



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2011



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2011

**“Il valore di un risultato
sta nel processo per raggiungerlo”**

Albert Einstein



SOMMARIO

L'IDENTITÀ AMIAT

Il profilo dell'azienda	pag.	5
La storia	pag.	6
Il governo Amiat	pag.	8
La struttura operativa	pag.	15
Le partecipazioni Amiat	pag.	16
Le associazioni di categoria a cui Amiat partecipa	pag.	17
La comunicazione	pag.	18
Amiat oggi	pag.	22
Gli impianti	pag.	28
I rifiuti prodotti nella città di Torino	pag.	35

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
Lo sviluppo dei Sistemi di Gestione	pag.	44
L'impegno di Amiat per la gestione di Qualità, Ambiente e Sicurezza	pag.	45
La qualità del servizio	pag.	49
I controlli	pag.	54
La mappa degli stakeholder Amiat	pag.	57

PERFORMANCE ECONOMICA

I principali dati economici e patrimoniali	pag.	61
La formazione del Valore Aggiunto	pag.	66
La ripartizione del Valore Aggiunto	pag.	67

PERFORMANCE AMBIENTALE

La produzione di energia da fonti rinnovabili	pag.	77
Amiat e l'aria	pag.	83
Il consumo e il trattamento delle acque	pag.	88
I rifiuti prodotti dall'azienda	pag.	90

PERFORMANCE SOCIALE

I clienti e i cittadini-utenti	pag.	93
La comunità locale	pag.	97
L'educazione ambientale	pag.	107
Il personale: occupazione e Pari Opportunità	pag.	112
La formazione e il coinvolgimento del personale	pag.	119
La sicurezza e la salute dei lavoratori	pag.	126
Le relazioni sindacali	pag.	131
I fornitori	pag.	132
I rapporti con la Pubblica Amministrazione	pag.	142
Tabella indicatori GRI-G3	pag.	148

PRESENTAZIONE

La responsabilità sociale d'impresa, come modello gestionale e manageriale, negli ultimi tempi ha varcato i tradizionali confini delle aziende e, di pari passo con i profondi cambiamenti vissuti dalla società, si è allargata a vari e differenti soggetti economici, istituzionali e sociali. Si è assistito quindi ad un progressivo passaggio da una responsabilità individuale ad una collettiva. La singola organizzazione, sia essa azienda, associazione, istituzione, è diventata parte attiva di un percorso di sviluppo condiviso, nel corso del quale le istanze economiche di ogni singolo soggetto sono state coniugate con le fondamentali attenzioni sociali ed ambientali comuni.

Amiat, forte del suo storico legame territoriale con la realtà sociale ed economica torinese, ha anticipato questa tendenza, allargando da tempo il proprio modello di corporate social responsibility ai numerosi soggetti con cui si relaziona nella sua quotidiana attività d'impresa.

L'anno 2011 è stato da questo punto di vista uno straordinario acceleratore, grazie al coinvolgimento di Torino nella ricorrenza del Centocinquantesimo Anniversario di costituzione dell'Unità Nazionale. Un momento di festa per il territorio, ma anche una straordinaria occasione di riflessione e confronto per il mondo dell'impresa torinese, costituito in larga parte da aziende che, come Amiat, possono vantare una storia industriale pluridecennale.

Rispetto e cura per l'ambiente, attenzione al welfare dei lavoratori, spirito educativo nei confronti delle nuove generazioni sono stati i valori che l'azienda, con orgoglio, ha condiviso con gli stakeholder di riferimento attraverso l'impegno quotidiano e costante delle donne e degli uomini che la compongono.

I dati riportati in questo bilancio confermano anche per il 2011 gli sforzi profusi da Amiat nella salvaguardia del territorio, nella valorizzazione economica dei servizi alla città e nella diffusione dei valori dell'educazione ambientale fra le nuove generazioni. Un impegno che, nonostante la grave congiuntura economica che da tempo condiziona negativamente tutti i settori produttivi, ha permesso ad Amiat di mantenere efficienti standard qualitativi di servizio, chiudendo con un saldo positivo la gestione economico-finanziaria e confermando, nello stesso tempo, una forte attenzione alle tematiche sociali interne ed esterne all'azienda.

Nei prossimi mesi Amiat sarà interessata da un nuovo assetto di governance conseguente alla gara indetta dall'azionista con lo scopo di aprire la compagine sociale ad un nuovo partner industriale. La cultura del lavoro insita nei dipendenti Amiat, le alte competenze tecniche dei suoi lavoratori e, non ultimo, il loro forte know-how in termini di corporate social responsibility, consentono di guardare con ottimismo alle nuove sfide industriali che si apriranno.

L'Amministratore Delegato

Maurizio Magnabosco

Il Presidente

Marco Maria Camoletto

IL PROFILO DELL'AZIENDA

Amiat (Azienda Multiservizi Igiene Ambientale Torino) è la società per azioni a totale capitale pubblico 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 con affidamento diretto, disciplinato da un Contratto di Servizio della durata di 15 anni, dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2014.

La gestione degli impianti per il trattamento e la valorizzazione dei rifiuti, i servizi ambientali rivolti alla clientela business pubblica e privata, nonché le attività di project management costituiscono le altre linee di business su cui è fondata l'azienda. Da alcuni anni è stato avviato un percorso di sviluppo industriale tramite partecipazioni societarie strategiche che consentono ad Amiat di essere coinvolta attivamente negli scenari industriali nazionali e internazionali.

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



L'identità
Amiat

1

LA STORIA

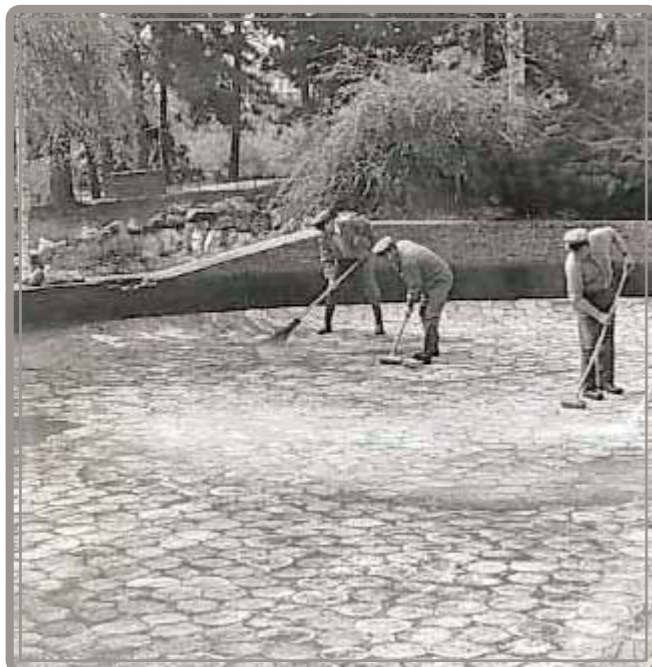
Dopo aver gestito direttamente dal 1963 il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani di Torino, il 1° gennaio 1969 il Comune di Torino fonda AMRR, Azienda Municipale Raccolta Rifiuti, a cui tale servizio viene affidato.

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 2011, la Città di Torino conferisce il 100% delle quote Amiat (89.700 azioni) 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.

Amiat ha affrontato in questi ultimi anni numerose sfide e cambiamenti.

A partire dalla trasformazione societaria, che ha determinato un ridisegno della complessa struttura organizzativa interna, sino al recente sviluppo impiantistico e industriale che ha fatto dell'azienda un player accreditato a livello nazionale e internazionale.

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 di Torino garantendo la continuità e l'assetto definitivo del servizio

1969 1 gennaio

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

31 dicembre 2009

Chiude la discarica Basse di Stura, uno degli impianti più avanzati in Europa per il trattamento dei rifiuti

2010 29 ottobre

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

2011 29 dicembre

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



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 un solo socio che, fino al 29 dicembre 2011, era il Comune di Torino. In quella data, la Città ha ceduto le proprie azioni a FCT Holding Srl socio unico Comune di Torino, società finanziaria della Città di Torino, diventata quindi socio unico di Amiat.

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

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

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

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

Il Consiglio di Amministrazione

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

Il Consiglio di Amministrazione è presieduto dal Presidente, che svolge i compiti previsti dallo statuto e a cui sono stati conferiti l'incarico di assicurare le relazioni istituzionali, rappresentando la Società nei rapporti con le autorità locali e centrali e le pubbliche amministrazioni nonché tutti i poteri necessari per assicurare l'internal auditing per la valutazione di merito circa la funzionalità, l'efficienza e l'efficacia del sistema dei controlli interni impliciti nelle strutture e nei processi aziendali ai fini previsti dal D.Lgs. 231/2001, con l'onere di riferire periodicamente al



Consiglio di Amministrazione.

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

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

Tutti gli amministratori non esecutivi risultano essere anche indipendenti.

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



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

Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale si compone di tre Sindaci effettivi (tra i quali viene individuato il Presidente) e due supplenti, nominati dall'Assemblea. 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.

Il Comitato di Gestione e gli altri strumenti di gestione

Nello svolgimento dei suoi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, l'Amministratore Delegato si avvale della collaborazione di alcuni comitati interfunzionali, il più importante dei quali è il Comitato di Gestione. A questo partecipano con presenza non delegabile, oltre all'Amministratore Delegato medesimo, il Direttore Generale, il Direttore Strategie di Business e Piani Commerciali, il Direttore Amministrazione Finanza Controllo e Acquisti e il Direttore Personale e Organizzazione, nonché l'Amministratore Delegato della Controllata Amiat TBD in qualità di invitato permanente. Il Comitato ha il compito di esaminare in modo ciclico l'andamento

della gestione aziendale e di valutare a livello preventivo e consuntivo i principali indicatori di funzionamento delle diverse aree di attività e funzioni dell'Azienda e delle società controllate. Gli altri comitati che operano all'interno dell'azienda sono i comitati delle tre Direzioni principali (Generale, Amministrazione Finanza Controllo e Acquisti, Personale e Organizzazione), il Comitato Programmazione Operativa, il Comitato Strategie di Business e, a partire dal dicembre 2011, il Comitato Investimenti e Acquisti e il Comitato Organizzazione e Privacy (questi ultimi due sorti dall'accorpamento di altri analoghi comitati già operanti negli anni precedenti). Sono inoltre attivi gruppi di lavoro interfunzionali che raccolgono le professionalità specifiche di vari dipendenti.

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

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

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

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

Composizione di CdA e Collegio Sindacale

Compongono il Consiglio di Amministrazione il Presidente Marco Maria Camoletto, il Vice Presidente Domenica Franca Propato, i Consiglieri Maurizio Magnabosco (Amministratore Delegato), Alessandro Rossi e Antonio Soldo. Compongono il Collegio Sindacale il Presidente Teodoro Passini e i Sindaci effettivi Claudia Margini e Michele Vigna.

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 2011 il documento è stato oggetto di un'attenta revisione e riscrittura, al fine di renderlo:

- ▶ aggiornato rispetto alla nuova identificazione dei processi sensibili e individuazione dei reati considerati a rischio "non rilevante";
- ▶ maggiormente aderente e conforme alla realtà aziendale;
- ▶ conforme alle Linee Guida emanate dalle Associazioni di Categoria;
- ▶ adeguato alle disposizioni che nella prassi vengono inserite nell'ambito dei Modelli e 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 (come l'assoggettamento a revisione volontaria e l'affidamento, per norma di legge a far data dall'esercizio 2004, del controllo contabile alla società di revisione, le certificazioni di qualità e ambientale...), un efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti i soggetti che operano per conto di Amiat affinché, nell'espletamento delle loro attività, siano ispirati dall'etica della responsabilità e conseguentemente corretti e in

linea con le diverse disposizioni di legge.

Il Modello di Amiat detta regole e prevede procedure che la Società si impegna a far rispettare; per favorirne un'adeguata conoscenza e consapevolezza, oltre all'utilizzo degli abituali canali di informazione aziendale, è stato predisposto uno specifico piano di formazione che ha coinvolto i diversi livelli aziendali, dai soggetti apicali fino ai responsabili operativi.

La disciplina delle aree aziendali sensibili al rischio astratto di realizzazione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 è affidata a specifiche Parti Speciali; la prima di queste, la "Parte Speciale in

materia di igiene e sicurezza sul lavoro", è stata approvata dal CdA nel secondo semestre del 2008. Essa è finalizzata a realizzare la funzione esimente per la società dalla responsabilità amministrativa in relazione ai reati di omicidio colposo e lesioni personali colpose gravi e gravissime commessi con violazione delle norme in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.

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

Nel primo semestre del 2011 è stata approvata la Parte Speciale in Materia di Reati Informatici, al fine di regolamentare e normare quelle aree aziendali individuate come sensibili in relazione ad alcune fattispecie di reati informatici, per scongiurare il verificarsi di comportamenti illeciti connessi alla disponibilità di mezzi informatici. Inoltre, a partire dal 16 agosto 2011, l'estensione agli illeciti ambientali della responsabilità amministrativa ai sensi del D.Lgs. 231/2001, ha comportato per l'azienda la necessità di effettuare un'accorta analisi dei rischi ambientali cui è esposta e di identificare le misure volte a prevenire la possibilità di incorrere nei reati collegati, con gravi impatti sul business e sulla reputazione aziendale.

A tal fine è stato esaminato il sistema di ge-

stione ambientale della società ai sensi della norma UNI EN ISO 14001 che verrà recepito nel Modello di Organizzazione 231.

A conclusione di questo percorso, nel corso del 2012 verrà sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione la relativa Parte Speciale in materia di Reati Ambientali.

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

Il Codice Etico

Il Codice Etico, che costituisce parte essenziale del Modello, è stato adottato dal Consiglio di Amministrazione Amiat nel marzo 1996 e successivamente adeguato in funzione del D.Lgs. 231/01. Nel documento sono espressi i principi etici fondamentali (quali ad esempio lealtà, correttezza e responsabilità) che, permeando ogni processo del lavoro quotidiano, costituiscono elementi essenziali e funzionali per il corretto svolgimento delle attività aziendali.

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

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'Analisi dei Rischi

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

piano di audit per il periodo 2009-2012.

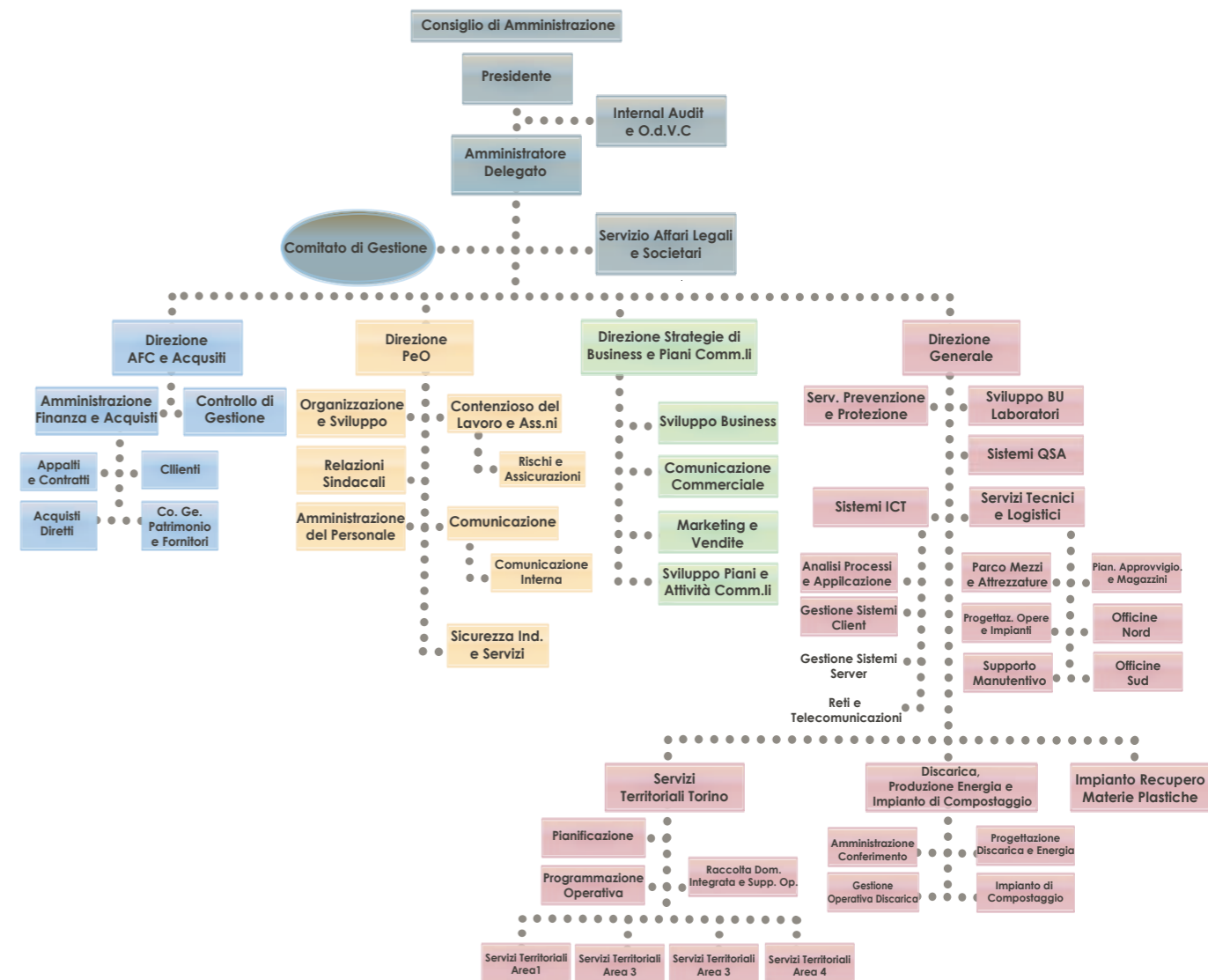
Questa attività, in sintesi, è consistita in un'autodiagnosi, condotta e supportata dall'Internal Auditor, che ciascun responsabile di area ha dovuto effettuare individuando gli obiettivi dei processi che gestisce, determinando i potenziali rischi di mancato raggiungimento (rischi inerenti), la rilevanza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

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

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

Al fine di vigilare sulla continua adeguatezza del Modello 231 si è proceduto nel corso del 2011 a effettuare una risk analysis, con particolare riferimento alle categorie di reati introdotti nel D.Lgs. 231/01 successivamente all'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo da parte di Amiat al fine di renderlo conforme al nuovo contesto normativo.

LA STRUTTURA OPERATIVA



LE PARTECIPAZIONI AMIAT

La situazione delle partecipazioni in altre società al 31 dicembre 2011 risulta la seguente:

Società	Sede	Oggetto	Capitale Sociale	% su Capitale Sociale
Amiat TBD Srl Unipersonale	Torino	Trattamento beni durevoli	4.500.000 Euro	100,00
Ecosider SA	Santiago (Cile)	Progettazione e realizzazione impianti e servizi igiene ambientale in America Latina (Cile)	1.670.019.000 Pesos Cileni	39,55
NOS SpA	Torino	Partecipazione in Società di Servizi Pubblici	7.800.000 Euro	15,00
Environment Park SpA	Torino	Realizzazione di un parco tecnologico per l'ambiente	11.406.780 Euro	7,41
MARTE ENERGIA Srl	Settimo Torinese	Produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili	50.000 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	10,00
CIDIU SpA	Collegno	Servizi di raccolta, smaltimento rifiuti urbani e industriali. Raccolte differenziate. Manutenzione aree verdi ed alberate	4.249.041 Euro	4,92
Consorzio Italiano Compostatori	Bologna	Promozione e coordinamento attività per produzione e commercializzazione compost	280.147 Euro	5 QUOTE

LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI AMIAT PARTECIPA

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

Federambiente, l'associazione che riunisce imprese, aziende e consorzi che gestiscono servizi pubblici d'igiene e risanamento ambientale o che applicano il contratto collettivo nazionale di lavoro del settore. Il Presidente Amiat, che è membro del Consiglio Direttivo della Federazione, ha proseguito nel 2011 la propria collaborazione, in qualità di componente della commissione trattante nazionale, al rinnovo contrattuale di settore.

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

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

AICA, Associazione Internazionale per la Comunicazione Ambientale, 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, produttori di compost e le organizzazioni interessate alle attività di compostaggio.



LA COMUNICAZIONE

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

Il piano di comunicazione 2011 ha concentrato la propria attività in particolare verso i seguenti obiettivi:

- ▶ migliorare la conoscenza degli utenti circa i servizi offerti da Amiat (con particolare attenzione all'ubicazione e utilizzo degli ecocentri);
- ▶ migliorare la qualità della raccolta differenziata sia nelle aree interessate dal sistema di raccolta porta a porta che in quelle servite con raccolta stradale;
- ▶ ripetere ed eventualmente rafforzare le iniziative di successo proposte nell'anno precedente;
- ▶ proseguire la fase di supporto al cambiamento dell'immagine percepita di Amiat;
- ▶ potenziare la Comunicazione Commerciale;
- ▶ aumentare la presenza e il peso istituzionale di Amiat attraverso nuove azioni di comunicazione e promozione;
- ▶ utilizzare nuove leve di comunicazione (internet, social network...).

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

Le campagne di comunicazione

Le campagne promosse da Amiat, in linea con il piano di comunicazione redatto a inizio anno, hanno interessato principalmente due aree di azione: quella dei servizi (comunicazione finalizzata a informare/coinvolgere gli utenti circa i servizi erogati da Amiat, in particolare nel corso del 2011 gli ecocentri cittadini) e quella istituzionale (comunicazione finalizzata a valorizzare l'immagine corporate dell'azienda).



“Io li porto all'ecocentro” è stata la campagna informativa dell'anno 2011 su cui Amiat ha concentrato i maggiori sforzi. 10.000 pieghevoli informativi stampati ex novo con restyling grafico e contenutistico, 1.760 manifesti affissi in città e duemila locandine distribuite presso gli esercizi commerciali: questi i mezzi messi in

campo per migliorare fra i torinesi la conoscenza degli ecocentri, della loro ubicazione e della modalità di utilizzo.

Al fine di migliorare ulteriormente la qualità e la quantità dei rifiuti differenziati raccolti, Amiat ha avviato, in collaborazione con Rilegno, la raccolta differenziata dei tappi di sughero coinvolgendo nell'operazione “**Tappo-achi?**” circa 70 utenze commerciali collocate nell'area del cosiddetto Quadrilatero Romano di Torino. La campagna, finalizzata a sensibilizzare alla raccolta dei tappi in sughero non solo i gestori dei locali ma anche gli avventori degli stessi, si è concretizzata nella realizzazione e distribuzione di specifico materiale promozionale e nell'organizzazione di un evento di lancio dedicato che ha coinvolto molti giovani torinesi in un locale alla moda della città.

Tutto il lancio del progetto è stato ripreso dai media tradizionali (televisivi e cartacei) e veicolato attraverso i principali social network.

Nell'autunno del 2011 l'azienda ha ritenuto utile avviare una campagna informativa dedicata al quartiere Vanchiglia-Vanchiglietta (area in cui è attiva la raccolta differenziata stradale), campagna finalizzata al miglioramento



quantitativo e qualitativo della raccolta differenziata. La campagna, denominata **"La differenza la fai tu"**, ha visto l'azienda impegnata, in stretto contatto con la Città e la Circoscrizione 7, nella realizzazione e consegna di materiali informativi dedicati, nell'affissione di manifesti e locandine in diverse lingue nonché nella definizione di un'animazione territoriale con specifici punti informativi nei mercati. Il progetto prevedeva anche un coinvolgimento delle scuole del quartiere, che saranno interessate da una particolare e dedicata attività formativa che si avvierà nel corso dell'anno scolastico 2012/2013.



avviate per la prima volta nell'anno 2010 e riproposte nell'anno successivo.

Nelle prime settimane dell'anno 2011 si è inoltre conclusa la campagna istituzionale Amiat avviata a dicembre 2010, caratterizzata dall'immagine di un'operatrice Amiat in divisa, con la mano destra posata sul cuore e un fazzoletto tricolore che sporge dal taschino. L'headline recita **"Nel 2011 raccoglieremo anche l'orgoglio"**, mentre il pay-off è un messaggio rivolto alla cittadinanza "Grazie torinesi! Per l'ambiente saremo sempre un modello in Italia".

