



**Il Bilancio di Sostenibilità
di ASIA Napoli
per l'anno 2016**

Sesta edizione

ASIA Napoli S.p.A

Sede Legale Via Volpicella, 315

80147 Napoli

www.asianapoli.it

<http://www.facebook.com/asianapoliofficialpage>

Reg. Imprese Codice Fiscale P. IVA 07494740637

ASIA NAPOLI

E LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Il Bilancio di Sostenibilità 2016:

Sommario

Presentazione e nota metodologica

Lettera di presentazione dell'Amministratore Unico

Struttura del Bilancio e Nota Metodologica

ASIA Napoli e lo Sviluppo Sostenibile

Highlights 2016

Indicatori di Performance

La Storia

Missione e Carta dei valori

Codice Etico

La governance della sostenibilità

Gli strumenti di governo

Organi di controllo

L'organizzazione

Il contenzioso

Responsabilità Economica

Conto Economico

Stato Patrimoniale

Investimenti

Il valore aggiunto

I finanziatori

Responsabilità Sociale

I Lavoratori

Gli Utenti e collettività

I Fornitori

Le Istituzioni

I finanziatori

Responsabilità Ambientale

La raccolta

I rifiuti smaltiti

La geografia del rifiuto

I rifiuti prodotti da ASIA Napoli

La gestione delle sedi

Il parco automezzi

Obiettivi di miglioramento

Appendici

Glossario

Tavola indicatori GRI

Lettera di presentazione dell'Amministratore Unico

Anche nel 2016 Asia Napoli ha confermato il suo impegno nella crescita responsabile e sostenibile, in stretto rapporto con il territorio in cui opera. Rendere trasparente l'attività dell'azienda nei confronti di tutti i suoi interlocutori è fondamentale per poter comprendere fino in fondo i risultati prodotti valutandone in maniera corretta l'operato basato su elementi oggettivi.

Il Bilancio di Sostenibilità 2016, giunto alla sua sesta edizione, rappresenta il nostro impegno verso gli stakeholder in un percorso di ricerca di miglioramento continuo diffondendo con trasparenza i nostri risultati e i nostri obiettivi futuri con l'intento di costruire la fiducia di cui necessitiamo.

Il costante impegno nel perseguimento di uno sviluppo sostenibile nasce come impegno aziendale dall'adesione, nel 2011, all'iniziativa delle Nazioni Unite Global Compact per promuovere dieci principi relativi al rispetto dei diritti umani e del lavoro, alla tutela dell'ambiente e alla lotta alla corruzione.

I principi della crescita sostenibile e l'assunzione di comportamenti responsabili nei confronti dell'ambiente in cui operiamo e delle realtà con cui interagiamo sono inoltre presenti da tempo nella nostra Missione, Carta dei Valori e Codice Etico.

Nel 2016 ASIA Napoli ha generato valore aggiunto per oltre 120 milioni di euro, distribuiti tra il personale, la pubblica amministrazione, l'azienda, i finanziatori, gli azionisti e la collettività.

Asia Napoli nel 2016 si è posta l'obiettivo non solo preservare il valore economico e patrimoniale d'impresa, come il terzo anno consecutivo di utile di impresa dimostra, ma anche, e soprattutto, la cura dell'utente, l'etica e la sicurezza ambientale, il rispetto del territorio che ci circonda, la salvaguardia dell'occupazione, la qualità del servizio, l'immagine e la reputazione dell'Azienda titolata a gestire il servizio attraverso un rapporto virtuoso con la collettività.

Asia Napoli ha mantenuto elevati livelli di investimento (10 milioni di euro), destinati allo sviluppo dei diversi settori di attività, che rappresentano un importante contributo alla crescita delle infrastrutture, del tessuto economico e dei servizi nei territori in cui operiamo che hanno generato certamente anche un indotto occupazionale di persone.

Nel corso dell'anno l'azienda ha investito in formazione e comunicazione anche interna all'azienda allo scopo di rendere più consapevoli del percorso e del ruolo che l'azienda deve ricoprire in Città, non più mera azienda di raccolta ma azienda che si muove a tutto campo sui temi dell'igiene ambientale ponendosi come motore del cambiamento e della crescita sulla coscienza ambientale della città.

I risultati nel settore ambientale migliorano di anno in anno infatti la percentuale di raccolta differenziata si attesta al 30% con un +4% rispetto al 2015, e conseguentemente diminuendo i rifiuti urbani smaltiti in discarica.

Asia Napoli conferma la propria volontà di essere vicino agli utenti, trovando nel radicamento locale uno dei propri punti di forza: attraverso il consolidamento e potenziamento dei servizi ancora più adeguati alle esigenze di un territorio che si sta gradualmente trasformando e garantendo, oltre alla qualità del servizio, anche immaginando di creare specifici e innovativi gradi di ascolto.

Ringraziamo il nostro personale per l'impegno e la professionalità e i nostri Stakeholder per la loro collaborazione, certi che insieme potremmo proseguire in un percorso di crescita e di sostenibilità che ci permetta di creare valore per tutti i nostri interlocutori.

Struttura del Bilancio e Nota Metodologica

La struttura del presente Bilancio di Sostenibilità, relativo all'anno 2016, giunto alla quinta edizione riprende e conferma le scorse edizioni. Lo standard applicato è GRI 3.1 (2011).

Tale standard è stato utilizzato per organizzare la struttura dei contenuti del Bilancio in quattro macro sezioni:

Identità aziendale: in cui viene delineata l'identità dell'impresa in termini di missione, carta dei valori, governance, attività, servizi offerti e modus operandi, sia dal punto di vista organizzativo che valoriale.

Responsabilità economica: in cui i dati economico finanziari del bilancio di esercizio vengono rielaborati in funzione di una maggiore fruibilità da parte del lettore ed in rapporto al valore socio economico creato dalla Società. Questo è reso possibile grazie alla determinazione della ricchezza prodotta da ASIA Napoli attraverso lo svolgimento delle proprie attività (Valore Aggiunto Globale Netto) e successivamente distribuita alle diverse categorie di stakeholder con cui si rapporta in modo costante.

Responsabilità Sociale: mediante l'utilizzo di una serie di indicatori e informazioni, essa illustra l'impatto di ASIA Napoli sui propri stakeholder, e i rapporti con questi avviati e implementati durante l'anno di rendicontazione. Le informazioni presentate sotto il profilo quali - quantitativo vengono espone indicando un trend di più anni e sono suddivise in relazione ai principali stakeholder (Lavoratori, Fornitori, Finanziatori, Utenti e Collettività), evidenziando l'impegno nella salvaguardia e promozione del capitale umano e dell'ambiente sociale in cui opera.

Responsabilità Ambientale: Rendicontazione qualitativa e quantitativa degli impatti ambientali generati dalle attività svolte da ASIA Napoli nella gestione dei servizi; descrizione dettagliata delle performance raggiunte in ambito ambientale (tonnellate di rifiuti raccolti, percentuale di raccolta differenziata, composizione merceologica della raccolta, geografia del rifiuto).

Obiettivi di miglioramento: in cui, a conclusione del Bilancio, e sulla base delle attività sviluppate nel corso degli anni e dei risultati emersi, vengono presentati gli obiettivi che ASIA Napoli ha definito per progettare il proprio miglioramento in relazione ai seguenti stakeholder: Lavoratori, Azionista, Fornitori, Utenti collettività. Per ogni obiettivo vengono indicati il percorso già compiuto e quello da percorrere.

All'interno delle diverse sezioni del Bilancio sono stati posti maggiormente in risalto, mediante opportune azioni grafiche, alcuni dei principali indicatori (Key Performance Indicator) che rendicontano le performance sociali ed ambientali della società.

In apertura del documento una sezione dedicata agli highlights, per evidenziare i principali numeri e risultati raggiunti da ASIA Napoli nel 2016 ed, a seguire, una tabella riassuntiva dei principali risultati del triennio sulle tre responsabilità economica, sociale ed ambientale.

La realizzazione del presente Bilancio di Sostenibilità è stata possibile, come per gli anni precedenti, grazie a un percorso di coinvolgimento graduale di alcuni interlocutori (principio di inclusività) che hanno permesso di individuare le attività rilevanti da rendicontare (principio di materialità) e informazioni più significative sulle azioni realizzate da ASIA Napoli nell'anno 2016 (principio di completezza). Nella rendicontazione dei contenuti del Bilancio si è cercato di fornire

un'analisi oggettiva ed imparziale delle performance di ASIA Napoli, indicando sia gli aspetti positivi che quelli negativi (principio di equilibrio). Per garantire una corretta rappresentazione delle performance della Società si è privilegiata l'esposizione di informazioni quali - quantitative direttamente valutabili, evitando il più possibile il ricorso a stime, le quali, ove presenti, sono state segnalate, indicando le fonti e le metodologie di calcolo utilizzate (principio di accuratezza).

La rendicontazione inerente alle performance non finanziarie di ASIA Napoli è iniziata dall'anno 2011, attraverso la stesura del primo Bilancio di Sostenibilità, ed è proseguita ininterrottamente con rendicontazioni annuali (con esclusione del 2014), fornendo in tal modo un'informativa sempre aggiornata sulle proprie performance (principio della tempestività). Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato sottoposto all'attenzione dell'Amministratore Unico di ASIA Napoli per la sua approvazione.

