della società evidenzia al 31.12.2013 un saldo passivo di 52.705.178 euro, con una variazione positiva di 17.171.113 euro rispetto al 31 dicembre 2012. Tale variazione consegue al miglioramento del saldo della posizione finanziaria netta a breve termine di 13.815.767 euro cui si aggiunge quello della posizione finanziaria netta a medio-lungo termine di 3.335.346 euro.

La variazione della posizione finanziaria netta a breve termine rispetto all'esercizio precedente è riconducibile al miglioramento delle disponibilità monetarie (+ 8.936.078 euro) e alla riduzione dell'ammontare dell'indebitamento a breve termine (- 4.879.688 euro).

La riduzione 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 successiva tabella è evidenziata la posizione finanziaria netta della Società.



POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	31/12/2013	31/12/2012	VARIAZIONE
Depositi bancari	-38.631.444	-47.181.508	8.550.064
Denaro e altri valori in cassa	11.112	13.097	-1.985
Azioni proprie	0	0	0
Disponibilità immediate	-38.620.332	-47.168.410	8.548.078
Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	388.000	0	388.000
Totale disponibilità monetarie	-38.232.332	-47.168.410	8.936.078
Quota a breve di finanziamenti da istituti di credito	-3.355.346	-8.235.035	4.879.689
Quota a breve di finanziamenti da controllante	0	0	0
Debiti finanziari a breve termine	-3.355.346	-8.235.035	4.879.689
Posizione finanziaria netta a breve termine	-41.587.678	-55.403.445	13.815.767
Quota a lungo di finanziamenti da istituti di credito	-11.117.500	-14.472.846	3.355.346
Quota a lungo di finanziamenti da controllante	0	0	0
Posizione finanziaria netta a medio e lungo termine	-11.117.500	-14.472.846	3.355.346
Posizione finanziaria netta	-52.705.178	-69.876.291	17.171.113

LE LIBERALITÀ

Si segnala che durante l'esercizio sono state effettuate alcune liberalità a favore di enti ed associazioni benefiche no profit.

I FORNITORI QUALI PARTNER STRATEGICI

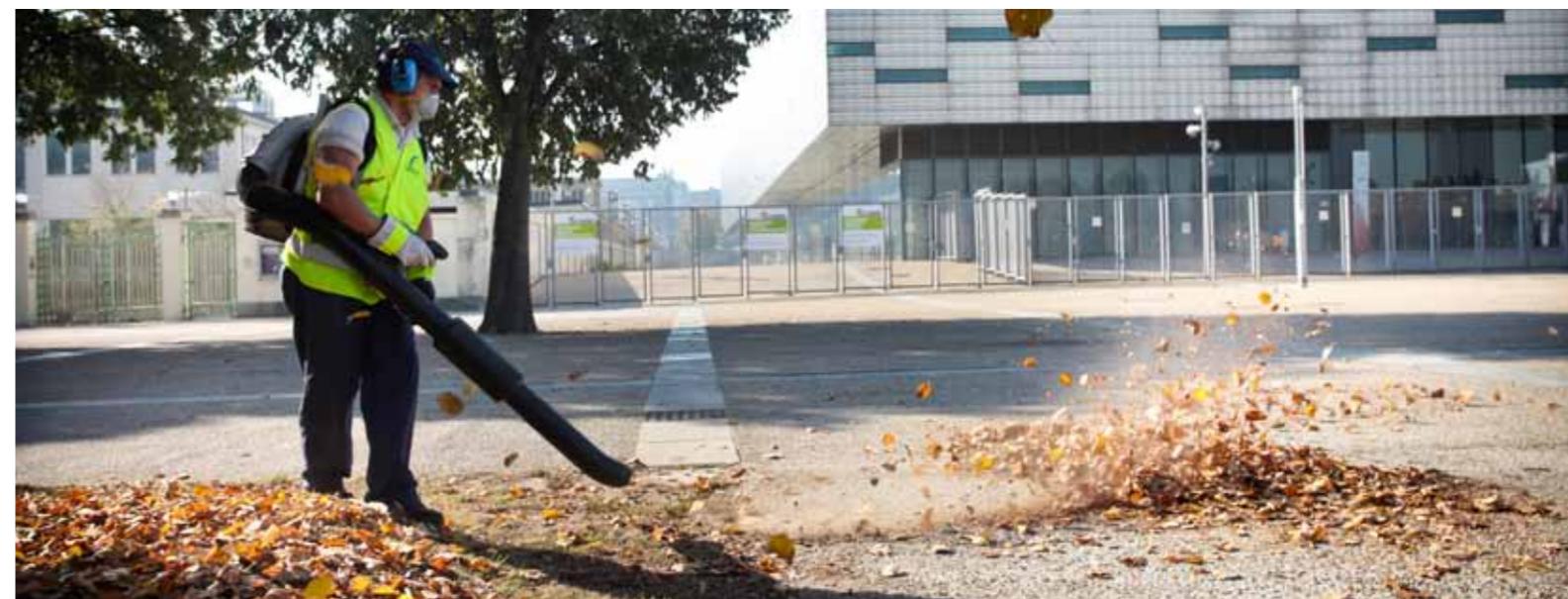
Le aziende fornitrici sono in larga parte dislocate sul territorio nazionale e molte di esse sul territorio di riferimento, rilevando, in tal senso, l'impatto positivo della società sull'economia locale.

I costi per materie prime, sussidiarie di consumo e di merci (senza considerare le variazioni delle rimanenze) ammontano al 31.12.2013 a 8.424.809 euro (pari al 4,51% del totale "costi della produzione") mentre i costi per servizi (incluse le spese varie per dipendenti) presentano un saldo pari a 78.448.738 euro (pari al 41,98% del totale "costi della produzione").

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

PRINCIPALI PRESTAZIONI DI SERVIZIO	COSTO
Trattamento esterno rifiuti RSU/RSNP	25.658.289
Mercati rionali appaltati a terzi	9.283.112
Servizio raccolta carta porta a porta appaltato a terzi	8.116.293
Assicurazioni	5.780.437
Manutenzioni esterne	5.557.415
Trattamento rifiuti organici	3.127.898
Sgombero neve	2.064.167

Anche nel corso dell'esercizio 2013 si è fatto ricorso a forniture svolte da cooperative sociali. Questo ha permesso l'impiego lavorativo di persone svantaggiate che hanno effettuato prevalentemente l'attività di raccolta differenziata della carta con il sistema porta a porta e i servizi di pulizia e raccolta rifiuti presso i mercati rionali.



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.

I principali impianti Amiat di produzione di energia da 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 (Torino);
- rete di teleriscaldamento (potenza installata pari a 4.500 kWt), alla quale sono allacciati alcuni motori dell'impianto di combustione biogas;
- impianto fotovoltaico (potenza pari a 20 kWp), costruito nel 2002 presso la sede di via Germagnano;
- impianto fotovoltaico (potenza pari a 20 kWp) a inseguimento solare, installato nel 2003 presso l'impianto di compostaggio di Borgaro Torinese;
- impianto fotovoltaico (potenza pari a 20 kWp), entrato in servizio nel 2004, presso l'impianto Amiat TBD a Volpiano;
- impianto fotovoltaico (potenza pari a 40 kWp), entrato in funzione nel 2008 presso la sede di via Giordano Bruno 25 (Torino).

L'impianto di recupero energetico da biogas del sito Basse di Stura produce energia elettrica sufficiente a

soddisfare il fabbisogno medio di circa 35 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.

L'impianto fotovoltaico di via Germagnano è stato realizzato in modalità frangisole su quattro file di moduli disposti sulla facciata sud della ex palazzina uffici, garantendo così anche una protezione alla radiazione solare degli uffici con conseguente riduzione nell'utilizzo dell'impianto di climatizzazione nel periodo estivo.

L'impianto di Borgaro è stato realizzato invece con la tecnologia a

inseguimento solare, detta "girasole". Tale tecnologia, ottenuta tramite una centralina di controllo per ogni "girasole", 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.

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



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).

L'energia elettrica prodotta dagli impianti fotovoltaici Amiat viene invece interamente autoconsumata all'interno degli stabilimenti stessi.

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

ENERGIA ELETTRICA NETTA PRODOTTA PER IMPIANTO			
Sede	2011 [MWh]	2012 [MWh]	2013 [MWh]
CIP6	-	-	-
IAFR968	36.806	36.401	39.722
IAFR2619	39.718	26.305	16.996
Totale da combustione biogas	76.524	62.706	56.718
Fotovoltaico di via Giordano Bruno	39	35	38
Fotovoltaico di via Germagnano	2	6	7
Fotovoltaico di Borgaro	15	11	11
Fotovoltaico di Volpiano (TBD)	11	19	18
Totale da fotovoltaico	67	71	74
Totale energia elettrica prodotta	76.591	62.777	56.793



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 quantità di energia termica indicate. La diminuzione dell'energia termica prodotta è da imputarsi alla minore produzione di biogas generato dalla discarica.

ENERGIA TERMICA LORDA PRODOTTA			
Sede	2011 [MWh]	2012 [MWh]	2013 [MWh]
Teleriscaldamento di via Germagnano	4.869	4.181	5.995

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 2013 i contratti di fornitura in media tensione stipulati hanno avuto una potenza impegnata complessiva di circa 7.380 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 535 kW.

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

i valori di conversione previsti dalla Circolare del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato del 2 marzo 1992, n. 219/f.

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.

ENERGIA CONSUMATA			
Tipologia di consumo	2011 [TEP]	2012 [TEP]	2013 [TEP]
Autotrazione	2.940	2.701	2.661
Energia elettrica	2.002	1.666	1.774
Riscaldamento	1.240	1.524	1.358
Totale	6.182	5.891	5.793

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 a 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.

INCIDENZA DEI CONSUMI DI ENERGIA			
Tipologia di consumo	2011 [TEP]	2012 [TEP]	2013 [TEP]
Autotrazione	47,6%	45,8%	45,9%
Energia elettrica	32,4%	28,3%	30,6%
Riscaldamento	20,1%	25,9%	23,4%



IL BILANCIO ENERGETICO

Dal confronto tra l'energia prodotta (interamente da fonti rinnovabili) e l'energia utilizzata da Amiat nel 2013, espresse in TEP, si osserva come il bilancio sia nettamente a favore di quella prodotta.

La percentuale di energia utilizzata è circa il 42% di quella prodotta.

BILANCIO ENERGETICO AMIAT				
		2011 [TEP]	2012 [TEP]	2013 [TEP]
Energia Prodotta	energia elettrica	17.615	14.422	13.064
	teleriscaldamento	419	360	516
	Totale	18.034	14.782	13.580
Energia Utilizzata	energia elettrica	2.002	1.666	1.774
	riscaldamento	1.240	1.524	1.358
	autotrazione	2.940	2.701	2.661
	Totale	6.182	5.891	5.793

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; il carbonio 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 dei rifiuti, 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'analogha 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 di 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 di 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 CO₂ assegnate sono pari a zero avendo impatto nullo sull'incremento di CO₂ globale nell'ambiente esterno.

Anche trattandosi di CO₂ neutra per l'ambiente esterno, è possibile quantificare il contributo alla riduzione delle emissioni di gas a 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 a un potenziamento dei sistemi di captazione del biogas che hanno condotto a 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 CO₂ 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).

EMISSIONI DI GAS CON EFFETTO SERRA PROVENIENTI DA DISCARICA

	2011	2012	2013
Biogas prodotto [Nm ³]	54.310.915	42.659.851	34.473.393
Produzione di CO ₂ [t _{eq}]	397.000	294.000	259.000
Efficienza di captazione	82,74%	83,12%	90,23%
Emissioni evitate di CO ₂ [t _{eq}]	345.000	274.000	242.000
Emissioni di gas serra evitate	87,00%	93,20%	93,40%
Emissioni di gas serra evitate per recupero energetico (e.e.+calore)	13,1%	14,60%	15,30%

GLI AUTOMEZZI

Il parco veicoli aziendale attivo è composto da 1.437 veicoli, di cui 159 (l'11% ca.) alimentati con carburante a basso impatto ambientale (metano o elettricità).

PARCO CIRCOLANTE		
Alimentazione	Mezzi	[%]
Benzina/metano (*)	37	2,57
Benzina	96	6,68
Elettricità	134	9,32
Gasolio	815	56,72
Metano	25	1,74
Miscela	325	22,62
Nessuna(**)	5	0,35
Totale	1437	100

(*) Motorizzazioni bi-fuel

(**) Si tratta di macchine operatrici semoventi o comunque prive di motorizzazione propria

I mezzi ad alimentazione elettrica sono 134 e costituiscono il 9,3 % del parco, mentre quelli con alimentazione a metano o ibrida sono circa il 4,3 %. Anche per il 2013 si registra quindi una riduzione del numero totale di veicoli, conseguenza sia di un'ottimizzazione del parco in funzione dei servizi richiesti che dell'acquisto di veicoli nuovi, più performanti e affidabili che ha consentito una riduzione delle riserve.

La parte consistente del parco veicoli con alimentazione elettrica è composta da 99 quadricicli elettrici utilizzati per il servizio di nettezza urbana nel centro cittadino, presenti nel numero massimo possibile rispetto alla capacità impiantistica e logistica delle sedi aziendali.

Gli autoveicoli Amiat a cui sono applicate le direttive emanate dalla Comunità Europea, che definiscono e limitano le emissioni inquinanti (limiti Euro 0, Euro 1...), sono 1.142 (esclusi i veicoli omologati come macchine operatrici, i veicoli elettrici, i motocarri...), ripartiti come da tabella.

ALIMENTAZIONE	MEZZI	[%]
Benzina/metano (*)	37	3,24
Benzina(**)	421	36,87
Gasolio	659	57,71
Metano	25	2,19
Totale	1142	100

(*) Motorizzazioni bi-fuel

(**) Compresi i ciclomotori



Si riporta la suddivisione degli autoveicoli nelle sette categorie "Euro" (0, 1, 2, 3, 4, 5 e 5 EEV) e nella categoria nota con l'acronimo EEV "Enhanced Environmentally-friendly Vehicle" (veicoli ecologicamente avanzati caratterizzati da bassa fumosità ed elevato abbattimento dei livelli del particolato, quali quelli alimentati a metano).

SUDDIVISIONE DEL PARCO VEICOLI SECONDO NORMATIVE EURO										
Veicoli	Carburante	E0	E1_	E2_	E3_	E4_	E5_	E5 EEV	EEV	Totale
Autoveicoli	Benzina/metano								37	37
	Benzina			14	26	46	10			96
	Gasolio	3	20	81	381	88	79	7		659
	Metano								25	25
Ciclomotori	Miscela			325						325
Totale		3	20	420	407	134	89	7	62	1142

Anche nel 2013, a seguito del rinnovo del parco, si rileva una riduzione di veicoli con emissioni inquinanti particolarmente elevate (normative Euro 0, Euro 1, Euro 2) 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 autoveicoli e ciclomotori (le cui emissioni sono regolamentate da direttive europee con limiti differenti).