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

Nel 2011, in occasione dei festeggiamenti per i 150 anni dell'Unità d'Italia, la città di Torino è

Nel corso dell'anno 2011, sono state nuovamente divulgate le due campagne "L'alta qualità fa la differenza" e "Svuotala Giusta",



stata interessata da parecchie manifestazioni celebrative che hanno contribuito a valorizzare ulteriormente l'attrattiva turistico-culturale della città.

Amiat ha contribuito, come descritto in altre parti del presente bilancio, a molte di queste iniziative valorizzando il proprio marchio e il proprio know-how tecnico e professionale.



La comunicazione commerciale

Nel corso dell'anno 2011 l'azienda ha realizzato una nuova brochure finalizzata a descrivere e valorizzare le molteplici attività aziendali commerciali. Le copie stampate e distribuite sul territorio, complessivamente 2.500, sono state utilizzate dal personale commerciale Amiat nelle attività di vendita dei servizi erogati dall'azienda.

Al fine di far conoscere l'offerta commerciale dell'azienda alle numerose realtà produttive medio-piccole presenti nell'area torinese, Amiat ha realizzato, in collaborazione con Seat, una guida ai servizi commerciali che è stata distribuita, allegata agli elenchi di Pagine Gialle Lavoro, in 100 mila copie.

In collaborazione con Nespresso è stata inoltre attivata la raccolta sperimentale delle capsule di caffè espresso presso i punti vendita diretti dalla società del gruppo Nestlé e gli ecocentri Amiat situati sul territorio.

La partecipazione a mostre, fiere e manifestazioni di settore

Anche nel 2011 Amiat ha partecipato, su richiesta delle varie associazioni ambientaliste presenti sul territorio o dei vari enti istituzionali (Regione Piemonte, Provincia di Torino, Città di Torino,

Circoscrizioni...), a manifestazioni che promuovono eventi in linea con i valori aziendali.

In particolare dal 7 al 9 aprile, l'azienda ha preso parte a Energethica 2011, la mostra convegno internazionale dedicata all'energia sostenibile, realizzando materiale espositivo dedicato e contribuendo direttamente all'attività convegnistica inserita nella manifestazione.

Amiat ha altresì fornito, 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.

AMIAT OGGI

I servizi gestiti e i risultati operativi

Amiat da oltre 40 anni eroga, a favore della Città di Torino, il pubblico servizio di igiene ambientale, 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 ogni tipologia 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 e lavaggio dei ponti; 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 un apposito Piano di Intervento Neve.

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, consultando sul sito internet 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.

Nel corso del 2011, analogamente all'anno 2010, non sono pervenute richieste di ristoro.

Nelle circoscrizioni cittadine è inoltre disponibile l'opuscolo informativo "In caso di neve", pieghevole in cui sono sinteticamente descritti i servizi offerti dalla Città in presenza dell'evento nevoso.

La gestione rifiuti e le raccolte differenziate

Amiat vanta una lunga esperienza 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: carta e cartone, vetro e lattine, imballaggi in plastica, rifiuti organici. Le raccolte differenzia-

te sono svolte con l'utilizzo di cassonetti dedicati di diverse volumetrie, aventi differenti colorazioni a seconda del materiale riciclabile a cui sono destinati. Tutti i restanti rifiuti (riciclabili e non) possono essere conferiti presso i sette ecocentri Amiat presenti in città.

Nel 2011 è stata avviata la raccolta differenziata dei tappi di sughero, coinvolgendo alcuni esercizi commerciali torinesi e tutta la popolazione cittadina.

Gli ecocentri Amiat

Per favorire nei cittadini la pratica della raccolta differenziata, fin dagli anni Novanta, Amiat e Città di Torino hanno messo a disposizione della popolazione gli ecocentri. Si tratta di 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 aperti alle utenze non domestiche per le quali sono attivabili servizi specifici a pagamento. In ottemperanza alla normati-

va 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 2011, presso queste strutture sono state raccolte complessivamente quasi seimila tonnellate di rifiuti.

Il call center

È un servizio di assistenza telefonica gratuita, mediante cui i cittadini possono contattare Amiat per ogni tipo di informazione e segnalazione sui servizi svolti dall'azienda in città.

Il call center ha ricevuto nel 2011 oltre 175 mila chiamate, che hanno principalmente riguardato le seguenti tematiche: raccolte diffe-

renziate, ecocentri e ritiro ingombranti, servizi commerciali, richieste d'intervento, viabilità invernale. Al Numero Verde gratuito 800-017277 rispondono 14 operatori, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00.

I servizi 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 riguar-

danti 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.

I servizi di smaltimento 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).

Amiat 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 procedu-

re codificate e alla verifica finale di gradimento dei clienti.



I servizi integrati di pulizia civile e industriale

Amiat mette a disposizione una serie di servizi integrati riguardante l'igiene ambientale degli 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. Tra questi ultimi, ad esempio, è in fase di progettazione per l'anno 2012 un servizio di pulizia molto ampio che riguarderà la pavimentazione del cimitero Monumentale per conto dell'Azienda Farmacie Comunali. Si tratta di un intervento di pulizia effettuato con l'impiego di tecnologia innovativa ad alta pressione e bassa portata di acqua, che interesserà anche gli esercizi 2013 e 2014.

Le consulenze ambientali e gli interventi di bonifica

Amiat si occupa del risanamento di siti compromessi e delle bonifiche di ambienti contaminati (siti industriali inquinati, discariche abusive di rifiuti pericolosi), offrendo supporto qualificato dalle indagini fino alla progettazione e realizzazione degli interventi. L'azienda su richiesta predispone piani di caratterizzazione e piani esecutivi di indagini relativi a siti potenzialmente contaminati ed effettua direttamente le analisi chimiche.

Nel 2011 sono stati avviati vari interventi fra i quali la bonifica dell'area DAP dell'ex carcere "Le Nuove", alcune indagini di caratterizzazione in diversi siti torinesi (come ad esempio l'area dell'asilo "Il laghetto di via Ventimiglia"), e il risanamento ambientale dell'area Parco Stura, per una superficie complessiva di circa 40 mila metri quadri. Quest'ultima area, completamente invasa da manufatti fatiscenti e vegetazione infestante, sarà restituita alla città di Torino per la realizzazione di piste ciclabili e di un parco. Forte della propria competenza tecnica e normativa nel settore, Amiat può fornire anche supporto alle aziende nei rapporti con enti di controllo e autorizzatori.



Progetti internazionali

Pur operando nei limiti previsti dal sistema dell'in-house providing, anche nel 2011 Amiat, in collaborazione con la Città di Torino, la Provincia di Torino e la Regione Piemonte, ha partecipato a programmi e interventi di cooperazione internazionale. Si tratta di progetti volti a promuovere lo scambio di buone pratiche in campo ambientale fra Paesi della Comunità Europea ed extra UE.

In particolare, nel 2011 Amiat ha preso parte a un progetto di cooperazione internazionale, finanziato dalla Regione Piemonte e svolto in partenariato con la Città di Torino, l'ONG RE.TE., e le città di Kragujevac (Serbia) e Breza (Bosnia Erzegovina). Il progetto, avviato nel 2010 e tuttora in corso, è finalizzato alla promozione della cultura ambientale, sostenendo iniziative di corretta gestione dei rifiuti nelle due cittadine, e trasferendo alle stesse buone pratiche in tema di politica ambientale.

Nel 2011 è stato avviato uno scambio di esperienze con la città di Barcellona, finalizzato al confronto tra diversi sistemi di raccolta dei rifiuti: il sistema di raccolta pneumatica utilizzato a Barcellona e il sistema di raccolta domiciliare integrata sviluppato da Amiat a Torino. Infine, è proseguita la collaborazione con HydroAid, attraverso il coinvolgimento di Amiat nei progetti di formazione di alto livello a distanza (e-learning) per tecnici specializzati e studenti provenienti da Paesi in via di sviluppo.

Assieme a numerose realtà pubbliche e private, l'azienda ha inoltre aderito alla piattaforma Smart Cities promossa dal Comune al fine di candidare Torino a Smart City Europea, "città intelligente" in grado di produrre alta tecnologia, ridurre i consumi energetici degli edifici, promuovere trasporti puliti e migliorare in generale la qualità della vita dei suoi abitanti. In tale ambito, Amiat partecipa a diversi tavoli di lavoro su specifiche tematiche, per concorrere agli attuali e futuri bandi dell'UE relativi a questo programma, in partnership con altre grandi città europee.

Anche nell'anno 2011 è rimasto vivo l'impegno Amiat in America Latina, grazie all'ormai storica e consolidata partecipazione industriale in Ecosider SA (Cile), per la progettazione e realizzazione di impianti e servizi di igiene ambientale in Sud America.

GLI IMPIANTI

Nel corso degli anni, Amiat ha realizzato un sistema aziendale per il trattamento, smaltimento e recupero dei rifiuti.

Oltre al sito di Basse di Stura (all'interno del quale sono presenti un impianto di depurazione delle acque reflue, un impianto di estrazione e combustione del biogas dedicato alla produzione di energia elettrica, un impianto di frantumazione dei rifiuti inerti), l'azienda gestisce l'impianto di compostaggio, la piattaforma Ecolegno, la piattaforma di trattamento beni durevoli Amiat TBD e l'impianto per la selezione degli imballaggi e dei rifiuti speciali assimilabili agli urbani.

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

Il sito Basse di Stura

La discarica Amiat Basse di Stura, situata nella zona nord di Torino, è stata chiusa ai conferimenti 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).

E' 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 solo al termine di queste operazioni, il cui completamento è previsto nel corso del 2013, si potrà considerare la discarica realmente in fase di gestione post-operativa.

Le opere previste comprendono interventi di recupero e sistemazione ambientale delle aree e consistono 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, saranno attuate attività di manutenzione delle opere e dei presidi, in modo da garantire che la discarica mantenga i requisiti di sicurezza ambientale previsti, sino alla fase in cui 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 attenzione è la minimizzazione dell'impatto visivo derivante dalla presenza di un impianto di grosse dimensioni quale è la discarica di Basse di Stura. In tale ottica, già in fase di esercizio, si sono realizzate opere per il ma-

schieramento del sito, in modo da creare una barriera arborea per confondere il profilo netto della discarica con il panorama circostante, riducendo le interferenze il più possibile, al fine di limitare la visibilità dalle vie stradali limitrofe (tangenziale, vie comunali...).

Nel corso del 2011 sono state di fatto 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.



L'impianto pilota di areazione in situ del corpo della vecchia discarica

Amiat sta conducendo studi, ricerche e monitoraggi al fine di migliorare ulteriormente la messa in sicurezza della vecchia discarica di Torino, rimasta in servizio dal dopoguerra fino ai primi anni '80 e solo parzialmente impermeabilizzata. La vecchia discarica costituisce una potenziale sorgente di contaminazione della falda attraverso il rilascio di percolato; è stato quindi necessario mettere in atto degli interventi finalizzati a ridurre il rilascio o a minimizzarne il carico inquinante. A tal fine nel corso del 2011 è stata condotta una sperimentazione della stabilizzazione dei rifiuti attraverso la degradazione aerobica della sostanza organica, per valutare la fattibilità e l'efficacia dell'intervento, e redigere il progetto operativo di messa in sicurezza.

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 non risulta efficace. Nel 2012 si procederà a un ulteriore approfondimento della problematica al fine di individuare una o più soluzioni alternative, ugualmente efficaci.

La produzione del biogas

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. Il modello considera una cinetica di degradazione del carbonio organico e conduce a calcolare il quantitativo di biogas prodotto nel tempo. 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.

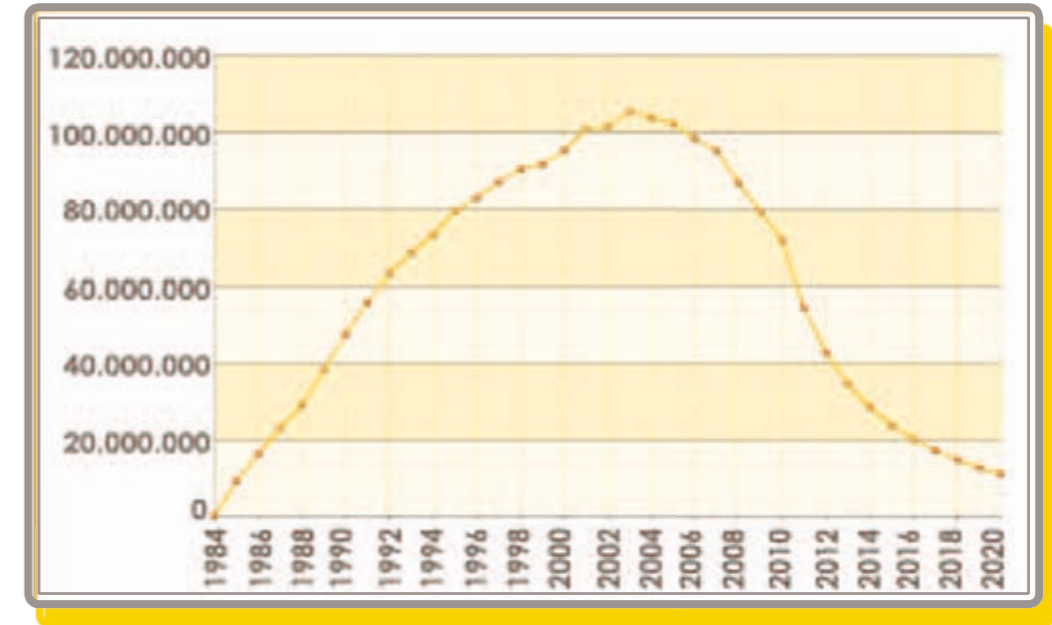
Il grafico riportato mostra i quantitativi annuali

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 prosegue negli anni successivi.

Produzione del biogas			
	2009	2010	2011
Biogas [Nm ³]	79.468.465	71.908.622	54.310.915

Modello produzione biogas 1984-2020



Modifiche della fauna nel sito Basse di Stura

La chiusura della discarica di Basse di Stura ha comportato una notevole variazione in termini di presenze del numero di specie faunistiche sul sito, essenzialmente avicole. Ciò è dovuto al 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 Cassagna, nel territorio di Pianezza (TO), con una conseguente notevole regolazione dell'equilibrio eco sistemico del sito.

L'impianto di compostaggio di Borgaro Torinese

L'impianto di compostaggio è utilizzato per il trattamento del rifiuto organico proveniente dalla raccolta differenziata. In questi ultimi anni, il contesto territoriale in cui è inserita tale struttura è radicalmente mutato, a seguito dell'insediamento di una nuova grande area industriale entro la

fascia di rispetto prevista dalla programmazione provinciale. In conseguenza di ciò, per il 2011, l'impianto è stato autorizzato a operare a regime ridotto del 50% della capacità massima.

Non essendo state segnalate problematiche di emissioni odorigene significative, gli enti di controllo hanno dato atto che nel corso dell'anno l'impianto ha garantito un funzionamento privo di rilevanti criticità.

I quantitativi di organico proveniente dalla raccolta differenziata eccedenti la capacità di trattamento degli impianti funzionanti nella provincia di Torino sono stati inviati verso altri impianti situati al di fuori del territorio provinciale.

In tale ambito l'impianto di compostaggio di Borgaro è stato utilizzato anche come stazione di trasferimento (in alcuni casi a servizio di altri consorzi della Provincia) da cui caricare i rifiuti sui mezzi di trasporto destinati agli impianti extra provinciali individuati.

L'impianto di recupero degli inerti

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

Con la chiusura della discarica di Basse di Stura, il materiale prodotto dall'impianto di recupero inerti è stato utilizzato per la realizzazione di parte delle opere in terra collegate con la copertura definitiva della discarica stessa. In

questo modo si è ottenuta una riduzione dei costi derivanti dall'acquisto del materiale necessario all'attività e il conseguente risparmio nell'uso di materie prime provenienti da cave estrattive.

L'unica emissione proveniente dall'impianto di frantumazione consiste nella formazione di polveri in seguito alla movimentazione e alla frantumazione delle macerie. L'abbattimento delle polveri, captate con un sistema di aspirazione delle linee di movimentazione del materiale (tramogge, bocca di carico, vagli), è assicurato dalla presenza di un sistema di depolverazione costituito da un filtro a maniche. L'impianto di depolverazione è in grado di garantire una concentrazione allo scarico non superiore a 2 milligrammi per normal metro cubo e quindi conforme al limite alle emissioni di polveri fissato dal D.Lgs 152/2006 e s.m.i.



L'impianto recupero materie plastiche

Nel gennaio 2008 la società Publirec srl è stata incorporata in Amiat con un atto di fusione. L'impianto di selezione e di recupero delle materie plastiche e tutti i servizi di raccolta sul territorio e stoccaggio dei materiali, di trasporto e di noleggio attrezzatura sono passati in capo ad Amiat. 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, rotame legnoso leggero e pesante...) da inviare a impianti per il recupero finale o alle 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 9 mila coperti ed è autorizzato a trattare circa 66 mila tonnellate all'anno di rifiuti.

Attualmente l'impianto è in fase di ristrutturazione a causa di un incendio che ha danneggiato l'edificio per il ricevimento del materiale. La ripresa operativa dell'impianto avverrà nel corso del 2012.

Amiat TBD (Trattamento Beni Durevoli)

Nello stabilimento di Volpiano, gestito da Amiat TBD Srl, società costituita nel 2000 e operativa dal febbraio 2001, sono trattate apparecchiature elettriche ed elettroniche a fine vita (RAEE). Queste sono sottoposte a bonifica dalle componenti pericolose e a specifici trattamenti di smontaggio o demolizione con recupero delle materie prime.

In Amiat TBD, che ha un bacino di utenza sovra-regionale, nel corso del 2011 sono state lavorate circa 12 mila tonnellate di apparecchiature.

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 che sono bonificate dei componenti pericolosi e quindi avviate alla

triturazione in altri impianti;

- ▶ TV e monitor che sono bonificati delle parti pericolose e smontati per recuperare componenti e materiali;
- ▶ stampanti, fotocopiatrici, PC e piccoli elettrodomestici che sono bonificati dei componenti pericolosi e quindi avviati al recupero.

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

I centri di trasferimento dei rifiuti

Anche nel 2011 sono stati operativi i centri di trasferimento dei rifiuti di via Gorini (attivo dal 2004 a servizio della zona sud della città) e via Germagnano (attivo 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 ad effettuare i trasporti alla discarica e agli altri impianti di trattamento.

Dalla sede di via Gorini sono transitate 118.634 tonnellate di RSU indifferenziati raccolti nella zona sud della città, corrispondente a una me-

dia giornaliera di oltre 380 t/g, e pari a circa il 44% del totale dei rifiuti solidi urbani raccolti nella città di Torino nel 2011.

Dal centro di via Germagnano sono transitate 44.750 tonnellate di rifiuti raccolti nella zona nord della città dai mezzi leggeri che svolgono il servizio nelle zone di raccolta porta a porta, corrispondente a una media giornaliera di oltre 143 t/g, pari a circa il 17% del totale dei rifiuti solidi urbani di Torino.

Complessivamente nel 2011 presso i due centri di trasferimento sono transitate circa 163.400 tonnellate di rifiuti.

Centro trasferimento dei rifiuti	2009	2010	2011
Rifiuti transitati [t]	138.000	127.000	163.400
% Rifiuti transitati rispetto al totale raccolto	47,60%	45,00%	60,52%
Riduzione viaggi da sud a nord	77%	80%	86%
Riduzione distanza percorsa [km]	947.000	560.000	non più calcolabile

Per il trasporto dei rifiuti dal centro di trasferimento di via Gorini alla discarica di Cassagna, vengono impiegati autoarticolati con appositi semirimorchi ad alta capacità volumetrica.

Le destinazioni sono state la discarica di Cassagna (che dista circa 15 km da via Gorini e circa 17 km da via Germagnano) e gli impianti di pre-trattamento di Villafalletto (CSEA) e Cavaglià (ASRAB).

Centro di trasferimento via Gorini	n. ingressi	n. viaggi in uscita	n. viaggi evitati
Totale periodo	23.297	4.238	19.059
Media giornaliera	74,70	13,58	61,12

Centro di trasferimento via Germagnano	n. ingressi	n. viaggi in uscita	n. viaggi evitati
Totale periodo	17.315	1.526	15.789
Media giornaliera	55,50	4,89	50,60

Dai dati sopra riportati si evince che con le stazioni di trasferimento si è raggiunta una percentuale di riduzione del numero di viaggi di oltre l'86%.

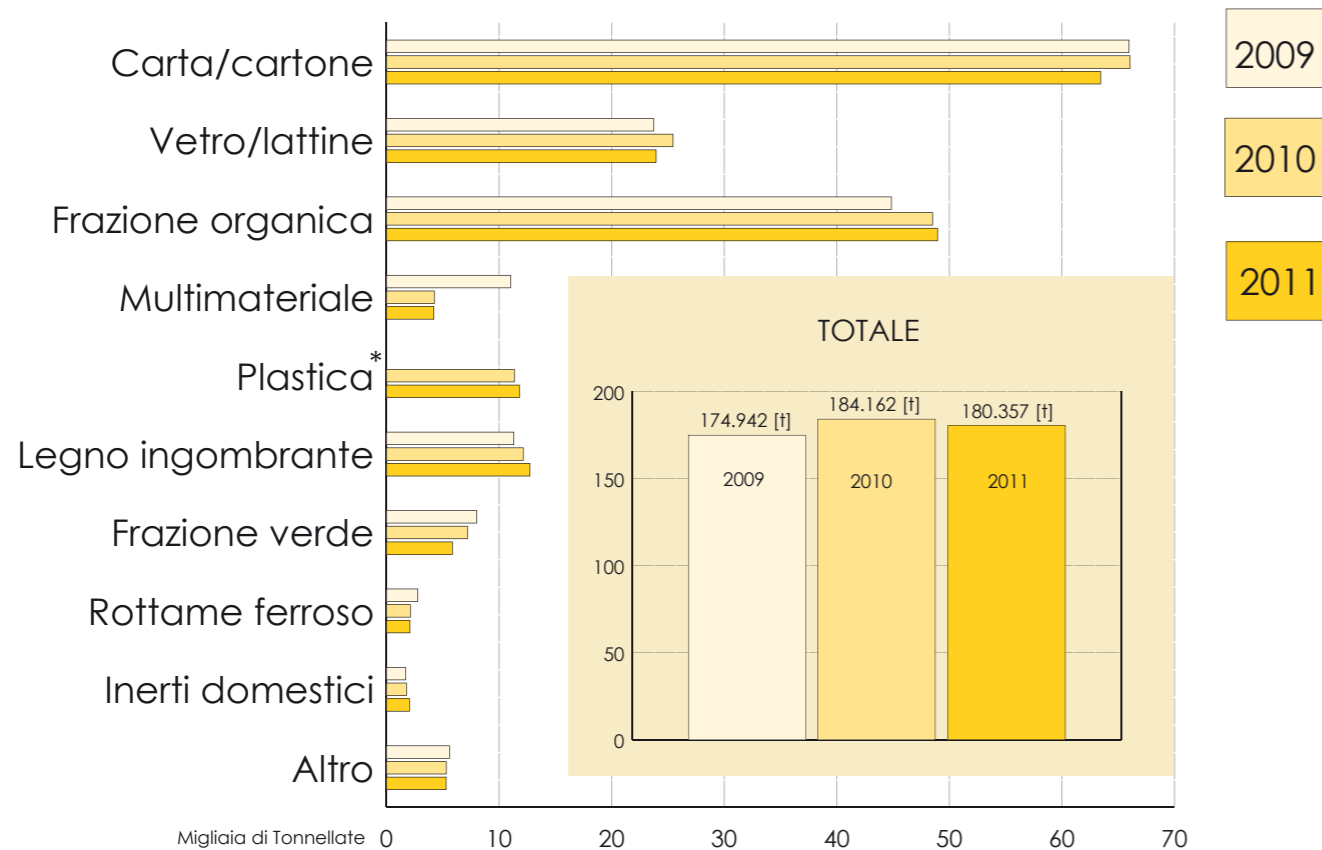
I RIFIUTI PRODOTTI NELLA CITTÀ DI TORINO

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

Nel 2011 i rifiuti prodotti nella Città di Torino ammontano a 481.428 tonnellate (497.056 tonnellate nel 2010), pari a circa 531 chilogrammi per abitante residente (547 chilogrammi nel 2010).