Il livello di conformità nell'applicazione del modello GRI (2011) nella versione 3.1 del Bilancio di Sostenibilità è C. Il perimetro di rendicontazione di questo bilancio comprende tutte le attività di ASIA Napoli. In alcuni casi sono stati modificati alcuni valori del Bilancio 2015 con opportuna indicazione della avvenuta variazione.

Livelli di applicazione	C	C+	B	B+	A	A+
Profilo	Rendicontare su: 1.1 2.1- 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Rendicontare su tutti i livelli previsti per C e su: 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17			Stessi requisiti previsti per il livello B	
Modalità di gestione	Non richiesto	Bilancio verificato esternamente	Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori.	Bilancio verificato esternamente	Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori.	Bilancio verificato esternamente
Indicatori di Performance	Rendicontare su un minimo di 10 indicatori di performance, comprendendo almeno un indicatore su: economico, sociale e ambientale.		Rendicontare su un minimo di 20 indicatori di performance, comprendendo almeno uno su: economico, ambientale, diritti umani, lavoro, società, responsabilità di prodotto.		Rendicontare su tutti gli indicatori di performance core del G3 e dei supplementi settoriali applicabili con riguardo al principio di materialità. Spiegare le eventuali omissioni.	

Nello spirito del miglioramento graduale e continuo, che ha sempre ispirato la sua azione, ASIA Napoli si impegna a migliorare la completezza delle informazioni, in termini di raccolta, aggregazione e rendicontazione, a partire dal prossimo Bilancio di Sostenibilità.

Si ringraziano tutte le persone che hanno collaborato alla redazione del documento.

Highlights 2016

177 milioni di euro	Valore della produzione
120 milioni di euro	Valore Aggiunto Globale Lordo
21 milioni di euro	Margine Operativo Lordo
6 milioni di euro	Utile Netto

10.342 ore di Formazione totali

4 ore di Formazione ore pro capite

1.650 ore di Formazione sulla sicurezza

2.314 Personale di cui 2.214 uomini e 100 donne

60% dei Fornitori ha la sede in Campania

510.955 Tonnellate raccolte di RSU

156.568 Tonnellate di raccolta differenziata

30% RD ASIA Napoli

978.399 Cittadini serviti

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatori di Performance			
	2014	2015	2016
Responsabilità Economica	2014	2015	2016
Valore aggiunto globale lordo	125.550	118.964	120.137
Investimenti totali	6.993	7.991	10.278
ROI	7%	3%	4%
ROE	12%	10%	16%
Responsabilità Sociale	2014	2015	2015
Lavoratori a tempo indeterminato	100%	100%	100%
Ore di formazione pro capite	4	5	4
Ore di formazione totali	10.232	10.839	10.342
% lavoratori iscritti al sindacato	67%	66%	62%
Indice di frequenza infortuni	72	70	65
Indice di gravità infortuni	2,14	2,31	1,4
N. ore perse per infortuni	43.580	47.540	43.068
N. ore perse per malattia	265.554	227.026	223.907
Ore di sciopero	886	195	12.432
Tempo media di attesa call center (sec)	23	27	59
N. reclami ricevuti	85.707	58.051	54.847
% di risposta al reclamo	68%	64%	71%
Valore economico % delle forniture da fornitori locali	38%	37%	37%
Responsabilità Ambientale	2014	2015	2015
RSU (t)	501.670	503.848	510.955
RU (t)	385.739	375.108	354.387
RD (t) totale	115.929	128.740	156.568
% RD totale	23%	26%	30%
Rifiuti prodotti da ASIA (t)	3.472	4.263	5.586

ASIA NAPOLI OGGI

ASIA Napoli Spa è una delle principali utility del Mezzogiorno d'Italia che opera nei servizi di pubblica utilità e si occupa di igiene ambientale servendo circa 980.000 abitanti.

Nel 1999 il Comune di Napoli ha deciso di riorganizzare il servizio di Igiene Urbana in base ad una gestione unitaria delle diverse fasi gestite in economia dai diversi uffici dell'Ente Locale, con la finalità di realizzare una maggiore efficienza ed economicità di gestione migliorando la qualità dei servizi erogati ai cittadini. Con D.C.C. n°119 del 10 maggio 1999 nasce così Asia Napoli alla quale viene attribuito l'obiettivo di internalizzare il servizio di igiene urbana per l'intera città e raggiungere traguardi di economicità ed efficienza indicati dall'Ente Locale.

Nel 2003 ASIA acquisisce personalità giuridica e autonomia imprenditoriale assumendo la forma di SpA e da quegli anni in poi va consolidando il proprio ruolo di primario operatore nazionale nel settore dei servizi di Igiene Urbana svolgendo le proprie attività nella Città di Napoli, terza città d'Italia per numero di abitanti.

Nel 2008, periodo nel quale ancora acuta è l'emergenza rifiuti, l'ASIA avvia la raccolta porta a porta in alcuni quartieri della città.

Nel 2013 si completa la gestione diretta e pubblica del servizio attraverso la totale internalizzazione della raccolta e del trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati sino ad allora ancora parzialmente concessa in appalto ad operatori privati realizzandosi così il duplice obiettivo della gestione unitaria del servizio mediante l'affrancamento dalle gestioni esterne e del risparmio economico nella gestione del servizio.

Negli ultimi anni l'azienda ha concentrato la sua attenzione sui processi di riorganizzazione delle attività operative ridefinendo le modalità di erogazione dei singoli servizi al fine di proseguire nei processi di efficientamento pur nella consapevolezza delle difficoltà legate all'incompleto sistema impiantistico regionale ed alla rigidità organizzativa meglio spiegata nelle pagine seguenti.

MISSIONE E VALORI

LA MISSIONE

Migliorare la qualità della vita a Napoli costruendo un rapporto di **fiducia** con i cittadini, perseguendo l'**equilibrio** economico ed ambientale, valorizzando l'**impegno** dei lavoratori, rispettando e presidiando la **legalità** nella gestione dei rifiuti.

LA CARTA DEI VALORI

I NOSTRI VALORI

Da praticare e custodire nell'attività lavorativa di ogni giorno, per sviluppare un processo virtuoso che faccia sentire tutti coprotagonisti del cambiamento e generare un nuovo senso di appartenenza a un'impresa socialmente responsabile.

LIFE = Legalità, Impegno, Fiducia, Equilibrio

LEGALITÀ: significa **regole comuni, condivise e rispettate**. L'**adesione** alla legalità rappresenta per noi una scelta **etica**.

- Trasparenza negli obiettivi, nei ruoli e nelle strategie
- Correttezza, lealtà, onestà nei comportamenti
- Chiarezza, completezza e veridicità delle informazioni
- Rispetto delle leggi e prevenzione di comportamenti devianti
- Rispetto delle persone e delle regole aziendali

IMPEGNO: significa **responsabilità** nei comportamenti individuali e di squadra per **tenere fede alla parola data**.

- Mantenere le promesse e attuare ciò che si afferma
- Limitare le ingerenze sugli impegni assunti
- Coerenza, affidabilità, puntualità
- Sicurezza del lavoro, sicurezza dell'operato

- Essere d'esempio

FIDUCIA: significa **credere** nell'**azienda**, negli **obiettivi** e nelle **persone** che la compongono.

- Condividere informazioni e conoscenze (con dipendenti, utenti, fornitori)
- Essere credibili ed orgogliosi di appartenere al gruppo
- Favorire l'adesione e la partecipazione di tutti
- Diffondere e sostenere una cultura della sicurezza del lavoro
- Mettersi in discussione e modificare i propri comportamenti
- Creare un ambiente di lavoro sereno e collaborativo

EQUILIBRIO: significa **bilanciare** nelle scelte tre obiettivi: **creazione di valore, tutela del territorio, crescita individuale.**

- Soddisfare le legittime attese sociali e ambientali, oltre che economiche
- Promuovere il rispetto dell'ambiente
- Crescere coniugando efficienza, capacità di sviluppo ed innovazione
- Sostenere le opportunità di crescita dei lavoratori senza discriminazioni di sesso, etnia, opinioni politiche e/o sindacali e credenze religiose
- Ascoltare tutti gli interlocutori in modo costante, rispettando ruoli e sensibilità

IL CODICE ETICO

Nell'anno 2011 ASIA Napoli si è dotata, mediante l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, di un Codice Etico. Il documento è inteso quale strumento di autoregolamentazione e di guida di tutti i processi decisionali e tutti i comportamenti assunti da ASIA Napoli nei confronti degli stakeholder interni ed esterni. In particolare, il Codice Etico:

- è uno degli elementi indispensabili per l'attuazione del "Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 8/6/2001, n. 231" ;
- promuove un sistema organico e coerente di principi e valori ai quali tutto il personale di ASIA Napoli si deve attenere;
- sviluppa una serie di disposizioni tese specificamente a prevenire la commissione dei reati considerati dal sopra citato Decreto;
- viene fatto rispettare dall'Organismo di Vigilanza di ASIA Napoli, che vigila anche sull'applicazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 8/6/2001, n. 231" .