AUTOVEICOLI									
Anno	E0	E1_	E2_	E3_	E4_	E5_	E5_EEV	EEV	Totale
2011	11	72	133	443	149	54	0	71	933
2012	8	58	123	428	135	70	0	66	888
2013	3	20	95	407	134	89	7	62	817

CICLOMOTORI				
Anno	E0	E1_	E2_	Totale
2011			387	387
2012			337	337
2013			325	325

Circa l'86% 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 largo impiego di veicoli alimentati a elettricità, presenti nel numero massimo possibile in funzione delle caratteristiche delle sedi aziendali.

Amiat infine effettua annualmente una valutazione teorica degli inquinanti rilasciati in atmosfera dai mezzi impiegati nei servizi di raccolta e nettezza urbana, considerando l'impegno orario e la potenza media assorbita dai motori endotermici dei veicoli utilizzati. Questi dati vengono poi raffrontati di anno in anno, stimandone la riduzione in percentuale di ogni singolo componente normato (CO, NOx e particolato).

RIDUZIONE EMISSIONI [%]			
	Monossido di carbonio CO	Ossidi di azoto NO _x	Particolato PM
Riduzione emissione 2013 su 2009	-37,8	-28,0	-46,4
Riduzione emissione 2013 su 2010	-27,5	-21,9	-35,9
Riduzione emissione 2013 su 2011	-20,3	-16,8	-28,8
Riduzione emissione 2013 su 2012	-14,1	-11,3	-19,1



IL CONSUMO E IL TRATTAMENTO DELLE ACQUE

LE FONTI IDRICHE SIGNIFICATIVAMENTE INTERESSATE DAL PRELIEVO D'ACQUA

L'approvvigionamento idrico si realizza attraverso:

- il prelievo delle acque superficiali in corrispondenza del laghetto a monte della discarica Basse di Stura;
- l'estrazione delle acque dalla falda freatica superficiale attraverso il pozzo industriale di via Gorini;
- l'acqua potabile da rete dell'acquedotto comunale.

In corrispondenza del punto di prelievo delle acque superficiali del laghetto della discarica è presente una stazione

di prelievo dell'acqua di falda sub-affiorante.

Mediante due idrovore a immersione posizionate nel laghetto, è possibile prelevare l'acqua da utilizzare sia per i bagnamenti e i trattamenti antipolvere, effettuati a opera di appositi mezzi autocisterna su tutto il sito Basse di Stura, sia per le differenti attività aziendali (compresi l'approvvigionamento della vasca antincendio, il lavaggio dei mezzi, dei piazzali e delle strade). Attività queste ultime svolte presso la sede di via Gorini attraverso l'acqua

prelevata invece dalla falda freatica superficiale.

Complessivamente nel 2013 l'acqua estratta dal laghetto e dal pozzo industriale è stata pari a 61.129 metri cubi (49.513 metri cubi in via Germagnano, 11.616 metri cubi in via Gorini), con un incremento dei consumi di 6.839 metri cubi rispetto al 2012. L'acqua a uso potabile invece, prelevata dalle sedi Amiat per tutte le attività, è stata di 103.977 metri cubi (6.231 metri cubi in più rispetto al 2012).

GLI SCARICHI IDRICI

I reflui delle acque industriali (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 situato presso la discarica di Basse di Stura, l'altro



presso il centro di trasferimento dei rifiuti di via Gorini.

Entrambi gli impianti sono autorizzati al trattamento sia dei 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) sia dei rifiuti liquidi per 106 metri cubi al giorno.

Il processo di funzionamento degli impianti di depurazione prevede una prima miscelazione dei reflui e dei rifiuti liquidi, 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 2013 è stata di 22.705 metri cubi (14.389 metri cubi presso l'impianto di depurazione di via Germagnano e 8.316 metri cubi presso quello di via Gorini).

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 varie tipologie di rifiuti che, a seconda delle loro caratteristiche chimico-fisiche, possono rientrare in processi di smaltimento successivi.

Si riportano in tabella i rifiuti prodotti negli ultimi tre anni e le rispettive quantità.

RIFIUTI PRODOTTI DA AMIAT			
Rifiuti	2011 [t]	2012 [t]	2013 [t]
Filtri	2,222	1,561	1,217
Assorbenti	2,886	3,219	4,059
Carboni attivi	0,003	0	0
Reagenti	0,518	0,407	0,163
Tubi neon	0,005	0,192	0,161
Glicole	0	0,133	2,973
Olio minerale	19,45	40,37	40,74
Detergenti	2,096	0	0,383
Totale	27,180	45,882	49,696





PERFORMANCE SOCIALE

I CLIENTI E I CITTADINI-UTENTI

Amiat svolge un servizio di pubblica utilità per un bacino complessivo di oltre 1 milione di abitanti equivalenti nella città di Torino, di conseguenza l'azienda mantiene da sempre rapporti radicati e costanti con il territorio di riferimento.

Amiat, nell'espletamento del proprio servizio, garantisce la massima attenzione alle esigenze della collettività e al contesto sociale in cui opera e con il quale interagisce costantemente, intervenendo secondo i migliori standard di qualità grazie a un monitoraggio periodico del livello di servizio prestato.



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per il raggiungimento di elevati standard di qualità¹ nell'ambito del decoro urbano e della gestione dei rifiuti, oltre all'impegno quotidiano di Amiat, è fondamentale il contributo della popolazione nel mantenimento della pulizia della città e nello svolgimento di una corretta raccolta differenziata. In particolare, 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 della Qualità dei Servizi è uno strumento di informazione e tutela dei cittadini. Aggiornata annualmente e pubblicata sul sito web aziendale, permette di conoscere i

servizi a cui si ha diritto e in quale misura gli stessi sono erogati. Amiat fa convergere su tale documento gli strumenti di cui si è dotata nel corso del tempo per misurare come è stato raggiunto ogni specifico obiettivo (il Contratto di Servizio stipulato con la Città di Torino, i report del Numero Verde e il Sistema di Monitoraggio dei Servizi).

A seguito della stipula del Contratto di Servizio fra Amiat e Città di Torino, è stato istituito da quest'ultima un tavolo di lavoro al quale sono state convocate azienda e Associazioni dei Consumatori iscritte nell'apposito elenco del Comune (ai sensi del Regolamento Municipale n. 354). Durante i lavori del gruppo sono stati condivisi i criteri e i parametri di redazione della nuova Carta della Qualità dei Servizi, la cui stesura è stata affidata ad Amiat che ne ha terminato la redazione nel 2014.

¹ Si veda anche "Il governo della sostenibilità" a pag. 40

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Attraverso la Carta della Qualità dei Servizi l'azienda dichiara gli impegni assunti nei confronti dei cittadini:

■ 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 e facilmente accessibili al pubblico.

■ Ascoltare e tutelare i cittadini

Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicare reclami e suggerimenti con garanzia da parte di Amiat del rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.

■ 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 culturali, etnici e religiosi. È 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 a eventuali errori commessi durante l'espletamento del servizio.

Dall'anno 2010 Amiat ha inoltre redatto una specifica carta riguardante la Qualità dei Servizi di Viabilità Invernale. Il documento, pubblicato sul sito web aziendale, descrive gli attori coinvolti nello specifico servizio, le fasi di allertamento, i livelli di intervento con indicazione delle risorse interessate (mezzi e personale), gli standard di qualità delle prestazioni, la procedura di reclamo e le eventuali condizioni di ristoro. A sostegno della carta è stata inoltre prodotta una guida

informativa contenente le principali azioni che vengono intraprese dall'azienda in caso di nevicata sulla città.

Nel 2013 non sono pervenute richieste di ristoro da parte dell'utenza.

Con la realizzazione della nuova Carta della Qualità dei Servizi redatta con le Associazioni dei Consumatori perderà di validità l'analogo documento relativo al solo servizio di viabilità invernale.



IL DIALOGO CON I CITTADINI

Per instaurare un rapporto trasparente e duraturo con il cittadino-utente, destinatario di gran parte dei servizi svolti dall'azienda, Amiat promuove attività e strumenti d'informazione e coinvolgimento diversificati, progettati specificatamente per il tipo di pubblico che di volta in volta si intende coinvolgere. Per Amiat qualità del servizio significa anche qualità della relazione con il cliente in tutte le occasioni di dialogo e confronto con lo stesso.

Il servizio Numero Verde Amiat ha gestito nel corso dell'anno 2013 circa 160 mila chiamate, mentre attraverso la casella di posta elettronica comunicazionesterna@amiat.it sono state fornite risposte a circa 500 e-mail (+ 25% rispetto al 2012); a queste si sono aggiunte anche numerose richieste di informazioni pervenute attraverso il servizio di posta tradizionale.

LA COMUNITÀ LOCALE

Negli anni, Amiat ha costruito e affinato uno stretto legame con la città e le aree in cui opera, al fine di contribuire, con il proprio sostegno, allo sviluppo sostenibile del territorio. Nel 2013 l'azienda ha partecipato con stand informativi a eventi di vario genere, come feste di quartiere, momenti di animazione, attività educative e sociali a carattere ecologico e ambientale destinate a un pubblico vasto ed eterogeneo.

I RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI LOCALI

La presenza di Amiat a un tavolo permanente di dialogo e confronto con le Associazioni dei Consumatori nell'ambito del sistema di monitoraggio dei servizi per la stesura della nuova Carta della Qualità dei Servizi è l'esempio concreto dell'impegno e della trasparenza aziendale nelle relazioni con il cittadino-cliente.

Esistono numerose altre associazioni di categoria con le quali l'azienda collabora all'interno di specifici progetti legati al miglioramento dei servizi di igiene ambientale. Al fine di agevolare una più efficace azione informativa, in accompagnamento alle attività di comunicazione dedicate ai diversi pubblici, Amiat avvia preventivamente contatti con ordini professionali, categorie, associazioni, enti filantropici e organismi di rappresentanza della popolazione coinvolta.

In particolare nel 2013 si è partecipato ad attività promosse da enti culturali e accademici, con i quali Amiat ha avviato rapporti di partnership. Il *Progetto Smile* del Politecnico di Torino, inserito nell'ambito delle collaborazioni attivate con la Fondazione Torino Smart City, ha visto coinvolta l'azienda nel grande progetto strategico che guiderà Torino nei prossimi anni, definendo gli investimenti in grado di cambiare la città per renderla più semplice, sicura e sostenibile soprattutto dal punto di vista delle applicazioni tecnologiche. Il progetto individua quattro ambiti strategici di sviluppo: mobilità, inclusione sociale, salute e benessere, energia, che saranno sviluppati in futuro con il diretto coinvolgimento di tutte le fasce di popolazione interessate e con costante attenzione alla sostenibilità economica, sociale e ambientale.



Proprio all'interno degli eventi promossi dalla Fondazione Torino Smart City per gli Smart City Days, Amiat ha partecipato a *Eating City - La città che mangia*. La manifestazione si è svolta in piazza Vittorio Veneto durante la festività del 2 giugno con il coinvolgimento di numerose aziende di servizio pubblico e di realtà associazionistiche e imprenditoriali del territorio, impegnate congiuntamente nell'organizzazione del *Pranzo degli avanzi*, un pranzo a cui hanno partecipato circa tre mila persone e interamente realizzato con materiale destinato a diventare rifiuto.

Amiat, presente con un proprio stand informativo, ha fornito supporto all'organizzazione per diffondere presso il pubblico le corrette informazioni sulla raccolta differenziata dei rifiuti prodotti durante il pranzo collettivo e ha partecipato con propri rappresentanti al talk show condotto sul palco a cui ha preso parte anche il Ministro dell'Ambiente.

LE CIRCOSCRIZIONI, I COMITATI/ASSOCIAZIONI DI QUARTIERE E LE ASSOCIAZIONI AMBIENTALISTE

Da tempo, l'azienda ha instaurato un rapporto di coinvolgimento capillare del territorio attraverso la partecipazione dei comitati di quartiere e delle associazioni ambientaliste alla discussione e all'organizzazione delle attività di sensibilizzazione dei cittadini: gli strumenti di partecipazione collettiva, prevenzione e mediazione dei conflitti sono infatti fortemente utilizzati a fianco di attività di comunicazione unidirezionale.

All'interno di tale ambito, rientra la collaborazione con i comitati di quartiere per la diffusione delle informazioni relative al servizio di raccolta domiciliare integrata, oltre che il sostegno ai circoli di Legambiente per l'organizzazione di eventi mirati a coinvolgere la cittadinanza sul tema della raccolta differenziata e

dell'igiene ambientale, tra cui *Puliamo il Mondo*. Nell'ambito di tale evento, Amiat ha partecipato con due stand istituzionali al Parco Carrara e al Parco della Colletta, fornendo inoltre attrezzature per la pulizia ai volontari e ai ragazzi coinvolti nelle manifestazioni *Puliamo il Sangone* e *Giardino Amico*. Un'attenzione particolare è dedicata da sempre al dialogo con le amministrazioni locali: le circoscrizioni, infatti, rappresentano la sede in cui i bisogni specifici di un territorio si traducono in richieste strutturate a cui fornire risposte quanto più possibile aderenti alle esigenze dei cittadini.

Nel 2013 sono state numerose le partecipazioni a manifestazioni organizzate sul territorio cittadino, sia trovando ospitalità presso le strutture fornite dagli organizzatori, sia

partecipando direttamente con un proprio presidio all'interno delle feste di via nei diversi quartieri cittadini. Fra queste meritano un cenno il *Salone Off* (Circoscrizione 3), *Mobility Week* (Circoscrizione 4), *Lucento in festa* e *Pigiama Street Party* (Circoscrizione 5), *Festa di Primavera* (Circoscrizione 7), *S. Salvario ha un cuore verde* (Circoscrizione 8).

Infine si è mantenuta costante la collaborazione con le associazioni spontanee di cittadini residenti nei pressi di impianti e sedi aziendali; l'ascolto di proposte e richieste avanzate dal mondo associazionistico costituisce 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.

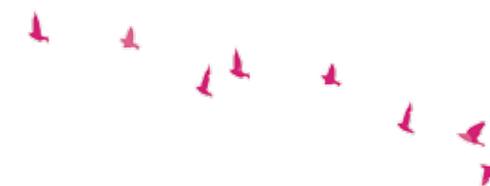
LE ASSOCIAZIONI E GLI ENTI PARTECIPATI

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 di via Giordano Bruno.

L'azienda è membro della Fondazione per l'Ambiente 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

In linea con quanto previsto dai principi e dagli standard di sostenibilità del Codice Etico, Amiat supporta attività in ambito sociale, ambientale, sportivo e culturale che rappresentano, a Torino, eventi di richiamo popolare.