Il 43% di questi rifiuti è stato raccolto in modo differenziato e dunque avviato al recupero invece che smaltito in discarica.

La raccolta differenziata Amiat per tipologia di rifiuto



* Valore plastica del 2009 compreso nella voce "Multimateriale"

La raccolta differenziata

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

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

Per incrementare i livelli di raccolta differenziata Amiat ha realizzato sul territorio della città di Torino sette ecocentri dove i cittadini, nel corso del 2011, hanno raccolto quasi seimila ton-

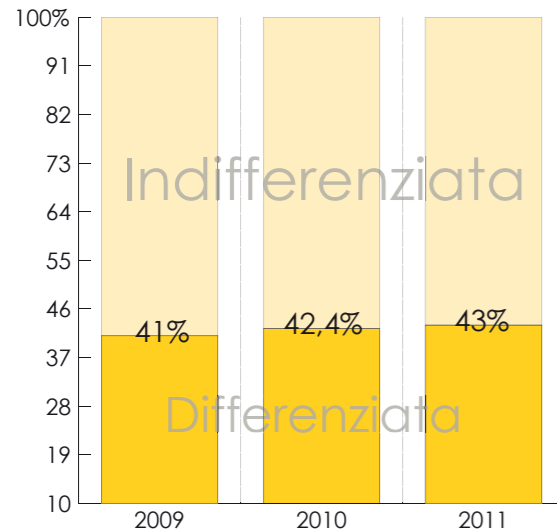
nellate di rifiuti differenziati, un dato in leggero aumento rispetto al risultato ottenuto l'anno precedente.

La quantità di rifiuti raccolti in modo differenziato a cura di Amiat, cioè direttamente o tramite terzi convenzionati, ammonta a 180.357 tonnellate, comprese 2.042 tonnellate di inerti provenienti dalle manutenzioni domestiche conferite presso gli ecocentri e 45 tonnellate raccolte attraverso l'iniziativa Buon Samaritano.

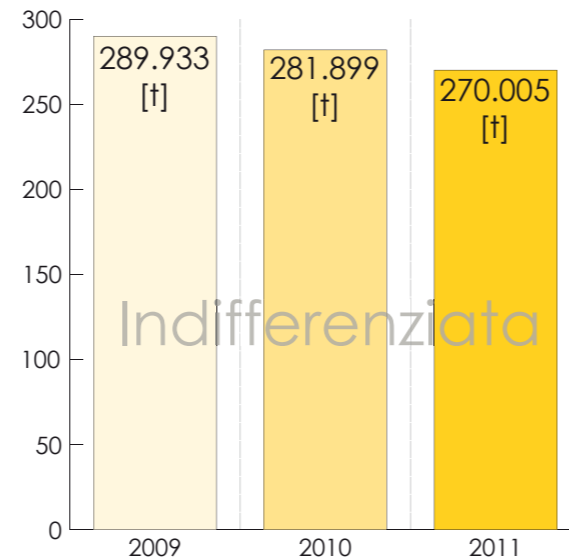
Rispetto al consuntivo 2010, complessivamente si è registrato un decremento pari al 2,2% di rifiuti raccolti in modo differenziato. Dal punto di vista delle frazioni merceologiche, si evidenzia un aumento della plastica, della frazione organica e del legno e una diminuzione di carta/cartone, vetro/lattine e frazione verde.



La percentuale di raccolta differenziata della città di Torino



Nel grafico accanto sono riportate le percentuali di tutte le raccolte differenziate della città di Torino, compresi i quantitativi raccolti da altri soggetti diversi da Amiat, calcolate secondo il metodo normalizzato regionale. Anche nel 2011 si è confermato il trend di crescita della percentuale di raccolta differenziata che ha raggiunto la soglia del 43,0%.



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 della raccolta indifferenziata sono inviati allo smaltimento nella discarica Cassagna e agli impianti di pre-trattamento CSEA di Villafalletto (CN) e ASRAB di Cavaglià (BI), direttamente o successivamente al loro momentaneo deposito nei centri di trasferimento di via Gorini o di via Germagnano a Torino.

I rifiuti urbani indifferenziati raccolti e smaltiti da Amiat nel corso del 2011 raggiungono la quantità di 270.005 tonnellate, con un calo del 4,3% rispetto al consuntivo 2010; si conferma dunque una progressiva tendenza alla riduzione, già registrata degli ultimi anni.

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 ridurre la pericolosità prima del trattamento definitivo. I canali di recupero/trattamento utilizzati sono diversi, in ragione della varietà delle frazioni raccolte e sono classificabili come segue.

Impianti Amiat o di società partecipate da Amiat:

- ▶ impianto di frantumazione inerti di Basse di Stura (rifiuti inerti)
- ▶ impianto di compostaggio di Borgaro Torinese (frazione organica)
- ▶ impianto trattamento beni durevoli di Volpiano di Amiat TBD Srl (R.A.E.E.)
- ▶ impianto di recupero materie plastiche (imballaggi vari) - ex Publirec
- ▶ convenzioni/collaborazioni con i consorzi di filiera aderenti al CONAI

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



rendicontazione sociale e ambientale mantenendo il livello di applicazione B delle Linee guida GRI-G3.

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

Report		2002	C	C+	B	B+	A	A+
Application Level		In accordance						
Mandatory	Self Declared			Report Externally Assured		Report Externally Assured		
	Third Party Checked			Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured
Optional	GRI Checked							

IL SISTEMA DI GOVERNO DELLA SOSTENIBILITÀ

L'implementazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente, che nel corso degli anni Amiat ha sviluppato e articolato in linea con le strategie aziendali di consolidamento ed espansione dei propri mercati, è un esempio concreto della linea che il Consiglio di Amministrazione e gli organi di Direzione hanno conferito progressivamente all'azienda nei confronti del rispetto dell'ambiente, della comunità locale, dei clienti e dei propri dipendenti. Si è trattato non solo di una scelta volta a valorizzare l'immagine di impresa sostenibile nel territorio in cui opera, ma della volontà di inserire nei percorsi per la definizione delle decisioni strategiche e operative una completa valutazione degli effetti ambientali e sociali oltre che economici.

A partire dal 1997 l'Azienda si è avvicinata sempre più alla logica della qualità dei propri servizi e

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

Il percorso qualità Amiat

1996 Nasce il monitoraggio dei principali servizi di igiene ambientale (si veda paragrafo relativo alla qualità erogata a pag. 50)

2000 Certificazione ambientale UNI EN ISO 14001 per il sito Basse di Stura

2005 Primo livello EFQM "Committed to Excellence"

2007 Secondo livello EFQM "Recognized for Excellence"

2008 Certificazione qualità UNI EN ISO 9001 per tutta l'azienda (esclusi l'impianto di compostaggio di Borgaro Torinese e l'impianto di recupero materie plastiche di Collegno)

2009 Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001 estesa a tutte le sedi ubicate nella città di Torino

2009 Accreditalimento di alcune prove del laboratorio chimico Amiat secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005

2010 Consolidamento Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente

2011 Inizio sviluppo progetto certificazione Sicurezza secondo la norma BS OHSAS 18001



amiat

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, le piattaforme RD e di trasferimento).

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

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



L'IMPEGNO DI AMIAT PER LA GESTIONE DI QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

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, Ambiente e Sicurezza approvata nella sua ultima edizione dall'Amministratore Delegato in data 7 ottobre 2008 e riconfermata ogni anno (si veda i paragrafi: "Il Codice Etico", "La Mission" e "La Vision"). Questo documento contiene le basi logiche su cui è fondata ogni attività certificata aziendale, è disponibile sul

portale esterno, diffuso internamente tramite la rete intranet aziendale nonché tramite i punti informativi (per il personale che non è provvisto di video terminale). Il documento è parte del materiale informativo e della formazione destinata ai nuovi dipendenti.

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

- **Indicatori di primo livello:** sono indicatori generali in grado di dare informazioni in merito ai processi strategici aziendali e la

loro sede di analisi è il Comitato di Gestione;

- ▶ **Indicatori di secondo livello:** sono indicatori di prestazione, spesso interfunzionali, che hanno come sede di analisi i comitati aziendali o i gruppi di lavoro interni;
- ▶ **Indicatori di terzo livello:** rappresentano l'andamento di un unico processo/attività e pertanto sono molto specifici; vengono gestiti e analizzati all'interno della struttura coinvolta nella gestione del processo.

Tutti gli indicatori di prestazione economici, ambientali e sociali di primo livello che vanno 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 criticità.

I risultati raggiunti nel 2011

Nell'ambito del programma di miglioramento del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente, nel corso del 2011 sono stati raggiunti i seguenti principali obiettivi:



- ▶ redazione di un documento atto a raccogliere tutti gli aspetti tecnici e gestionali legati alla conduzione ottimale delle sedi dislocate sul territorio cittadino;
- ▶ implementazione di un sistema di rilevamento percorsi automezzi aziendali tramite GPS per migliorare l'efficienza della progettazione del servizio oltre che il presidio del territorio. L'esito positivo è stato avvalorato dal fatto che si è deciso di installare su ulteriori dodici mezzi il sistema di rilevazione;
- ▶ realizzazione di una gap analysis sul sistema di gestione della sicurezza che ha permesso di individuare le priorità di intervento per l'implementazione, nel 2012, di un nuovo Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza;
- ▶ progettazione, in alcune aree della città, di un nuovo sistema di raccolta degli oli vegetali per le utenze domestiche.

Politica Qualità, Ambiente e Sicurezza

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

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

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

I prossimi obiettivi

Sempre nell'ottica di accrescere il governo della sostenibilità, Amiat, nel corso del 2012, ha intenzione di conseguire i seguenti nuovi obiettivi:

- ▶ integrazione del sistema di gestione integrato Qualità e Ambiente con quello della Sicurezza secondo la norma BS OHSAS 18001;
- ▶ partecipazione al progetto EFQM (European Foundation for Quality Management) tramite realizzazione di un documento di presentazione e analisi con verifica da parte di validatori esterni al fine di misurare e confrontare le proprie capacità nel soddisfare o superare le aspettative di tutti gli stakeholder;
- ▶ miglioramento della gestione degli spazi nelle aree aziendali dedicate allo stoccaggio dei rifiuti;
- ▶ riqualificazione e aggiornamento formativo del personale in materia ambientale e di sicurezza.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

La Pianificazione è l'ente aziendale che progetta, 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 suddetto contratto.

Sulla base dei servizi pianificati, i responsabili operativi sul territorio, avvalendosi anche 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 una serie di servizi essenziali, mediante i minimi tecnici di servizio.

Per quanto attiene i servizi appaltati a terzi, Amiat ha istituito una serie di controlli periodici, pianificati da un settore aziendale allo scopo di monitorare (con personale interno aziendale) 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'ap-

palto. In caso di accertata inadempienza, da parte dell'appaltatore, vengono applicate le sanzioni previste.

Tra i principali servizi appaltati si ricordano: mercati, giochi bimbi, raccolta carta (Progetto Cartesio), servizi igienici, pulizia portici, pulizia delle direttrici di accesso alla città.

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'intento di monitorare i principali servizi che Amiat eroga sul territorio cittadino.

Per questo motivo è stato 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, deve essere verificato/a:

- ▶ 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 progettato da Amiat) a supporto delle rilevazioni.

I risultati di tutte le rilevazioni giornaliere, oltre a essere trasmesse ad Amiat, sono oggetto di attenta verifica da parte dei funzionari del Comune che, in caso di disservizio non motivato, sanzionano Amiat. Nell'arco del 2011 la Città di Torino ha sanzionato Amiat per disservizi ingiustificati inferiori a una percentuale dell'1% rispetto al totale dei monitoraggi effettuati.

La qualità erogata viene misurata sui principali servizi che l'azienda svolge quotidianamente: raccolta rifiuti (RU), igiene del suolo (IS), 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 modifiche al servizio.

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

I monitoraggi sono svolti dalla cooperativa sociale su specifica indicazione delle associazioni dei consumatori e della Città di Torino che recepiscono indicazioni e/o lamentele da parte dei cittadini; i controlli sono opportunamente

indirizzati sulle zone di provenienza delle segnalazioni. La strutturazione del monitoraggio e la definizione di un apposito regolamento permettono, in un anno, di verificare, a campione, la quasi totalità del territorio cittadino.

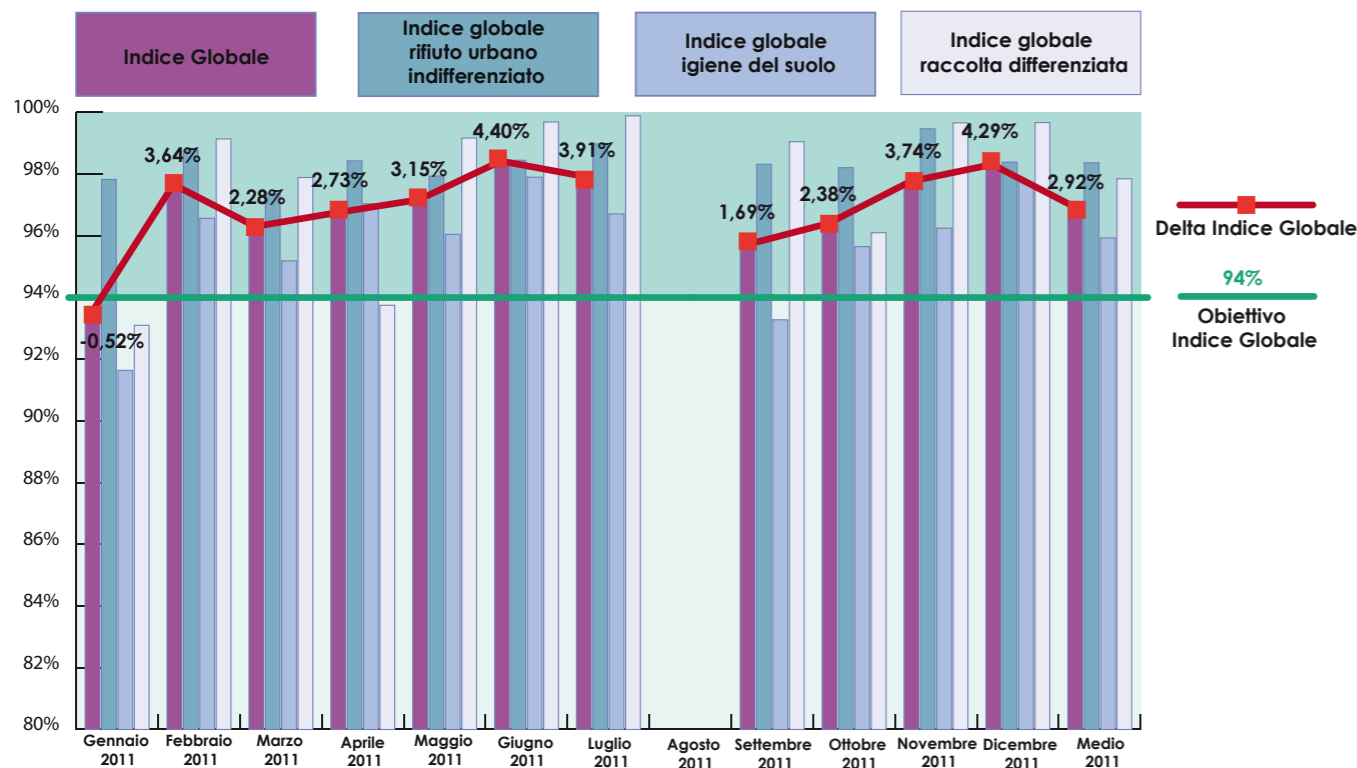
Per un maggior controllo sui servizi di igiene/disinfezione, dal 2005, dopo un breve periodo di sperimentazione, è stato avviato un sistema di monitoraggio anche per i principali servizi che Amiat appalta a terzi: pulizia mercati, pulizia giochi bimbi e raccolta carta.

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

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

Nel grafico sono riportati i principali indicatori del 2011:

Qualità generale dei servizi 2011



La rilevazione della qualità percepita

Dal 1997 Amiat commissiona annualmente un'indagine di customer satisfaction, tramite un questionario telefonico, con l'obiettivo di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità dei servizi erogati.

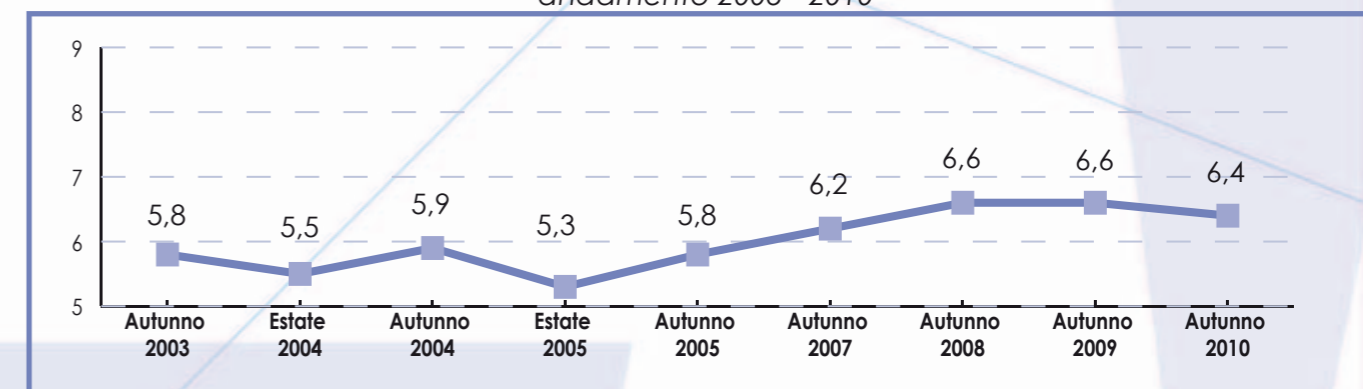
A partire dal 2008, per ottimizzare le risorse ed evidenziare la trasparenza delle rilevazioni di qualità del servizio, Amiat e Agenzia per i Servizi Pubblici Locali del Comune di Torino realizzano congiuntamente un'unica ricerca di customer satisfaction, facendo confluire nella stessa le domande storiche richieste dall'Agenzia per monitorare le performance di servizio dell'azienda e quelle richieste da Amiat per misurare la qualità percepita dall'utenza circa i propri servizi erogati.

Nel 2011, a seguito della scadenza del man-

dato 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, che a fine anno non risultavano ancora sostituiti dai nuovi nominati. Di conseguenza la ricerca, realizzata ormai da alcuni anni in collaborazione con l'Osservatorio del Nord Ovest – Università di Torino, non è stata commissionata, a fronte anche di una scelta gestionale da parte dell'azionista di sospendere per l'anno in corso le ricerche di customer satisfaction dedicate ai servizi pubblici erogati dalle aziende partecipate.

Pertanto gli ultimi dati disponibili circa la misurazione della soddisfazione dei torinesi sulle differenti tipologie di servizio offerte dall'azienda (pulizia di strade e aree verdi, raccolta dei rifiuti

La soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana a Torino andamento 2003 - 2010



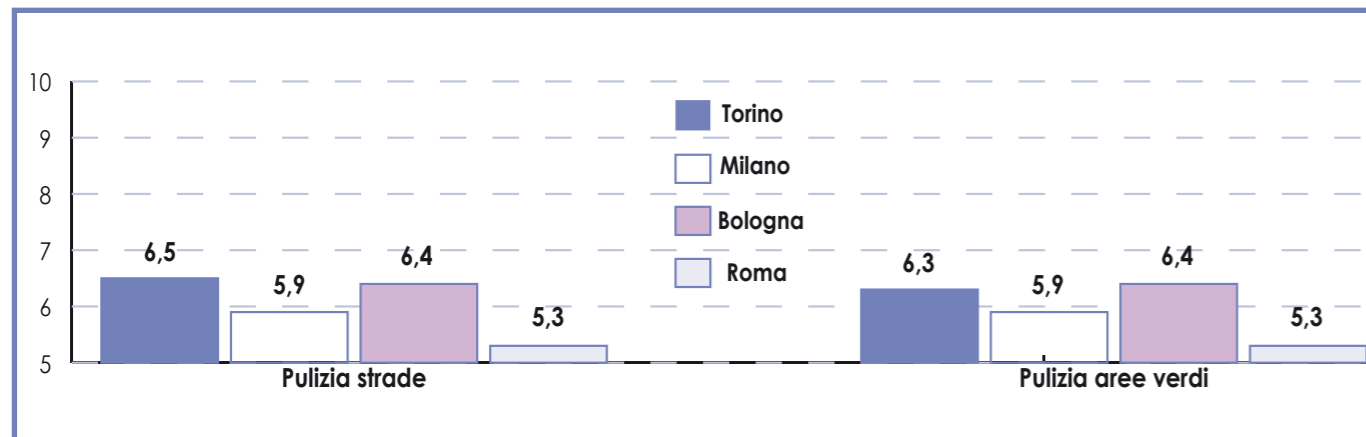
Soddisfazione media espressa attraverso un voto da 1 a 10

in generale, raccolta differenziata stradale e domiciliare) sono quelli relativi all'anno 2010. Da questi emerge che i torinesi avevano assegnato un voto complessivo al servizio di igiene urbana pari a 6,4 (su base 10). Sempre a cavallo tra 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 molto vicine fra loro per quanto riguarda il voto medio attribuito dai residenti al servizio di igiene urbana inteso nel suo complesso.

Torino guadagna una piena sufficienza nella pulizia di strade (6,5) e aree verdi (6,3), confermando un distacco statisticamente significativo su Milano (5,9).

Il giudizio sul livello di pulizia di strade e aree verdi



I CONTROLLI

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

- ▶ 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 e da diversi soggetti:

- ▶ verifiche effettuate giornalmente sul campo a opera dei responsabili delle attività;
- ▶ verifiche tramite audit del sistema di gestione QA a opera di personale interno appositamente formato e addestrato;
- ▶ verifiche effettuate da terzi, ovvero enti di controllo (ARPA, Provincia, enti di certificazione).

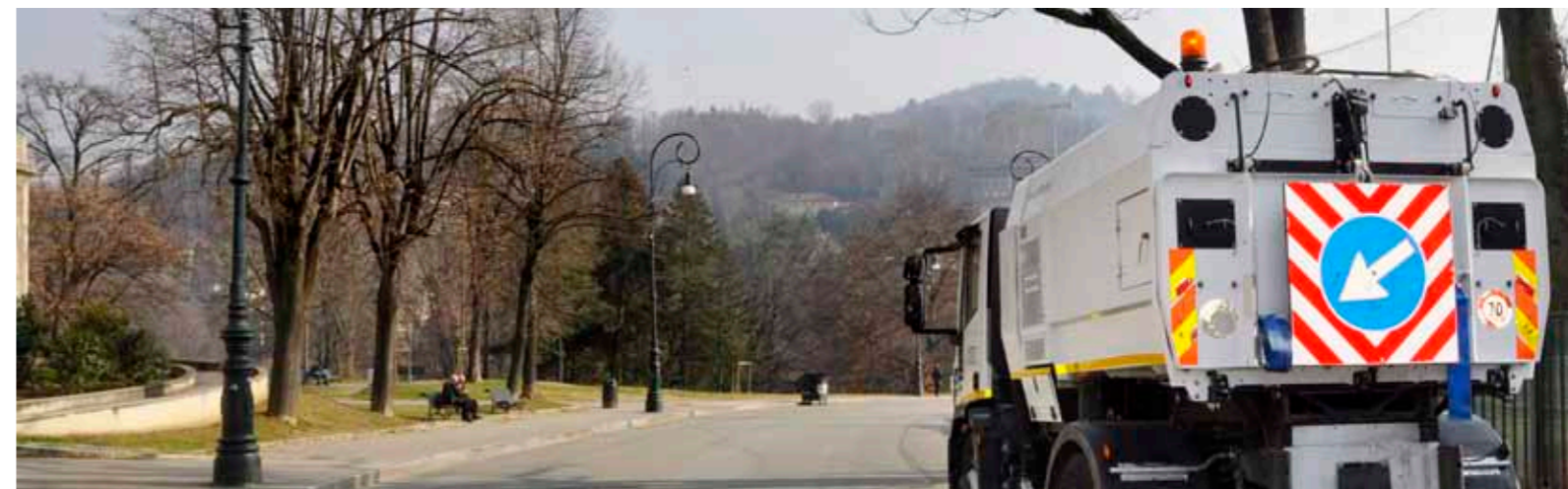
I controlli interni

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

Questo piano, approvato dall'Amministratore Delegato e inserito nel sistema di gestione integrato qualità/ambiente, tiene conto delle sedi, delle attività svolte e degli impianti in esercizio. Le verifiche sono effettuate da personale Amiat appositamente formato e addestrato; per i casi più complessi i controlli sono supportati da imprese specializzate in attività di analisi

e monitoraggio tecnico-ambientali.