Il Codice Etico si ispira ai principi fondamentali di Corporate Social Responsibility – CSR - ovvero la Dichiarazione dei Diritti Umani delle Nazioni Unite del 1948, i diritti dei lavoratori delle Convenzioni fondamentali dell'ILO e i principi etici dell'OCSE per le imprese multinazionali che, permeando ogni processo del lavoro quotidiano, costituiscono elementi essenziali e funzionali per il corretto svolgimento delle attività aziendali.

LA GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

La sostenibilità per ASIA Napoli è un elemento culturale e strategico del proprio futuro sviluppo industriale che dovrà essere incentrato sulla ricerca di bilanciamento tra obiettivi di riequilibrio economico, aspettative degli stakeholder, tutela ambientale e sviluppo del territorio. L'obiettivo è

quello di incrementare progressivamente la raccolta differenziata minimizzando il livello dei costi legati ai modelli territoriali di raccolta, cogliendo tutte le opportunità di valorizzazione dei flussi dei materiali, attraverso il riciclo.

ASIA Napoli considera tra i suoi obiettivi strategici più importanti la creazione di valore sostenibile per tutti i suoi principali stakeholder, nel rispetto dei principi e dei valori declinati nella Carta dei Valori, secondo le indicazioni contenute nel Codice Etico, documenti entrambi approvati dal Consiglio di Amministrazione nel 2011.

Declinare la sostenibilità in azioni concrete in ASIA Napoli significa quindi:

- curare la dimensione sociale investendo in risorse umane, tutelando salute e sicurezza sul lavoro, tenendo sempre presenti le esigenze dei clienti, dei fornitori e della comunità locale e del territorio;
- salvaguardare l'ambiente riducendo gli impatti e migliorando le proprie performance ambientali;
- produrre redditività economica distribuendo il valore aggiunto ai vari stakeholder.

Le tre dimensioni della sostenibilità (sociale, ambientale ed economica) concorrono in eguale misura a garantire solidità e stabilità complessiva all'Azienda nel medio e lungo periodo.

ASIA NAPOLI ADERISCE AL GLOBAL COMPACT

ASIA Napoli

Il Global Compact è un'iniziativa lanciata dal Segretario Generale delle Nazioni Unite a conclusione del World Economic Forum del 1999. Nel suo appello egli invitò i leader dell'economia mondiale a dare il loro sostegno e a diffondere nove principi universali relativi ai diritti umani, al lavoro e all'ambiente, cui venne aggiunto, nel 2004, il decimo: la lotta alla corruzione, e da allora si estende la rete di organizzazioni e imprese che aderiscono all'iniziativa, impegnandosi formalmente.

ASIA Napoli ha sottoscritto i dieci principi sin dal 2011, rinnovando di anno in anno la propria adesione.



1. Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza.
2. Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.
3. Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.
4. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.
5. Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile.
6. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.

7. Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.
8. Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.
9. Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino all'ambiente.
10. Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.

DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER E PIANO DI SOSTENIBILITÀ

ASIA Napoli ritiene che il processo di gestione responsabile di un'organizzazione debba essere costantemente aperto al confronto con gli interlocutori con cui essa entra in relazione, prestando particolare attenzione a tutte le aspettative delle varie categorie di stakeholder.

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Iniziative di ascolto e di coinvolgimento 2017
Lavoratori	Lavoratori dipendenti	Salute e Sicurezza	Formazione
	Organizzazioni Sindacali	Valorizzazione delle competenze Formazione Comunicazione interna	Relazioni Industriali Accordi Sindacali Modello 231, Codice Etico e Privacy
Utenti	Cittadini residenti	Qualità del servizio Comunicazione trasparente	Campagne di sensibilizzazione e informazione
	Turisti		Parco urbano
	Pendolari		Sistemi per incrementare la raccolta differenziata dei rifiuti
			Estensione del Porta a Porta
			Nuovi Centri di Raccolta (Sanità, Soccavo Pianura)
Mediazione territoriale per i nuovi servizi			
Azionista	Azionista pubblico	% Raccolta differenziata Comunicazione trasparente Risultati economico finanziari	Presentazione istituzionali delle attività di Raccolta Differenziata diffuse sul territorio cittadino
			Budget annuale
			Comunicazione dei risultati e dei possibili rischi futuri
			Assemblea dei Soci
			Convegno di Presentazione del Bilancio di Sostenibilità
Finanziatori	Comunità finanziaria	Qualità certificata del credito	Situazione finanziaria aggiornata ogni trimestre
			Budget annuale
			Convegno di Presentazione del Bilancio di Sostenibilità
Fornitori	Fornitori	Comunicazione trasparente Condizioni contrattuali Pagamenti	Incontro con i fornitori per presentazione piano investimenti 2017 - 2018
			Codice Etico
			Convegno di Presentazione del Bilancio di Sostenibilità
Pubblica Amministrazione	Municipalità	Qualità del servizio Dialogo e coinvolgimento Attenzione al territorio	Incontri con le municipalità
			Spedizione del Bilancio di Sostenibilità alle Municipalità
Collettività	Associazioni sul territorio	Comunicazione trasparente Comportamenti sostenibili Educazione ambientale	Campagne di sensibilizzazione e informazione sui (Media, cartellonistica)
	Associazioni di categoria Comitati di cittadini		Convegni, seminari e workshop sui temi della sostenibilità

GLI STRUMENTI DI GOVERNO

Gli organi sociali che compongono il sistema di governance dell'azienda sono:

- l'Assemblea dei Soci
- il Consiglio di Amministrazione

Assemblea dei Soci

ASIA Napoli è una società a socio unico e l'Assemblea è pertanto rappresentata dal Comune di Napoli, che detiene il 100% delle azioni societarie. La Società è soggetta al "controllo analogo" da parte del Socio, secondo quanto previsto dall'ordinamento comunitario e nazionale.

L'Assemblea ordinaria delibera sulle materie riservate ad essa dalla legge e dallo statuto societario, ha competenza inderogabile in merito all'approvazione del bilancio, alla determinazione del compenso degli amministratori e dei sindaci, alla deliberazione sulla responsabilità degli amministratori e dei sindaci, alla assunzione di partecipazioni in altre società. Sono di competenza dell'Assemblea straordinaria le modifiche dello statuto, la nomina, la sostituzione e la determinazione dei poteri dei liquidatori, l'emissione di nuove categorie di azioni, l'emissione degli strumenti finanziari, l'emissione di obbligazioni non convertibili. **Nel 2016 si sono tenute tre Assemblee dei soci ordinarie.**

Amministratore Unico

La società è amministrata da un Amministratore Unico a cui competono tutti i poteri di ordinaria che di straordinaria amministrazione ad esclusione di quelli riservati per statuto e per legge all'Assemblea dei soci. Nell'ambito delle proprie funzioni l'Amministratore Unico approva annualmente il Bilancio di Sostenibilità ed il relativo piano di sostenibilità con la definizione degli obiettivi per categoria di stakeholder.

L'Amministratore Unico nominato dal Comune di Napoli, mediante apposito decreto del Sindaco, dura in carica per tre esercizi e decade alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della sua carica ed è rinominabile. I criteri di definizione della composizione dell'Organo di Amministrazione sono stabiliti all'art. 29 dello Statuto della società.

L'Amministratore Unico rappresenta la società e l'art. 32 dello statuto ne definisce i poteri. L'adozione del Modello di Organizzazione 231 e la presenza dell'Organismo di Vigilanza garantiscono che in ASIA Napoli non si verificano conflitti di interesse.

L'Amministratore Unico l'ing. Francesco Iacotucci, nominato in data 7 luglio 2015, subentrato a seguito delle dimissioni di Raffaele Del Giudice assegnato ad altro incarico presso l'ente comunale, rimarrà in carica fino alla data dell'Assemblea di approvazione del Bilancio di Esercizio al 31 dicembre 2017. I compensi corrisposti all'Amministratore Unico di ASIA Napoli sono riportati nella nota integrativa al Bilancio di Esercizio 2015.

Allo stato attuale non sono previsti processi di valutazioni né retribuzioni incentivanti per l'Amministratore Unico in base al conseguimento di performance e vi è un rapporto di collaborazione per svolgere l'incarico.

L'Amministratore è indipendente, ovvero non ha alcun coinvolgimento finanziario nell'organizzazione o altri benefici potenziali che potrebbero dare luogo a conflitti di interesse.

L'Amministratore Unico ha 43 anni.

Nome	Cognome	Carica
Francesco	Iacotucci	Amministratore Unico

Indicatori di composizione e riunione del Consiglio di Amministrazione			
	2014	2015	2016
Componenti di CDA/Amministratore Unico	1	1	1
% di donne	0%	0%	0%
Età dei membri di cui:			
sotto i 30 anni			
tra i 30 e i 40 anni			
tra i 41 e i 60 anni	1	1	1
oltre i 60 anni			
% appartenenti alle categorie protette	0%	0%	0%

ORGANI DI CONTROLLO

Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale si compone di tre sindaci effettivi (tra cui viene nominato il presidente del collegio stesso) e due supplenti nominati dal Comune di Napoli mediante apposito decreto del Sindaco e possono essere rinominati. Come per i membri del Consiglio di Amministrazione, la durata della carica è triennale e termina con l'approvazione in Assemblea dell'ultimo bilancio di esercizio.