Per assicurare coerenza alle sponsorizzazioni, la gestione è regolata da un'apposita procedura, la quale prevede che le iniziative sponsorizzate offrano un valore aggiunto all'azienda in termini di originalità, qualità ed efficacia. Preliminarmente all'adesione, inoltre, l'azienda valuta ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

Anche quest'anno la sponsorizzazione più significativa è stata la partecipazione di Amiat alla 50° edizione di Expocasa, il salone dell'arredamento, dei mobili e della casa svoltosi nel mese di marzo a Torino. In particolare, l'azienda ha sostenuto economicamente *toBEeco*, il concorso di Expocasa a sostegno del design eco-compatibile, premiando i tre migliori progetti inediti presentati da giovani designer e fornendo materiali di scarto per l'intervento dell'art designer televisiva Barbara Giulienetti.

Amiat ha inoltre partecipato alla manifestazione con un proprio stand informativo dedicato alla promozione dei servizi commerciali a domicilio e alla promozione delle compostiere domestiche, nell'ambito dei laboratori dedicati al giardinaggio e all'arredo degli esterni.

Nel mese di giugno l'azienda ha associato il proprio marchio a quello della rassegna cinematografica *Cinemambiente*, operazione con la quale Amiat ribadisce il proprio impegno nella diffusione della cultura ambientale. Nello stesso mese, in occasione della festività patronale, l'azienda ha fornito, come gli anni passati, cinque tonnellate di legna per il tradizionale *Farò di S. Giovanni* in piazza Castello.

Amiat, anche nel 2013, ha offerto la propria sponsorizzazione tecnica alle principali manifestazioni legate alla pratica sportiva sul territorio torinese: *Turin Marathon*, *Tuttadritta*, *Corritorino*, *Supergara 2013*, *Giro della Collina* e infine la prima edizione della *Babyrun*, corsa non agonistica dedicata ai più piccoli e alle loro famiglie.

Nel 2013 si è infine concretizzata la collaborazione con le due vincitrici della terza edizione del Premio Faber, lanciata l'anno precedente e sostenuta, oltre che da Amiat, anche da altri 70 partner pubblici e privati. Le due giovani vincitrici del premio hanno realizzato due filmati d'animazione nel mese di dicembre, destinati al canale Amiat You Tube, rispettivamente aventi come tema la promozione della raccolta della carta nelle festività natalizie e gli auguri istituzionali di fine anno.



LE INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ

Numerose sono state, anche nel 2013, le adesioni di Amiat alle iniziative di solidarietà promosse sul territorio torinese e di elevato valore sociale e benefico.

Associazione Volontarie del Telefono Rosa di Torino

In occasione della festa della donna, Amiat ha deciso di devolvere la somma riservata in passato all'acquisto delle mimose per le proprie dipendenti all'Associazione Volontarie del Telefono Rosa di Torino.

Associazione Piemontese Retinopatici e Ipovedenti - A.P.R.I.

L'azienda ha collaborato alla campagna informativa *Occhio al tappo!* promossa dall'Associazione Italiana Retinopatici e Ipovedenti, mettendo a disposizione dei cittadini l'ecocentro di corso Moncalieri come punto di raccolta dei tappi in plastica. I proventi dell'iniziativa sono stati utilizzati dall'organizzazione per finanziare i propri progetti istituzionali di assistenza, tutela e riabilitazione dei disabili visivi.



Laboratorio di educazione alla pace e alla solidarietà - OASI

Rappresenta ormai un appuntamento annuale, per Amiat, collaborare con gadget e materiale informativo sulle tematiche ambientali al laboratorio dedicato alla pace e alla solidarietà, organizzato dall'associazione torinese OASI e rivolto a oltre 3.500 bambini delle scuole primarie.

Babbo Natale in Forma 2013

Per il quarto anno consecutivo Amiat ha sostenuto Babbo Natale in Forma, manifestazione benefica organizzata dalla Fondazione Forma a favore dei piccoli ricoverati dell'Ospedale Regina Margherita di Torino. Il ricavato è stato utilizzato per l'acquisto di software per la simulazione medica avanzata nell'ambito del progetto "Istruzioni per la vita", che permette all'ospedale torinese di diventare uno dei pochi centri italiani dove questa metodologia didattica è applicata ai pazienti pediatrici.

LE RELAZIONI CON I MEDIA

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

I contatti con i media sono tenuti dall'ente Comunicazione in modo proattivo, al fine di anticipare e soddisfare le esigenze di informazione degli organi di stampa e dei cittadini.

In un'ottica di massima attenzione al servizio, l'ufficio stampa Amiat si coordina con gli omologhi uffici dei diversi enti con i quali l'azienda interagisce (Comune, Provincia, Regione, partner commerciali e istituzionali), al fine di garantire un'azione informativa completa che evidenzia le sempre più numerose sinergie attivate fra i vari attori dell'ambito ambientale.

La presenza Amiat sui media tradizionali è oggetto di un ormai consolidato monitoraggio quantitativo e qualitativo che è stato associato negli ultimi tempi a una sempre più viva attenzione al mondo delle tecnologie web e mobile.

Nel 2013 in particolare l'azienda si è dotata di un nuovo album aziendale, incaricando un noto professionista della fotografia di realizzare nuovi scatti a mezzi, personale e attrezzature al fine di fornire a media, tradizionali e web, nuove immagini legate all'attività aziendale.

IL PROGETTO CSR PIEMONTE

È continuato anche nel 2013 il coinvolgimento di Amiat nel progetto CSR PIEMONTE, avviato nel 2010 dalla Regione Piemonte con Unioncamere Piemonte per la valorizzazione e condivisione delle buone pratiche nell'ambito della Responsabilità Sociale d'Impresa.

Dopo la partecipazione alle diverse fasi del progetto e alla campagna di comunicazione virale *Io Aderisco* nel 2012, Amiat ha preso parte a diversi convegni e lavori legati al tema della sostenibilità, confermando la propria presenza nella vetrina delle aziende piemontesi responsabili e riconosciute come best practice.

Il logo dell'iniziativa è inserito sull'home page del sito web Amiat e rimanda al portale web dedicato, nel quale sono presentate le aziende, le eccellenze, le molteplici esperienze nazionali e internazionali oltre che un'ampia documentazione di carattere informativo.



L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

Amiat da anni svolge attività di sensibilizzazione nelle scuole della città di Torino, con l'obiettivo di promuovere comportamenti responsabili e rispettosi dell'ambiente, facendo maturare in bambini e ragazzi nuove abitudini di vita, caratterizzate da una minor produzione e una corretta gestione dei rifiuti.

Attraverso proposte educative specifiche e materiali differenti a seconda delle fasce di età, vengono coinvolti tutti i livelli di scuole: infanzia, primaria,

secondaria di primo e secondo grado, fino agli studenti universitari, con collaborazioni nella realizzazione di ricerche su tematiche ambientali e visite guidate agli impianti.

Oltre agli incontri in aula, vengono proposte agli studenti esperienze dirette come le visite guidate al sito Basse di Stura e all'ecocentro cittadino di via Arbe, dove, proprio con finalità didattico-educative, è presente la biblioteca, uno spazio dedicato a incontri con le scolaresche.

La possibilità di visitare il mercatino degli oggetti usati, nel quale manufatti che costituirebbero rifiuti vengono recuperati e rimessi sul mercato, consente di approfondire sul campo il tema del recupero e del riuso.

Amiat favorisce inoltre l'attività di raccolta differenziata a scuola fornendo, alle scuole che ne fanno richiesta, contenitori per la raccolta di plastica e alluminio da collocare all'interno degli istituti.



GLI STUDENTI COINVOLTI

Nel corso dell'anno 2013 sono stati coinvolti con attività di educazione ambientale 7.000 studenti, di cui circa 850 con visite guidate agli impianti aziendali.

STUDENTI COINVOLTI IN ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE AMBIENTALE			
Tipologia attività	2011	2012	2013
Attività in aula	2.112	2.315	6.155
Visita sito Basse di Stura	373	337	24
Visita ecocentro Arbe	142	475	820
Visita Museo A come Ambiente	727	330	0
Totale	3.354	3.457	6.999

In aumento le visite all'ecocentro, attività avviata nel 2011 e particolarmente gradita alle scuole primarie. Estremamente ridotte invece le visite al sito Basse di Stura, chiuso ai conferimenti dal 2010, lo scorso anno ancora rivolte a scuole secondarie e università, mentre nel 2013 effettuate solo più da studenti specializzandi interessati all'impianto di captazione del biogas da discarica.

STUDENTI COINVOLTI PER LIVELLO DI SCOLARIZZAZIONE						
Ordine di scuola	2011		2012		2013	
	classi	studenti	classi	studenti	classi	studenti
Scuola dell'infanzia	31	759	19	355	67	1.655
Scuola primaria	35	816	77	1.737	111	2.538
Scuola secondaria di primo grado	46	1.070	28	640	36	864
Scuola secondaria di secondo grado	29	674	28	635	87	1.918
Università		35		90		24
Totale	141	3.354	152	3.457	301	6.999

È possibile osservare nel 2013 il significativo aumento degli studenti coinvolti in tutti gli ordini di scuola, grazie alla sempre più diffusa sensibilità del mondo scolastico al tema della sostenibilità ambientale, frutto anche di un capillare coinvolgimento degli insegnanti in collaborazione con Iter, settore educazione della Città.

In particolare si osserva un grande interesse per l'attività rivolta ai bambini delle scuole dell'infanzia e primaria; l'anno scolastico 2012-2013 ha visto l'avvio del progetto *Visita guidata all'ecocentro cittadino* che ha raccolto un buon interesse da parte degli insegnanti della scuola primaria.

Rivista e ampliata anche la proposta ludico-educativa rivolta alle scuole dell'infanzia: l'acquisto e la presentazione di oggetti realizzati con materiali riciclati ha favorito nei bambini la comprensione dei benefici derivanti dall'avvio a recupero dei rifiuti provenienti dalle raccolte differenziate.

Interesse per le tematiche è stato dimostrato anche da parte degli insegnanti delle scuole secondarie di secondo grado, dove in alcuni casi è stato richiesto un intervento di sensibilizzazione su interi gruppi di studenti.

Apprezzata e richiesta la possibilità di praticare la raccolta differenziata nei locali scolastici, resa possibile dalla fornitura da parte di Amiat di attrezzature appositamente predisposte.

LA VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al fine di monitorare le attività proposte e raccogliere suggerimenti utili al miglioramento delle stesse, Amiat richiede la compilazione di un questionario di gradimento rivolto a tutti gli insegnanti che usufruiscono di attività educative per i propri studenti. Nel 2013, 99 insegnanti si sono resi disponibili a compilare il questionario.

LA VALUTAZIONE QUALITÀ E IL GRADIMENTO															
Item valutato	Ottimo			Buono			Sufficiente			Scarso			Non risposto		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Interesse per argomenti	71%	60%	69%	29%	38%	28%	--	--	1%	--	--	--	--	2%	2%
Chiarezza esposizione	76%	75%	78%	24%	24%	20%	--	1%	2%	--	--	--	--	--	--
Durata incontro	--	1%	--	82%	90%	92%	18%	8%	6%	--	1%	1%	--	--	1%
Adeguatezza materiali	52%	45%	64%	39%	44%	33%	9%	4%	2%	--	--	1%	--	7%	--
Adeguatezza attività	45%	44%	66%	48%	46%	28%	6%	4%	4%	--	--	--	--	6%	2%
Utilità dell'intervento	76%	76%	80%	21%	22%	17%	3%	1%	1%	--	--	--	--	1%	2%
Partecipazione e gradimento	53%	43%	67%	44%	53%	33%	3%	3%	--	--	--	--	--	1%	--

Dall'analisi dei questionari raccolti si evidenzia una valutazione molto positiva delle attività, con percentuali di giudizio ottimo/buono superiori al 90% su tutte le variabili indagate.



IL PERSONALE: OCCUPAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ

LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Il numero di dipendenti in forza al 31 dicembre 2013, assunti con contratto a tempo indeterminato è di 1.797 unità, 39 in meno rispetto all'anno precedente.

Le tabelle seguenti riassumono la composizione dell'organico Amiat e la suddivisione per aree di operatività nel triennio 2011-2013.

LAVORATORI IN ORGANICO			
	2011	2012	2013
Operai	1.594	1.508	1.470
Impiegati	309	295	294
Quadri	22	21	22
Dirigenti	13	12	11
Lavoratori a tempo indeterminato	1.938	1.836	1.797
Lavoratori a tempo determinato	0	0	0
Totale	1.938	1.836	1.797
di cui uomini	1.229	1.165	1.135
di cui donne	709	671	662

Quasi i tre quarti dei lavoratori Amiat è impiegato nei Servizi Territoriali.

LAVORATORI PER AREE DI ATTIVITÀ			
	2011	2012	2013
Servizi Territoriali	1.443	1.358	1.315
Impianti	83	95	118
Logistica (officine, magazzini, manutenzione)	159	149	144
Altro	240	222	209
Totale	1.925	1.824	1.786

Dirigenti non compresi

Il 27% della popolazione Amiat risulta composta da laureati o diplomati, mentre i dipendenti con qualifica di istituto professionale sono circa il 6,9%.