Il piano di verifiche interne 2011 prevedeva l'attuazione di 32 audit (quattro in più rispetto all'anno precedente) da realizzare su 18 siti aziendali, 24 strutture organizzative (tre in più rispetto all'anno precedente) e 40 ambiti di attività; i controlli effettivamente svolti sono stati 27, con una copertura dell'84% rispetto a quanto previsto e un impegno di circa 135 giornate uomo dedicate.



	2010	2011
Siti sottoposti a verifica	13/17	8/18
Strutture sottoposte a verifica	18/21	21/24
Attività operative sottoposte a verifica	26/39	27/40
Procedure interessate	52	55
Audit programmati	28	32
Audit effettuati	27	27
Percentuale copertura piano di audit	96%	84%

Si fa osservare che nonostante il grado di copertura delle verifiche effettuate sia diminuito rispetto all'anno precedente sono aumentati il numero di verifiche da effettuare, le strutture aziendali e gli ambiti di attività sottoposti a verifica. Il 100% di copertura di tutti gli ambiti di attività resta garantito nell'arco di un triennio.

I controlli esterni

Gli impianti Amiat sono inoltre soggetti a periodici controlli ambientali previsti dagli enti

pubblici, tra cui Provincia di Torino, Agenzia Regionale per l'Ambiente (ARPA), ASL di competenza e Società Metropolitana Acque Torino (SMAT) che effettua controlli sulle acque di scarico prodotte dalle attività degli impianti.

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

La sensibile differenza del numero complessivo di verifiche tra i diversi anni è influenzato dalle richieste Amiat di rinnovo delle autorizzazioni di esercizio dei diversi impianti. Nel 2011, ad esempio, è cresciuto il numero di verifiche ARPA a seguito delle opere e attività legate alla chiusura della discarica Basse di Stura.



Verifiche enti di controllo								
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
SMAT	9	16	5	5	6	1	2	1
ARPA	6	17	26	7	10	47	8	12
Provincia	2	1	4	0	0	20	2	0
Procura	1	0	0	3	0	1	5	2
ASL/SPRESAL	1	3	0	0	1	5	9	6
Altri	0	0	0	0	0	0	1	3
Totale	19	37	35	15	17	74	27	24

LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER AMIAT

Amiat, un'azienda fortemente radicata sul territorio e che eroga un servizio di pubblica utilità destinato a oltre un milione di cittadini, considera la responsabilità sociale d'impresa lo strumento per includere in modo corretto e bilanciato, 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 costante aggiornamento da realizzare in base alle risultanze delle diverse iniziative di dialogo con i differenti portatori di interesse.

Il processo si completa con la definizione del grado di influenza di ciascun gruppo di interesse sulle decisioni aziendali e sulle attività

dell'azienda; 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, il collegamento 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	FCT Holding Srl (Comune di Torino)	L'azionista viene costantemente aggiornato sulle politiche industriali e gestionali dell'azienda, attraverso gli organi ufficiali (Consiglio di Amministrazione) e attraverso rendicontazioni dirette e indirette
Lavoratori	Lavoratori dipendenti 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 » 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 miglioramenti organizzativi attraverso canali dedicati
Clienti Diretti /Indiretti	Cittadini Clienti servizi Associazioni di consumatori e di categoria	<ul style="list-style-type: none"> » Costante aggiornamento del sito internet » Call center gratuito al servizio dei cittadini » Carta dei Servizi del cittadino e Carta Qualità Servizi Viabilità Invernale » Sistema di monitoraggio dei servizi con le associazioni di 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
Finanziatori	» Banche	<ul style="list-style-type: none"> » Stesura del Bilancio d'Esercizio e del Bilancio di Sostenibilità » Attività dell'Organismo di Vigilanza e Controllo » Audit
Fornitori	» 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)

Principali categorie	Stakeholder	Principali iniziative di ascolto, dialogo e coinvolgimento
Pubblica Amministraz.	<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...) » 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
Comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> » Associazioni territoriali » Comitati cittadini » Associazioni di categoria (commercianti, amministratori stabili ecc...) » Associazioni ambientaliste e di volontariato » Media » Scuole e Università » Enti culturali e museali 	<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 a cultura cittadina
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 Progetto Buon Samaritano (accordi con grande distribuzione e mense scolastiche per raccolta alimenti da destinare ad associazioni benefiche) » 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)

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):

	31/12/2011	31/12/2010	Variazione
Ricavi operativi e altri Ricavi	198.613.990	217.570.815	(18.956.825)
Costi operativi	171.093.867	173.443.761	(2.349.894)
Margine Operativo Lordo	27.520.123	44.127.054	(16.606.931)
Ammortamenti, svalutazioni e altri accantonamenti	19.010.916	18.540.075	470.841
Margine Operativo Netto	8.509.207	25.586.979	(17.077.772)
Proventi ed oneri finanziari	693.852	265.837	428.015
Risultato prima delle imposte	7.815.355	25.321.142	(17.505.787)
Imposte sul reddito	4.937.702	11.296.728	(6.359.026)
Risultato netto	2.877.653	14.024.414	(11.146.761)

Il margine operativo lordo

Il margine operativo lordo¹ è pari a 27.520.123 euro, con un decremento di 16.606.931 euro rispetto al precedente esercizio.

L'analisi gestionale del conto economico riclassificato consente di rilevare che i ricavi operativi sono diminuiti dell'8,7% rispetto all'esercizio precedente, passando da 217.570.815 euro a 198.613.990 euro. La variazione deriva essenzialmente da minori ricavi alla voce "Altri ricavi

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.

3

Performance
Economica

e proventi diversi", poiché nel 2010 si era manifestata una componente di reddito non ricorrente connessa con la retrocessione dell'impianto a interrimento controllato al Comune di Torino. Tale decremento è stato parzialmente compensato da:

- ▶ incremento del corrispettivo per servizio di smaltimento alla Città di Torino;
- ▶ maggiori ricavi derivanti dal servizio trattamento, riciclo e produzione di bioenergia;
- ▶ maggiori ricavi dal servizio di raccolta differenziata.



Rispetto all'esercizio precedente i costi operativi presentano una diminuzione dell'1,3%, riguardante in particolare i consumi di materiali e gli oneri diversi di gestione.

Il margine operativo netto

Il margine operativo netto^[1] ammonta a 8.509.207 euro e presenta una riduzione di 17.077.772 euro rispetto al precedente esercizio.

Il risultato ante imposte

Il risultato prima delle imposte ammonta a 7.815.355 euro e presenta un decremento di 17.505.787 euro rispetto al precedente esercizio.

Il risultato di esercizio

Il risultato d'esercizio ammonta a 2.877.653 euro; quello dell'esercizio precedente ammontava a 14.024.414 euro.

¹ 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	31/12/2011	31/12/2010	Variazione
Capitale immobilizzato (A)	109.221.761	119.983.375	(10.761.614)
Capitale circolante netto (B)	43.327.482	32.072.761	11.254.721
Capitale investito netto A+B	152.549.243	152.056.136	493.107
Patrimonio netto (C)	73.022.162	63.433.107	9.589.055
Passività a medio lungo termine (D)	79.527.081	88.623.029	(9.095.948)
Totale PN e passività medio lungo termine (C+D)	152.549.243	152.056.136	493.107

L'analisi del capitale immobilizzato^[1] evidenzia che le immobilizzazioni immateriali e materiali nette risultano pari a 100.086.562 euro, con una variazione in diminuzione rispetto all'esercizio precedente di 9.705.843 euro, conseguente al differenziale tra i nuovi investimenti, pari a 4.922.486 euro, e gli ammortamenti e disinvestimenti netti pari a 14.628.329 euro. Le partecipazioni finanziarie nette immobilizzate sono pari a 9.135.199 euro, con una riduzione di 1.055.771 euro.

Il capitale circolante netto

Il capitale circolante netto^[2] si presenta al 31.12.2011 con il valore positivo di 43.327.482 euro, con un incremento rispetto all'esercizio precedente di 11.254.721 euro. La variazione consegue all'incremento delle attività a breve per un ammontare di 34.739.316 euro rispetto all'esercizio

¹ 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.

² 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).

precedente (per lo più conseguente all'aumento dei "crediti commerciali") e, parimenti, all'incremento delle passività a breve (+ 23.484.595 euro rispetto al 31.12.2010) conseguente, in particolare, al maggior utilizzo delle aperture di credito bancario.

Il patrimonio netto

Il patrimonio netto^[1] al 31 dicembre 2011 ammonta a 73.022.162 euro, con un incremento di 9.589.055 euro. Tale valore è conseguente al risultato dell'esercizio corrente pari a 2.877.653 euro, all'aumento di capitale sociale di 19.987.002 euro, sottoscritto e versato nell'esercizio, e alla distribuzione per 13.275.600 euro dell'utile 2010.

Le passività a medio-lungo termine

Al 31 dicembre 2011, le passività a medio-lungo termine^[2] 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 a 79.527.081 euro, con una riduzione di 9.095.948 euro rispetto al 2010.

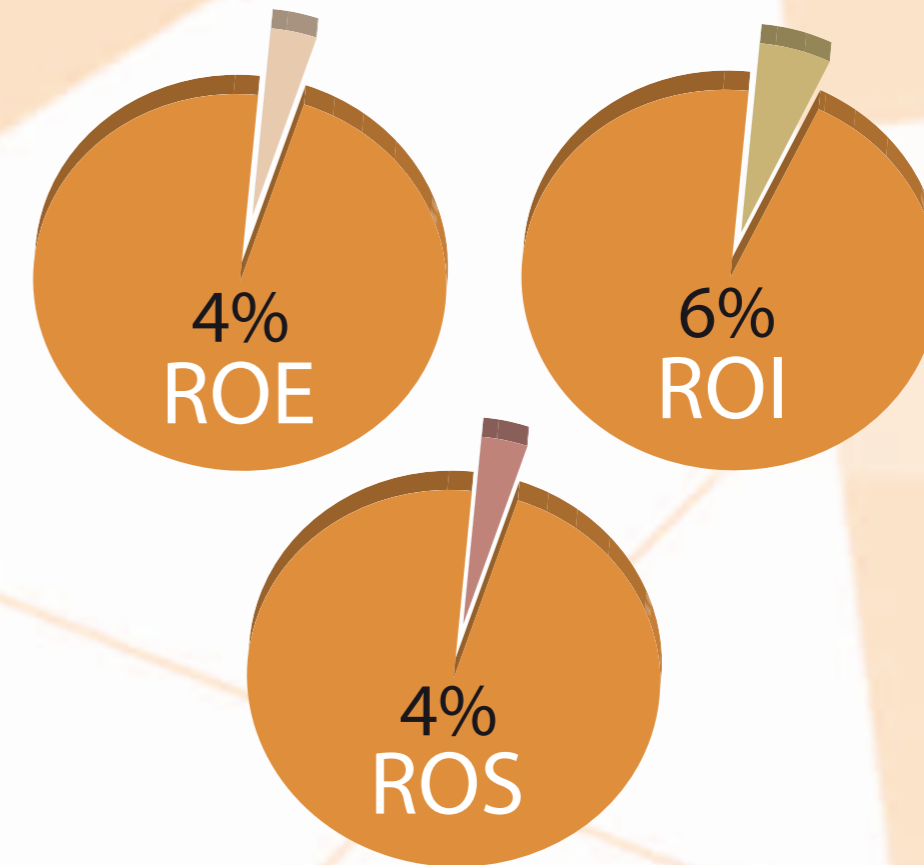
Gli altri indicatori economico finanziari

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	2011	2010
R.O.E. = reddito netto / patrimonio netto (netto utile)	0,04	0,28
R.O.I. = reddito operativo / capitale investito netto	0,06	0,17
R.O.S. = reddito operativo / ricavi operativi	0,04	0,12

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

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



Il **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 tabella successiva, 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 è stata distribuita in seguito dalla società ai suoi numerosi stakeholder.

Un dato utile per capire gli impatti economici

che Amiat determina.

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



La determinazione del Valore Aggiunto

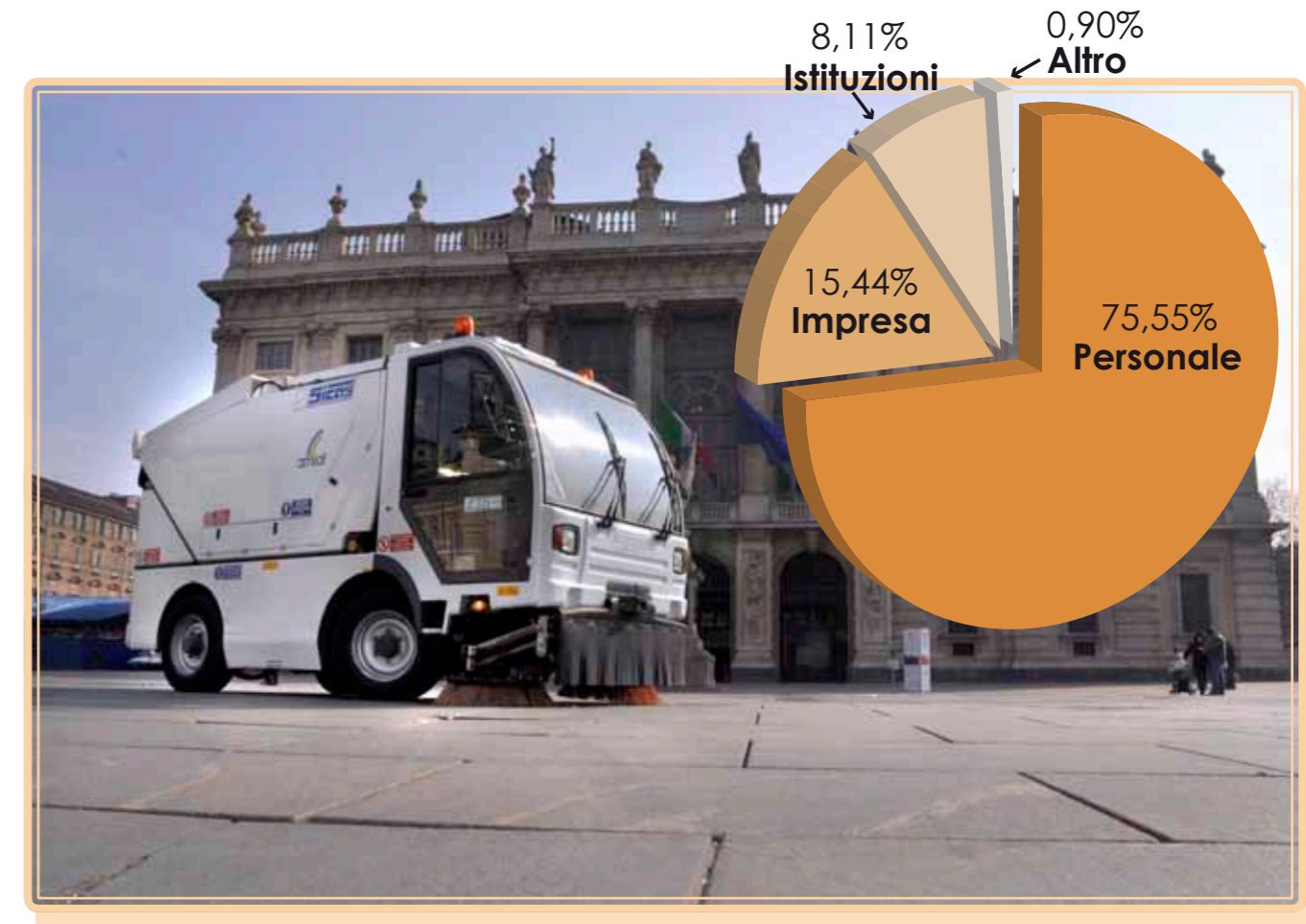
	2011	2010	Variazione
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	186.882.683	175.042.011	11.840.672
Altri ricavi	401.843	494.382	(92.539)
Valore della produzione	187.284.526	175.536.393	11.748.133
Costo per materie prime	(8.018.160)	(9.072.493)	1.054.333
Costo per servizi	(72.086.473)	(71.535.090)	(551.383)
Altri oneri	(566.885)	(532.400)	(34.485)
Accantonamenti	(3.379.800)	(3.026.172)	(353.628)
Costi intermedi della produzione	(84.051.317)	(84.166.155)	114.838
Valore aggiunto caratteristico lordo	103.233.209	91.370.238	11.862.971
Componenti accessori e straordinari (netto)	9.772.344	40.037.379	(30.265.035)
Valore aggiunto globale lordo	113.005.553	131.407.617	(18.402.064)

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.

	2011	2010	Variazione
Personale dipendente			
- remunerazioni dirette	83.671.285	83.839.807	(168.522)
- remunerazioni indirette	1.460.544	1.500.301	(39.757)
Personale non dipendente	248.537	258.666	(10.129)
Remunerazione del personale	85.380.366	85.598.774	(218.408)
Imposte dirette	4.937.702	11.296.728	(6.359.026)
Imposte indirette	4.252.085	4.602.346	(350.261)
(-) sovvenzioni in conto esercizio	(23.636)	(267.895)	244.259
Remunerazione istituzioni (P.A.)	9.166.151	15.631.179	(6.465.028)
Oneri per capitali (finanziatori)	1.003.538	628.411	375.127
Remunerazione del capitale di credito	1.003.538	628.411	375.127
Dividendi (azionisti)	0	13.275.600	(13.275.600)
Remunerazione del capitale di rischio	0	13.275.600	(13.275.600)
Variazione riserve (accantonamenti a riserve)	2.877.653	748.814	2.128.839
Ammortamenti	14.575.345	15.509.489	(934.144)
Remunerazione dell'azienda	17.452.998	16.258.303	1.194.695
Liberalità	2.500	15.350	(12.850)
Valore aggiunto globale lordo	113.005.553	131.407.617	(18.402.064)

Come si evince dal grafico successivo, nel 2011 i maggiori beneficiari della distribuzione del Valore Aggiunto sono stati nell'ordine: personale (75,55%), impresa (15,44%), istituzioni (8,11%), finanziatori (0,89%) e istituzioni culturali (<0,01%).



Il personale

Il Valore Aggiunto distribuito al personale ammonta a 85.380.366 euro; rispetto al 2010, è diminuito di 218.408 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 2011 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 (in euro).

Costi personale	31/12/2011
Retribuzione dei dipendenti	58.385.665
Contributi previdenziali	20.026.348
Contributi Previambiente e Previandai	427.706
Accantonamento TFR	4.831.566
Totale	83.671.285

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

Valore aggiunto	2011	2010
Numero medio dipendenti	1.973	2.025
Valore aggiunto distribuito pro-capite	42.408,15	41.402,37

L'impresa

Il Valore Aggiunto destinato all'impresa, ammontante a 17.452.998 euro (con un incremento di 1.194.695 euro rispetto al 2010), calcolato in base alle linee guida GBS, è generato dagli utili non distribuiti, dagli ammortamenti delle immobilizzazioni materiali e immateriali.

	31/12/2011	31/12/2010
Risultato esercizio non distribuito	2.877.653	748.814
Ammortamenti immobilizzazioni immateriali	439.813	513.606
Ammortamenti immobilizzazioni materiali	14.135.532	14.995.883
Totale	17.452.998	16.258.303

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 (in particolare, tra queste, 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	2011	%	2010	%	Variazione
Raccolta e trasporto RSU, raccolta differenziata e igiene del suolo	715.337	14,5	3.792.764	60,4	(3.077.427)
Trattamento e riciclo rifiuti	1.436.520	29,2	587.014	9,3	849.506
Generali di produzione e aziendali	2.770.629	56,3	1.777.398	28,3	993.231
Partecipazioni			124.283	2,0	(124.283)
Totale	4.922.486	100	6.281.459	100	(1.358.973)

Circa il 43,7% del valore realizzato nel corso dell'esercizio è rappresentato da investimenti in attività di produzione operativa, con una prevalenza di investimenti correlati all'attività relativa al trattamento e riciclo dei rifiuti (29,2%).

Per quanto riguarda gli investimenti in attività generali aziendali (56,3%) 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 dall'azienda a titolo di imposte e tasse dirette e 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 2011 è stata pari a 9.166.151 euro, con un decremento di 6.465.028 euro rispetto al 2010.

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



	Saldo al 31/12/2011	Saldo al 31/12/2010	Variazione
IRES	1.513.203	7.067.610	(5.554.407)
IRAP	3.424.499	4.229.118	(804.619)
ICI	356.860	368.315	(11.455)
TARSU	305.269	298.557	6.712

L'azionista

L'assemblea ordinaria che ha approvato il bilancio al 31.12.2011 ha destinato l'ammontare complessivo del risultato d'esercizio a incremento del patrimonio netto della società. A differenza dell'esercizio precedente non si è, pertanto, deliberata la distribuzione del dividendo.

I finanziatori

La quota di Valore Aggiunto distribuito ai finanziatori nel 2011 è stata pari a 1.003.538 euro.

La posizione finanziaria netta della società evidenzia al 31.12.2011 un saldo passivo di 64.378.141 euro, con una variazione in diminuzione di 11.090.776 euro rispetto al 31 dicembre 2010. Tale variazione consegue al peggioramento del saldo della posizione finanziaria netta a breve termine di - 14.206.618 euro solo parzialmente bilanciata dal miglioramento della posizione finanziaria netta a medio-lungo termine di 3.115.842 euro.

La variazione della posizione finanziaria netta a breve termine rispetto all'esercizio precedente è riconducibile alla riduzione delle disponibilità immediate (- 14.091.002 euro) mentre rimane sostanzialmente invariato l'ammontare dell'in-

debitamento a breve termine (- 115.616 euro). La variazione della posizione finanziaria netta a medio e lungo termine consegue al progresso dei piani di rimborso dei finanziamenti in essere che non sono stati incrementati nel corso dell'esercizio.



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

	31/12/2011	31/12/2010	Variazione
Depositi bancari	-43.589.724	-29.495.414	-14.094.310
Denaro e altri valori in cassa	35.306	31.998	3.308
Azioni proprie	0	0	0
Disponibilità immediate	-43.554.418	-29.463.416	-14.091.002
Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	0	0	0
Totale disponibilità monetarie	-43.554.418	-29.463.416	-14.091.002
Quota a breve di finanziamenti da istituti di credito	-3.115.842	-3.000.226	-115.616
Quota a breve di finanziamenti da controllante	0	0	0
Debiti finanziari a breve termine	-3.115.842	-3.000.226	-115.616
Posizione finanziaria netta a breve termine	-46.670.260	-32.463.642	-14.206.618
Quota a lungo di finanziamenti da istituti di credito	-17.707.881	-20.823.723	3.115.842
Quota a lungo di finanziamenti da controllante	0	0	0
Posizione finanziaria netta a medio e lungo termine	-17.707.881	-20.823.723	3.115.842
Posizione finanziaria netta	-64.378.141	-53.287.365	-11.090.776

Le liberalità

Si segnala che durante l'esercizio sono state effettuate alcune liberalità a favore di enti e 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, confermando l'impatto positivo della società sull'economia locale. Al 31.12.2011, i costi per materie prime, sussidiarie di consumo e di merci (senza considerare le variazioni delle rimanenze) ammontano a 7.827.714 euro (pari al 4,14% del totale "costi della produzione"), mentre i costi per servizi (incluse le spese varie per dipendenti) presentano un saldo pari a 73.795.554 euro (pari al 39,04% del totale "costi della produzione").