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento. Come previsto dallo statuto e dall'art. 2409 bis c.c. al Collegio Sindacale è affidato anche il controllo contabile della società.

Il Collegio Sindacale è stato nominato in data 10 giugno 2013: in attuazione di quanto previsto dal DPR 30 novembre 2012, n. 251, circa il rispetto della parità di genere nell'accesso agli organi amministrativi e di controllo delle società a partecipazione pubblica, il Sindaco effettivo Antonio Celeste ed il Sindaco supplente Italo Piscicelli sono stati sostituiti rispettivamente dal sindaco effettivo Franca Maria Marchese e dal sindaco supplente Elena Lombardi, nominati con decreto sindacale del 13 novembre 2013.

Il Collegio Sindacale nominato in data 10 giugno 2013, rimarrà in carica fino alla data dell'Assemblea di approvazione del Bilancio di Esercizio del 31 dicembre 2015. I compensi corrisposti ai membri del Collegio Sindacale di ASIA Napoli sono stati definiti dall'Assemblea dei Soci in data 10 giugno 2013.

Al 31 dicembre 2016 il Collegio Sindacale è così composto:

Composizione Collegio Sindacale

Eugenio Mario	Chiodo	Presidente
Dario	Vicedomini	Sindaco effettivo
Franca Maria	Marchese	Sindaco effettivo
Alessandro	Scaletti	Sindaco supplente
Elena	Lombardi	Sindaco supplente

Organismo di Vigilanza

Nel contesto normativo introdotto dal D.Lgs. 231/2001, l'Azienda ha ritenuto opportuno dotarsi di un apposito Modello Organizzativo per prevenire casi di illecito di cui alla norma summenzionata. L'Organismo di Vigilanza, dotato di assoluta centralità funzionale, vigila sul funzionamento, sull'osservanza e sulla diffusione del Modello Organizzativo e del Codice Etico e sull'opportunità di aggiornamento del Modello, laddove si riscontrino esigenze di adeguamento dello stesso in relazione a mutate condizioni aziendali e/o normative. In caso di eventuali violazioni del Modello o del Codice Etico pervenute all'Organismo, sarà compito dello stesso valutarle con discrezionalità e responsabilità ed in seguito il Consiglio di Amministrazione sceglierà i provvedimenti da adottare. L'Amministratore Unico, essendo giunto a naturale scadenza il mandato dell'OdV, in data 24 luglio 2015 ha nominato il nuovo Organismo di Vigilanza monocratico ai sensi del Dlgs 231/2001 nella persona del dott. Massimo Matera.

Nel corso del 2015 l'Organismo ha effettuato le seguenti attività:

- Attuazione del piano di verifiche per gli anni 2014-2015;
- Verifiche sulla Direzione del Personale Organizzazione e Sviluppo.

Nel 2016 non sono stati registrati casi di violazione del Modello con relativi provvedimenti.

Nome	Cognome	Carica
Massimo	Matera	Organismo di Vigilanza

Sistema di Gestione Qualità

ASIA Napoli ritiene che il successo delle proprie attività dipenda soprattutto dalla qualità delle risorse umane messe in campo e dalla qualità dei propri fornitori e intraprende azioni mirate a realizzare una collaborazione costruttiva con entrambi.

La certificazione rilasciata dall'ICIM (Istituto di Certificazione per le Industrie Meccaniche) e riconosciuta in campo internazionale da IQNET (The International Certification Network), conferisce ad ASIA Napoli la conformità alla normativa ISO 9001:2008, garantendo l'affidabilità nello sviluppo e nel controllo di tutta la gamma di servizi erogati.

L'azienda dedica alla misurazione delle attività un ruolo cardine al fine di conseguire il risultato atteso, infatti attraverso la qualità delle informazioni ed un'analisi costante dei materiali conferiti è possibile promuovere azioni di miglioramento e di revisione continui.

Nel 2016 l'azienda ha ottenuto la certificazione quella relativa alla norma UNI EN ISO 14001.

A tal fine sono stati analizzati tutti i processi aziendali ed implementate le attività necessarie a garantire la rispondenza ai requisiti richiesti dalla norma di riferimento. La certificazione 14001 permetterà ad ASIA Napoli di:

- Potenziare ed integrare le attività di monitoraggio e analisi statistica, ivi compresi i ritorni di utenti/dipendenti/fornitori, in relazione alla politica ed agli obiettivi dell'organizzazione.
- ottimizzare e sviluppare il deployment delle procedure aziendali attraverso i livelli dell'organizzazione ed il sistema di comunicazione interno oltreché verso utenti ed altri interlocutori.
- Aumentare il livello di consapevolezza e sensibilità dei dipendenti sui temi relativi alle corrette pratiche per la sostenibilità ambientale (a tal proposito, si è provveduto ad effettuare un'intensa attività formativa per i dipendenti della società)
- Regolare il controllo e la manutenzione delle infrastrutture, con particolare attenzione ai requisiti ambientali.

Per quanto riguarda l'analisi di alcuni indicatori monitorati, nell'ambito del controllo qualità, segnaliamo che l'abbandono dei rifiuti sul territorio, pur rimanendo un fenomeno ancora significativo se rapportato all'esperienza di tante altre città italiane, segna una diminuzione rispetto al precedente periodo. Il fenomeno dell'abbandono di rifiuti (ingombranti, inerti, guaine, RAEE in genere) sul territorio ad opera di sprovveduti sia ad opera di operatori dediti ad attività economiche sommerse resta grave seppur in diminuzione grazie all'apertura di isole ecologiche presenti su ogni parte del territorio cittadino. E' in corso una forte azione di comunicazione all'utenza al fine di promuovere l'utilizzo dei centri di raccolta comunali, anche attraverso sistemi di premialità.

INDICATORI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	MEDIA 2016	MEDIA 2015	MEDIA 2014	MEDIA 2013
Indice cassonetti non prelevati	0,01%	0,1%	0,1%	0,7%
Indice cassonetti con presenza macchie	5,61%	8,20%	10,3%	14,8%
Indice di strade non conformi per spazzamento e diserbo	54,07%	62,00%	56%	48%
Indice di contenitore a campana vetro piene	2,33%	0,06%	0,08%	0,3%
Indice di contenitore a campana multimateriale piene	1,92%	0,1%	0,1%	0,4%
Indice di campane con rifiuti alla base	4,70%	20,00%	13%	16%
Indice dei cumuli di rifiuti abbandonati in strada*	45	58	77	82

Si conferma la riduzione del tasso di campane piene, dovuto alle ottimizzazioni effettuate sul servizio stesso. I servizi erogati per lo spazzamento ed il diserbo non garantiscono il decoro per tutte le strade della città nelle ore mattutine. Vi è un indice di strade non conformi nel trimestre pari al 54%, in diminuzione rispetto al 2015. Le cause sono riconducibili al progressivo trasferimento del personale addetto allo spazzamento, verso le attività di raccolta oltre che per i costanti pensionamenti.

Il Sistema di Gestione Integrato si applica a tutti i processi aziendali necessari per la “Progettazione ed erogazione dei Servizi di Igiene Ambientale” (oggetto del certificato) sul territorio del Comune di Napoli. Il Sistema di Gestione Integrato è progettato e mantenuto conforme a tutti i requisiti delle Norme ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, senza alcuna esclusione.

L'ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa di ASIA Napoli rappresenta un sistema basato sul coinvolgimento e sulla valorizzazione del personale e teso al continuo miglioramento sia in termini di efficacia (capacità di raggiungere gli obiettivi) sia in termini di efficienza (capacità di ottimizzare il rapporto tra risultati ottenuti e risorse impiegate). Il modello adottato accentra le funzioni principali e potenzia il controllo operativo e le relazioni con il territorio di riferimento attraverso dieci distretti operativi suddivisi in tre macro aree.

Il 2015 è stato caratterizzato da modifiche organizzative, tra le principali si segnalano:

- Costituzione della Direzione Personale Organizzazione e Sviluppo
- Nomina del Responsabile Trasparenza e Anti corruzione;
- Costituzione ente Contratto di Servizio;

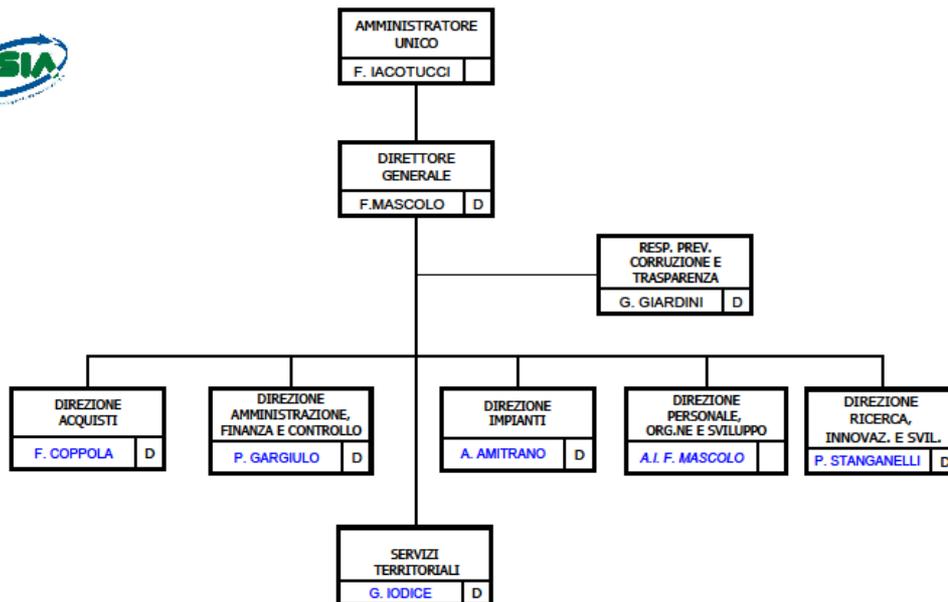
Nel gennaio 2015 viene istituita la Direzione Personale Organizzazione e Sviluppo affidata ad interim al Direttore Generale nella quale convergono tutte le funzioni di amministrazione del personale, organizzazione, legale e contenzioso, relazioni sindacali, security e servizi di prevenzione e protezione.