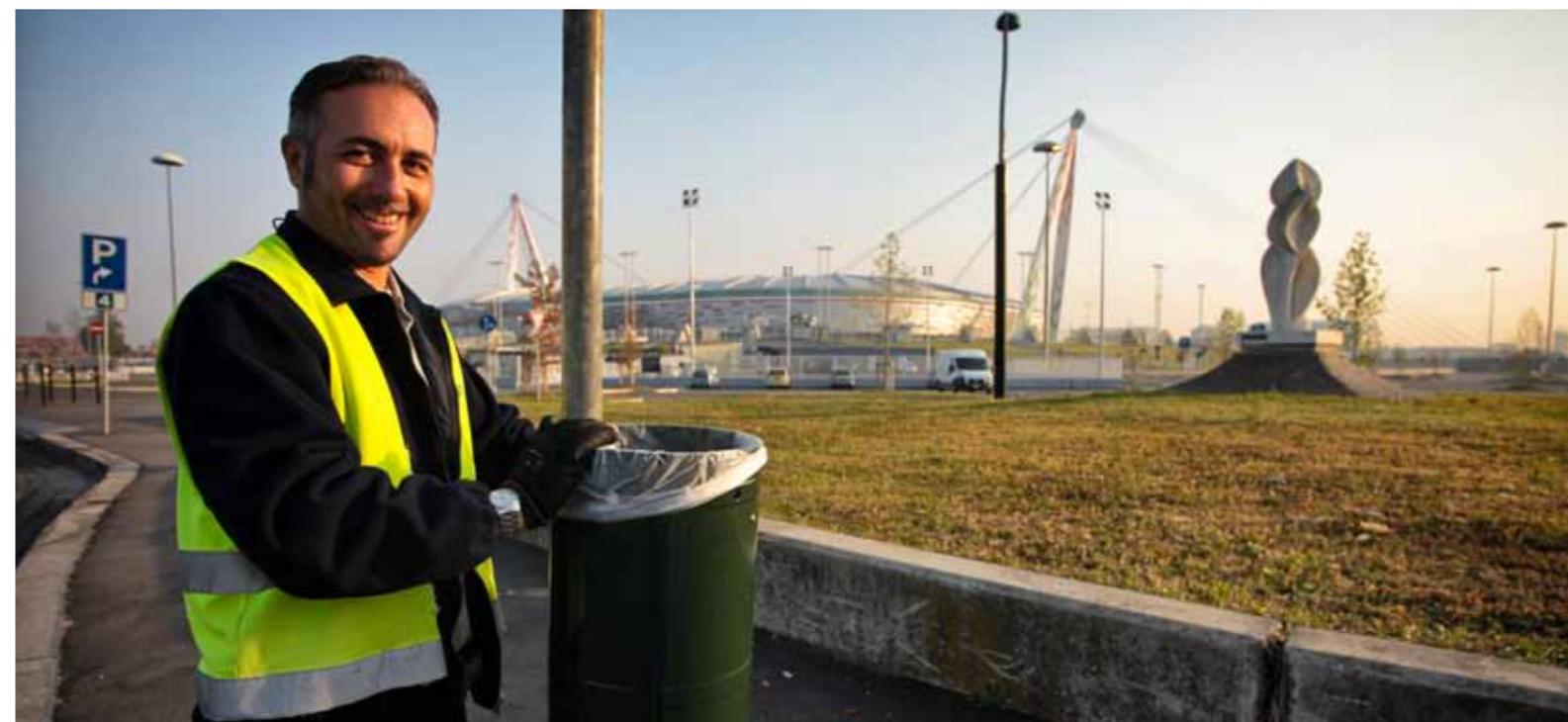
LAVORATORI PER TITOLO DI STUDIO E QUALIFICA ANNO 2013			
Titolo di Studio	Operai	Impiegati/Quadri	Totale
Licenza elementare	45	4	49
Assolv. scuola obbligo	5		5
Diploma media inferiore	1.046	78	1.124
Diploma media superiore	261	145	406
Ist. professionale	104	19	123
Laurea	5	65	70
Laurea breve	2	5	7
Non specificato	2		2
Totale	1.470	316	1.786

Dirigenti non compresi



ETÀ MEDIA E ANZIANITÀ MEDIA PER QUALIFICA						
Qualifica	2011		2012		2013	
	Età	Anzianità	Età	Anzianità	Età	Anzianità
Operai	45,7	15,6	46,4	15,1	47,22	14,62
Impiegati	47,2	20,6	48,0	20,2	49,02	20,16
Quadri	48,8	17,6	49,3	16,7	50,81	16,32
Dirigenti	55,2	14,2	55,7	15,2	55,55	18,49
Media	46,0	16,4	46,7	15,9	47,8	15,56

LAVORATORI PER CLASSI DI ETÀ E QUALIFICA												
Classi di età	2011				2012				2013			
	Operai	Impiegati	Quadri	Dirigenti	Operai	Impiegati	Quadri	Dirigenti	Operai	Impiegati	Quadri	Dirigenti
Meno di 35 anni	125	13	0	0	125	12	0	0	126	12	0	0
Tra 35 e 50 anni	1.016	186	14	3	987	185	14	3	979	182	14	3
Oltre 50 anni	453	110	8	10	396	98	7	9	365	100	8	8
Totale	1.594	309	22	13	1.508	295	21	12	1.470	294	22	11



LE ASSUNZIONI E IL TURNOVER

ENTRATE NELL'ANNO 2013 PER QUALIFICA			
	Tempo Indeterminato	Tempo Determinato	Totale
Operai	20	0	20
Impiegati	2	0	2
Quadri	1	0	1
Dirigenti	0	0	0
Totale	23	0	23
di cui uomini	12	0	12
di cui donne	11	0	11

Nel corso del 2013 si sono registrate 62 uscite di dipendenti, parzialmente compensate da 23 ingressi (lavoratori inseriti a seguito della fusione per incorporazione di Amiat TBD in Amiat SpA) per un saldo negativo di 39 unità rispetto alla forza lavoro del 2012.

USCITE NELL'ANNO 2013 PER TIPOLOGIA	
Tipologia	N.
Dimissioni	9
Scadenza contratto a termine	0
Inabilità alla mansione	49
Pensionamento	0
Decesso	0
Licenziamento	4
Totale	62

USCITE NELL'ANNO 2013 PER QUALIFICA		
Qualifica	N.	%
Operai	57	3,17%
Impiegati	4	0,22%
Quadri	0	0,00%
Dirigenti	1	0,06%
Totale	62	3,45%
di cui uomini	42	2,34%
di cui donne	20	1,11%

IL PART TIME

Nel 2013 i lavoratori che hanno usufruito di lavoro a tempo parziale sono stati 45 (2,5% della popolazione Amiat, un dato sostanzialmente in linea con quelli registrati negli anni precedenti).

LAVORATORI IN PART TIME						
	2011		2012		2013	
Uomini	12	27,91%	11	27,50%	12	26,67%
Donne	31	72,09%	29	72,50%	33	73,33%
Totale	43	100,00%	40	100,00%	45	100,00%

LA BANCA ORE

In Amiat è vigente l'istituto contrattuale della banca delle ore, nella quale confluiscono le ore di straordinario di ogni singolo lavoratore prestate oltre le prime 120 ore dell'anno, o su richiesta del lavoratore, anche quelle prestate al di sotto di tale limite.

Nel 2013 sono state utilizzate 8.328 ore, accantonate mediante questo strumento di gestione della prestazione lavorativa.

LE PARI OPPORTUNITÀ

Amiat dedica un'attenzione particolare al tema delle pari opportunità, evitando 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.

Sebbene il core business aziendale sia caratterizzato da attività operative, tradizionalmente affidate a lavoratori di sesso maschile, Amiat vanta una presenza femminile pari nel 2013 al 36,8% dell'intera popolazione.

LAVORATORI PER SESSO E QUALIFICA												
	2011				2012				2013			
	Operai	Impiegati	Quadri	Dirigenti	Operai	Impiegati	Quadri	Dirigenti	Operai	Impiegati	Quadri	Dirigenti
Uomini	996	201	21	11	947	188	20	10	917	188	21	9
Donne	598	108	1	2	561	107	1	2	553	106	1	2
Totale	1.594	309	22	13	1.508	295	21	12	1.470	294	22	11

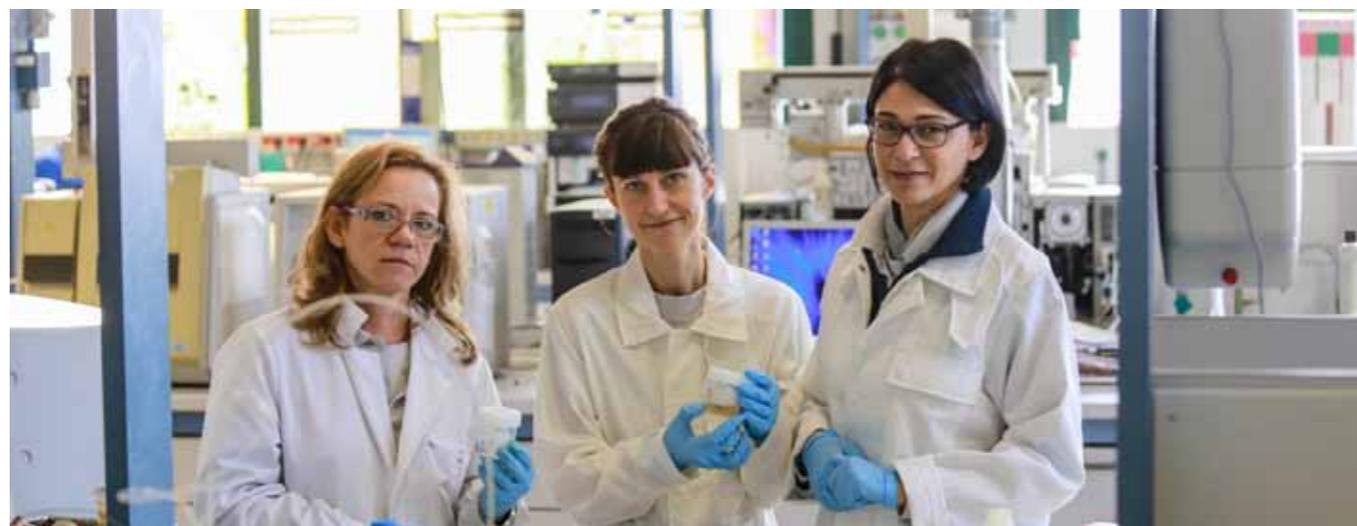
LAVORATORI PER SESSO E QUALIFICA												
	2011				2012				2013			
	Operai	Impiegati	Quadri	Dirigenti	Operai	Impiegati	Quadri	Dirigenti	Operai	Impiegati	Quadri	Dirigenti
Uomini	62,48%	65,05%	95,45%	84,62%	62,80%	63,73%	95,24%	83,33%	62,38%	63,95%	95,45%	81,82%
Donne	37,52%	34,95%	4,55%	15,38%	37,20%	36,27%	4,76%	16,67%	37,62%	36,05%	4,55%	18,18%

La parità retributiva tra i due sessi è garantita dall'applicazione del contratto collettivo di lavoro, ove sono previsti i minimi contrattuali per ciascuna categoria.

Tuttavia si rileva che la retribuzione media delle donne è leggermente inferiore a quella dei colleghi uomini.

RAPPORTO TRA LA RETRIBUZIONE PROCAPITE DONNE/UOMINI [%]	
Operai	90,34
Impiegati	84,48

Non sono compresi Dirigenti e Quadri



Tale differenza è attribuibile a una maggiore disponibilità di questi ultimi al lavoro straordinario e notturno, una prevalente fruizione del lavoro part time e dei congedi parentali tra la popolazione femminile, nonché a un inquadramento medio inferiore nel gruppo femminile.

Nel 2013 tre lavoratrici hanno fruito dei congedi di maternità,

IL PERSONALE APPARTENENTE A CATEGORIE PROTETTE

Anche nel corso dell'anno 2013 Amiat ha mantenuto alta l'attenzione rivolta ai lavoratori diversamente abili, favorendo l'integrazione degli stessi all'interno dell'organizzazione aziendale.

LAVORATORI APPARTENENTI ALLE CATEGORIE PROTETTE			
	2011	2012	2013
N. lavoratori	88	89	88

LE ORE DI ASSENZA E LE ORE LAVORATE PROCAPITE PER TIPOLOGIA

Anche il 2013 ha segnato un ulteriore calo complessivo delle ore di assenza. In particolare merita un cenno la costante diminuzione di ore di assenza dovute a infortunio, un risultato da attribuirsi anche alla promozione della cultura della sicurezza in azienda attraverso specifiche attività formative.

mentre sei lavoratori hanno fatto ricorso a quelli di paternità, per una durata media complessiva di 71 giorni. Nel corso dell'anno i sei lavoratori uomini hanno fatto rientro al lavoro dopo la fruizione del congedo, mentre le tre lavoratrici risultano ancora in congedo a inizio 2014.

ORE DI ASSENZA E ORE LAVORATE PROCAPITE PER TIPOLOGIA						
	Ore			Ore Procapite		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Malattia	187.728,56	196.189,69	190.609,05	97,01	106,58	107,28
Maternità	78.366,70	65.668,10	53.621,95	40,50	35,67	30,18
Legge 104	38.770,14	37.277,23	38.939,31	20,03	20,25	21,92
Infortunio	63.462,09	50.679,41	36.169,52	32,79	27,53	20,36
Sciopero	5.984,05	14.989,50	1.373,00	3,09	8,14	0,77
Assemblea	11.714,13	10.346,23	7.458,00	6,05	5,62	4,20
Permesso sindacale	24.542,69	24.009,98	23.289,88	12,68	13,04	13,11
Altre	36.686,35	29.778,75	32.354,75	18,96	16,18	18,21
Totale ore di assenza	447.254,71	428.938,89	383.815,46	225,27	221,65	216,02
Ore lavorate ordinarie	2.702.848,94	2.581.645,36	2.527.772,40	1.396,68	1.402,47	1.422,72
Ore lavorate straordinarie	38.930,84	29.283,48	25.646,26	20,12	15,91	14,43
Totale ore lavorate	2.741.779,78	2.610.928,84	2.553.418,66	1.416,79	1.418,37	1.437,15



LA FORMAZIONE E IL COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE



LE POLITICHE FORMATIVE PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE

L'interesse di Amiat alle necessità formative dei propri dipendenti si concretizza in una mirata attenzione alle persone, che contribuisce alla loro valorizzazione sia professionale che individuale, insieme alla conseguente crescita del capitale umano dell'organizzazione.

Le politiche formative che indirizzano i piani di formazione Amiat hanno come obiettivo fondante il conformare le competenze delle persone agli obiettivi del sistema organizzativo aziendale e al connesso modello culturale e di valori. Tale obiettivo è raggiunto attraverso

azioni formative specifiche di gestione della conoscenza, orientate ad accrescere, aggiornare e approfondire le competenze del personale di tutte le età, circa i seguenti argomenti:

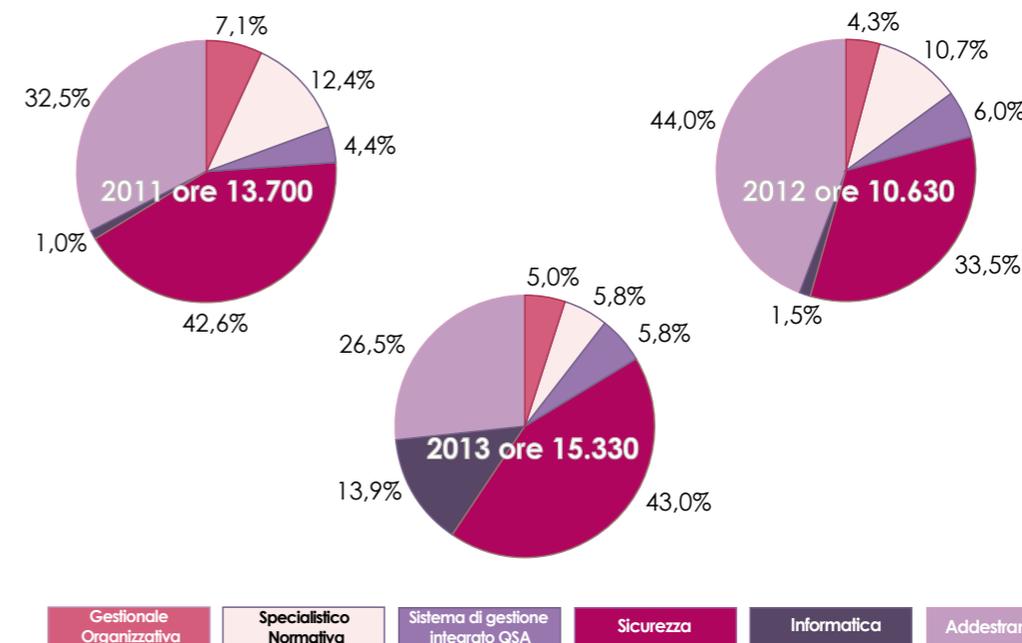
- conformità legislativa a tutela del rischio d'impresa e della sicurezza sul lavoro;
- integrazione dei processi e interfunzionalità in coerenza con il modello organizzativo e la sostenibilità;
- incremento di una cultura sensibile al rapporto qualità-costi-benefici per un efficientamento razionale e pianificato;

- stili di leadership manageriali e skill organizzative dei responsabili intermedi e dei capi operativi;
- know-how specialistico in coerenza con la certificazione integrata Qualità, Sicurezza e Ambiente verso il miglioramento continuo.