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

Prestazioni di servizio tipologie più rilevanti	
Trattamento esterno rifiuti RSU/RSNP	18.326.205
Servizio raccolta carta porta a porta appaltato a terzi	9.220.260
Mercati rionali appaltati a terzi	8.759.243
Manutenzioni esterne	5.433.764
Trattamento rifiuti organici	3.820.084
Assicurazioni	3.675.068
Altri servizi di pulizia e altro appaltati a terzi	2.332.606

Anche nel corso dell'esercizio 2011 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.

Performance Ambientale

4



LA PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI

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

Sin dal 1994, attraverso il recupero del biogas della discarica Basse di Stura, Amiat produce energia elettrica, che viene in seguito ceduta alla rete pubblica.

L'impianto di captazione del biogas è stato sviluppato in fasi differenti nel corso degli anni, in virtù della disponibilità crescente del gas, che rappresenta la fonte energetica principale (in misura minore l'energia solare) e rientra nel novero delle fonti energetiche rinnovabili.

Il biogas, una miscela composta essenzialmente da metano e anidride carbonica, è il prodotto della decomposizione della frazione organica dei rifiuti indifferenziati della discarica.

L'impianto di recupero energetico da biogas del sito Basse di Stura si alimenta grazie 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.

L'energia elettrica prodotta dall'impianto equivale al 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.



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 750 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 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).

Nel corso dell'anno 2011, sono stati in esercizio dieci motori alimentati a gas di scarica.

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.

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			
Impianto	2009 [MWh]	2010 [MWh]	2011 [MWh]
Produzione energia da biogas CIP6	3.629	0	0
Produzione energia da biogas IAFR968	44.990	48.620	36.806
Produzione energia da biogas IAFR2619	33.723	34.637	39.718
Totale da combustione biogas	82.342	83.257	76.524
Fotovoltaico di via Giordano Bruno	42	35	39
Fotovoltaico di via Germagnano	6	15	2
Fotovoltaico di Borgaro	16	14	15
Fotovoltaico di Volpiano (TBD)	20	20	11
Totale da fotovoltaico	84	84	67
Totale energia elettrica prodotta	82.426	83.341	76.591

La produzione di energia termica

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

di acqua calda (riscaldamento e uso sanitario) necessaria al fabbisogno della struttura. Naturalmente la centrale termica, dotata anche di caldaie tradizionali alimentate a metano, può eventualmente integrare, se necessario, il fabbisogno di energia termica.

Il teleriscaldamento autoprodotta nella sede di

via Germagnano ha generato le seguenti quantità di energia termica:

Energia termica lorda prodotta			
	2009 [MWh]	2010 [MWh]	2011 [MWh]
Teleriscaldamento di via Germagnano	6.446	6.983	4.869

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

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 2011 i contratti di fornitura in media tensione stipulati hanno avuto una potenza impegnata

complessiva di circa 6.580 kW. In essa rientra la potenza impegnata e necessaria ai motori alimentati a gas di scarica per ripartire dopo un fermo. I contratti in bassa tensione hanno impegnato una potenza complessiva di 506 kW. Per rendere possibile il confronto fra le diverse tipologie, nella tabella riassuntiva l'energia consumata è stata espressa in termini di TEP

(Tonnellate Equivalenti di Petrolio).

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

Consumi di energia per tipologia			
	2009 [TEP]	2010 [TEP]	2011 [TEP]
Autotrazione	2.898	2.892	2.940
Energia elettrica	2.257	2.218	2.002
Riscaldamento	1.187	1.557	1.240
Totale	6.342	6.667	6.182

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



L'energia usata per l'autotrazione comprende tutte le tipologie di carburanti che alimentano i mezzi Amiat (raccolta, spazzamento e trasporto rifiuti).

L'energia elettrica è usata per i servizi nelle sedi e la forza motrice negli impianti.

La variabilità dell'energia utilizzata per il riscaldamento

è essenzialmente dovuta alla normale variabilità delle condizioni climatiche invernali, nonché 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:

	2009	2010	2011
Autotrazione	45,7%	43,4%	47,6%
Energia elettrica	35,6%	33,3%	32,4%
Riscaldamento	18,7%	23,4%	20,1%

Il bilancio energetico

Dal confronto tra l'energia prodotta (interamente da fonti rinnovabili) e l'energia utilizzata da Amiat nel 2011, espresse in TEP, si osserva come il bilancio sia nettamente a favore di quella prodotta.

La percentuale di energia utilizzata è circa il 34% di quella prodotta.

Bilancio energetico Amiat				
		2009	2010	2011
Energia Prodotta [TEP]	e.e.	18.955	19.165	17.615
	telerisc.	555	601	419
	Totale	19.510	19.766	18.034
Energia Utilizzata [TEP]	e.e.	2.257	2.218	2.002
	riscald.	1.187	1.557	1.240
	autotraz.	2.898	2.892	2.940
	Totale	6.342	6.667	6.182

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 trattenono la radiazione infrarossa proveniente dal sole, aumentando la quantità di energia termica catturata dall'atmosfera con conseguente innalzamento della temperatura globale.

I gas serra sono generati nei processi di ossidazione del carbonio; se il carbonio è originato da biomassa ha un effetto nullo sul bilancio globale, mentre se il carbonio è di origine fossile, una volta ossidato ed emesso in atmosfera, produce un aumento di gas serra. Per questa ragione, l'impianto di compostaggio gestito da Amiat, che sfrutta carbonio originato dalle biomasse costituite dalla frazione organica, ha un effetto serra nullo.

Per quanto riguarda invece la discarica di Basse di Stura, la captazione e l'utilizzo del biogas come fonte di energia comportano una drastica riduzione delle emissioni di gas serra nell'atmosfera.

L'aspirazione forzata del gas e la successiva combustione prevengono infatti la liberazione nell'atmosfera del metano contenuto nel biogas; la trasformazione in energia elettrica e

termica evita, inoltre, la produzione di un'analoga quantità di energia da combustibili fossili tradizionali.

L'impatto sul bilancio ambientale risulta nullo perché, conformemente a quanto previsto dalle normative, il carbonio utilizzato è quello originato da biomassa.





216/2006 e s.m.i., attualmente in vigore. L'impianto di produzione energia da gas di discarica, essendo un impianto di combustione, rientra nella regolamentazione del suddetto decreto legislativo.

Tuttavia essendo il combustibile utilizzato (gas di discarica) classificato quale "fonte rinnovabile", le relative quote di CO₂ assegnate sono pari a zero, avendo impatto nullo sull'incremento di CO₂ globale nell'ambiente esterno.

Gli impianti di produzione energia per combustione sono sottoposti alla regolamentazione prevista dal sistema europeo di scambio di quote di emissioni dei gas a effetto serra nella Comunità, con riferimento ai meccanismi di progetto del Protocollo di Kyoto, direttiva recepita in Italia con il D.Lgs.

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 de-

cremento, 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).

	2009	2010	2011
Biogas prodotto [Nm ³]	79.468.465	71.908.622	54.310.915
Produzione di CO ₂ [t _{eq}]	659.000	570.000	397.000
Efficienza di captazione	86,44%	80,1%	82,74%
Emissioni evitate di CO ₂ [t _{eq}]	504.000	433.000	345.000
Emissioni totali di gas serra evitate	76,5%	75,9%	87,00%
Emissioni di gas serra evitate per recupero energetico (e.e.+calore)	8,6%	10,1%	13,1%

Gli automezzi

Il parco veicoli aziendale è composto da 1.615 veicoli, di cui 165 (10 % del parco mezzi) sono alimentati con carburante a basso impatto ambientale (metano o elettricità).

Alimentazione	Mezzi	[%]
Benzina / Metano (*)	45	2,8
Benzina	94	5,8
Elettricità'	139	8,6
Gasolio	920	57,0
Metano	26	1,6
Miscela	387	24,0
Nessuna(**)	4	0,2
Totale	1.615	100,00

(*) Motorizzazioni bi-fuel.

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



I mezzi a trazione elettrica sono 139 e costituiscono l'8,6% del parco. I veicoli alimentati a metano, o comunque con alimentazione ibrida, sono circa il 4,4%. Rispetto agli anni precedenti si registra una leggera flessione del numero totale di automezzi dovuta alla dismissione di alcune vetture con alimentazione ibrida benzina/metano.

La parte consistente del parco veicoli con alimentazione elettrica è composta da 100 quadricicli elettrici adibiti al servizio di nettezza urbana nel centro cittadino, utilizzati 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 1.320, così suddivisi (esclusi i veicoli omologati come macchine operatrici, i veicoli elettrici, motocarri...):

Alimentazione	Mezzi	[%]
Benzina / Metano (*)	45	3,4
Benzina (**)	481	36,4
Gasolio	768	58,2
Metano	26	2,0
Totale	1.320	100,00

(*) Motorizzazioni bi-fuel.

(**) Compresi i ciclomotori

Si riporta nella pagina seguente la suddivisione degli autoveicoli nelle sei categorie di appartenenza (Euro 0, 1, 2, 3, 4, 5). Oltre a

queste, compare una settima categoria nota con l'acronimo EEV "Enhanced Environmentally-friendly Vehicle" (veicoli ecologicamente avanzati caratterizzati da bassa fumosità ed elevato abbattimento dei livelli del particolato).



Carburante	E0	E1_	E2_	E3_	E4_	E5_	EEV	Totale
Autoveicoli	Benzina / Metano						45	45
	Benzina			22	26	46		94
	Gasolio	11	72	111	417	103	54	768
	Metano						26	26
Ciclomotori			387					387
Totale	11	72	520	443	149	54	71	1.320

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

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

a) veicoli

Anno	E0	E1_	E2_	E3_	E4_	E5_	EEV	Totale
2009	41	93	170	437	124	36	75	976
2010	18	82	151	437	147	49	72	956
2011	11	72	133	443	149	54	71	933

b) ciclomotori

Anno	E0	E1_	E2_	Totale
2009	4		387	391
2010	1		387	388
2011	0		387	387

Circa il 77% degli autoveicoli Amiat rispetta la direttiva 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 am-

bientale dei propri veicoli si riscontra anche nel numero di veicoli alimentati a elettricità, che sono presenti nel numero massimo possibile rispetto alla capacità impiantistica e logistica delle sedi aziendali.

IL CONSUMO E IL TRATTAMENTO DELLE ACQUE

Le fonti idriche significativamente interessate dal prelievo d'acqua

L'approvvigionamento idrico si realizza attraverso:

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

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

Qui, grazie a un'idrovora a immersione posizionata nel laghetto, è possibile prelevare l'acqua da utilizzare per i bagnamenti e i trattamenti antipolvere effettuati ad opera di appositi mezzi autocisterna su tutto il sito. La quantità di acqua prelevata nel 2011 per i bagnamenti è pari a zero (a seguito della chiusura della discarica).

Nel corso del 2011 è stata installata una seconda idrovora per l'invio di acqua ai fini tecnologici all'interno della sede di via Germagnano. I pozzi industriali presenti presso alcune sedi Amiat invece attingono dalla falda freatica superficiale i volumi d'acqua necessari alle differenti attività dell'azienda, compreso il consumo per il lavaggio dei mezzi, dei piazzali e delle strade.



Nel corso del 2011 è stata creata una nuova stazione di accumulo e pressurizzazione dell'acqua per utilizzo tecnologico presso la sede di via Germagnano con prelievo dal laghetto a monte della discarica Base di Stura. Contestualmente alla messa in servizio della nuova stazione, è stato disattivato il prelievo dal pozzo industriale della sede di via Germagnano.

Il totale di acqua prelevata dai pozzi industriali

e dal laghetto nel 2011 è stato di 67.671 metri cubi (44.149 metri cubi in via Germagnano, di cui 21.360 metri cubi dal pozzo e 22.789 dal laghetto; 23.522 metri cubi in via Gorini) con una aumento dei consumi di 7.171 metri cubi (+ 11,85 %) rispetto al 2010.

L'acqua potabile prelevata nel corso del 2011 dalle sedi Amiat per tutte le attività è stata di 110.049 metri cubi.

Gli scarichi idrici

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

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

Il processo di funzionamento degli impianti di depurazione prevede una prima miscelazione seguita da una grigliatura finalizzata alla separazione della parte più grossolana presente nel refluo. Successivamente tale parte viene trattata chimicamente nella vasca di reazione, con l'aggiunta di

additivi chimici: in primo luogo il cloruro ferrico, che permette la filtrazione e la disidratazione; poi l'idrossido di calce, che aumenta la basicità della sostanza; infine un polielettrolita che agisce da flocculante.

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

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

depurazione Smat.

La quantità totale degli scarichi idrici nell'anno 2011 è stata di 26.318 metri cubi così suddivisi:

- ▶ impianto depurazione via Germagnano: 13.028 metri cubi;
- ▶ impianti depurazione via Gorini: 13.290 metri cubi.

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

I RIFIUTI PRODOTTI DALL'AZIENDA

Le attività di Amiat comportano la produzione di diverse tipologie di rifiuti. A seconda delle loro caratteristiche chimico-fisiche, questi possono rientrare in processi di smaltimento successivi.



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

Rifiuti prodotti da Amiat			
	2009 [t]	2010 [t]	2011 [t]
Filtri	2,286	1,905	2,222
Assorbenti	3,082	1,931	2,886
Carboni attivi	0	0	0,003
Reagenti	0,650	0,401	0,518
Tubi neon	0,216	0,054	0,005
Glicole	2,635	3,06	0
Olio minerale	55,770	53,176	19,45
Detergenti	0	0	2,096
Totale	64,639	60,527	27,180



I CLIENTI E I CITTADINI-UTENTI

Amiat è una società fortemente radicata sul territorio, che svolge servizi di pubblica utilità per la Città di Torino e offre un'ampia gamma di servizi nell'ambito dell'igiene ambientale per un bacino complessivo di oltre 1 milione di abitanti.

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

I servizi per la Città di Torino

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

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



5

Performance Sociale

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

► **Fornire servizi efficaci ed efficienti**

Garantire i servizi ai cittadini rispettando i criteri di efficacia ed efficienza.

► **Assicurare la continuità dei servizi**

Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.

► **Verificare i risultati ottenuti**

Misurare continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.

► **Migliorare continuamente le prestazioni**

Tutta l'azienda è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.

► **Rispettare l'ambiente**

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

► **Garantire la sicurezza**

La salute e la sicurezza dei dipendenti e dei cittadini costituiscono un impegno primario.

► **Informare in modo esauriente**

Amiat si impegna a far sì che gli strumenti di informazione siano chiari e facilmente acces-

sibili al pubblico.

► **Ascoltare e tutelare i cittadini**

Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicare reclami e suggerimenti.

► **Promuovere l'educazione ambientale**

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

► **Essere cortesi**

Il comportamento verso i cittadini deve essere improntato a rispetto e cortesia.

► **Essere imparziali**

Amiat considera fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, a prescindere da fattori culturali, etnici e religiosi. E' quindi garantita parità di trattamento, nell'ambito di aree territoriali e categorie tecniche omogenee.

► **Correggere rapidamente gli errori ed evitarne il ripetersi**

Amiat si impegna a porre rimedio rapidamente ad eventuali errori commessi durante l'espletamento del servizio.

La qualità del servizio¹

Il contributo dei cittadini nel mantenimento della pulizia della città e nello svolgimento di una corretta raccolta differenziata sono fondamentali affinché si raggiungano sfidanti obiettivi di qualità. 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 alle autorità competenti ogni violazione ai regolamenti e alla normale civile convivenza.

La **Carta dei Servizi** è un documento aggiornato regolarmente sulla base degli obiettivi e dei risultati che Amiat registra di anno in anno. Si tratta di uno strumento di informazione e tutela dei torinesi, nonché la continuazione di un rapporto, su posizioni paritarie, che Amiat ha intrapreso già da diversi anni con il proprio pubblico di riferimento.

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

Inoltre, dall'anno 2010 Amiat ha redatto anche una specifica carta riguardante la **Qualità dei Servizi di Viabilità Invernale**.

All'interno del documento, pubblicato sul sito web aziendale, sono descritti gli attori coinvolti, 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.

Nel corso dell'anno 2011 non è pervenuta alcuna richiesta di ristoro da parte dell'utenza.



¹ Si veda anche "Il Governo della sostenibilità" - La rilevazione della qualità erogata pag. 50

I rapporti con i cittadini

Al fine di instaurare un rapporto trasparente e duraturo con il cittadino-utente, destinatario di gran parte dei servizi svolti dall'azienda, Amiat ha promosso attività e strumenti d'informazione e coinvolgimento diversificati, progettati specificatamente per il tipo di pubblico che di volta in volta è stato coinvolto. Qualità del servizio significa per Amiat anche qualità della relazione con il cliente in tutte le occasioni in cui lo stesso entra in contatto con l'azienda.

In particolare, il servizio Numero Verde Amiat ha gestito nel corso dell'anno 2011 oltre 175 mila chiamate in ingresso e circa seimila telefonate in uscita, per una media di 831 chiamate giornaliere. A queste si aggiungono i quasi 700 contatti avvenuti tramite sms.

Attraverso la casella di posta elettronica comunicazionesterna@amiat.it, l'ente Comunicazione Amiat ha fornito risposta a 312 e-mail; a queste si sono aggiunte le numerose richieste di informazioni pervenute attraverso il servizio di posta tradizionale.



LA COMUNITÀ LOCALE

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

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

I rapporti con le associazioni locali

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

del servizio erogato.

L'altro tavolo di lavoro, già avviato negli anni precedenti, ha visto confrontarsi nuovamente Amiat, Città di Torino e associazioni dei consumatori per la redazione della Carta della Qualità dei Servizi - Servizio Viabilità Invernale, pubblicata sul sito internet aziendale.

Tale documento, oltre a contenere indicazioni su risorse coinvolte e standard previsti per le prestazioni, esplicita condizioni e modalità di ristoro.

Esistono altre associazioni di categoria con le quali Amiat collabora all'interno

di progetti specifici legati al miglioramento del servizio di raccolta e di pulizia della città. Le associazioni che riuniscono i commercianti, quali Ascom e Confesercenti, costituiscono ad esempio gli interlocutori privilegiati per supportare, a livello territoriale, progetti di raccolta che modificano i comportamenti degli





esercenti e dei consumatori (come nei casi della raccolta banco a banco nei mercati e il progetto Cartacinesca).

Nel 2011, si è rafforzata la collaborazione con le associazioni dei commercianti di via, che in differenti occasioni hanno richiesto la presenza istituzionale di Amiat per sensibilizzare i cittadini sulle tematiche ambientali durante varie manifestazioni di quartiere, quali ad esempio "Festambiente", svoltasi nella commerciale via Tripoli.

È proseguito inoltre il dialogo con le associazioni ANACI, FNA e Collegio dei Geometri di Torino e Provincia, al fine

di diffondere in modo più capillare il manuale informativo sui servizi Amiat destinato agli amministratori.

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

A tale proposito, nel 2011, è continuato il dialogo con i rappresentanti delle associazioni di persone diversamente abili relativamente al problema del posizionamento sui marciapiedi dei contenitori per la raccolta differenziata domiciliare.



L'azienda ha realizzato quindi un opuscolo informativo, distribuito in 2.000 copie nelle sedi di circoscrizione e nei principali luoghi pubblici della città, dove venivano riportati utili suggerimenti per il posizionamento dei contenitori di modo che non costituissero ostacolo alla mobilità dei cittadini.

Accanto a tale azione di sensibilizzazione, si è aggiunto l'invio di 4.000 lettere agli amministratori degli stabili dove è attivo il porta a porta e l'affissione di apposite locandine nelle varie sedi operative aziendali, al fine di sensibilizzare anche gli operatori sulle corrette modalità di collocazione dei cassonetti, così da consentirne lo svuotamento senza ostacolare la mobilità.

Il dialogo con le circoscrizioni e le associazioni ambientaliste



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

Ne sono un esempio le collaborazioni con i comitati di quartiere per la diffusione delle

informazioni inerenti il servizio di raccolta domiciliare integrata, oppure la collaborazione con i circoli di Legambiente per l'organizzazione di eventi mirati a coinvolgere la cittadinanza sul tema della raccolta differenziata e dell'igiene ambientale. L'ormai consueta manifestazione "Puliamo il Mondo" e la "Festa di Vanchiglietta" hanno visto il coinvolgimento dell'azienda nel territorio della circoscrizione 7, con la fornitura di materiale informativo e di "mozzichini", posacenere tascabili che hanno richiamato l'attenzione di molti fumatori sensibili all'ambiente.

In tale ambito, ricordiamo inoltre la collaborazione con la Circoscrizione 10 per le "Giornate Verdi" e per la "Festa dei Vicini", consueti appuntamenti del territorio, ai quali Amiat partecipa con uno stand istituzionale, distribuendo materiale divulgativo sui vari servizi.

Un'attenzione particolare riveste da sempre il dialogo con le

amministrazioni locali: le circoscrizioni sono infatti la sede in cui le esigenze specifiche di un territorio possono tradursi in richieste strutturate e incontrare risposte il più possibile aderenti alle aspettative dei cittadini. All'interno del programma di sviluppo urbano "Urban Barriera di Milano", Amiat ha contribuito alla formazione di 14 risorse impegnate nella diffusione della cultura



del rispetto dell'ambiente e del corretto utilizzo dello spazio pubblico, con il progetto denominato "Barriera Amica". I cittadini coinvolti sono intervenuti nella pulizia e nella manutenzione di alcune aree specifiche del quartiere Barriera di Milano, grazie alla fornitura di attrezzature tecniche da parte di Amiat.

Infine si è mantenuta costante la collaborazione con le associazioni spontanee di cittadini residenti nei pressi di impianti e sedi aziendali (ecocentri

per la raccolta differenziata). L'ascolto di eventuali proposte e richieste, avanzate dalle stesse, 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.

Si ricorda, a tale proposito, la collaborazione di Amiat al "Progetto Čelam" (Giochi-amo) dell'Associazione Idea Rom, con fornitura di materiali di consumo, informativo e

gadget a sostegno di un'iniziativa di educazione ambientale rivolta ai bambini del campo Rom di via Germagnano, situato nei pressi dell'ex discarica Basse di Stura e della sede legale aziendale.



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 Amiat.

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

Partecipa inoltre a Torino Internazionale, associazione nata nel 2000 con lo scopo di attuare il Piano Strategico di Torino attraverso un'articolata azione di coordinamento,

monitoraggio e revisione.

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

Amiat crede fortemente nel valore scientifico e divulgativo del Museo, tanto da averlo coinvolto nel principale progetto educativo



riservato alle scuole avviato dall'azienda nel 2011.

Il Museo A come Ambiente è l'unico museo in Europa dedicato interamente alle tematiche ambientali, capace di portare con un info container le proprie sezioni in piazza; inserito all'interno del circuito museale piemontese, in rete con istituzioni didattiche, aziende, enti, associazioni e soggetti attenti allo sviluppo sostenibile e alle varie forme di divulgazione. Utilizza un linguaggio interattivo e multimediale; attraverso exhibit, laboratori, proiezioni, il visitatore può sperimentare, manipolare, giocare, affrontando temi ambientali di grande attualità quali l'energia, la mobilità, i rifiuti, l'acqua, l'infinitamente piccolo, l'alimentazione, i cambiamenti climatici. La proposta culturale ha carattere di divulgazione e informazione scientifica, nonché di promozione di comportamenti ecocompatibili.

Le sponsorizzazioni

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

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

L'evento più importante del 2011 ha visto l'azienda coinvolta nella sponsorizzazione tecnica delle manifestazioni previste in occasione dei 150 anni dell'Unità d'Italia, quali l'Adunata Nazionale degli Alpini di maggio e il Cicloraduno nazionale FIAB di giugno. Amiat ha predisposto interventi straordinari con il potenziamento dei servizi di raccolta rifiuti e igiene del suolo, affiggendo inoltre, sui contenitori, adesivi con messaggi esortativi a mantenere pulita la città.