In virtù della necessità di gestire il contratto di servizio con il comune di Napoli è stato costituito sempre nel gennaio 2015 l'ufficio contratto di servizio con il compito di aggiornare il contratto alla stregua di un continuo confronto con l'ente locale.

Nel luglio 2015, viene nominato il Responsabile di prevenzione della corruzione e trasparenza con il compito di redigere il relativo piano di prevenzione.

La struttura organizzativa al 31 dicembre 2016 è rappresentata dal seguente schema:

A.S.I.A. NAPOLI S.p.A.



La struttura organizzativa prevede sei Divisioni di *line*: Direzione Acquisti, Direzione Amministrazione Finanza e Controllo, Direzione Operativa, Direzione Ricerca Sviluppo e Innovazione, Direzione Impianti, Servizi Territoriali.

IL CONTENZIOSO

A fine 2015 risultano pendenti, nell'ambito della giurisdizione ordinaria, tributaria, ed amministrativa diverse controversie. Gran parte dei giudizi in sede civile ed amministrativa attengono a controversie inerenti rapporti contrattuali risalenti ai periodi emergenziali e post emergenziali che progressivamente vengono definiti. I rischi inerenti l'eventuale soccombenza della società sono stati cautelativamente valutati dalla società ed accantonati in appositi fondi pur in presenza di un progressivo esito positivo dei giudizi incardinati.

Nell'ambito del contenzioso del lavoro si è registrata nel 2015 una riduzione della conflittualità che ha contribuito alla corrispondente contrazione delle spese per patrocini legali. L'azienda ha operato una attenta gestione delle fasi di precontenzioso ed ha registrato positivi risultati con riferimento ai gran parte dei contenziosi avviati dai dipendenti aziendali.

Relativamente al contenzioso fiscale si segnala che nel corso del 2012 la guardia di Finanza Nucleo Polizia Tributaria ha avviato un controllo in materia di Tributo Speciale (c.d. Ecotassa) per il conferimento dei rifiuti in discarica di cui alla legge 549/95 e della L.R. 16/10. L'attività di controllo si è conclusa nel gennaio 2013 con la redazione e la notifica di un processo verbale di constatazione (di seguito PVC) contenente violazioni formali e sostanziali riferite esclusivamente alla Ecotassa.

ASIA Napoli rispetto alle violazioni contestate ha prodotto istanza di annullamento per autotutela

e presentato ricorsi avverso le richieste della Regione (ente impositore) che, con ultima sentenza favorevole in CRT, hanno chiuso definitivamente le controversie instauratesi con l'Ente.

Nonostante gli esiti positivi per ASIA con riferimento ai giudizi avviati dalla Regione alla fine 2015 l'Agenzia delle Entrate ha emesso un altro Avviso di Accertamento richiedendo il pagamento dell'Iva sul tributo dichiarato come non dovuto dalla ASIA. L'avviso di accertamento della AdE richiamato prevede tuttavia una ulteriore ripresa fiscale ai fini IRAP di 10 €/ml relativo al periodo d'imposta 2010 anch'essa oggetto di contenzioso pendente in CTP.

Responsabilità Economica

GR1 EC1

Questa sezione, dedicata alla Responsabilità Economica, è direttamente correlata al bilancio di esercizio di ASIA Napoli. In essa vengono presentati i risultati che consentono di tracciare un quadro completo della situazione economica, finanziaria e patrimoniale dell'azienda. Il rendiconto include il calcolo del valore aggiunto creato dalla attività aziendale e la sua ripartizione tra tutti coloro che, avendo un'interrelazione più o meno profonda con l'azienda, ne beneficiano.

Dati di Bilancio ASIA Napoli SpA

	2014	2015	2016
Ricavi Operativi	174.528.761	169.635.086	177.327.193
Costi Operativi	150.842.711	151.549.195	156.425.434
EBITDA	23.686.050	18.085.891	20.901.759
EBIT	14.359.745	6.575.288	9.526.850
Risultato Netto	3.495.806	3.129.825	5.921.715

L'esercizio 2016 si chiude con un utile netto pari a 5,9 milioni di euro, a fronte dei 3,1 milioni registrati nell'anno 2015. L'ultimo triennio evidenzia un andamento positivo della gestione. Al risultato netto d'esercizio ha contribuito in misura determinante l'incremento del corrispettivo di circa 2 mln di euro e l'incremento degli altri ricavi grazie ai contributi erogati dai consorzi Comieco/Coreve/RAEE per lo sviluppo della RD.

L'EBITDA registra un incremento rispetto al 2015 attestandosi a 20,9 milioni di euro (+16%). In particolare sulla variazione positiva dell'EBITDA ha inciso il già citato incremento del corrispettivo da parte del Comune di Napoli (+2 milioni di euro).

L'EBIT, attestandosi ad un valore pari a 9,5 milioni di euro contro i 6,5 milioni di euro dell'anno precedente, rileva un incremento di 2,9 milioni di euro, pari circa al -59%. Su tale margine positivo ha inciso sia l'aumento del corrispettivo e degli altri ricavi che la riduzione delle svalutazioni cautelative dei crediti iscritti in bilancio.

I ricavi operativi ammontano a 177,3 milioni di euro e rilevano un incremento di 7,6 milioni di euro rispetto al 2015, per effetto dell'incremento del corrispettivo a valle dell'approvazione PEF 2016 ai fini della determinazione TARI. Nel corso dell'ultimo triennio le buone performance della società ed il complessivo miglioramento della gestione del ciclo impiantistico hanno contribuito alla progressiva riduzione TARI.

I costi operativi registrano un incremento rispetto al 2015, per un importo pari a 156,4 milioni di euro al netto degli ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti per rischi.

L'utile netto conseguito ammonta 5,9 milioni di euro, in aumento di 2,7 milioni di euro, pari al +89%, rispetto al 2015. Il buon risultato registrato con l'utile netto d'esercizio rispetto a quello registrato nel 2015 trova giustificazione in variazioni in aumento ed diminuzione già illustrate.

Nonostante le difficoltà finanziarie del nostro unico azionista l'Asia Napoli è riuscita a sostenere le azioni programmate nel Piano degli Investimenti confermandosi uno degli attori che hanno contribuito a sostenere il settore specifico della produzione degli autoveicoli e delle attrezzature dedicate al trasporto ed alla raccolta dei rifiuti.

Nell'ambito della realizzazione dell'obiettivo primario dell'incremento della raccolta differenziata ASIA Napoli ha infatti predisposto un piano degli investimenti volto ad accrescere e potenziare il parco veicolare e la dotazione di attrezzature dedicate alla raccolta delle diverse frazioni.

La spesa per investimenti complessivi realizzati da ASIA Napoli cresce di 2,2 milioni di euro e arriva a quota 10,2 milioni di euro (+29% rispetto al 2015, +47% rispetto al 2014).

Gli investimenti materiali dell'esercizio 2016 sono pari a 9,6 milioni di euro di cui 5,6 milioni di euro per l'acquisto di automezzi ed 3 milioni di euro per le attrezzature destinate alla raccolta.

Gli investimenti immateriali sono prevalentemente rappresentati da costi sostenuti per interventi su strutture aziendali di proprietà dell'Ente e/o di terzi.

Investimenti	2014	2015	2016
Materiali	6.875.765	7.476.827	9.644.109
Immateriali	117.629	514.232	634.493
Totale	6.993.394	7.991.059	10.278.602

Indicatori di Bilancio

L'Ebitda (che rappresenta la redditività prodotta dalla gestione caratteristica al lordo degli ammortamenti e degli accantonamenti) nel 2016 è pari a 20,9 milioni di euro e conferma il positivo andamento della gestione della società registrato nei precedenti due anni. Tale positivo trend è rappresentato anche dagli indici di bilancio esposti nella tabella di seguito riportata (ROI, ROS, ROE, ROD).

Il costo del personale, che comprende tutti gli oneri sostenuti in via continuativa a favore del personale operaio, impiegatizio, e dirigenziale è pari a 103 milioni di euro. Nel 2016 per effetto della mobilità tra partecipate sono state inserite 4 unità lavorative e nello stesso anno sono cessate 90 unità lavorative.