In coerenza con le proprie politiche formative, dal 2006 Amiat aderisce 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 gestionale, rispondenti ai valori del rigore professionale, della creazione di valore, della multiculturalità e della responsabilità sociale.

Trend monte ore triennio formativo 2011-2013



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 intende colmare e al risultato che si intende raggiungere, sia alla finalità tecnica o maggiormente gestionale cui si vuole adempiere. Nell'ultimo triennio si è mantenuto costante il totale delle ore di formazione e addestramento guida/

manutenzione mezzi operativi, a fronte di una consistente riduzione dei costi, dovuta al forte contenimento delle spese. Da ciò è derivata una riduzione del valore del monte ore anno 2012 a cui, coerentemente, è conseguito l'incremento del monte ore nell'anno successivo, pari a 15.330 ore. Tale linea guida ha determinato una pianificazione coerente della formazione in ragione sia di nuovi obiettivi strategici, sia di nuove

responsabilità e attività da parte di talune famiglie professionali aziendali. In particolare, la logica organizzativa di sviluppo integrato delle competenze consente la diffusione di un approccio ispirato alla semplificazione e al coinvolgimento che, associati a un approccio gestionale basato su modalità di lavoro interfunzionali e interconnesse, assicurano un utilizzo sinergico e flessibile delle competenze professionali nel loro complesso.

FORMAZIONE PROCAPITE			
Anno	2011	2012	2013
Ore	7 ore	6 ore	8,5

FORMAZIONE 2013 PER CATEGORIE DI LAVORATORI			
	Operai	Quadri e Impiegati	Dirigenti
Ore medie	5,3	22,5	13,3
Ore totali	8.000	7.170	160

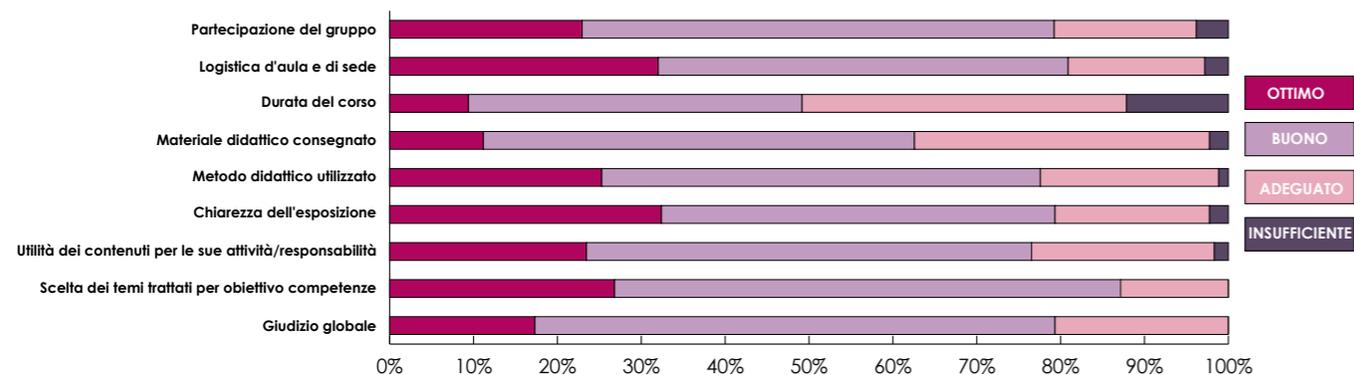
FORMAZIONE 2013 PER GENERE		
	Uomini	Donne
Ore medie	9,5	6,5
Ore totali	11.055	4.275

I costi della formazione nel triennio 2011-2013 hanno riportato, rispetto agli anni precedenti, una moderata contrazione in relazione alla diminuzione del monte ore. Ciò è stato possibile sia grazie al ricorso in misura maggiore a formatori interni, come per i corsi relativi alle procedure qualità, sia attraverso iniziative formative finanziate da fondi, quali Fondirigenti e Fonservizi, nonché in sinergia con altri enti (Confservizi). L'erogazione degli interventi formativi di gruppo nel 2012-2013 è stata possibile sia tramite l'adesione ai fondi, in coerenza con l'obiettivo aziendale di contrazione dei costi, sia attraverso l'espletamento di procedure negoziate al ribasso in stretta correlazione alla valutazione della qualità della docenza.

LA VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE

Il grado di soddisfazione della formazione emerge dalle valutazioni espresse dai partecipanti tramite la compilazione on line dell'apposito questionario, inviato al 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, sia a fine anno in fase di rilevazione delle esigenze formative per l'anno successivo, sia in considerazione dell'annessa mappatura competenze.

La valutazione qualità e gradimento della Formazione 2013



I PIANI FORMATIVI

Negli ultimi anni Amiat ha promosso specifiche iniziative di accrescimento delle competenze al fine di migliorare la gestione dello stress e delle relazioni con i clienti/utenti da parte del proprio call center, unitamente alle iniziative rivolte all'incremento delle conoscenze tecnico-normative del personale addetto ai servizi logistici, agli impianti di trattamento e recupero, nonché al personale dei servizi territoriali dedicato all'igiene del suolo e raccolta rifiuti.

Il tutto in considerazione dell'implementazione dei piani formativi aziendali e del loro prioritario raccordo con gli obiettivi strategici aziendali e manageriali, insieme al piano di miglioramento Qualità Sicurezza Ambiente, posto a supporto del processo di mantenimento della certificazione QSA, a favore del relativo Sistema di Gestione Integrato aziendale.

Nel 2013 il piano formativo, che ha ottenuto il finanziamento del fondo paritetico di categoria-Fonservizi, ha previsto, tra gli altri interventi, una sessione formativa trasversale dedicata al ripasso aggiornato del vigente Codice Appalti, alla normativa tecnico ambientale per gli addetti agli ecocentri, e un intervento rivolto al personale manageriale a seguito della revisione della parte generale del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo-D.Lgs. 231/01 e s.m.i. Inoltre è stato avviato un percorso intrafunzionale centrato sulla peculiarità dello stile manageriale di genere per capi intermedi, unitamente, tra i numerosi corsi di taglio informatico, a un'ulteriore sessione formativa dedicata alla gestione degli strumenti



di formulazione e aggiornamento degli indicatori di performance aziendali.

Relativamente ai percorsi formativi sulla sicurezza, prevenzione e protezione sono stati realizzati specifici percorsi seminariali, di aggiornamento a cadenza annuale, sia per il responsabile RSPP e addetti ASPP unitamente agli RLSSA, che per il personale appartenente alle diverse funzioni aziendali e alle differenti aree di rischio connesse alla tipologia della mansione svolta (si veda *La sicurezza e la salute dei lavoratori* a pag. 107).

La mappatura delle competenze professionali possedute dalla popolazione aziendale viene aggiornata in occasione di cambiamenti organizzativi e di mansione, consentendo in tal modo di definire annualmente i fabbisogni formativi, sia a livello individuale che di gruppo interfunzionale, unitamente a quelli di ambito, con conseguente macro e micro progettazione in ragione di una finalità calibrata delle iniziative formative.

GLI STAGE FORMATIVI

Le collaborazioni e convenzioni sviluppate negli ultimi anni da Amiat sia con l'Università degli Studi che con il Politecnico di Torino hanno consentito di offrire ai laureati possibilità di crescita formativa, con particolare riguardo alle tematiche relative alla tutela ambientale. Trattasi, prevalentemente, di progetti di tirocinio formativo, con compenso mensile o

rilascio buoni pasto, della durata media di sei mesi. Annualmente Amiat accoglie percorsi di stage per studenti, dando l'opportunità ai giovani dottorandi di arricchire il proprio curriculum vitae con un'esperienza formativa ampia, dall'area ambientale all'area amministrativa di controllo gestione.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

Le azioni di comunicazione interna realizzate nel 2013 sono state programmate non solo per aumentare il coinvolgimento del personale e migliorare la diffusione dell'informazione, ma per supportare il cambiamento organizzativo e le nuove strategie di business avviate con l'ingresso del nuovo partner industriale nella compagine societaria. Per raggiungere

questi obiettivi l'azienda ha utilizzato mezzi di informazione tradizionali come newsletter informative cartacee, affissioni di comunicati nelle bacheche delle diverse sedi nonché divulgazione presso gli appositi distributori in tempo reale di avvisi e comunicazioni di particolare urgenza. A questi mezzi si sono aggiunti canali più innovativi, come l'utilizzo

della intranet aziendale piuttosto che modalità di invio dedicato e just in time di e-mail informative.

Nel 2013, appena portato a termine il completo restyling del sito internet, è stato avviato il processo di riprogettazione grafica e contenutistica della intranet aziendale che vedrà il suo compimento nel corso del 2014.

Nel mese di novembre è stato organizzato il consueto evento Premio Fedeltà al Lavoro, rivolto ai dipendenti Amiat e ai loro familiari, durante il quale i vertici aziendali hanno consegnato un riconoscimento ai lavoratori che hanno

dedicato all'azienda almeno 30 o 35 anni di lavoro.

Nel 2013 i premiati sono stati complessivamente 107 (rispettivamente 84 per i 30 anni di servizio e 23 per i 35 anni).

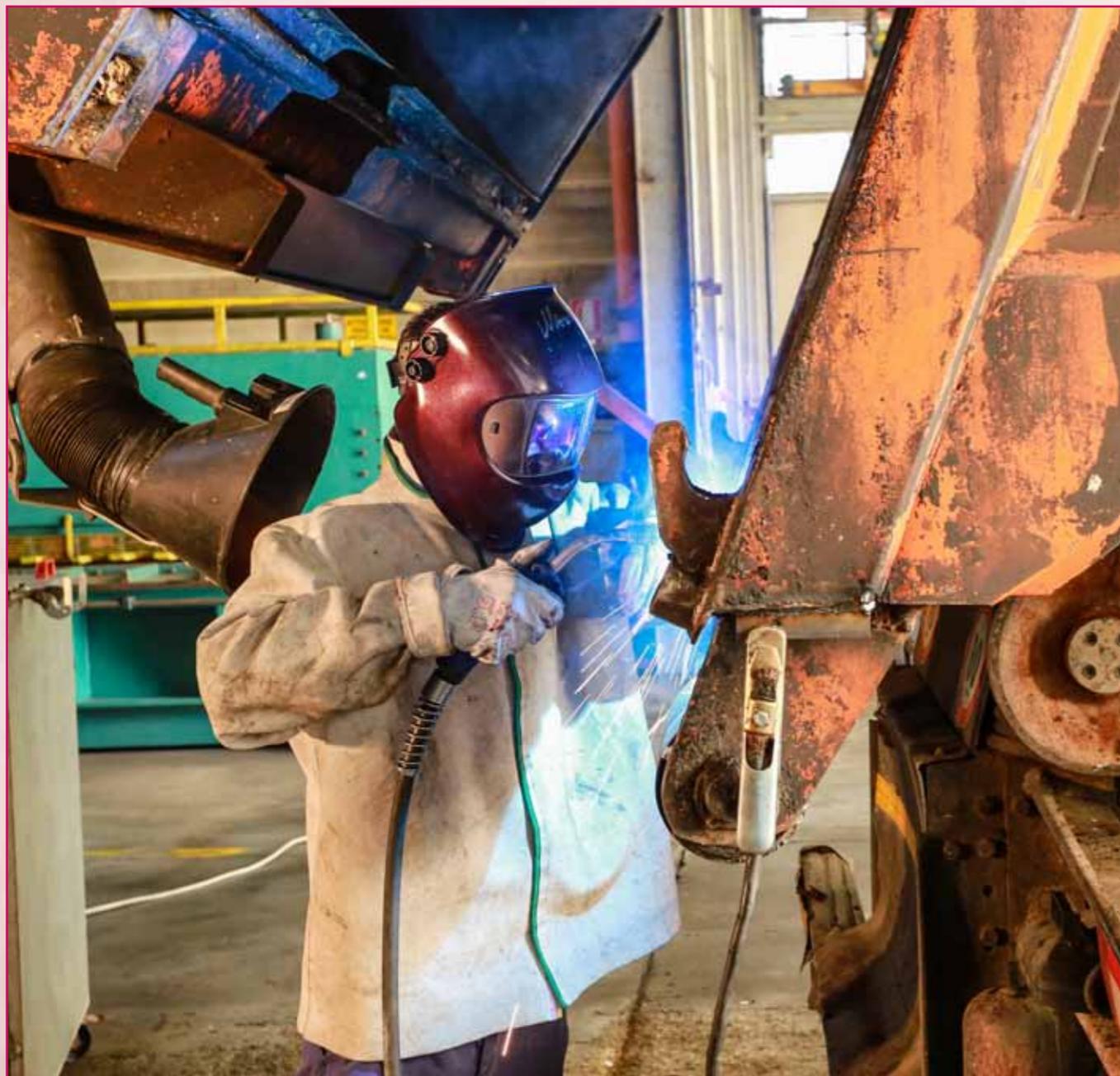
Nel 2013 46 figli di dipendenti, in età sei-dodici anni, hanno fruito dei soggiorni di vacanza estivi offerti da Amiat con richiesta di un modesto contributo economico da parte del lavoratore.

Per la prima volta, in collaborazione con il Cral aziendale, è stato offerto ai partecipanti la possibilità di scegliere il soggiorno di vacanza fra le offerte

proposte dal mercato e non limitarlo a una lista redatta dall'azienda a seguito di gara.

È proseguito infine il rapporto di collaborazione tra Amiat e Circolo Ricreativo sia nell'organizzazione dell'evento Natale Bimbi (riservato ai figli dei dipendenti) che nella realizzazione delle attività aggregative, culturali e sportive promosse dallo stesso circolo.