Anche nel 2011 Amiat, come tradizione, ha sostenuto il festival "Cinemambiente", rassegna cinematografica internazionale



dedicata ai temi ambientali.

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

L'azienda ha aderito, assieme ad altri 36 partner locali e nazionali, alla seconda edizione di "Faber. Quando la creatività incontra l'impresa", il progetto promosso dalla Città di Torino,

con il sostegno della Camera di Commercio di Torino e la collaborazione della Regione Piemonte che propone nuove modalità di incontro fra giovani capaci di elaborare linguaggi e contenuti innovativi nei campi dell'audiovisivo, dell'animazione, del web e imprese tradizionali.

Il concorso ha visto la partecipazione di circa 100 opere da tutta Italia e si è concluso nel mese di novembre con una tre giorni di workshop e incontri fra aziende e partecipanti.

Le iniziative di solidarietà

Anche nel 2011 Amiat ha aderito a numerose iniziative di solidarietà promosse da associazioni di elevato valore culturale, sociale e benefico attive sul territorio torinese.



Derby SLAncio di Vita

Amiat ha sponsorizzato il Derby SLAncio di Vita, partita, promossa dalla Fondazione Vialli e Mauro, che si è giocata il 23 marzo 2011 allo Stadio Olimpico di Torino e ha permesso di finanziare alcuni progetti di ricerca sulla SLA. L'azienda ha fornito al pubblico, intervenuto per assistere all'esibizione sportiva di ex calciatori di Juventus e Torino, gadget colorati per animare il tifo.

L'aperitivo più grande del mondo

Attraverso la fornitura di servizi ambientali svolti a titolo gratuito, Amiat ha sponsorizzato la manifestazione benefica tenutasi dal 30 settembre al 2 ottobre 2011 a Torino. "L'aperitivo più grande del mondo" servito in piazza Vittorio Veneto, rigorosamente analcolico e volto a sensibilizzare i giovani sulle problematiche relative al consumo e all'abuso di bevande alcoliche, ha permesso a Telethon di raccogliere fondi da destinare alla ricerca e alla cura delle distrofie muscolari e delle altre malattie genetiche.



Babbo Natale in Forma

Come nell'anno 2010, anche nel 2011, Amiat ha sostenuto l'iniziativa benefica natalizia promossa dalla Fondazione Forma a favore dell'ospedale infantile Regina Margherita di Torino.

Domenica 4 dicembre 2011, personale Amiat ha partecipato al Raduno dei Babbo Natale, dove oltre 8.000 persone vestite da Babbo Natale hanno regalato un sorriso ai bambini ricoverati presso la struttura ospedaliera.

I contributi raccolti sono stati utilizzati per il progetto di pet therapy, da tempo avviato nell'ospedale infantile.

Le relazioni con i media

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

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

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), al fine di garantire un'azione informativa completa e che evidenzi le grandi sinergie attivate fra i vari attori dell'ambito ambientale.

Alla ormai radicata azione di monitoraggio dei mezzi di informazione tradizionali (carta stampata, radio, tv), Amiat ha associato una

sempre più viva attenzione al mondo del web e delle nuove tecnologie, programmando negli ultimi tempi anche attività sperimentali di ufficio stampa rivolte ai social network e alle comunità virtuali.



Il progetto CSR PIEMONTE

Amiat ha preso parte al progetto CSR PIEMONTE avviato nel 2010 dalla Regione Piemonte con Unioncamere Piemonte per la valorizzazione della Responsabilità Sociale d'Impresa.

Obiettivo del progetto era la diffusione della cultura di impresa responsabile, al fine di migliorare la competitività del sistema produttivo, valorizzando le buone pratiche e condividendo esempi virtuosi di azioni volte a sviluppare sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Amiat ha partecipato alle diverse fasi del progetto: mappatura, analisi, interviste, focus group fra aziende del territorio, workshop di approfondimento. Sono state presentate le molteplici azioni di responsabilità adottate dall'azienda che hanno consentito di riconoscere alla stessa l'impegno profuso in ambito CSR.



Sul sito web del portale dedicato all'iniziativa sono presentati i risultati del lavoro che ha coinvolto centinaia di imprese del territorio.

Nei primi mesi del 2012, il progetto è proseguito con l'avvio della Campagna di Comunicazione virale "Io Aderisco", alla quale Amiat ha scelto di partecipare, al fine di farsi portavoce, condividere e promuovere una cultura di impresa attenta al business responsabile, al futuro dell'ambiente, alla salute e sicurezza del proprio personale.



L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

Amiat da anni svolge attività di sensibilizzazione nelle scuole della città di Torino, con l'obiettivo di promuovere in bambini e ragazzi comportamenti responsabili e rispettosi dell'ambiente, facendo maturare negli stessi nuove abitudini di vita, caratterizzate da una minor produzione e da una corretta gestione dei rifiuti, favorendo azioni volte alla differenziazione, riciclo e riutilizzo dei materiali di scarto.

Attraverso proposte educative specifiche vengono coinvolti i differenti livelli di scuole: infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado, fino agli studenti universitari. Anche i materiali utilizzati sono differenti a seconda delle fasce di età: giochi motori, filmati, presentazioni multimediali, approfondimenti testuali, dialogo e confronto. Le tematiche affrontate sono molteplici: dalla riduzione dei rifiuti alla fonte alle corrette modalità di attuazione della raccolta differenziata, dal riutilizzo dei materiali al riciclaggio, fino al recupero di energia dai rifiuti stessi.

Più nel dettaglio, con differenti livelli di approfondimento a seconda del target di riferimento, i temi oggetto degli incontri percorrono il modello delle 5R e sono i seguenti:

- ▶ Riduzione all'origine dei rifiuti, attraverso la scelta di prodotti sfusi o con imballaggi ridotti e differenziabili;
- ▶ Riuso degli oggetti ancora utili, anche attraverso differente utilizzo rispetto a quello originale, ad esempio bottiglie, barattoli di vetro, carta da fotocopie già stampata;



- Raccolta differenziata, tipologie di materiali differenziabili e modalità di conferimento, riflettendo sull'importanza della stessa, non solo come forma di rispetto per la natura ma quale scelta economicamente ed energeticamente vantaggiosa nella produzione di nuovi imballaggi;
- Riciclo dei materiali come carta e cartone, plastica, vetro, metalli e rifiuti organici, processo di riciclaggio e impianti;
- Recupero di energia tramite l'impianto di captazione del biogas presso il sito di Basse di Stura e la termovalorizzazione, con riferimento all'impianto in costruzione a Torino.

è presente una biblioteca da utilizzarsi come spazio dedicato a incontri con le scolaresche. La possibilità di visitare il mercatino degli oggetti usati, con laboratorio nel quale oggetti che costituiscono rifiuti vengono recuperati e rimessi sul mercato, consente di approfondire sul campo il tema del recupero e del riuso. Da anni inoltre la visita guidata alla discarica e all'impianto di captazione del biogas è proposta agli studenti delle scuole dell'obbligo attraverso la partecipazione al progetto "Crescere in Città" promosso da ITER, Istituzione Torinese per una Educazione Responsabile.

Attività di educazione ambientale anno 2011

Nel corso dell'anno 2011 sono stati coinvolti con attività didattiche oltre 3.350 studenti, di cui circa 500 con la proposta di visita agli impianti.

L'anno ha visto coinvolti oltre 750 bambini delle scuole dell'infanzia, con il progetto "Riciclopete" avente come tema principale la raccolta differenziata. Attraverso un'attività ludico-educativa adeguata all'età, un linguaggio semplice e l'utilizzo di materiali di uso comune, il personale Amiat ha insegnato ai bambini la corretta differenziazione degli imballaggi e il riconoscimento degli appositi

Le visite agli impianti

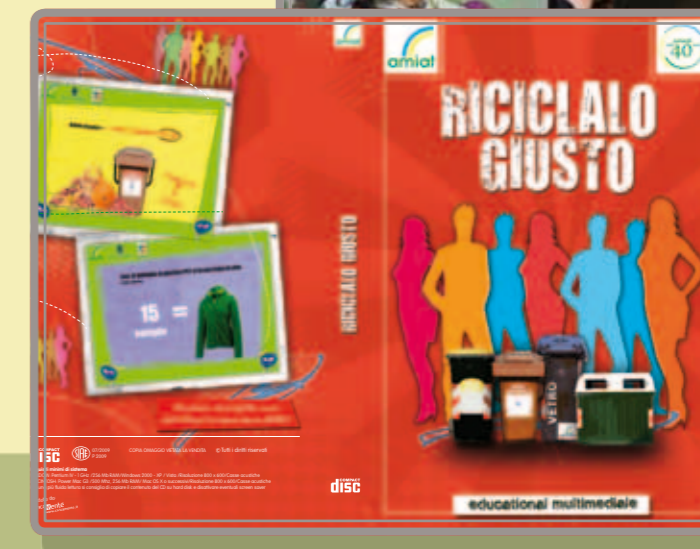
Oltre agli incontri a scuola, vengono proposte agli studenti esperienze dirette come le visite guidate al sito Basse di Stura, agli impianti Amiat (TBD e compostaggio), agli ecocentri cittadini, in particolare all'ecocentro Arbe, dove, proprio con finalità didattico-educative,

contenitori per il conferimento differenziato dei rifiuti.

Per l'anno scolastico 2011-2012 è stata avviata un'iniziativa di educazione ambientale in collaborazione con il Museo A come Ambiente, rivolta agli studenti delle scuole secondarie di primo grado. Il progetto 5R al Museo, che prevedeva la visita gratuita al piano del museo dedicato al tema dei rifiuti, è stato ben accolto tantoché nel corso dei primi tre mesi dell'anno scolastico, ottobre-dicembre 2011, sono stati quasi esauriti i mille ingressi messi a disposizione da Amiat per l'iniziativa. Attraverso le attività proposte negli exhibit interattivi del museo, i ragazzi hanno avuto modo di riflettere sul modello delle 5R: riduzione, riutilizzo, raccolta differenziata, riciclo, recupero energetico. Amiat ha poi fornito indicazioni pratiche per i corretti conferimenti e favorito l'attività di raccolta differenziata a scuola fornendo a tutti gli istituti che hanno aderito contenitori dedicati da collocare ai piani dei plessi.

Nell'ambito della collaborazione Amiat - Museo A come Ambiente, l'azienda ha fornito contenuti, testimonianze e materiale didattico in occasione del tradizionale seminario di primavera, rivolto agli insegnanti di tutti i livelli scolastici. All'edizione 2011 hanno partecipato circa 100 insegnanti, provenienti da Torino e provincia.

Sono proseguite inoltre le attività con gli studenti delle scuole superiori di secondo grado, circa 500 ragazzi



ai quali è stato proposto l'educational "Ricicla-
lo giusto" progettato con l'agenzia educativa
Civicamente, già avviato l'anno precedente
(2.200 studenti coinvolti nel 2010), ma anco-
ra attuale e gradito. Il progetto utilizza l'open
mind, strumento multimediale articolato in più

fasi, associazione di idee, spunto di riflessione e
approfondimento nozionistico che, stimolando
nei ragazzi aspetti molteplici (emotivo, psicolo-
gico, analitico), favorisce l'interiorizzazione del-
le tematiche affrontate.

Studenti coinvolti con attività di educazione ambientale				
	2010		2011	
	Classi	Alunni	Classi	Alunni
Scuola dell'infanzia	8	176	31	759
Scuola primaria	12	264	27	612
Scuola secondaria di primo grado	4	88	42	965
Scuola secondaria di secondo grado	99	2.178	21	503
Visite studenti presso impianti		730		515
Totale		3.436		3.354

Come si evidenzia dai dati in tabella, il numero
degli studenti coinvolti nei diversi ordini di scuo-
la varia significativamente, a seconda dei pro-
getti avviati nel corso dell'anno: molti studenti
delle scuole superiori nel 2010, anno in cui è
stato lanciato l'educational "Ricicla-
lo Giusto" a fronte di pochi studenti delle medie inferiori;
il dato si è capovolto nel 2011 quando è stato
proposto un progetto specifico per le medie
inferiori. Anche i bambini delle scuole dell'in-
fanzia coinvolti nel 2011 sono molto cresciuti in
seguito al progetto "Riciclopete" avviato a
inizio anno.

Progetti speciali

Sempre nell'anno scolastico 2011-2012, grazie
all'interesse e alla sensibilità di alcune inse-
gnanti, sono stati avviati, in modo sperimentale
con alcune scuole superiori, specifici progetti
che hanno visto il coinvolgimento di numerose
classi con interventi di educazione ambien-
tale, lavori di gruppo, partecipazione a concor-
si, realizzazione da parte degli studenti stessi
di materiali informativi (cartelloni, relazioni, fil-
mati amatoriali). Amiat è stata parte attiva di
tali progetti, partecipando ad alcune fasi dei

lavori e supportando concretamente le attività
di raccolta, all'interno degli istituti, non solo dei
materiali tradizionali (carta, plastica, alluminio)
ma anche di rifiuti particolari come pile, oc-
chiali usati, scarpe, piccoli RAEE. Tali raccolte,
non comuni a scuola in quanto non previste
per Amiat dal Contratto di Servizio con la Cit-
tà, hanno consentito ai ragazzi di sperimentare
la possibilità di essere loro stessi cittadini attivi
capaci di operare concretamente per il bene
collettivo.

Nel corso dell'anno 2011 è inoltre stato avviato
un progetto di sensibilizzazione degli studenti

alla raccolta differenziata delle pile esauste.
Tale iniziativa, realizzata in collaborazione con
la Direzione Servizi Educativi e la Divisione Am-
biente del Comune di Torino, è stata promossa
e finanziata nella realizzazione dei materiali in-
formativi dall'associazione Lions Clubs. Amiat si
è resa disponibile a supportare il progetto, atti-
vando il servizio di raccolta delle pile presso le
scuole interessate.

Il lavoro di progettazione e predisposizione
dei materiali è stato realizzato nell'anno 2011,
mentre la sensibilizzazione diretta dei ragazzi è
stata avviata nell'anno 2012.

La valutazione delle attività

Dall'anno 2011, al fine di monitorare le attività proposte e di raccogliere suggerimenti utili al mi-
glioramento delle stesse, Amiat propone la compilazione di un questionario di gradimento rivolto
a tutti gli insegnanti che usufruiscono di attività educative per i propri studenti.

Dall'analisi dei questionari raccolti, le valutazioni in merito alle differenti variabili indagate sono
estremamente positive, con il 100% di giudizi ottimo/buono relativamente a interesse degli argo-
menti e chiarezza dell'esposizione; 97% di ottimo/buono per utilità, partecipazione e gradimen-
to, oltre 90% di ottimo/buono anche per adeguatezza di materiali e attività proposte.

Questionari gradimento educazione ambientale nelle scuole				
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Interesse per argomenti	71%	29%	0%	0%
Chiarezza esposizione	76%	24%	0%	0%
Durata incontro	0%	82%	18%	0%
Adeguatezza materiali	52%	39%	9%	0%
Adeguatezza attività	45%	48%	7%	0%
Utilità	76%	21%	3%	0%
Partecipazione e gradimento	53%	44%	3%	0%

IL PERSONALE: OCCUPAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ

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

La composizione del personale

Il numero di dipendenti in forza al 31 dicembre 2011, assunti con contratto a tempo indeterminato, è di 1.938 unità, con un decremento di 72 unità rispetto all'anno precedente.

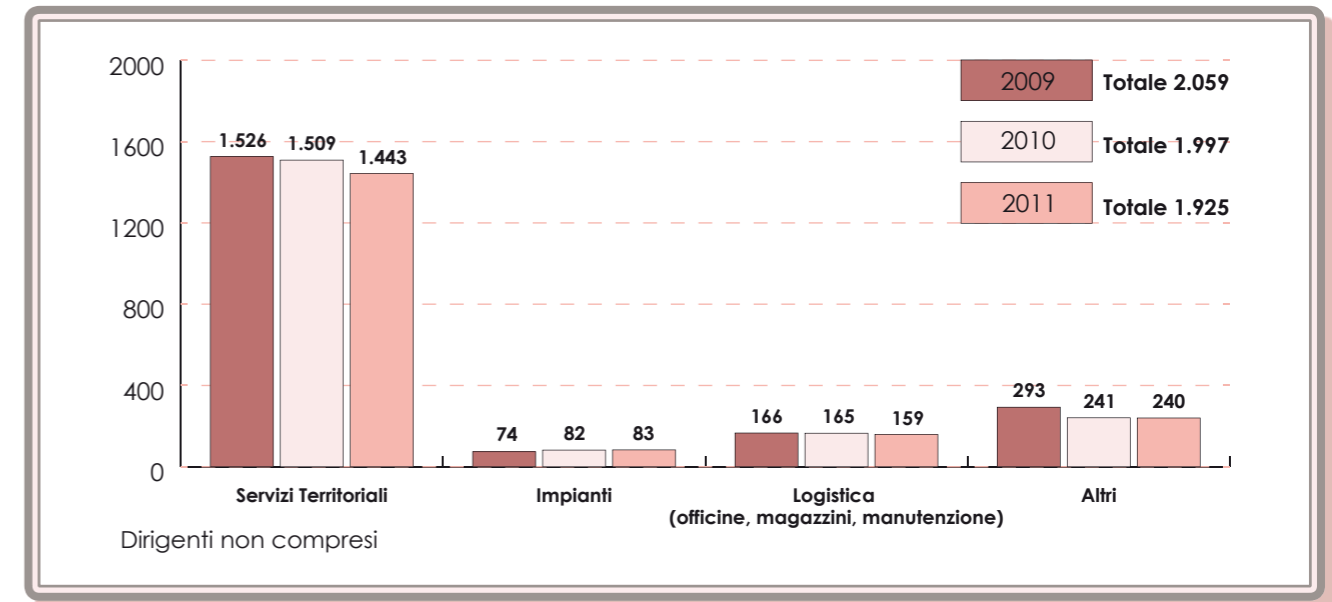
Le tabelle seguenti riassumono la composizione dell'organico Amiat e la suddivisione per aree di operatività nel triennio 2009-2011.



Lavoratori in organico			
	2009	2010	2011
Dirigenti	15	13	13
Quadri	26	26	22
Impiegati	326	317	309
Operai	1.691	1.654	1.594
Lavoratori a tempo indeterminato	2.058	2.010	1.938
Lavoratori a tempo determinato	16	0	0
Totale	2.074	2.010	1.938

Circa il 75% dei lavoratori Amiat sono impiegati nei servizi territoriali.

Lavoratori per aree di attività



Il livello di istruzione raggiunge una percentuale complessiva di diplomati e laureati pari al 25,45% e del 6,9% di qualifiche di istituto professionale.

Lavoratori per titolo di studio e qualifica (2011)				
Titolo di Studio	Impiegati	Operai	Quadri	Totale
Assolv. Scuola obbligo	0	5	0	5
Diploma med. Inferiore	88	1.145	0	1.233
Diploma med. Superiore	141	267	3	411
Ist. Professionale	21	111	1	133
Laurea	50	6	17	73
Laurea breve	4	1	1	6
Licenza elementare	5	58	0	63
Non specificato	0	1	0	1
Totale	309	1.594	22	1.925

Lavoratori per classi di età e qualifica									
	2009			2010			2011		
	Impiegati	Operai	Quadri	Impiegati	Operai	Quadri	Impiegati	Operai	Quadri
Meno di 35 anni	25	161	0	19	134	0	13	125	0
Tra 35 e 50	207	1.129	15	194	1.068	14	186	1.016	14
Oltre 50 anni	95	416	11	104	452	12	110	453	8
Totale	327	1.706	26	317	1.654	26	309	1.594	22

Età media e anzianità media per qualifica						
Qualifica	2009		2010		2011	
	Età	Anzianità	Età	Anzianità	Età	Anzianità
Impiegati	46,2	19,4	46,9	20,2	47,2	20,6
Operai	44,7	14,6	45,5	15,4	45,7	15,6
Quadri	49,6	19,1	50,5	19,8	48,8	17,6
Dirigenti	54,1	13,8	54,1	13,5	55,2	14,2
Totale*	46,8	17,7	45,8	16,2	46,0	16,4

* Dirigenti non compresi

Le assunzioni e il turnover

Nel corso del 2011 ci sono state 94 uscite di dipendenti e sono stati attivati 20 contratti a termine per l'effettuazione di specifiche attività limitate nel tempo (ad esempio le attività sul territorio cittadino nell'ambito dei festeggiamenti per il 150° anniversario dell'Unità d'Italia). Il mancato turnover del personale ha determinato un lieve incremento, rispetto al 2010, della media dell'età e dell'anzianità dei dipendenti.

Entrate nell'anno 2011 per qualifica			
	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Totale
Dirigenti	1	0	1
Quadri	0	0	0
Impiegati	0	0	0
Operai	0	21	21
Totale	1	21	22

Uscite nell'anno 2011 per motivo	
Dimissioni volontarie	38
Contratto a termine	18
Esonero art. 44 lett. C CCNL 30.06.08	27
Esonero art. 44 lett. B CCNL 30.06.08	2
Licenziamento	1
Decesso	2
Mancato sup. periodo prova	1
Trasferimento	1
Licenziamento art. 69 CCNL 30.06.08	4
Totale	94

Uscite nell'anno 2011 per qualifica		
	N.	%
Dirigenti	1	0,05%
Quadri	5	0,26%
Impiegati	7	0,36%
Operai	81	4,18%
Totale	94	4,85%

Il part time

Anche nel 2011 si è mantenuto sostanzialmente stabile il numero di lavoratori che usufruiscono di un rapporto di lavoro a tempo parziale.

Lavoratori in part time						
	2009		2010		2011	
Uomini	14	27,45%	12	25,53%	12	27,91%
Donne	37	72,55%	35	74,47%	31	72,09%
Totale	51		47		43	

La banca delle 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 2011 sono state utilizzate 8.080 ore accantonate mediante questo strumento di gestione della prestazione lavorativa.



Le Pari Opportunità

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

Le attività di selezione del personale sono realizzate in modo da garantire pienamente i criteri di pari opportunità; le valutazioni dei profili professionali e psico-attitudinali dei dipendenti sono effettuate nel pieno rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato. La percentuale di donne tra i dipendenti nel 2011 è complessivamente pari al 36,58%.

Lavoratori per sesso e qualifica									
	2009			2010			2011		
	Impiegati	Operai	Quadri	Impiegati	Operai	Quadri	Impiegati	Operai	Quadri
Uomini	213	1.075	26	207	1.038	26	201	996	21
Donne	114	631	0	110	616	0	108	598	1
Totale	327	1.706	26	317	1.654	26	309	1.594	22

% Lavoratori per sesso e qualifica									
	2009			2010			2011		
	Impiegati	Operai	Quadri	Impiegati	Operai	Quadri	Impiegati	Operai	Quadri
Uomini	65,14%	63,01%	100,00%	65,30%	62,76%	100,00%	65,05%	62,48%	95,45%
Donne	34,86%	36,99%	0,00%	34,70%	37,24%	0,00%	34,95%	37,52%	4,55%

Il personale appartenente a categorie protette

Nell'anno 2011 non sono stati inseriti lavoratori appartenenti alle categorie protette, in quanto la piena applicazione della convenzione, stipulata a suo tempo, ha consentito l'assolvimento da parte di Amiat dell'obbligo previsto dalla legge.

Si è comunque continuato a seguire l'integrazione lavorativa del personale già in azienda.