Indicatori	2014	2015	2016
Ebitda (EBIT + ammortamenti+accantonamenti)	23.686.050	18.085.892	20.901.759
% su fatturato (voce A1)	13,7%	10,9%	12,4%
Ebit (differenza tra valori e costi della produzione)	14.359.745	6.575.289	9.526.850
% su fatturato (voce A1)	8,3%	4,0%	5,6%
ROI (EBIT/Capitale investito)	6,7%	3,3%	4,1%
ROS (EBIT/ FATT.-voce A.1)	8,3%	4,0%	5,6%
ROE (risultato netto/patrimonio netto)	12,0%	9,7%	15,5%
ROD (OF/[(PFN 2015+PFN2016)/2])	6,4%	4,9%	4,2%
Indice di indipendenza finanziaria	0,16	0,19	0,20
Incremento (+)/decremento (-) indice indipendenza	32%	18%	3%
Coeff. copertura immobilizz. (immob./PN+ de	172,75%	164,68%	149,32%

La distribuzione del valore aggiunto

Il concetto di valore aggiunto qui adottato utilizza la metodologia proposta nel 2001 dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS) che guida la ripartizione del Valore Aggiunto tra tutti coloro che ne beneficiano.

Il valore aggiunto viene utilizzato per quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dall'azienda, come è stata prodotta e in che modo viene distribuita ai suoi interlocutori; è fondamentale infatti comprendere quali siano gli effetti della distribuzione del valore prodotto così come di quello trattenuto dall'azienda per meglio valutare i riflessi sociali dell'attività svolta dalla nostra società esclusivamente nell'ambito territoriale comunale. Di fatto il prospetto del valore aggiunto consente di collegare il Bilancio di Sostenibilità con il Bilancio di Esercizio della società. Da questo punto di vista, la produzione e distribuzione del valore aggiunto è uno strumento per rileggere il Bilancio di Esercizio dell'azienda dal punto di vista degli stakeholder.

Dall'analisi dei dati del 2016 emergono delle riflessioni riguardanti i seguenti interlocutori: personale, finanziatori esterni, pubblica amministrazione, sistema impresa e collettività.

Di seguito, viene riportato il prospetto del Valore Aggiunto Globale Lordo e si analizza la sua distribuzione.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO euro/000			
A VALORE AGGIUNTO	2014	2015	2016
Valore della produzione	174.529	169.635	177.327
Costi intermedi della produzione	- 48.721	- 50.673	- 57.190
Valore aggiunto caratteristico lordo	125.807	118.962	120.137
Componenti accessori	1	3	19
Componenti straordinari	- 258	-	-
Valore aggiunto caratteristico globale lordo	125.550	118.965	120.157
Ammortamenti	4.575	5.279	6.223
Valore aggiunto globale netto	120.975	113.686	113.934

Produzione del Valore Aggiunto

Nel 2016 il Valore Aggiunto Globale Lordo generato per gli stakeholder è stato di 120,1 milioni di euro, con un aumento di 1,1 milioni di euro rispetto al 2015 (+1%).

Il Valore Aggiunto reinvestito all'interno dell'azienda comprende l'utile di 3,1 milioni euro non distribuito all'azionista e i 5,2 milioni di euro di ammortamento degli investimenti effettuati che evidenziano un aumento rispetto al 2014.

La quota di Valore Aggiunto destinata ai lavoratori è cresciuta di 234 mila euro per effetto dell'accantonamento del TFR. Circa il 94% del Valore Aggiunto è destinato ai lavoratori.

Ai finanziatori e gli istituti bancari sono andati 2,5 milioni di euro -43% rispetto al 2014 grazie alla riduzione dell'indebitamento medio nei confronti del sistema bancario/finanziario resosi possibile anche grazie al puntuale e costante pagamento del corrispettivo contrattuale da parte dell'ente locale per tutto il 2015. Anche il positivo andamento dell'Euribor ha consentito il contenimento degli oneri finanziari con il raggiungimento di valori minimi storici per tale tasso.

La quota di Valore Aggiunto destinata alla Pubblica Amministrazione è stata pari a 1,6 milioni di euro (-75% rispetto al 2014) risparmio conseguito grazie alla deducibilità del costo complessivo del

personale dipendente (con contratto a tempo indeterminato) che ha determinato una significativa riduzione della base imponibile ai fini IRAP e quindi del carico fiscale per l'azienda. La quota di Valore Aggiunto destinata alla comunità locale registra un decremento di 11 mila euro.

Personale

Il Personale dipendente è il portatore di interesse che ottiene da ASIA Napoli la quota più rilevante del Valore Aggiunto (106 milioni di euro, pari all'87% del Valore Aggiunto Globale Netto complessivamente prodotto). Il valore destinato ai lavoratori è segno tangibile di quanto ASIA Napoli rimanga fedele alla sua missione di "generare lavoro vero" nella città di Napoli.

Il Valore Aggiunto destinato ai lavoratori si distingue in due categorie di costi per l'azienda: remunerazioni dirette e remunerazioni indirette.

Remunerazioni dirette

Comprendono tutte quelle componenti finanziarie o in natura, che concorrono a misurare il beneficio economico, immediato o differito, ricavato dal dipendente nel rapporto con la Società.

Costituiscono dunque remunerazioni dirette del personale:

- Salari e Stipendi
- Le quote di trattamento di fine rapporto TFR
- Le provvidenze aziendali (buoni pasto)

Remunerazioni indirette

Rappresentano i contributi sociali a carico dell'azienda. I costi che l'azienda sostiene per il personale non vengono percepiti come remunerazione dell'interlocutore, in quanto si trasformano in benefici acquisiti in modo indiretto per il tramite dell'Ente preposto alla gestione del servizio sociale.

Il costo del personale è pari a 106 milioni di euro valore costante rispetto al 2014.

Sistema impresa

Il sistema impresa si è riservato un utile di 3,1 milioni di euro pari al 3% del Valore Aggiunto Globale Netto.

Pubblica Amministrazione

La Pubblica amministrazione ha ricevuto l'1% del Valore Aggiunto sotto forma di imposte dirette (857 mila euro) e imposte indirette (786 mila euro) con una diminuzione del 76% rispetto al 2014 soprattutto per le imposte dirette per effetto della deducibilità del costo del lavoro. ASIA Napoli nel 2015 ha prodotto un'erogazione fiscale pari a 697 mila euro di IRAP (Imposta Regionale sulle Attività Produttive pari al 4,75% del valore della produzione netta) e 161 mila euro di IRES (Imposta sul Reddito delle Società).

Finanziatori

Si tratta degli istituti di credito e finanziari che hanno concesso alla società specifiche linee di credito "auto liquidanti" necessarie per far fronte esclusivamente alla gestione del "circolante" aziendale. Tali finanziatori beneficiano del 2% del Valore Aggiunto sotto forma di oneri finanziari pari a 2,5 milioni di euro (-43% rispetto al 2014). La significativa contrazione degli oneri finanziari trova giustificazione nella riduzione dell'indebitamento medio nei confronti del sistema bancario/finanziario reso possibile grazie al puntuale e costante pagamento del corrispettivo contrattuale da parte dell'ente locale per tutto il 2015 ed al recupero di parte dello scaduto del 2014. Al positivo trend degli incassi degli ultimi 14 mesi si è aggiunto il positivo andamento

dell'Euribor, ai minimi storici, che ha contribuito al contenimento degli oneri finanziari. I tempi medi di incasso del corrispettivo contrattuale registrando una riduzione passando dai 264 gg nel 2014 ai 255 gg nel 2015 (inclusa iva in split payment) rispetto agli oltre 400 gg registrati nel 2013. Nel corso del 2015 l'azienda ha inoltre provveduto a rinegoziare le condizioni bancarie/finanziarie applicate alle linee di affidamento concesse dagli istituti finanziari rese possibili da un netto miglioramento del rating aziendale a cui si è aggiunto una migliore valutazione delle condizioni complessive dell'Ente proprietario.

Comunità Locale

Caratteristica centrale dell'attività di ASIA Napoli nella gestione di un servizio di pubblica utilità è quella di rivolgersi anche alla collettività del territorio in cui è inserita la Società. Per questo ASIA Napoli nonostante le difficoltà finanziarie cerca comunque di riservare parte del proprio reddito prodotto sponsorizzando iniziative ed eventi di particolare interesse culturale ed ambientale.

Distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder

	2014	2015	2016
Lavoratori	106.080.794	106.315.944	103.581.921
Azienda	3.495.806	3.129.825	5.921.715
Finanziatori/istituti bancari	4.583.780	2.590.720	2.910.983
Pubblica amministrazione	6.799.087	1.644.503	1.507.025
Comunità locale	15.829	4.700	12.333
Valore Aggiunto Globale Netto	120.975.296	113.685.692	113.933.977

I FINANZIATORI

La Posizione Finanziaria Netta al 2016 è pari a complessivi – 83 milioni di euro con una variazione in aumento di 29,2 milioni di euro rispetto all'esercizio 2015.

In sintesi, il rendiconto evidenzia un flusso di cassa di periodo negativo di 29 €/ml. I flussi di cassa generati dalla gestione corrente per 17 €/ml sono totalmente assorbiti dalle variazioni del capitale circolante per circa 36 €/ml, giustificate dall'aumento dei tempi di incasso del canone per l'esecuzione del servizio e dagli investimenti realizzati dalla società per 10 €/ml.