LA SICUREZZA E LA SALUTE DEI LAVORATORI

Amiat ha da sempre prestato particolare attenzione alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, elementi fondamentali di sviluppo del benessere sociale, garantendo 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 rispetto delle sole disposizioni legislative, ma comprendono la volontaria adozione e il rispetto di norme aggiuntive come quelle previste dal Sistema di Gestione Integrata Qualità, Sicurezza e Ambiente. L'obiettivo è la minimizzazione del rischio, attraverso la promozione del miglioramento continuo e la diffusione della cultura della sicurezza a tutti i livelli grazie ad attività di prevenzione, informazione continua e formazione.

Sin dal 2011, Amiat ha iniziato il percorso finalizzato all'ottenimento della certificazione OHSAS 18001, standard internazionale per un sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori. L'obiettivo, raggiunto nel 2013, ha permesso ad Amiat di conseguire l'ambizioso traguardo di certificazione integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza.

GLI INFORTUNI

L'andamento del fenomeno infortunistico è di seguito rappresentato:

INDICI INFORTUNISTICI	2011	2012	2013
If: Indice frequenza (n. infortuni totali/ore lavorate * 1.000.000)	147,3	127,2	105,3
Ig1: Indice gravità - complessivo (gg. complessivamente perse/ore lavorate * 1.000)	4,3	3,49	2,9
Giorni di assenza/prime prognosi	3,9	3,7	3,8
Infortuni mortali	0	0	0

In continuità con gli anni precedenti, la diminuzione degli

Amiat, inoltre, partecipa tramite propri rappresentanti, a comitati e gruppi di lavoro in materia di sicurezza e igiene del lavoro in ambito nazionale e locale, collaborando strettamente anche con l'Organismo Paritetico di settore "Fondazione Rubes Triva".



indici infortunistici conferma l'efficacia delle diverse azioni attuate. In particolare, il percorso, che ha portato l'azienda alla certificazione OHSAS nel 2013, ha influito in maniera sostanziale nel calo degli indici di gravità e frequenza. I due indici registrano, infatti, una diminuzione pari al 17% circa rispetto al 2012.

Inoltre, la rivisitazione sistematica della documentazione, le differenti azioni condotte sul piano gestionale e di controllo nonché la sensibilizzazione derivante dalla formazione erogata hanno contribuito in maniera determinante alle performance aziendali.

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

CAUSE DI INFORTUNIO PREMINENTI	2011	2012	2013
Infortuni in itinere	10,10%	12,40%	14,59%
Deambulazione/scivolamento	20,80%	25,10%	17,40%
Movimentazione manuale dei carichi	9,10%	13,00%	11,00%
Urti	4,00%	4,10%	10,00%
Caduta dai mezzi	9,10%	8,00%	8,20%
Schiacciamento	6,00%	4,80%	8,20%
Incidente stradale/errata manovra	11,90%	6,80%	7,12%
Biologico/Chimico	5,80%	4,80%	6,40%
Morsi/punture animali	2,70%	3,90%	3,20%
Taglio	0,96%	-	1,40%
Altre cause	19,54%	17,10%	12,49%

In "altre cause" le principali voci sono: errata manovra da uso attrezzature, caduta carichi sospesi, freddo e umidità, aggressione.

Aumentano in percentuale, rispetto al 2012, sia gli infortuni in itinere, che gli infortuni alla guida di mezzi aziendali, l'accadimento dei quali non dipende esclusivamente dai comportamenti dei dipendenti Amiat, ma anche dagli altri utenti della strada e sono quindi non totalmente controllabili. Al contrario, diminuiscono di quasi 8 punti percentuali gli infortuni dovuti a deambulazione/scivolamento.

Un dato in controtendenza è quello relativo agli infortuni causati da "urti", in netta crescita rispetto agli anni precedenti, infortuni imputabili per la gran parte alla movimentazione dei contenitori del servizio di raccolta porta a porta.

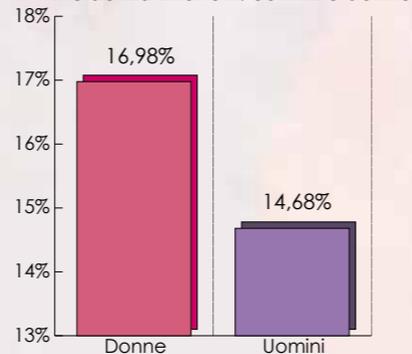
Si conferma invece la diminuzione degli infortuni avvenuti nelle fasi di salita e discesa dalle postazioni di guida, grazie ai mezzi con cabina ribassata e

alla maggior attenzione dei lavoratori. I costanti e ripetuti interventi tecnici e formativi sui rischi da movimentazione manuale dei carichi (che comprende i rischi da movimenti ripetitivi, sollevamento, tiro e spinta di contenitori e trasporto di pesi) hanno portato alla diminuzione di infortuni all'apparato muscolo-scheletrico.

Poiché le attività dei lavoratori Amiat sono prevalentemente operative, si riscontra che l'incidenza degli infortuni è più elevata tra la popolazione femminile in quanto maggiormente vulnerabile dal punto di vista degli sforzi fisici. Si veda infatti la media pesata del grafico qui riportato che esprime, in funzione della forza lavoro

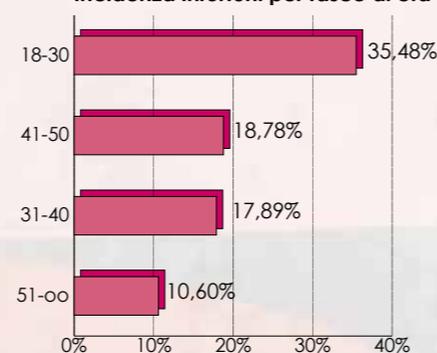
pesata per il genere maschile.

Incidenza infortuni: uomini e donne



Altro dato significativo è rappresentato dall'età del personale infortunato. Il grafico riportato mostra come, nel 2013, oltre il 35% dei lavoratori Amiat infortunati aveva un'età compresa tra 18 e 30 anni.

Incidenza infortuni per fasce di età



Molto probabilmente i lavoratori con maggior esperienza e con maggiore formazione ricevuta nel corso degli anni sono più coscienti dei fattori di rischio e di conseguenza prestano più attenzione nell'espletamento delle proprie attività lavorative.

AMIAT E LA FONDAZIONE RUBES TRIVA

Nel novembre 2013 la *Fondazione Rubes Triva*, organismo paritetico delle aziende di igiene urbana, ha organizzato un convegno nazionale avente come tema principale l'invecchiamento degli operatori del settore ambientale.

Amiat è stata invitata a partecipare come esempio di best practices a livello nazionale.

La relazione presentata ha voluto portare in evidenza, oltre all'effettivo aumento dell'età anagrafica media degli addetti dell'igiene urbana, le conseguenti problematiche derivanti, in particolare per quanto attiene la movimentazione

manuale dei carichi nelle attività di sollevamento di sacchi o mastelli, dovuta all'introduzione della raccolta differenziata porta a porta rispetto alla raccolta meccanizzata con contenitori stradali.

È emersa pertanto, in questo caso, la discrasia tra obiettivi di carattere ambientale e quelli attinenti la sicurezza sul lavoro. Nelle conclusioni si è voluto suggerire l'individuazione di assetti di organizzazione del lavoro diversi, al fine di riportare in primo piano il rispetto dei principi generali di tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

LA FORMAZIONE PER PREVENZIONE E SICUREZZA

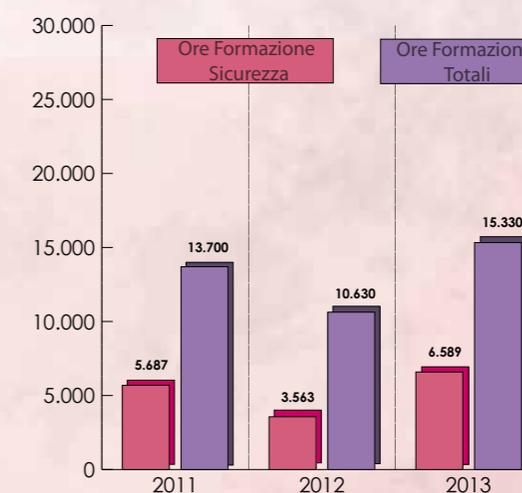
La formazione del personale Amiat è stato uno degli strumenti maggiormente utilizzati in questi ultimi anni come fattore di prevenzione mirata per la salute e sicurezza dei lavoratori e si presuppone sia uno dei principali elementi che hanno determinato l'inizio di un trend di riduzione degli infortuni sul lavoro. Amiat ha proseguito gli investimenti in questo campo con l'aspettativa e 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:

CONFRONTO ORE FORMAZIONE SICUREZZA/ORE FORMAZIONE TOTALI

	2011	2012	2013
Ore formazione sicurezza	5.687	3.563	6.589
Ore formazione totali	13.700	10.630	15.330

Confronto ore formazione sicurezza - ore totali



La formazione sulla sicurezza dei lavoratori è definita sulla base di due principali esigenze:

- formazione e aggiornamenti periodici obbligatori per legge (ad esempio abilitazione del personale all'utilizzo di macchine particolari o a effettuare attività per cui è necessario possedere una particolare qualifica);
- formazione dei lavoratori destinata a colmare i gap formativi in caso di cambio mansioni, nuove attività o in caso di introduzione di nuove procedure o prassi comportamentali definite dall'azienda.

Le ore di formazione sulla sicurezza e igiene del lavoro erogate nel corso del 2013 sono state 6.589, pari al 43% delle ore di formazione totali erogate per tutta l'azienda, dato in crescita rispetto a quello registrato nel 2012.

Aumentano inoltre anche le ore di formazione pro capite che salgono a 3,67.

ORE FORMAZIONE		
	2012	2013
Ore totali formazione	10.630	15.330
Ore formazione sicurezza	3.563	6.589
% ore formaz. sicurezza/ore formazione aziendali	33,5%	43,0%
Ore formaz. sicurezza/n. dipendenti totali	1,94	3,67
Ore formaz. sicurezza/n. partecipanti	4,44	4,77
%Ore formaz. sicurezza/ore lavoro anno	0,13%	0,25%

Se si distribuiscono le ore di formazione in ambito di sicurezza sulle principali categorie di lavoratori aziendali si nota come, escludendo l'attività di addestramento e utilizzo mezzi e attrezzature a carico esclusivo della categoria operai, la formazione in aula sulla normativa di sicurezza applicabile e sui rischi specifici è orientata in misura maggiore alla categoria gestori di risorse (preposti). Questo dato si è rafforzato nel 2013 nel corso del quale, come si nota, sono raddoppiate le ore di formazione pro capite sia per gli operai che per la categoria impiegati (che comprende i preposti), facendo sì che tutti i dipendenti di questa categoria abbiano partecipato a più di un corso di formazione sulla sicurezza.

FORMAZIONE SICUREZZA PER CATEGORIE DI LAVORATORI						
	2012			2013		
	Operai	Impiegati	Dirigenti/Quadri	Operai	Impiegati	Dirigenti/Quadri
Ore formazione procapite	1,3	4,8	5,8	2,7	8,3	5,2
Percentuale dipendenti formati per categoria*	38,4%	69,5%	45,5%	64,8%	136,7%	81,8%

*N. dipendenti formati/N. dipendenti per categoria

Se si analizza invece il dato della formazione suddiviso per genere si evince una predominanza di formazione sicurezza erogata a personale di sesso maschile. Tale risultato è comunque sbilanciato già in partenza per via del rapporto numerico fra popolazione di sesso maschile e femminile e comunque va relazionato alle mansioni prettamente operative nelle quali risulta una preponderanza di personale maschile.

FORMAZIONE SICUREZZA PER GENERE		
	2012	2013
Lavoratori formati	803	1.381
Uomini	78,5%	76,3%
Donne	21,54%	23,7%

LA SORVEGLIANZA SANITARIA

L'attività di sorveglianza sanitaria, affidata a società specializzata esterna con nomina di tre medici competenti (di cui uno con funzioni di coordinamento), fornisce servizi di visita medica, vaccinazioni e accertamenti sanitari per i dipendenti Amiat. Nel corso del 2013, sono state effettuate 1.518 visite mediche di vario tipo come previsto dal D.Lgs. 81/08 all'art. 41. Si evidenzia che l'informatizzazione del processo di visita e la smaterializzazione della cartella sanitaria dei dipendenti, realizzate durante il 2013, hanno permesso di gestire un più elevato numero di visite rispetto all'anno precedente.

ANNO	2011	2012	2013
Visite mediche complessive (varie tipologie)	1.640	1.228	1.518

I RAPPRESENTATI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA

Nell'anno 2013 sono state condotte tre riunioni tra RLSSA (Rappresentanti dei Lavoratori per la Salute, la Sicurezza e l'Ambiente), datore di lavoro e RSPP (Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione). A seguito di richieste di chiarimenti e segnalazioni criticità da parte degli stessi RLSSA, sono stati effettuati cinque sopralluoghi congiunti (ovvero con la presenza contemporanea di responsabili operativi, Servizio Prevenzione e Protezione e RLSSA).

Nel dicembre 2013 sono state rinnovate le cariche degli RLSSA aziendali che in base ai dettami del CCNL di settore, in Amiat sono complessivamente sei. Quest'ultimi, come previsto dalle vigenti disposizioni legislative in materia, sono stati adeguatamente formati e hanno ricevuto i dovuti aggiornamenti formativi.

LE RELAZIONI SINDACALI

Nel corso del 2013, Azienda e OO.SS. hanno affrontato tematiche e, conseguentemente, sottoscritto accordi di seguito indicati:

- "Rinnovo CQC", finalizzato a limitare quanto più possibile l'impegno economico dei dipendenti Amiat appartenenti al mondo conducenti per il rinnovo della Carta di Qualificazione del Conducente (CQC) prevista dalla normativa. Tramite apposita convenzione con Confservizi e relativo cofinanziamento si è riusciti a rimborsare totalmente tale spesa a quei dipendenti che si sono serviti di strutture formative individuate dall'azienda, riducendo così il costo per l'azienda;
- "Tassazione agevolata 2013", per consentire la fruizione del beneficio fiscale agevolato ai dipendenti Amiat anche nel 2013;
- "PDR consuntivo 2012", utile all'erogazione del Premio di Risultato relativo al 2012, secondo quanto previsto

dall'accordo quadro vigente;

- "PDR 2013", volto a fissare gli obiettivi per il 2013;
- "Regolamento Cassa Soccorso – adeguamenti e modifiche", con il quale si sono rivisti, migliorandoli, alcuni parametri previsti dall'accordo del 2011, consentendo il riconoscimento di prestiti agevolati a dipendenti in difficoltà.

Oltre a quanto descritto, in novembre sono state elette le RSU aziendali che hanno sostituito le precedenti RSA con i conseguenti adeguamenti dei rapporti tra azienda e OO.SS.