Lavoratori appartenenti alle categorie protette			
	2009	2010	2011
N. lavoratori	93	89	88

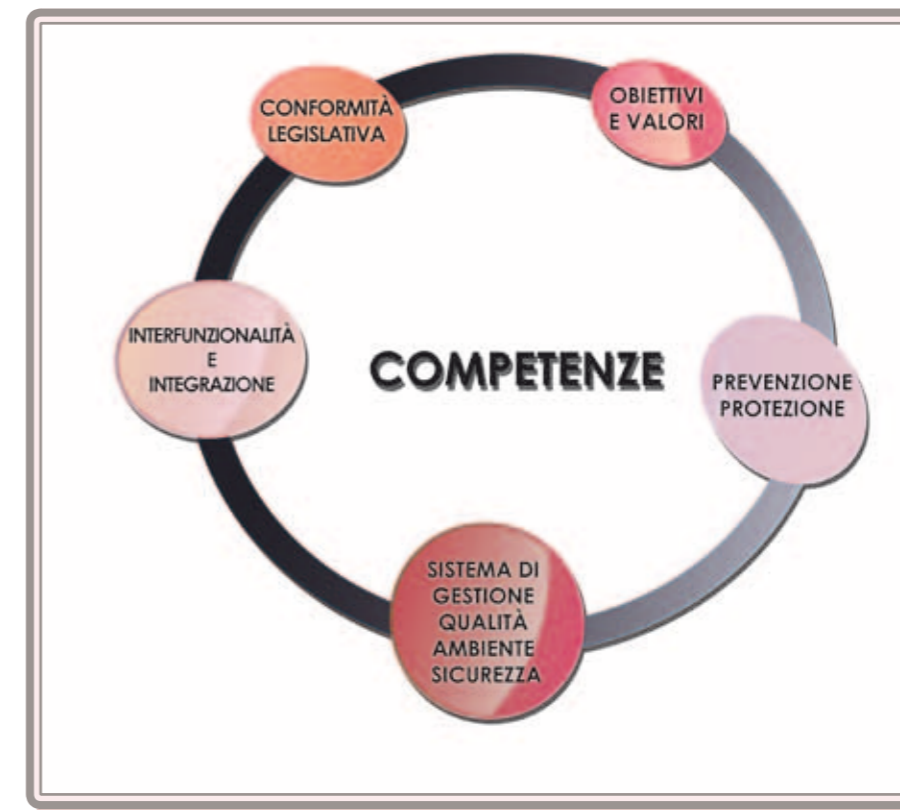
Le ore di assenza e le ore lavorate

In merito alle ore di assenza, si può osservare una riduzione sia delle ore di infortunio, grazie anche all'importante programma di formazione sui temi della salute e sicurezza sul luogo di lavoro, sia delle ore di malattia.

Ore di assenza e ore lavorate procapite per tipologia						
	Ore			Ore Procapite		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Malattia	182.495,25	204.425,85	18.7728,56	89,94	102,96	97,01
Maternità	71.430,85	80.604,40	78.366,7	35,20	40,60	40,50
Legge 104	35.766,10	38.032,31	38.770,14	17,63	19,16	20,03
Infortunio	85.151,17	78.506,76	63.462,09	41,96	39,54	32,79
Sciopero	8.817,55	5.008,20	5.984,05	4,35	2,52	3,09
Assemblea	8.742,17	9.128,03	11.714,13	4,31	4,60	6,05
Permesso Sindacale	25.536,20	25.041,84	24.542,69	12,58	12,61	12,68
Altre	46.347,16	50.801,68	36.686,35	22,84	25,59	18,96
Totale ore di assenza	464.286,45	491.549,07	447.254,71	228,81	247,58	231,12
Ore lavorate ordinarie	2.778.513,46	2.685.553,37	2.702.848,94	1.369,29	1.352,65	1.396,68
Ore lavorate straordinarie	43.012,35	45.070,57	38.930,84	21,20	22,70	20,12
Totale ore lavorate	2.821.525,81	2.730.623,94	2.741.779,78	1.390,49	1.375,35	1.416,79

Dirigenti e Quadri non compresi
Escluse ferie e banca ore

LA FORMAZIONE E IL COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE



Le politiche formative per lo sviluppo professionale

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

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

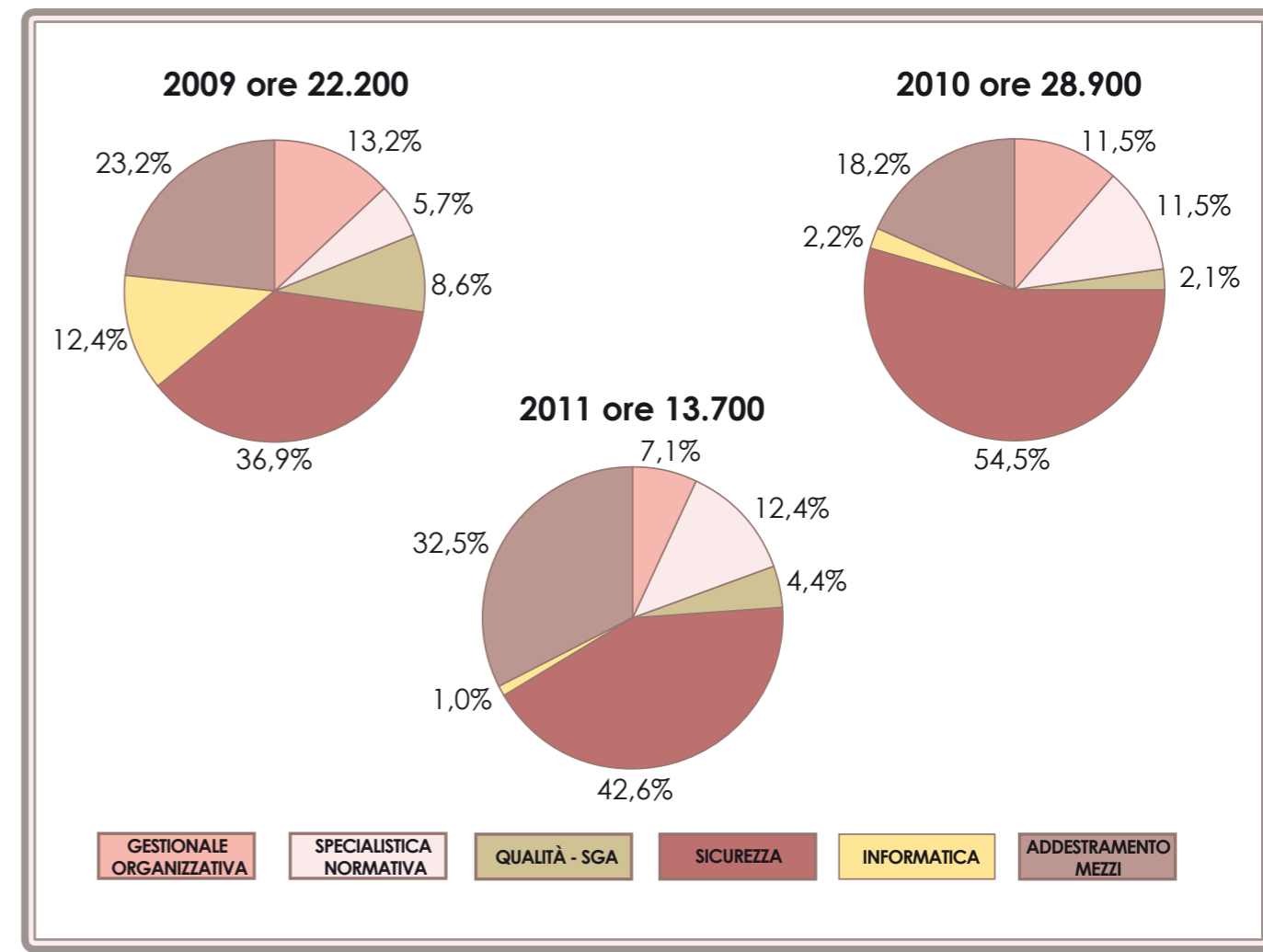
Si raggiunge tale obiettivo attraverso azioni formative mirate e specifiche, orientate ad accrescere, aggiornare e approfondire le competenze del personale di tutte le età, circa i seguenti argomenti:

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

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



Trend monte ore triennio formativo 2009-2011



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.

Negli ultimi anni si è ricercato il mantenimento costante del totale delle ore di formazione e addestramento mezzi, nonostante un consistente contenimento dei costi attuato a livello aziendale.

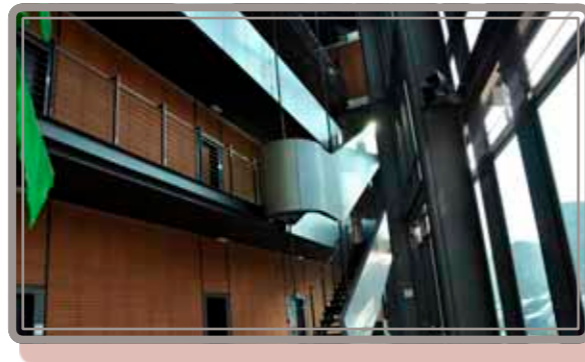
Tale indirizzo ha determinato una riprogrammazione coerente della formazione in ragione sia di nuovi obiettivi strategici, sia di nuovi ruoli e responsabilità da parte di alcune figure professionali aziendali. In particolare, la logica organizzativa di sviluppo integrato delle competenze, introdotta nel 2008, consente la diffusione di un approccio ispirato alla semplificazione e al coinvolgimento che, associati all'approccio gestionale basato su modalità di lavoro interfunzionali, assicurano un utilizzo più sinergico e flessibile delle competenze professionali nel loro complesso.

Ore formazione pro capite trend 2009-2011

2009	2010	2011
11 ore = 1,5 G	14,5 ore = 2 G	7 ore = 1 G

Ore medie formazione 2011 suddivise per categorie di lavoratori		
Dirigenti	Quadri e Impiegati	Operai
32 ore	23 ore	6 ore
Monte ore		
386 ore	7.611 ore	5.703 ore

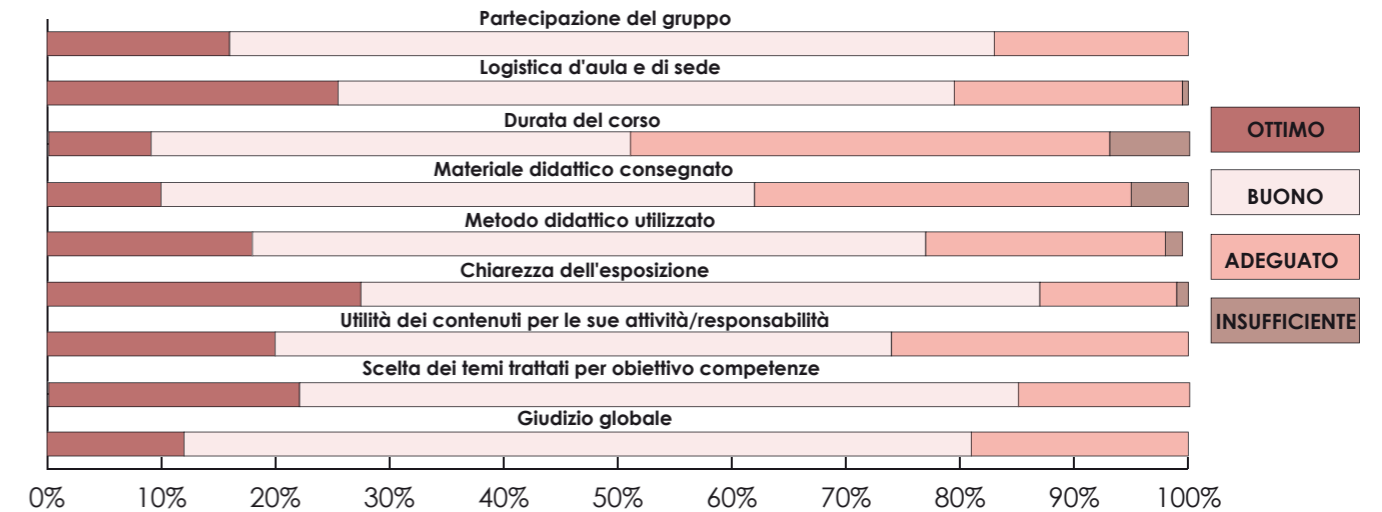
I costi della formazione, fino al 2010, sono moderatamente cresciuti in ragione di un forte incremento del monte ore di formazione erogato, mentre hanno evidenziato una flessione nel 2011. Il contenimento dei costi formativi è stato possibile grazie al ricorso in misura maggiore a formatori interni, come per i corsi relativi alle procedure qualità, nonché attraverso iniziative formative finanziate da fondi paritetici di categoria, quali Fondirigenti. La progettazione degli interventi formativi è stata, inoltre, realizzata anche in sinergia con altri enti (Confservizi e altre public utility nel biennio 2009/10) o condotta tramite gara al ribasso in stretta correlazione alla valutazione di qualità della docenza.



La valutazione qualità e gradimento della formazione

Il grado di soddisfazione della formazione è calcolato sulla base delle valutazioni espresse dai partecipanti 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 in fase di rilevazione delle esigenze formative per l'anno successivo che in considerazione dell'annessa mappatura competenze.

La valutazione qualità e gradimento della formazione 2011



I piani formativi

Nel quadriennio 2008-2011 Amiat ha attivato specifiche iniziative di formazione per migliorare le relazioni con i clienti-utenti, unitamente alle iniziative rivolte all'incremento delle competenze tecniche del personale addetto alla

logistica e agli impianti aziendali di smaltimento e recupero rifiuti.

Il tutto in considerazione del mantenimento e dell'implementazione dei piani formativi aziendali e del loro prioritario raccordo con

gli obiettivi strategici aziendali e il piano di miglioramento Qualità-Ambiente-Sicurezza, a supporto del processo di preparazione all'acquisizione della certificazione sicurezza, programmata nel 2012, a favore del Sistema di Gestione Integrato.

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

Tale formazione si è concentrata tra l'autunno 2009 e la primavera 2010, proseguendo nel corso del 2011 con una sessione normativa ap-

Gli stage formativi

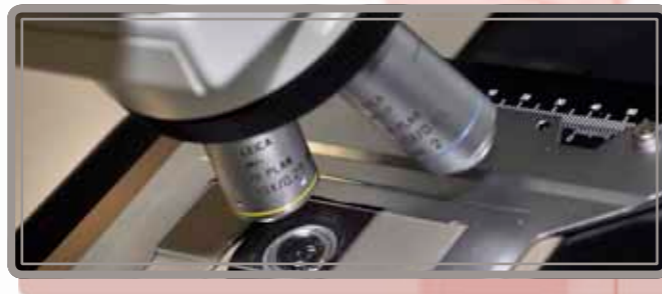
Le collaborazioni e convenzioni sviluppate nell'ultimo triennio da Amiat con l'Università degli Studi e il Politecnico di Torino, hanno consentito di offrire a neolaureati importanti possibilità di crescita formativa, con particolare riguardo alle tematiche relative alla tutela dell'ambiente, al campionamento, all'analisi chimico-merceologica e alla bonifica ambientale. Si tratta prevalentemente di progetti di tirocinio formativo, con compenso mensile o buoni pasto, della durata media di sei mesi l'uno. Annualmente Amiat accoglie percorsi di stage per studenti, dando l'opportunità a

positamente dedicata ai responsabili, riguardante il vigente Codice Appalti D.Lgs. 163/06.

Relativamente ai percorsi formativi sulla sicurezza, prevenzione e protezione sono stati realizzati specifici seminari sia per il responsabile RSP e gli addetti ASPP unitamente agli RLSSA, che per il personale appartenente alle diverse aree aziendali di processo e alle differenti aree di rischio (si veda cap. "La sicurezza e la salute dei lavoratori" a pag. 126-127).

La mappatura delle competenze professionali possedute dalla popolazione aziendale viene aggiornata in occasione dei cambiamenti organizzativi e di mansioni: in tal modo vengono annualmente definiti i fabbisogni formativi, sia a livello individuale che di gruppo intrafunzionale unitamente a quelli di ambito, e conseguentemente vengono progettate ed erogate le iniziative formative più calibrate.

giovani laureandi di integrare il proprio curriculum universitario con un'esperienza formativa ampia, dall'area ambientale sino all'area amministrativa.



La comunicazione interna

Nel 2011 sono proseguite le attività della comunicazione interna finalizzate a:

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

Alle consuete e consolidate attività di comunicazione interna, ne sono state affiancate altre, a sostegno di particolari eventi registratisi nel corso dell'anno e in risposta alle nuove esigenze rilevate.

Festeggiamento 150° anniversario dell'Unità d'Italia

Nell'ambito della ricorrenza per i 150 anni dell'Unità d'Italia (marzo 2011), il personale Amiat ha indossato sulla divisa da lavoro o sui propri abiti, per tutta la durata dei festeggiamenti, un foulard tricolore o una pochette come segno di partecipazione e coinvolgimento a un evento così significativo per il nostro Paese.

Con questo gesto l'azienda e i suoi lavoratori hanno inteso manifestare la propria vicinanza al territorio e il proprio spirito di servizio per Torino e la sua gente.

Sensibilizzazione addetti ecocentro

Nel giugno 2011, in considerazione dell'importante servizio svolto dagli ecocentri cittadini, l'ente Comunicazione, in collaborazione con i Servizi Territoriali, ha realizzato una serie di incontri formativi rivolti a tutti gli addetti degli

ecocentri e finalizzato a rafforzare il senso di responsabilità nella gestione del ruolo ricoperto e a migliorare il rapporto comunicativo cittadino-operatore aziendale. Sono stati complessivamente coinvolti 47 addetti e 19 responsabili. L'iniziativa è stata programmata anche a completamento della campagna informativa "Io li porto all'ecocentro".

Progetto "Valutazione rischio stress lavoro-correlato"

Amiat, in linea con i principi sanciti nel D.Lgs. 81/08, ha sviluppato e programmato un'attività di valutazione del rischio stress lavoro-correlato, avente l'obiettivo di migliorare in azienda le condizioni complessive di salute e sicurezza dei lavoratori e di prevenire la gestione del rischio stress.

A tal fine, nel mese di febbraio è stato distribuito a tutti i dipendenti un questionario anonimo,

realizzato da una società di consulenza esterna per la rilevazione della "percezione soggettiva" di questo particolare rischio.

Nel luglio 2011, i risultati dell'indagine sono stati presentati al management aziendale, alle OO.SS. e agli RLSSA e resi noti a tutto il personale attraverso un comunicato aziendale.

Il questionario è stato consegnato al 91,9% dei dipendenti Amiat, dei quali il 75,1 % ha provveduto alla compilazione.

Premio fedeltà al lavoro

Nell'intento di dare un giusto riconoscimento a coloro che hanno contribuito alla crescita dell'azienda, Amiat annualmente organizza la cerimonia Premio Fedeltà al Lavoro, durante la quale vengono premiati i lavoratori che hanno dedicato alla stessa almeno 30 o 35 anni di lavoro. Nel 2011 i premiati sono stati complessivamente 95.

L'evento, che ha visto la partecipazione dei vertici aziendali, ha coinvolto anche i famigliari dei dipendenti premiati.

Soggiorni estivi per i figli di dipendenti

Amiat, come consuetudine, al termine dell'anno scolastico offre ai figli dei dipendenti, in età

sei-dodici anni, un soggiorno di vacanza in una località marina o montana con richiesta di un modesto contributo economico da parte del lavoratore.

Nell'anno 2011, 55 ragazzi hanno usufruito dei soggiorni estivi.

CRAL Amiat

La Comunicazione Interna opera da tramite con il Circolo Ricreativo Aziendale Amiat, collaborando nell'organizzazione dell'evento Natale Bimbi (riservato ai figli dei dipendenti) e fornendo, ove richiesto, supporto per la realizzazione di attività aggregative, culturali e sportive.



LA SICUREZZA E LA SALUTE DEI LAVORATORI

Amiat ha da sempre prestato particolare attenzione alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, elementi fondamentali di progressione 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 mantenimento della sola conformità legislativa, ma puntano all'obiettivo di 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 e formazione continua.

Nei primi mesi del 2012, Amiat ha concretizzato obiettivi significativi nel percorso che

dovrà condurla a breve all'integrazione e certificazione anche del sistema di gestione della sicurezza OSHAS 18001.

Amiat partecipa, tramite propri rappresentanti, a comitati e gruppi di lavoro in materia di sicurezza e igiene del lavoro di ambito nazionale e locale, collaborando strettamente anche con l'Organismo Paritetico di Settore "Fondazione Rubes Triva", formato da Federambiente e dai sindacati dei lavoratori.

Gli infortuni

L'andamento del fenomeno infortunistico è di seguito rappresentato:

Indici infortunistici	2009	2010	2011
If: Indice frequenza (n. infortuni totali / ore lavorate * 1.000.000)	178,6	170,8	147,3
Ig1: Indice gravità [complessivo] (gg. complessivamente perse / ore lavorate * 1.000)	5,6	5,2	4,3
Ig2: Indice gravità [prime prognosi] (gg. prime prognosi / ore lavorate * 1.000)	1,3	1,3	1,1
Ig1/Ig2	4,3	4	3,9
Infortuni mortali	0	0	0

La diminuzione degli indici infortunistici conferma l'efficacia delle diverse misure attuate per questi aspetti specifici; tra le varie azioni, risulta di particolare efficacia l'attenzione prestata dai lavoratori dei servizi esterni a comportamenti più sicuri grazie anche alla sensibilizzazione derivante dalla formazione erogata, oltre che ad azioni diverse condotte sul piano gestionale e di controllo.

Si osserva un lieve miglioramento del rapporto tra gli indici di gravità, calcolati sommando le giornate complessivamente attribuite per la guarigione come prima prognosi ospedaliera e quelli ottenuti sommando le giornate complessivamente perse per effettiva durata delle

assenze per infortunio.

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

Cause d'infortunio preminenti	2009	2010	2011
Infortuni in itinere	9%	10,8%	10,1%
Inciampo, piede in fallo, scivolamento su piano calpestio, deambulazione	21%	23,6%	20,8%
Infortuni avvenuti durante salita o discesa in cabina guida di veicoli	12,6%	13,2%	9,1%
Eventi connessi alla movimentazione manuale dei carichi	11,8%	8,1%	9,1%
Incidenti stradali alla guida di mezzi operativi	6,6%	7,3%	11,9%
Urti al corpo con parti meccaniche / oggetti	4,2%	6,6%	4%
Altre cause	34,8%	30,4%	35%

Sono diminuiti favorevolmente gli infortuni avvenuti nelle fasi di accesso alla cabina di guida (che per i mezzi oltre 3,5 t. avviene tramite scalini e predellini) e quelli causati da urti della persona contro parti fisse di mezzi, attrezzature o ostacoli.

La circolazione cittadina dei mezzi di tipo operativo, continua a essere, insieme ad altri fattori, causa di incidenti stradali, che nell'anno in esame hanno generato un numero maggiore di infortuni.

Al fine di contenere il rischio "movimentazione manuale dei carichi" e limitare gli sforzi sostenuti dal personale del servizio porta a



porta, in situazioni di difficile accesso alle maniglie (contenitori posizionati contro muri o siepi) è proseguito nel 2011 il posizionamento dei contenitori con coperchio a doppia apertura.

La formazione per prevenzione e sicurezza

Amiat ha proseguito gli investimenti negli interventi formativi sul tema della sicurezza nei luoghi di lavoro con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza e il senso di responsabilità dei lavoratori quali elementi fondamentali di prevenzione.

L'azienda ritiene salute e sicurezza diritti fondamentali delle persone, anche in ambito extra lavorativo. A tal fine Amiat opera attivamente per una crescita culturale della propria popolazione sull'argomento già dalle fasi di progettazione dei corsi su sicurezza, igiene e salute.

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

	2009	2010	2011
Monte ore annuo formazione sicurezza	8.194	15.750	5.685

Il piano formativo 2011 ha beneficiato delle importanti iniziative formative degli anni precedenti e in particolare del 2010, assestandosi su un numero di ore ampiamente superiore alle sole necessità della formazione obbligatoria (nuovi assunti, cambio mansione...) o degli aggiornamenti obbligatori periodici (ad esempio per il primo soccorso o l'antincendio per le squadre d'emergenza).

Importante è stato il progetto (669 ore di formazione) che ha portato in aula 223 impiegati di ogni livello per una formazione sul D.Lgs. 81/08, i rischi generali e quelli specifici con particolare rilievo per le caratteristiche del lavoro a videoterminale.