Posizione finanziaria netta

	2014	2015	2016
Disponibilità liquide			
Depositi bancari e postali	4.264.333	4.139.617	3.230.984
Denaro e valori in cassa	8.682	6.771	8.193
Totale disponibilità liquide	4.273.015	4.146.388	3.239.177
Debiti finanziari a breve termine	56.410.460	58.055.664	86.400.718
Posizione finanziaria netta	- 52.137.445	- 53.909.276	- 83.161.541

TARI

Le attività svolte da ASIA rappresentano, di fatto, una specifica componente di costo delle TARI annualmente approvata dall'Ente Locale.

Si confermano le buone performance della società ed il complessivo miglioramento della gestione del ciclo impiantistico che hanno congiuntamente contribuito alla progressiva riduzione della tassa sui rifiuti determinata dall'Ente locale a carico dei cittadini. Ciò appare chiaramente dai Piani Economico Finanziari proposti dalla Giunta Municipale ed approvati dal Consiglio Comunale di Napoli nell'ultimo triennio ed i cui valori sono di seguito sinteticamente esposti nella tabella sotto riportata:

	2014	2015	2016
TARI/TARES	233.118.757	228.750.653	230.767.978
+/- VS ANNO PREC.TE	- 10.539.157	- 4.368.104	2.017.325
+/- VS ANNO PREC.TE	-4,33%	-1,87%	0,88%
+/- CUMULATO		- 14.907.262	- 12.889.937
+/- CUMULATO		-6,10%	-5,30%

Ulteriori miglioramenti del carico fiscale sui cittadini si potranno prevedibilmente realizzare: a valle delle azioni di completamento del ciclo impiantistico indispensabili per rendere parzialmente autonoma la città di Napoli nel trattamento di talune frazioni di rifiuto tra le quali si segnala prioritariamente la frazione organica la cui crescita appare determinante per il raggiungimento di percentuali di raccolta differenziata in linea con le grandi metropoli italiane ed europee; potenziando le azioni di accertamento finalizzate al recupero dell'elusione e dell'evasione del tributo consentendo la liberazione di risorse finanziarie fondamentali sia per realizzare gli ulteriori investimenti a supporto dello sviluppo delle raccolte differenziate che per migliorare progressivamente la qualità del servizio di igiene urbana.

Per ASIA Napoli viene confermato per il quarto anno consecutivo il positivo andamento economico registrato nell'ultimo triennio. E' utile ricordare che alla stabilità dei risultati economici degli ultimi anni ha contribuito in modo determinante la stipula del contratto di servizio approvato con delibera di C.C. del 21/11/2013 che l'Ente Locale, di comune accordo con la società, intende aggiornare in ragione delle intervenute modifiche dei sistemi di raccolta costantemente orientati al progressivo e graduale recupero di efficienza. La complessiva riorganizzazione delle attività relative alla raccolta dei rifiuti, che ha consentito una significativa crescita delle percentuali di raccolta differenziata, dovrà infatti essere attentamente valutata con l'Azionista al fine di creare un efficace coordinamento con tutti gli enti preposti tale da garantire e supportare lo sviluppo impiantistico non ulteriormente procrastinabile superando le criticità strutturali connesse ad un ciclo dei rifiuti non ancora del tutto autosufficiente e non ancora perfettamente integrato.

Responsabilità Sociale

I LAVORATORI

Composizione della forza lavoro

Le persone che lavorano in ASIA Napoli costituiscono la risorsa essenziale per il raggiungimento dei risultati dell'azienda. Sulla base di questa premessa ASIA Napoli:

- rispetta la legislazione vigente in materia di lavoro dipendente;
- riconosce il ruolo delle RSU e non esercita alcuna forma di coercizione nei loro confronti;
- applica i contratti di lavoro previsti dalla contrattazione collettiva nazionale ed aziendale;
- rispetta il diritto di tutto il personale ad aderire alle Organizzazioni Sindacali e il diritto alla contrattazione collettiva;
- garantisce che i membri delle RSU non siano soggetti a discriminazione e assicura che possano comunicare con i propri iscritti nel luogo di lavoro;
- mette a disposizione luoghi appropriati per il normale svolgimento delle assemblee sindacali, oltre a rendere disponibile una bacheca ove possono essere esposte tutte le comunicazioni, sindacali e non, che i lavoratori o le RSU ritengano necessario effettuare;
- promuove i valori e i principi previsti all'interno del Codice Etico inerenti alla centralità della persona ed al rispetto dei diritti umani e dei lavoratori, previsti dalla "Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo";
- vigila affinché non sia presente alcuna forma di lavoro irregolare (lavoro nero), minorile o forzato.

Al 31 dicembre 2016, i dipendenti con contratto a tempo indeterminato facenti parte di ASIA Napoli sono complessivamente 2.314 di cui l'86% è rappresentato da operai, il 13% da impiegati e l'1% da quadri e dirigenti. Il 100% dei lavoratori è quindi inquadrato con contratto a tempo indeterminato. L'analisi della popolazione aziendale evidenzia una sostanziale stabilità e le variazioni sono legate solo alle cessazioni dell'anno.

Lavoratori presenti alla fine dell'anno

n.	2014		2015		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	6	-	6	-	6	
Quadri	7	1	8	1	8	1
Impiegati	250	48	245	51	239	53
Operai	1.983	30	1.965	33	1.960	46
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	2.246	79	2.224	85	2.213	100
Lavoratori a tempo determinato	1	-	1	-	1	
Contratti di formazione lavoro	-	-	-	-		
Lavoratori dipendenti a tempo determinato	1	-	1	-	1	-
Contratti di collaborazione CO.CO.CO.	-	-	-	-		
Lavoratori a progetto CO.CO.PRO.	1	-	-	-		
Totale	2.248	79	2.225	85	2.214	100

	2014	2015	2016
Numero medio			
Dirigenti	7	7	6
Quadri	8	8	9
Impiegati	302	296	295
Operai	2048	2020	1997
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	2365	2332	2308
Lavoratori a tempo determinato	0	1	1
Contratti di formazione lavoro	0	0	
Lavoratori dipendenti a tempo determinato	0	1	1
Contratti di collaborazione CO.CO.CO.			
Lavoratori a progetto CO.CO.PRO.	1	1	
Totale	2.366	2.334	2.309

Lavoratori suddivisi per provenienza

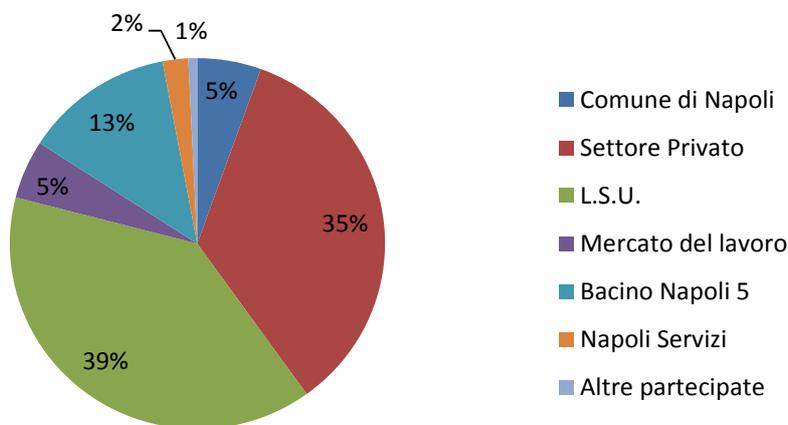
La società sin dalla sua costituzione ha reclutato il suo personale nell'ambito di quattro principali bacini (Comune, Aziende igiene Ambientale private, L.S.U., mercato del lavoro) ai quali a partire dal 01/02/2009 va aggiunto quello dell'ex del Bacino Napoli 5 deliberato dalla Giunta Comunale nel dicembre del 2008 (delibera n° 2071/2008) in ossequio al disposto dell'O.P.C.M. 3697/2008 che ha previsto tale modalità di stabilizzazione dei lavoratori. Nel 2016 è stata attivata la procedura di mobilità tra partecipate (Napoli Sociale)

- **COMUNE:** personale comunale che ha aderito al trasferimento presso la costituita società a totale partecipazione comunale;
- **PRIVATI:** personale attinto dalle aziende che effettuavano in appalto il servizio di raccolta e trasporto RSU che comunque in applicazione di norme contrattuali di settore transitano in ASIA Napoli in virtù del c.d. "passaggio di cantiere" allo scadere del contratto;
- **L.S.U.:** personale operativo assunto tra i lavoratori socialmente utili;
- **MERCATO DEL LAVORO:** si è reso necessario provvedere a selezionare sul mercato del lavoro figure professionali indispensabili per dotare la società di una adeguata struttura

organizzativa soprattutto nell'ambito delle funzioni direzionali e nell'ambito delle posizioni di coordinamento.