ISCRITTI ALLE ORGANIZZAZIONI SINDACALI			
	31/01/2012	31/01/2013	31/01/2014
N. lavoratori	1.371	1.278	1.199
%	71,04%	69,72%	66,91%

I FORNITORI

LA COMPOSIZIONE E LA RICADUTA SUL TERRITORIO

I fornitori presenti nell'anagrafica aziendale sono circa 1.350. Poiché Amiat è per sua natura un'azienda estremamente radicata sul territorio, quasi il 59% dei suddetti risultano essere dislocati in provincia di Torino. Nel 2013 Amiat ha emesso ordini nei confronti di 563 fornitori, di cui 334 aventi sede in provincia di Torino (circa il 59%). Tali dati sono allineati a quelli rilevati negli esercizi precedenti.

Negli ultimi otto anni Amiat ha costituito un archivio elettronico in cui sono inseriti circa 1.000 fornitori potenziali, al fine di garantire il maggior turn-over possibile fra i fornitori utilizzati e sfruttare tutte le opportunità

offerte dal mercato.

Nel 2013 l'importo ordinato complessivo è stato pari a circa 111,2 milioni di euro, così ripartiti:

- circa 7,6 milioni di euro per investimenti;
- circa 8,1 milioni di euro per acquisti di esercizio;
- circa 5,8 milioni di euro per lavori, manutenzioni e riparazioni;
- circa 89,7 milioni di euro per prestazioni di servizio varie.

IMPORTI COMPLESSIVI AGGIUDICATI A SEGUITO DI PROCEDURE APERTE			
Anno	2011	2012	2013
Acquisti di esercizio	5.173.298,00	14.617.223,00	8.141.327,00
Investimenti	4.978.744,00	4.560.178,00	7.602.435,00
Lavori, manutenzioni e riparazioni	3.876.478,00	9.280.226,00	5.833.246,00
Prestazioni di servizio varie	82.941.658,00	47.787.193,00	89.670.683,00
Totale	96.970.178,00	76.244.820,00	111.247.691,00



Nel 2013 gli ordini emessi in favore di fornitori della provincia di Torino hanno avuto un importo totale complessivo di circa 61,2 milioni di euro.

FORNITORI A CUI È STATO FATTO ALMENO UN ORDINE NELL'ANNO			
Anno	2011	2012	2013
N. complessivo di fornitori	522	534	563
N. di fornitori in provincia di Torino	329	338	334
% fornitori in provincia di Torino	63,03%	63,30%	59,33%

Amiat favorisce l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate prevedendo, in bandi di gara relativi ad 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.



Dodici affidamenti di questo tipo, per un importo complessivo relativo al 2013 pari a 19,1 milioni di euro, hanno consentito l'impiego di 190 lavoratori svantaggiati. Tale dato, perfettamente allineato a quello degli esercizi precedenti, certifica la continuità dell'azione di Amiat in favore di personale svantaggiato.

FORNITURE CON CLAUSOLA SOCIALE			
Anno	2011	2012	2013
Numero di servizi	13	13	12
Lavoratori svantaggiati impiegati	182	194	190
Consuntivo affidamenti con clausola sociale	€ 20.200.000	€ 19.400.000	€ 19.056.000

GLI ACQUISTI PUBBLICI ECOLOGICI

Dal 2009 Amiat aderisce al protocollo d'intesa per la promozione degli acquisti pubblici ecologici (protocollo APE), promosso nel 2003 dalla Provincia di Torino e dall'Arpa Piemonte. 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 e 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 2013, Amiat ha proseguito a inserire i CAM nelle specifiche tecniche inerenti le acquisizioni relative all'hardware, all'energia elettrica, alla carta per fotocopiatrici, alla carta intestata, alle buste per la corrispondenza e ai prodotti per le pulizie. Inoltre anche le forniture correlate a eventi e seminari sono state approvvigionate nel rispetto dei criteri APE: ad esempio sono stati acquisiti gadget ecologici, come penne a sfera in bambù, sacche in tessuto e quaderni in carta riciclata.

Infine sono stati acquisiti tre compattatori posteriori a cabina ribassata e quattro veicoli con cassone ribaltabile e gru oleodinamica, per un importo complessivo di circa 1,1 milioni di euro, inserendo fra i criteri di aggiudicazione della gara alcuni criteri ambientali, quali i livelli di emissioni di monossido di carbonio, di ossido di azoto, di idrocarburi e di particolato. I suddetti veicoli non rientrano nel Protocollo APE, in quanto non sono né vetture, né veicoli commerciali

leggeri (uniche categorie di veicoli prese in esame dal Protocollo APE). Tuttavia questo dato dimostra il raggiungimento di una consolidata attenzione all'ambiente da parte di Amiat, certificato dal fatto che, anche in due casi in cui non era necessario rispettare prescrizioni legislative o protocolli d'intesa, l'azienda ha optato per disciplinari di gara che tutelassero l'ambiente.

L'ORGANIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI IN AMIAT

Amiat ha una struttura relativa agli acquisti comprendente due uffici:

- Appalti e Contratti - si occupa della gestione delle procedure aperte (gare a 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, calcola gli indicatori di performances relativi al processo degli acquisti, 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 a cui affidare le forniture. In ogni caso, tutti i processi di approvvigionamento vengono prima autorizzati e poi avvallati dalle figure aziendali preposte, definite nelle procedure interne (responsabili dei relativi centri di costo, dirigenti di struttura, responsabile Controllo di Gestione, dirigente Amministrazione Finanza e Acquisti, Direttore Generale, Amministratore Delegato).

Nel 2013, in esito alla procedura di gara a doppio oggetto esperita da FCT Srl, socio unico di Amiat, per la scelta di un socio operativo industriale e per l'affidamento del servizio di igiene ambientale del Comune di Torino, il 49% del capitale sociale è stato trasferito in capo ad Amiat V. SpA, società partecipata da Iren Emilia SpA, Iren SpA e Acea Pinerolese SpA. Il cambio di composizione societaria ha fatto sì che si iniziasse a esplorare la possibilità di fare acquisti congiunti sperando gare comuni fra Amiat e Gruppo Iren.

Nel corso del 2013 è stata esperita la prima gara comune, una procedura aperta gestita da Amiat per l'acquisto di

sale per il disgelo stradale. In futuro saranno sempre più numerose le procedure aperte e negoziate comuni, gestite di volta in volta o da Iren o da Amiat. Nel breve periodo, al fine di poter sfruttare immediatamente le potenziali sinergie di acquisto le gare comuni riguarderanno classi merceologiche standardizzate, per cui sarà sufficiente sommare i fabbisogni delle due aziende (ad esempio l'hardware, gli oli lubrificanti, il sale). L'obiettivo nel medio/lungo termine è invece quello di omogeneizzare il più possibile acquisti di grande rilevanza economica (ad esempio i contenitori e il parco mezzi con i relativi ricambi) che ad oggi Amiat e Iren conducono con specifiche tecniche differenti, al fine di ottenere offerte più vantaggiose attraverso le economie di scala e semplificare i processi di approvvigionamento e di gestione della fornitura. Il raggiungimento del suddetto obiettivo richiederà nei prossimi anni un continuo confronto tra le strutture tecniche di Amiat e quelle di Iren. Inoltre l'ingresso di Iren nella compagine azionaria di Amiat ha innescato un naturale processo di benchmark tra le due aziende, volto a individuare le best practices di acquisto per poi mutuarle vicendevolmente. Pertanto questo continuo confronto potrebbe portare in futuro a nuove modalità di approvvigionamento:

ad esempio, alcuni servizi ad oggi esternalizzati potrebbero essere internalizzati e viceversa, oppure per alcuni approvvigionamenti si potrebbe sostituire l'acquisto del bene con un contratto di noleggio full-service. Infine si sono cominciati a internalizzare nella compagine sociale alcune forniture e servizi attualmente esternalizzati. Nel corso del 2013, Amiat:

- ha perfezionato con Iren Servizi e Innovazione SpA un contratto di servizio di Global Service sugli impianti e le aree verdi degli immobili di proprietà e in uso di Amiat;
- ha negoziato un affidamento intragruppo in favore di Iren Mercato SpA - relativo alla fornitura di energia elettrica per l'anno 2014 - a un prezzo inferiore a quello disponibile nella relativa convenzione Consip.

Dal 2011 Amiat ha cominciato ad aderire alle convenzioni Consip (Concessionaria Servizi Informativi Pubblici) relative ai carburanti rete, alla telefonia fissa e alla telefonia mobile. Consip è la centrale di committenza nazionale per la Pubblica Amministrazione. Le convenzioni sono accordi quadro, sulla base dei quali le imprese fornitrici - aggiudicatrici di procedure aperte indette da Consip su singole categorie merceologiche - s'impegnano ad accettare (alle condizioni e ai prezzi stabiliti in gara e in base agli standard di qualità previsti nei capitolati) ordina-

tivi di fornitura da parte delle Pubbliche Amministrazioni, fino al limite massimo previsto. Acquistando attraverso le convenzioni Consip, tutte le amministrazioni possono evitare di sostenere i costi di una gara d'appalto e possono ottenere notevoli risparmi sul prezzo dei beni.

Dopo l'emanazione della Legge 135/2012 (Spending Review bis), le società a partecipazione pubblica diretta o indiretta (come Amiat) sono tenute ad approvvigionare alcune categorie merceologiche (energia elettrica, gas, carburanti rete e carburanti extra-rete, combustibili per riscaldamento, telefonia fissa e telefonia mobile) attraverso le convenzioni messe a disposizione da Consip e dalle centrali di committenza regionali di riferimento (nel caso Amiat, SCR Piemonte). In alternativa, possono esperire proprie procedure di acquisto autonome, a condizione che esse prevedano corrispettivi inferiori a quelli indicati nelle convenzioni succitate (come ha fatto Amiat per la fornitura di energia elettrica 2014), pena la nullità dei contratti di acquisto.

Nel corso del 2012 Amiat ha revocato le procedure aperte avviate relative al carburante extra-rete e all'energia elettrica, ha attivato la convenzione Consip relativa al carburanti extra-rete e al combustibile per riscaldamento e

ha aderito alla Convenzione Consip relativa al gas e alla convenzione SCR relativa all'energia elettrica per le forniture del 2013.

Nel corso del 2013 Amiat ha aderito alla Convenzione Consip relativa al gas per la fornitura del 2014.

LA QUALIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI

In fase di richiesta d'offerta e prima dell'emissione dell'ordine, al fine di accertare l'onorabilità dei partner commerciali con cui potrebbe collaborare, Amiat richiede agli enti pubblici di competenza (INPS, Agenzia delle Entrate di competenza territoriale, Procura della Repubblica presso il Tribunale di Torino, Prefettura) il rilascio di un elenco di documenti (DURC, casellari giudiziari e fiscali, comunicazione antimafia, informativa antimafia), diversificato a seconda dell'importo dell'ordine, al fine di verificarne la regolarità.

Inoltre, prima di perfezionare il contratto, il fornitore è tenuto a presentare ulteriore documentazione (ad esempio una polizza assicurativa per responsabilità civile, verso terzi e per i dipendenti) in relazione alla 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 tutta la documentazione di legge che attesti il regolare svolgimento delle attività in questione da parte del fornitore (copia del provvedimento di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per le categorie occorrenti

per lo svolgimento del trasporto e/o lo smaltimento oggetto dell'appalto).

Il Vendor Rating è informatizzato ed è 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.

Nel corso del 2013 sono state effettuate 3.329 valutazioni da parte dei diversi enti aziendali le cui risultanze non hanno portato alla dequalifica di alcun fornitore.



IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA

Da molti anni Amiat esperisce procedure aperte e procedure negoziate le cui aggiudicazioni avvengono attraverso il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Complessivamente negli ultimi tre esercizi sono state aggiudicate procedure aperte con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per circa 47,7 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 60% del totale.

Nel 2013, nove delle 24 procedure aperte avviate nel corso dell'anno prevedevano l'offerta economicamente più vantaggiosa come criterio di aggiudicazione, per un importo complessivo di circa 6,4 milioni di euro, valore che supera il 47% della somma degli importi complessivamente messi a gara nel corso dell'anno (circa 13,6 milioni di euro) attraverso le procedure aperte.

Gli importi appena riportati sono abbondantemente al di sotto della media (basti pensare che nel 2012 la somma degli importi complessivamente messi a gara attraverso le procedure aperte si è attestata intorno ai 104,4 milioni di euro). La peculiarità di questo dato è dovuta al fatto che 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 procedura aperta il cui avvio ha impattato maggiormente sugli importi complessivi messi a gara nel corso del 2013 è

stata quella avente oggetto la fornitura di 16 veicoli costituiti da un autotelaio cabinato con cabina a pianale ribassato e allestito di attrezzatura a caricamento posteriore per la raccolta, la compattazione e il trasporto di rifiuti urbani, il cui importo a base di gara è stato di circa 2,1 milioni di euro. I criteri di aggiudicazione riguardavano il prezzo (60%) e l'offerta tecnica (40%). Questa comprendeva criteri ambientali (relativi alle emissioni di sostanze inquinanti e alla rumorosità dell'attrezzatura) e criteri tecnici legati alla produttività (relativi alla portata, al carico potenziale, alla capacità di carico, al tempo di esecuzione del ciclo di compattazione) e all'accessibilità e manovrabilità del veicolo.

IMPORTI COMPLESSIVI AGGIUDICATI A SEGUITO DI PROCEDURE APERTE			
Anno	2011	2012	2013
Importi complessivi	16.564.848	71.797.754	11.712.004
Importi relativi a gare aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa	220.000	41.561.734	5.935.859
% degli importi relativi a gare aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sugli importi complessivamente aggiudicati	1,33%	57,89%	50,68%

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:

- è sottoposto a tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e assume a suo carico tutti gli oneri relativi;
- è obbligato ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località. In particolare per quanto attiene ai costi del lavoro e ai costi della sicurezza dovrà essere ampiamente osservato e garantito quanto specificamente previsto anche ai commi 3-bis e 3-ter dell'art. 86 del D. Lgs. 163/06;
- è obbligato a osservare le disposizioni in materia di sicurezza del lavoro dettate dal D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche, dotando il personale, ove necessita, di mezzi di protezione idonei in relazione ai servizi da svolgersi.

B) Amiat si riserva di risolvere il contratto in caso di:

- mancato rispetto delle disposizioni e normative vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, tutela della salute e tutela dell'ambiente;
- mancato rispetto delle normative in materia retributiva e contributiva;
- inottemperanza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;
- subappalto abusivo, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto o violazione di norme sostanziali regolanti il subappalto.

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 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 a 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.

Al fine di garantire le massime condizioni di trasparenza e parità di trattamento, oltre alle procedure aperte, anche le procedure negoziate aventi importo a base di gara pari o superiore a euro 20 mila, vengono esperite con sedute di gara aperte al pubblico.