La formazione sulla prevenzione e sicurezza erogata nel corso dell'anno 2011, ripartita in relazione alla tipologia di interventi somministrati, è la seguente:

Tipologia formazione erogata 2011	% monte ore erogato
Formazione addetti antincendio ed emergenza	35%
Formazione addetti al pronto soccorso	33%
Formazione impiegati, rischi lavori negli uffici e lavoro al videoterminale	11,8%
Trasporto merci potenzialmente pericolose (normativa adr)	6,8%
Apparecchi di sollevamento, gru e carro ponte	4,4%
Altra formazione sulla sicurezza (carrellisti, PLE*, neoassunti, cambio mansione...)	9%

*Piattaforme di lavoro elevabili

La sorveglianza sanitaria

L'attività di sorveglianza sanitaria, affidata a società specializzata esterna con nomina di tre medici competenti (uno con funzioni di coordinamento), nel corso del 2011 ha prodotto 1.640 visite mediche di vario tipo come previsto dal D.Lgs. 81/08 all'art. 41.

	2009	2010	2011
Visite mediche complessive	900	1.300	1.640

I Rappresentanti per la Sicurezza dei Lavoratori (RLS)

e il Servizio di Prevenzione e Protezione

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

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

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

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

LE RELAZIONI SINDACALI

Nel 2011 le relazioni sindacali si sono intrattenuite con le OO.SS. FP-CGIL, FIT-CISL, UILTRASPORTI, FIADEL e UGL firmatarie del CCNL di categoria in un clima di razionalizzazione ed efficientamento dovuto al particolare contesto economico in cui l'azienda si è trovata ad operare.

Nel totale rispetto reciproco, la ricerca di azioni condivise, utili a reagire alle criticità di cui sopra, ha portato alla firma di una serie di accordi che, pur garantendo all'azienda razionalizzazioni ed efficientamenti, ha permesso di migliorare le necessità/condizioni lavorative del personale in merito a:

- ▶ regolamentazione di eventuali esternalizzazioni di servizi;
- ▶ beneficio di decontribuzione per voci retributive relative ad incrementi di produttività, qualità, redditività, innovazione ed efficienza organizzativa;
- ▶ miglioramento della Cassa Soccorso aziendale per prestiti a tassazione agevolata;

- ▶ riconoscimento di premi di produzione legati al raggiungimento di obiettivi aziendali.

Il 2011 ha anche visto Amiat come parte attiva nella stesura del documento di rinnovo del CCNL di settore, che è stato firmato in giugno.

Il CCNL dei Servizi Ambientali è applicato alla totalità dei dipendenti Amiat di cui, alla data del 31 gennaio 2012, 1.371 risultano iscritti alle varie organizzazioni sindacali presenti in Amiat.

Iscritti alle Organizzazioni Sindacali			
	31/01/10	31/01/11	31/01/12
N. lavoratori	1.476	1.421	1.371
%	71,37%	71,09%	71,04%

I FORNITORI

La composizione e la ricaduta sul territorio

I fornitori presenti nell'anagrafica aziendale sono circa 2.300, di cui oltre il 61% risultano essere dislocati in provincia di Torino. Nel 2011 Amiat ha emesso ordini nei confronti di 522 fornitori, di cui 329 aventi sede in provincia di Torino (circa il 63%).

Negli ultimi sei anni l'azienda ha costituito un archivio elettronico in cui sono inseriti circa 880 fornitori potenziali, al fine di garantire il maggior turn-over possibile fra i fornitori utilizzati e sfruttare tutte le opportunità offerte dal mercato.

Nel 2011 l'importo ordinato complessivo è stato pari a circa 97 milioni di euro, così ripartiti:

- ▶ circa 5,2 milioni di euro per acquisti di esercizio;
- ▶ circa 5 milioni di euro per investimenti;
- ▶ circa 3,9 milioni di euro per lavori, manutenzioni e riparazioni;
- ▶ circa 82,9 milioni di euro per prestazioni di servizio varie.

Importi ordinati suddivisi per tipologia di spesa (in euro)

	2009	2010	2011
Acquisti di esercizio	7.809.672,00	10.288.647,00	5.173.298,00
Investimenti	11.275.159,00	3.538.909,00	4.978.744,00
Lavori, manutenzioni e riparazioni	4.669.428,00	4.991.284,00	3.876.478,00
Prestazioni di servizio varie	55.539.889,00	77.080.586,00	82.941.658,00
Totale	79.294.148,00	95.899.426,00	96.970.178,00

Nel 2011 gli ordini emessi in favore di fornitori della provincia di Torino hanno avuto un importo totale complessivo di circa 80,6 milioni di euro.

Fornitori a cui è stato fatto almeno un ordine nell'anno

	2009	2010	2011
N. complessivo fornitori	671	584	522
N. fornitori in provincia di Torino	422	347	329
% fornitori in provincia di Torino	62,89%	59,42%	63,03%



Amiat continua a favorire 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 20,2 milioni di euro, hanno consentito nel 2011 l'impiego di 182 lavoratori svantaggiati.

Forniture con clausola sociale			
	2009	2010	2011
Numero di servizi	13	13	12
Lavoratori svantaggiati impiegati	206	201	182
Consuntivo affidamenti con clausola sociale (in euro)	20.600.000	20.530.000	20.200.000

Gli Acquisti Pubblici Ecologici

Nel corso del 2011 Amiat ha sottoscritto il nuovo 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.

La suddetta sottoscrizione è stato il naturale proseguimento del cammino intrapreso nel 2009, attraverso la sottoscrizione del protocollo APE precedentemente in vigore. 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 2011, l'applicazione dei CAM, già utilizzati nelle acquisizioni relative all'hardware e all'energia elettrica, ha avuto pieno recepimento nelle specifiche tecniche inerenti l'approvvigionamento di beni gestiti a magazzino a cui

erano applicabili (ad esempio, la carta per fotocopiatori e i toner). I fornitori che hanno partecipato alle gare relative ai suddetti beni si sono dimostrati in grado di adempiere ai requisiti CAM; tuttavia, hanno in più occasioni segnalato un'eccessiva onerosità dei prodotti Ecolabel (il marchio europeo ufficiale di qualità ecologica), in particolar modo riguardo la carta asciugamani

e il sapone lavamani. Ciò nonostante, è ferma intenzione di Amiat proseguire nella direzione degli acquisti ecologici.

Nel 2011 la Provincia di Torino, a causa della carenza di risorse economiche, ha momentaneamente sospeso le attività concernenti gli acquisti ecologici, con l'obiettivo di riproporle nella seconda metà del 2012.

L'organizzazione degli acquisti in Amiat

La struttura di approvvigionamento di beni, servizi e lavori in Amiat è articolata in due uffici:

- ▶ Appalti e Contratti - si occupa della gestione delle procedure aperte (gare ad evidenza pubblica sopra soglia comunitaria) e delle procedure negoziate riguardanti i lavori;
- ▶ Acquisti Diretti - si occupa della gestione delle procedure negoziate di beni e servizi (sotto soglia comunitaria e senza pubblicazione di bando di gara), gestisce sia il processo di qualificazione e valutazione dei fornitori che la relativa banca dati, elabora la reportistica volta alla valutazione degli stessi e agli ordini, calcola gli indicatori di performance 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 o della 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). 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 avallati dalle figure aziendali preposte, definite nelle procedure interne (responsabili dei relativi centri di costo, dirigenti di struttura, responsabile Controllo di Gestione, responsabile Acquisti Diretti, dirigente Amministrazione

Finanza e Acquisti, Direttore Amministrazione Finanza Controllo e Acquisti, Direttore Generale, Amministratore Delegato).

Sono inoltre rimarchevoli di sottolineatura i risultati ottenuti negli ultimi tre anni relativamente al processo di approvvigionamento dei beni gestiti a magazzino, profondamente modificato dalla collaborazione che si è instaurata tra le strutture acquisti Amiat (Appalti e Contratti e Acquisti Diretti) e la struttura aziendale Pianificazione Approvvigionamenti e Magazzini. La gestione di approvvigionamento relativa ai beni gestiti a magazzino, condotta negli anni precedenti a tale collaborazione, comportava un grande numero di ordini di piccolo importo.

Negli ultimi anni invece, al posto di acquistare

piccoli quantitativi al momento del bisogno, la Pianificazione Approvvigionamenti e Magazzini stima i fabbisogni annuali o biennali dei singoli beni e redige i capitolati tecnici. La struttura Appalti e Contratti o Acquisti Diretti (in base al fatto che la procedura di gara prevista sia rispettivamente aperta o negoziata) esperisce le relative gare da cui scaturiscono gli ordini aperti, che permettono una gestione degli acquisti meno frammentata e condizioni economiche e di servizio più stabili e dettagliate. Nelle procedure aperte come nelle procedure negoziate, infatti, lo svolgimento della prestazione è regolamentato da un capitolato che prevede termini di consegna, penali e clausole di risoluzione del contratto.

Per converso, un ordine che non scaturisce da una procedura di gara, dunque non regolato dalle condizioni stabilite in un capitolato, è meno regolamentato e pertanto meno tute-

lante per l'azienda.

Questa maggiore razionalizzazione del processo d'acquisto ha fatto sì che il numero di ordini relativi a beni gestiti a magazzino calasse vistosamente, mentre è crescente il numero di ordini aperti emessi: si è passati dai 20 ordini aperti riguardanti le forniture di magazzino emessi nel 2010 (valore complessivo di oltre 1,2 milioni di euro) ai 53 ordini aperti emessi nel 2011 (valore complessivo di oltre 2,4 milioni di euro).



La qualificazione e valutazione dei fornitori

Ai fornitori potenziali, in fase di iscrizione in anagrafica, viene richiesto il certificato della Camera di Commercio con dicitura antimafia in corso di validità, al fine di tutelare Amiat riguardo l'onorabilità dei partner commerciali con cui potrebbe collaborare. In fase di richiesta d'offerta e di emissione dell'ordine viene richiesta ulteriore documentazione, diversificata a seconda dell'importo dell'ordine e della tipologia di fornitura in questione (DURC, casellari giudiziali e fiscali, polizza assicurativa per responsabilità civile, verso terzi e per i dipendenti...).

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.

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 2011 sono state effettuate 3.839 valutazioni da parte dei diversi enti aziendali le cui risultanze hanno portato alla dequalifica - legata a una valutazione media complessivamente insufficiente - di tre fornitori, in favore dei quali, nel corso del 2012, non saranno emessi ordini.

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.

Nei tre esercizi precedenti il 2011 complessivamente sono stati emessi ordini a seguito di procedure aperte, aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per circa 61,8 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 pari al 66% del totale.

Nel 2011 solo tre delle 35 procedure aperte, avviate nel corso dell'anno, prevedevano l'offerta economicamente più vantaggiosa come criterio di aggiudicazione, per un importo globale di circa 2,4 milioni di euro, valore che si attesta poco al di sopra del 6% della somma degli importi messi a gara nel corso dell'anno (circa 38,7 milioni di euro) attraverso le procedure aperte.

La peculiarità di questo dato, che sembra palesemente in contraddizione con quanto scritto precedentemente,

è dovuta principalmente alla tipologia e all'importo delle forniture di beni e servizi messe a gara nel corso del 2011. Infatti, le procedure aperte esperite in un determinato anno sono poco comparabili con quelle esperite in un altro, poiché spesso i servizi messi a gara hanno una durata pluriennale. Questo spiega perché gli oggetti e gli importi delle procedure aperte possono essere molto differenti da un anno all'altro. A supporto di tale considerazione, basti pensare che i dati relativi al 2010, dove l'importo complessivo degli appalti aggiudicati con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa è molto più alto (oltre 46,7 milioni di euro), sono stati fortemente condizionati dall'esperimento della procedura aperta relativa al servizio di raccolta domiciliare della carta nella città di Torino, avente un importo a base di gara superiore a 40 milioni di euro e durata triennale.

Importi complessivi degli ordini derivanti da Procedure Aperte (in euro)			
	2009	2010	2011
Importi complessivi	48.614.593	46.590.465	46.454.715
Importi complessivamente ordinati a seguito di gare aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa	25.961.767	23.013.164	38.839.850
% sugli importi complessivi degli importi ordinati a seguito di gare aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa	53,40%	49,40%	83,61%

La gestione dei contratti

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

A. L'appaltatore si deve impegnare a:

- ▶ ottemperare e farsi carico del rispetto di tutti gli obblighi infortunistici assicurativi e previdenziali sanciti dalla normativa vigente nei confronti del proprio personale e applicare i trattamenti normativi e retributivi non inferiori a quelli stabiliti dai contratti collettivi di lavoro vigenti nel luogo e al tempo della stipulazione del relativo contratto, nonché a far osservare detti obblighi alle eventuali ditte subappaltatrici;

- ▶ 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;
- ▶ attestare di avere eseguito o di eseguire, a sue spese, obbligatoriamente ed entro tre mesi dalla data di inizio del servizio, lo svolgimento di corsi di addestramento a tutto il personale impiegato, al fine di renderlo edotto circa le circostanze, gli standard di qualità previsti e le modalità con le quali la ditta intende applicarli, soprattutto per quanto attiene gli aspetti ambientali connessi alla salute e alla sicurezza, con particolare riguardo alla conoscenza dei rischi per la salute nonché la corretta gestione dei rifiuti prodotti. Tali corsi devono essere finalizzati anche all'ottemperanza di quanto previsto dal D.Lgs 81/2008 e s.m.i..

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

- ▶ grave inadempimento alle disposizioni sul rapporto di lavoro del personale operante nell'appalto;
- ▶ mancata regolarizzazione da parte dell'impresa aggiudicataria agli obblighi previdenziali e contributivi del personale;
- ▶ inottemperanza alle norme per la sicurezza dell'ambiente di lavoro.

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

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

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

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

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 20.000, 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 delle stesse. Nel corso del 2011 Amiat ha pubblicato sul sito internet anche le comunicazioni degli esiti delle procedure negoziate di importo a base di gara pari o superiore a euro 20.000. Un obiettivo del 2012 è rendere possibile l'iscrizione nell'elenco fornitori attraverso il sito internet.

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. Nel corso dell'ultimo triennio si sono registrate solamente otto cause che hanno visto Amiat contrapposta, in quattro casi, ad altrettanti concorrenti alle gare ad 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 2011 le cause con i fornitori sono state tre: due promosse da Amiat e una promossa da un fornitore nei cui confronti Amiat aveva operato il recesso dal contratto in applicazione del codice degli appalti. In merito alle due cause promosse occorre precisare che l'azienda si è trovata costretta a presentare opposizione nei confronti di due decreti ingiuntivi immotivatamente ottenuti da un unico fornitore e ora dichiarati decaduti dal Tribunale competente in accoglimento delle opposizioni aziendali.

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

Contenzioso con i fornitori			
	2009	2010	2011
Cause promosse da concorrenti	2	2	0
Cause promosse da fornitori effettivi	1	0	1
Cause promosse da Amiat	0	0	2
Totale	3	2	3

I RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

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

- ▶ 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 uno straordinario impulso verso l'applicazione di sistemi integrati domiciliari di raccolta, soprattutto in comuni di piccole e medie dimensioni.

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

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

La Città di Torino 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.

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



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

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

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

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

Partendo dall'esame critico dello stato attuale del sistema, in seguito a un'approfondita fase

di ricognizione sull'impiantistica esistente e funzionante nella provincia di Torino effettuata in collaborazione con i gestori degli impianti, il Piano d'Ambito governa, programma e regola il processo di gestione degli impianti di smaltimento (RSU, fanghi e sovvalli della raccolta differenziata) e di trattamento dell'organico fino al 2014.

Le scelte di programmazione contenute nel

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

Il dialogo con gli altri comuni sedi di impianti Amiat

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

gno (impianto di selezione e valorizzazione dei rifiuti) e Volpiano (impianto di trattamento beni durevoli).

In particolare il comune di Borgaro e la vicina frazione Mappano vengono spesso coinvolti in azioni informative circa le attività svolte all'interno dell'impianto di compostaggio. Nel



corso degli anni il dialogo costruttivo, avviato fra i cittadini residenti nell'area e i responsabili aziendali dell'impianto, ha permesso di raggiungere soluzioni condivise per far fronte ai problemi relativi alla gestione industriale dell'impianto.

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. Nel 2011 la Regione ha divulgato il materiale informativo relativo ai dati di raccolta dell'anno 2008, che Amiat ha distribuito in tutte le occasioni d'incontro con i cittadini sul territorio e veicolato attraverso link sul proprio sito web.

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, che opera per l'avvio a recupero e riciclo dei rifiuti di imballaggio immessi al consumo sul territorio nazionale, allo scopo di raggiun-

gere gli obiettivi stabiliti dalla legge (Decreto Ronchi, ora D. Lgs. 152/2006).

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

Al sistema CONAI aderisce l'intera filiera dell'imballaggio, dai produttori di materie prime e imballaggi ai distributori, commercianti e utilizzatori. CONAI si avvale dell'operatività



di sei consorzi di filiera dei materiali: CNA per l'acciaio, CIAL per l'alluminio, COMIECO per la carta, RILEGNO per il legno, COREPLA per la plastica e COREVE per il vetro, che garantiscono il necessario raccordo con le amministrazioni locali per il ritiro degli imballaggi provenienti dalla raccolta differenziata. Il contributo ambientale, a carico delle imprese, applicato sugli imballaggi immessi al consumo, rappresenta la principale modalità di sostegno e partecipazione del sistema CONAI-consorzi ai costi della raccolta differenziata dei rifiuti di imballaggio. Per garantire il recupero degli imballaggi provenienti dalla raccolta pubblica, CONAI stipula con ANCI, l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani, un Accordo Quadro che definisce le condizioni per il ritiro dei rifiuti di imballaggio raccolti a livello comunale. All'interno dell'Accordo Quadro, i consorzi possono stipulare con i comuni e le società di gestione dei servizi di

raccolta apposite convenzioni. Per ciascun materiale di imballaggio CONAI e i consorzi di filiera stabiliscono un contributo ambientale, che costituisce la forma di finanziamento che ripartisce (tra produttori e utilizzatori) i costi della raccolta differenziata, del recupero e del riciclaggio degli imballaggi primari, secondari e terziari. Il CONAI, anche tramite i consorzi di filiera, riconosce ai comuni o ai loro delegati i corrispettivi definiti dall'accordo, per le diverse fasi di gestione dei rifiuti da imballaggio: dalla raccolta al conferimento verso strutture operative indicate nelle convenzioni. I corrispettivi sono di varia entità in base alla qualità del materiale conferito.

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



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	14
Profilo dell'organizzazione	2.1	Nome dell'organizzazione	5
	2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	16, 22-35
	2.3	Struttura operativa	15
	2.4	Sede principale	5, 4° copertina
	2.5	Paesi di operatività	5, 41
	2.6	Assetto proprietario e forma legale	8, 73
	2.7	Mercati serviti	5, 22-35, 41
	2.8	Dimensione dell'organizzazione	61-65, 112-115
	2.9	Cambiamenti significativi	8, 28-35
	2.10	Riconoscimenti/premi ricevuti	104
Profilo del report	3.1	Periodo di rendicontazione	41-42
	3.2	Data di pubblicazione del precedente bilancio	41-42
	3.3	Periodicità di rendicontazione	41-42
	3.4	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	150
Obiettivo e perimetro del report	3.5	Processo per la definizione dei contenuti	41-43, 45-46, 57-59
	3.6	Perimetro del bilancio	41-42
	3.7	Limitazioni su obiettivo o perimetro del bilancio	41-42
	3.8	Informazioni relative alle altre società collegate	16
	3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	41-46
	3.10	Modifiche rispetto al precedente bilancio	41-43
Indice dei contenuti del GRI	3.11	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	41-43
	3.12	Tabella degli indicatori GRI - G3	148-149
Governance	4.1	Struttura di governo	8-11
	4.2	Ruolo del Presidente	9-10
	4.3	Amministratori indipendenti e non esecutivi	11
	4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni	8-14, 125-126, 131
	4.5	Legame tra compensi di amministratori e alta direzione e performance dell'organizzazione	10
	4.6	Conflitti di interessi	11-14
	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, 13-14
	4.9	Procedure per identificare e gestire le performance economiche, ambientali e sociali	44-48
	4.10	Processo per la valutazione delle performance del CdA	10-13

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	42-56
	4.13	Partecipazioni ad associazioni di categoria	17
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	61-75
	EC3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico	70
Presenza sul mercato	EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	74-75, 132-133
Impatti economici indiretti	EC9	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	67-75

PERFORMANCE AMBIENTALE			
Materie prime	EN1	Materie prime utilizzate	80-89
	EN2	Percentuale di materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	Le attività sono prevalentemente orientate al servizio
Energia	EN3	Consumo diretto di energia per fonte energetica primaria	80-82
	EN4	Consumo indiretto di energia per fonte energetica primaria	80-82
	EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	80-82
	EN6	Prodotti e servizi per l'efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile	77-82
Acqua	EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	88-89
	EN9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo d'acqua	88-89
	EN10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata	89-90
Biodiversità	EN13	Habitat protetti o ripristinati	28-31
	EN14	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità	28-31

PERFORMANCE AMBIENTALE (segue)			
Emissioni, scarichi, rifiuti	EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra	83-88
	EN17	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra	83-88
	EN18	Iniziativa per ridurre le emissioni di gas a effetto serra e risultati raggiunti	34-35, 83-88
	EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono	83-88
	EN20	Altre emissioni in atmosfera	83-88
	EN21	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	89-90
	EN22	Produzione rifiuti e metodi di smaltimento	90-91
	EN23	Numero totale e volume di sversamenti significativi	Nessun caso nel 2011
	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	28-32, 89
	Prodotti e servizi	EN26	Iniziativa per mitigare gli impatti ambientali di prodotti e servizi
EN27		Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato	Le attività sono prevalentemente orientate al servizio
Conformità	EN28	Valore delle multe e numero delle sanzioni in materia ambientale	Nessun caso nel 2011
Trasporti	EN29	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	34-35, 85-88
PERFORMANCE SOCIALE			
Pratiche e condizioni di lavoro			
Occupazione	LA1	Ripartizione del personale per tipologia, contratto e distribuzione territoriale	112-114
	LA2	Turnover del personale per età, sesso e area geografica	114-115
Relazioni industriali	LA4	Percentuale di copertura dei contratti collettivi	131
	LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi)	131
Salute e sicurezza sul lavoro	LA6	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza	130-131
	LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia e assenteismo	118, 127-128
	LA8	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori relativamente a disturbi o malattie gravi	126-131
	LA9	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	130-131
Formazione e istruzione	LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente	121-122, 129-130
	LA11	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti	119-124
Diversità e pari opportunità	LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	11, 112-118
	LA14	Rapporto tra gli stipendi base degli uomini e quelli delle donne a parità di categoria	117

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 137-141	
	HR2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	Codice Etico 137-141	
Non discriminazione	HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	Nessun caso nel 2011	
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	131	
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, 140	
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 2011	
Società				
Collettività	SO1	Gestione degli impatti nella comunità	28-35, 42-59, 77-91, 97-100	
	SO2	Monitoraggio del rischio di corruzione	11-14	
Corruzione	SO3	Personale formato sulla prevenzione dei reati di corruzione	123-124	
	SO3	Personale formato sulla prevenzione dei reati di corruzione	123-124	
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	42-48, 54-57, 126-131	
	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 2011	
Etichettatura di prodotti e servizi	PR3	Informazioni relative ai prodotti e servizi	94-95, 21-22	
	PR4	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni dei prodotti/servizi	Nessun caso nel 2011	
	PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	49-54	
Marketing e comunicazione	PR6	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	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 2011	
Rispetto della privacy	PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Nessun caso nel 2011	
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 2011	

Documento realizzato da:

Gruppo di Lavoro Bilancio di Sostenibilità Amiat

Coordinamento editoriale:

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

Immagini tratte da:

Archivio Fotografico Amiat
Museo "A come Ambiente"

Progetto grafico:

Daimon Art

Stampa:

Micrograf Srl

Ottobre 2012



Azienda Multiservizi Igiene Ambientale Torino SpA con socio unico

Sede legale:

via Germagnano, 50 - 10156 Torino

Sede direzionale:

via Giordano Bruno, 25 - 10134 Torino

www.amiat.it