Sul sito internet di Amiat è possibile consultare i bandi di gara a evidenza pubblica, tutti i documenti relativi (quali disciplinare di gara, capitolato speciale d'appalto, istanza di partecipazione, modulo offerta) e gli esiti sia delle procedure aperte che delle procedure negoziate (nel secondo caso solo se importo a base di gara pari o superiore a euro 20 mila). Inoltre, nel corso del 2013 Acquisti Diretti e Appalti e Contratti hanno cominciato a censire i dati relativi

agli affidamenti effettuati, in modo da poter assolvere agli obblighi derivanti dalla Legge 6 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione". Più dettagliatamente, il comma 32 dell'art. 1 della suddetta legge stabilisce che entro il 31 gennaio di ogni anno (a partire dal 2014) le stazioni appaltanti pubblichino nei propri siti web istituzionali una serie di dati relativi agli appalti affidati l'anno precedente (la struttura proponente; l'oggetto del bando; l'elenco degli operatori invitati a presentare offerte; l'aggiudicatario; l'importo di aggiudicazione; i tempi di completamento dell'opera, servizio o fornitura; l'importo delle somme liquidate) in tabelle riassuntive rese liberamente scaricabili in un formato digitale standard aperto che consenta di analizzare e rielaborare, anche a fini statistici, i dati informatici.

Per quanto riguarda le procedure negoziate, 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.

Il contenzioso

Amiat si contraddistingue per il basso livello di contenzioso con i propri fornitori tant'è che nel corso dell'ultimo triennio vi sono state solamente sei cause che hanno visto Amiat contrapposta, in due casi, ad altrettanti concorrenti di gare a evidenza pubblica dalla medesima bandite e, negli altri quattro casi, a fornitori veri e propri in merito a problematiche emerse nella fase di esecuzione del contratto.

Nel corso del 2013 due concorrenti di una medesima procedura aperta hanno promosso ricorso al TAR, il primo impugnando la propria esclusione dalla gara, ritenendola immotivata, il secondo impugnando l'aggiudicazione provvisoria in capo a un terzo soggetto.

Il difficile contesto economico che si sta attraversando ha



reso i fornitori ancora più attenti a non lasciarsi sfuggire eventuali opportunità di lavoro ed è ragionevole ipotizzare che molto difficilmente qualche operatore economico non impugnerebbe un bando di gara o un provvedimento di aggiudicazione se lo considerasse fondatamente illegittimo. Il fatto che siano stati proposti solo i suddetti due ricorsi e che il TAR abbia respinto entrambi può essere valutato come un indicatore della precisione dei disciplinari di gara e della corretta gestione delle sedute di gara (con relative ammissioni ed esclusioni dei concorrenti).

Parimenti, il basso livello di contenzioso tra Amiat e i propri fornitori effettivi, è verosimilmente correlato alla completezza e al buon livello di dettaglio dei capitolati speciali d'appalto e delle specifiche tecniche.

Anno	2011	2012	2013
Cause promosse da concorrenti	0	0	2
Cause promosse da fornitori effettivi	1	0	0
Cause promosse da Amiat	2	0	1
Totale	3	0	3

I RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

I rapporti con gli interlocutori istituzionali di Amiat sono incentrati sui principi della correttezza e della trasparenza e vengono declinati in tre modalità diverse:

- economica – sotto forma di imposte e tasse dovute per legge e di contributi percepiti a beneficio dell'azienda;
- normativa – che si manifesta nel rispetto della disciplina relativa alla realizzazione delle attività di igiene ambientale, raccolta e smaltimento dei rifiuti;
- 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 percentuale di riciclaggio 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 un fortissimo impulso verso l'applicazione di sistemi integrati domiciliari di raccolta, soprattutto in comuni di piccole e medie dimensioni.

La Provincia di Torino non solo ha indicato obiettivi di raccolta e modalità di finanziamento, ma ha dettato anche il modello di raccolta da applicare.

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

La Città di Torino e Amiat tra il 2004 e il 2010 hanno realizzato progressivamente la transizione a sistemi domiciliari integrati per circa il 45% dei residenti di Torino, con un notevole sforzo economico e organizzativo che ha visto una sospensione delle nuove attivazioni nel 2010 e nel 2011, in attesa di stanziamenti economici per l'ampliamento delle raccolte domiciliari ad altri quartieri cittadini che la Provincia ha comunque definito nel corso del 2011. Nell'anno 2012 si è comunque portata a termine l'attivazione del porta a

porta di una piccola area cittadina abitata da circa 3.600 residenti, rimasta esclusa, per motivi logistici e organizzativi, dalle precedenti attivazioni che avevano già interessato la circoscrizione di appartenenza della stessa negli scorsi anni. Nel 2013 invece è stata avviata l'attività di comunicazione a sostegno dell'attivazione del porta a porta nel quartiere Crocetta, che coinvolgerà entro l'anno 2014 circa 35 mila nuove utenze, portando così a circa 450 mila i cittadini residenti serviti dal porta a porta.

Nel corso dell'anno 2014, Amiat sarà inoltre coinvolta, come soggetto dalla forte e assidua relazione con l'ente, al mutato scenario amministrativo che interesserà la Provincia di Torino con la costituzione della nuova Città Metropolitana.



IL DIALOGO CON GLI ALTRI COMUNI NELL'AMBITO DELL'ATO-R

Il 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 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 circa il 40% del totale provinciale. L'area interessata ha una superficie di 130,5 kmq. Nell'ambito

del Consorzio opera Amiat. Il Consorzio è competente 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.

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 più volte aggiornato sino al suo 4° aggiornamento, approvato dall'Assemblea di ATO-R con Deliberazione del 28/11/2012.

Il Piano d'Ambito governa, programma e regola il processo di gestione degli impianti di smaltimento (RSU, fanghi e sovralli 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 queste aree nel corso degli anni sono stati avviati contatti e dialoghi non solo con le amministrazioni comunali ma anche con associazioni, enti territoriali e più in generale stakeholder locali che hanno condiviso con Amiat percorsi di comunicazione al pubblico e di informazione sul territorio.



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.

I RAPPORTI CON GLI ENTI PROVINCIALI

Numerose e importanti sono le competenze assegnate dalla Provincia di Torino in tema di rifiuti e bonifiche sia dalla normativa nazionale che da quella regionale, in particolare per quanto riguarda le attività di programmazione, autorizzazione e controllo:

- Gestione rifiuti e bonifiche: autorizzazioni trattamenti e bonifiche;
- Programmazione del ciclo integrato dei rifiuti: pianificazione, erogazione contributi, comunicazione, accordi;
- Osservatorio provinciale rifiuti: raccolta dati, monitoraggio, rapporti;

- Comitato Locale di Controllo - Termovalorizzatore Torino Sud.

Come già evidenziato sopra, Amiat mantiene stretti contatti con l'ente sia da un punto di vista normativo-autorizzativo che da un punto di vista informativo come testimoniato dalla partecipazione dell'azienda alle campagne informative dalla Provincia avviate.

Nel corso dell'anno 2014, Amiat sarà coinvolta, come tutti i player avventi forte e assidua relazione con l'ente, nel mutato scenario amministrativo che interesserà la Provincia di Torino con la costituzione della nuova Città Metropolitana.

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 dei cittadini al fine di realizzare congiuntamente azioni di sensibilizzazione sul territorio.



TABELLA INDICATORI GRI-G3.1

Sono riportati nella tabella i numeri di pagina del documento, in cui è possibile individuare le informazioni relative ai criteri e agli indicatori trattati.

PROFILO			
Strategia e analisi	1.1	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	3
	1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	13
	2.1	Nome dell'organizzazione	5
Profilo dell'organizzazione	2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	15, 22-33
	2.3	Struttura operativa	14
	2.4	Sede principale	5, 4ª copertina
	2.5	Paesi di operatività	5, 41
	2.6	Assetto proprietario e forma legale	8, 67
	2.7	Mercati serviti	5, 22-33, 41
	2.8	Dimensione dell'organizzazione	61-63, 94-96
	2.9	Cambiamenti significativi	8, 27-33
	2.10	Riconoscimenti/premi ricevuti	42-43, 90
	Profilo del report	3.1	Periodo di rendicontazione
3.2		Data di pubblicazione del precedente bilancio	41
3.3		Periodicità di rendicontazione	41
3.4		Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	128
Obiettivo e perimetro del report	3.5	Processo per la definizione dei contenuti	41-43, 45-46, 57-59
	3.6	Perimetro del bilancio	41
	3.7	Limitazioni su obiettivo o perimetro del bilancio	41
	3.8	Informazioni relative alle altre società collegate	15
	3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	41-45
	3.10	Spiegazione degli effetti di modifiche di informazioni rispetto al precedente bilancio e motivazioni	41-42
Indice dei contenuti del GRI	3.11	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	41-43
	3.12	Tabella degli indicatori GRI - G3.1	126-127
Governance	4.1	Struttura di governo	8-11
	4.2	Ruolo del Presidente	8-9
	4.3	Amministratori indipendenti e non esecutivi	10
	4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni	8-13, 104-105, 112
	4.5	Legame tra compensi di amministratori e alta direzione e performance dell'organizzazione	9
	4.6	Conflitti di interesse	11-13
	4.7	Qualifiche degli amministratori	8-10
	4.8	Mission, valori, codici di condotta e principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali	3, 12-13
	4.9	Procedure per identificare e gestire le performance economiche, ambientali e sociali	45-47
	4.10	Processo per la valutazione delle performance del CdA	8-9
Impegno in iniziative esterne	4.11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	42-43
	4.12	Adozione di codici di condotta e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	42-57, 23, 83-85
	4.13	Partecipazioni ad associazioni di categoria	16

Coinvolgimento degli stakeholder	4.14	Elenco degli stakeholder coinvolti	58-59	
	4.15	Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere	57-59	
	4.16	Attività di coinvolgimento degli stakeholder	57-59	
	4.17	Argomenti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni	57-59	
	PERFORMANCE ECONOMICA			
Performance economica	EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	61-69	
	EC3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico	66	
	EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	68-69, 113-114	
Presenza sul mercato	EC9	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	65-69	
Materie prime	PERFORMANCE AMBIENTALE			
	EN1	Materie prime utilizzate	73-81	
	EN2	Percentuale di materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	Le attività sono prevalentemente orientate al servizio	
	EN3	Consumo diretto di energia per fonte energetica primaria	73-74	
	EN4	Consumo indiretto di energia per fonte energetica primaria	73-74	
	EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	73-74	
	EN6	Prodotti e servizi per l'efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile	71-74	
	EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	80	
	EN9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo d'acqua	80	
	EN10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata	81	
Energia	EN13	Habitat protetti o ripristinati	27-30	
	EN14	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità	27-30	
	EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra	75-79	
	EN17	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra	75-79	
Acqua	EN18	Iniziative per ridurre le emissioni di gas a effetto serra e risultati raggiunti	37, 75-79	
	EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono	75-79	
	EN20	Altre emissioni in atmosfera	75-79	
	EN21	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	80-81	
	EN22	Peso totale dei rifiuti e metodi di smaltimento	81	
	EN23	Numero totale e volume di sversamenti significativi	Nessun caso nel 2013	
	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	27-30, 80-81	
	Biodiversità	EN21	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	80-81
		EN22	Peso totale dei rifiuti e metodi di smaltimento	81
		EN23	Numero totale e volume di sversamenti significativi	Nessun caso nel 2013
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	27-30, 80-81	

TABELLA INDICATORI GRI-G3.1

Prodotti e servizi	EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali di prodotti e servizi	71-78
	EN27	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato	Le attività sono prevalentemente orientate al servizio
	EN28	Valore delle multe e numero delle sanzioni in materia ambientale	Nessun caso nel 2013
Trasporti	EN29	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	37, 77-79
PERFORMANCE SOCIALE			
Occupazione	Pratiche e condizioni di lavoro		
	LA1	Ripartizione del personale per genere, tipologia impiego, contratto e distribuzione territoriale	94-95
	LA2	Turnover del personale per età, genere e area geografica	96
	LA15	Tasso di rientro al lavoro dopo congedo parentale, suddiviso per genere	98
	LA4	Percentuale di copertura dei contratti collettivi	112
Relazioni industriali	LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi)	112
	LA6	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza	112
	LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia e assenteismo	99, 107-108
Salute e sicurezza sul lavoro	LA8	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori relativamente a disturbi o malattie gravi	107-111
	LA9	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	111-112
	LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, per genere e categoria	101-102, 109-111
Formazione e istruzione	LA11	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti	100-104
	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	8-10, 94-97
Diversità e pari opportunità	LA14	Rapporto fra gli stipendi base degli uomini e quelli delle donne a parità di categoria	97
	Diritti umani		
Pratiche di investimento e approvvigionamento	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 114, 117-120
	HR2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	Codice Etico 114, 117-120
Non discriminazione	HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	Nessun caso nel 2013
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	112
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, 119
Lavoro forzato	HR7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o 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	Nessun caso nel 2013

Valutazione	HR10	Percentuale e numero totale delle attività sottoposte a controlli e/o valutazioni di impatto relativi ai diritti umani	119
Rimedio	HR11	Numero di reclami relativi ai diritti umani depositati, affrontati e risolti attraverso meccanismi per la risoluzione di reclami	Nessun caso nel 2013
Società			
Comunità locali	S01	Attività di coinvolgimento della comunità locale e gestione degli impatti	27-33, 42-59, 71-81, 86-87
	S09	Attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi sulle comunità locali	75-81
	S10	Misure di prevenzione e mitigazione implementate in attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	75-81
Corruzione	S02	Monitoraggio del rischio di corruzione	11-13
	S03	Personale formato sulla prevenzione dei reati di corruzione	103
	S04	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	Nessun caso nel 2013
Responsabilità di prodotto			
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	42-47, 52-56, 107-111
	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	Nessun caso nel 2013
Etichettatura di prodotti e servizi	PR3	Informazioni relative ai prodotti e servizi	23, 83-85
	PR4	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti le informazioni dei prodotti/servizi	Nessun caso nel 2013
	PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	48-51
Marketing e comunicazione	PR6	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing include la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	Rispetto del Codice di Auto-disciplina dell'Istituto dell'Auto-disciplina Pubblicitaria
	PR7	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing	Nessun caso nel 2013
Rispetto della privacy	PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Nessun caso nel 2013
Conformità	PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	Nessun caso nel 2013

Amiat - Gruppo di Lavoro Bilancio di Sostenibilità

Coordinamento editoriale

Comunicazione Amiat
Tel +39 011 2223274 3461
comunicazionesterna@amiat.it

Immagini

Archivio fotografico Amiat
Archivio fotografico Città di Torino
Michele D'Ottavio

Progetto grafico

Daimon Art

Stampa

Tech:Art Srl

Ottobre 2014

Questa pubblicazione è stampata su carta 100% riciclata Cyclus Print,
certificata FSC, Ecolabel, Blue Angel



Azienda Multiservizi Igiene Ambientale Torino SpA

Sede legale:

via Germagnano, 50 - 10156 Torino

Sede direzionale:

via Giordano Bruno, 25 - 10134 Torino

www.amiat.it

posta@amiat.it