- **BACINO NAPOLI 5:** personale assorbito in ASIA Napoli S.p.A. e che sino al 31/01/2009 era impegnato esclusivamente nella raccolta dei cartoni nella città di Napoli.
- **NAPOLI SERVIZI:** Acquisizione del ramo d'azienda spazzamento parchi e giardini di Napoli Servizi
- **BAGNOLI FUTURA:** Mobilità tra partecipate
- **TERME DI AGNANO:** Mobilità tra partecipate
- **NAPOLI SOCIALE:** Mobilità tra partecipate

Lavoratori per provenienza



Appartenenza dei manager alla comunità locale

La scelta e la selezione dei manager aziendali riprende i criteri di assunzione utilizzati nei processi di reclutamento di tutto il personale, sopra richiamati. Il 100% dei manager è residente nella medesima Provincia dove è ubicata la sede aziendale in cui opera, rappresentando un evidente valore aggiunto per la comunità locale e, contemporaneamente, una garanzia riguardo alla capacità aziendale di coniugare le politiche strategiche alle esigenze territoriali.

Manager residenti nella Provincia della sede

Uomini 100%

Donne 0%

Manager residenti nella Regione della sede

Uomini 100%

Donne 0%

COMPOSIZIONE DELL'ORGANICO

Il turn over fornisce una indicazione del volume di assunzioni e cessazioni nell'anno in corso in rapporto all'organico.

Nell'ultimo triennio in ASIA Napoli complessivamente, tra il 2014 ed il 2016, le assunzioni sono state pari a 182 unità per mobilità interna tra partecipate e per l'applicazione di disposizioni del giudice del lavoro. Relativamente alle uscite nel triennio 2014-2016 ci sono state 274 cessazioni di cui 90 nel 2016. Nel 2016 il 59% delle uscite è dovuto a pensionamenti per anzianità di servizio e/o per raggiunti limiti di età facendo prevalere l'uscita «fisiologica» (pensionamenti), il 21% per decessi ed l'11% per licenziamenti.

Nel 2016 quindi vi sono stati 94 ingressi in azienda di nuovi addetti contro le 90 uscite, il saldo negativo, tra entrati e usciti dimostra come l'invecchiamento progressivo aziendale non venga compensato dal progressivo inserimento di nuove risorse giovani, di fatto, aggravando la criticità di una popolazione aziendale che registra un progressivo aumento dell'anzianità media dei lavoratori.

Del personale in entrata di seguito è illustrata a loro provenienza:

- 1 Bagnoli Futura
- 16 ex interinali
- 68 Napoli Sociale
- 3 reintegri da licenziamenti
- 6 Terme di Agnano

Di fatto, il numero delle "entrate" non ha rappresentato un effettivo incremento delle unità lavorative impegnate nei servizi di igiene urbana.

ASIA Napoli ed il Comune di Napoli dovrebbero avviare un patto intergenerazionale per il patrimonio delle risorse umane che passi attraverso il naturale ricambio della popolazione aziendale.

Entrate e Uscite nel triennio 2014-2016 per qualifica e motivo

Movimentazione del personale: entrate	2014		2015		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	1	0	1	0	0	0
Quadri	0	0	0	0	0	0
Impiegati	0	0	7	3	2	2
Operai	10	0	63	3	77	13
Totale	11	0	71	6	79	15

Movimentazione del personale: uscite	2014		2015		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dimissioni	1	0	5	0	8	0
Pensionamenti	61	0	62	0	53	0
Decessi	10	0	15	0	19	0
Licenziamenti	8	0	9	0	10	0
Inabilità alla funzione	6	0	6	0	0	0
Trasferimento ad altre società	0	0	1	0	0	0
Totale	86	0	98	0	90	0

Lavoratori per classi di età e qualifica nel triennio 2014-2016

L'84% dei dipendenti in forza al 31/12/2016 ha un'età superiore ai 50 anni, e la maggiore incidenza è tra i lavoratori con la qualifica di operaio. In particolare, se il dato si analizza per qualifica emerge che circa il 75% degli operai ha un'età oltre i 50 anni, mentre il dato è pari al 7% per gli impiegati. Ciò evidenzia una delle principali criticità di ASIA Napoli, ovvero, l'età media sempre più elevata della forza lavoro che ovviamente incide sulle attività lavorative in un'azienda *laboure intensive* come ASIA Napoli.

	2014				2015				2016			
	N°				N°				N°			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Meno di 30 anni	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1
Tra 31 e 40 anni	0	0	36	25	0	0	29	22	0	0	27	29
Tra 41 e 50 anni	3	1	92	326	3	1	100	258	2	1	91	218
Tra 51 e 57 anni	3	5	87	915	2	6	74	880	3	5	77	823
Oltre 57 anni	1	2	82	746	2	2	92	837	2	3	96	935
Totali	7	8	298	2.013	7	9	296	1.998	7	9	292	2.006

Età ed anzianità media per qualifica del personale al 2016

L'età media dei lavoratori con contratto a tempo indeterminato è di 56 anni con una anzianità media di 12 anni.

Età media dei lavoratori		2014	2015	2016
Dirigenti		51	53	54
Quadri		53	54	55
Impiegati		51	52	52
Operai		55	56	57
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato		52	55	56

Anzianità media dei lavoratori		2014	2015	2016
Dirigenti		9	8	9
Quadri		13	14	15
Impiegati		11	12	13
Operai		10	11	11
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato		11	12	12

Lavoratori per classi di età e sesso nel triennio 2014-2016

Personale per classi di età

	2014			2015			2016		
	N°								
	Uomini	Donne	Totali	Uomini	Donne	Totali	Uomini	Donne	Totali
< 30 anni	2	0	2	2	0	2	2	0	2
31 - 40 anni	44	17	61	36	15	51	43	13	56
41 - 50 anni	397	25	422	334	28	362	275	37	312
51 - 57 anni	980	30	1.010	930	32	962	874	34	908
> 57 anni	824	7	831	923	10	933	1020	16	1.036
Totali	2.247	79	2.326	2.225	85	2.310	2.214	100	2.314

Analizzando il dato dei lavoratori per classi di età e sesso si evidenzia che nel 2016 circa il 82% degli uomini abbia oltre 50 anni mentre per le donne il dato sia pari al 2%. Inoltre solo il 3% della forza lavoro ha un'età compresa intorno ai 40 anni.

Avanzamenti di carriera nell'anno per qualifica

Avanzamenti di carriera	2014		2015		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti						
Quadri						
Impiegati	14	1	12	1	1	
Operai	5				43	
Totale	19	1	12	1	44	0

Nel 2016 si evidenziano 44 avanzamenti di carriera.

Posizioni ad interim ricoperte

		2014	2015	2.016
Posizioni ad interim ricoperte	n.	3	6	6

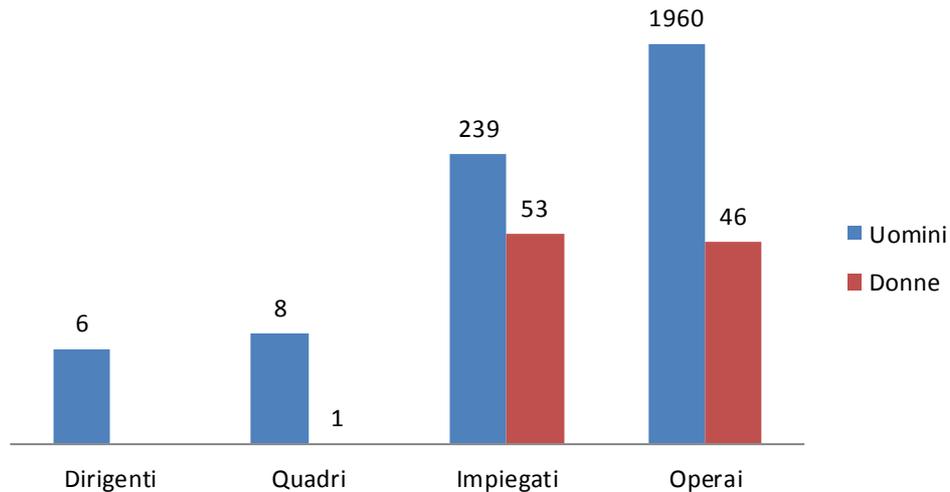
Nell'organigramma aziendale vi sono delle posizioni organizzative per le quali il responsabile è assegnato ad interim. Nel 2016 vi sono 6 posizioni ad interim.

Pari opportunità e diversità

Il settore in cui opera l'Azienda è sempre stato caratterizzato da un'occupazione prevalentemente maschile, in ragione dello svolgimento di alcuni lavori pesanti e dell'orario di lavoro in cui deve essere compiuto il servizio di raccolta.

La componente femminile pari al 4% è presente in tutte le principali funzioni aziendali e in quasi tutte le qualifiche contrattuali. La presenza femminile nella figura impiegatizia è pari al 18% mentre al 2% nella mansione di operai. La percentuale è pari all'11% per la qualifica di quadro, mentre per ruoli dirigenziali è ancora assente la presenza delle donne.

Lavoratori per qualifica e sesso nel 2016



Le donne	2014	2015	2016
	%	%	%
incidenza donne sul personale totale	3%	4%	4%
incidenza donne dirigenti sul totale dirigenti	0%	0%	0%
incidenza donne quadri su totale quadri	13%	11%	11%
incidenza donne operaie su totale operai	1%	2%	2%
incidenza donne impiegate su totale impiegati	16%	17%	18%

	2.014	2.015	2.016
Retribuzione media lorda degli uomini con qualifica di quadro / retribuzione media lorda delle donne con qualifica di quadro	1,0	1,1	1,03
Retribuzione media lorda degli uomini con qualifica di impiegato / retribuzione media lorda delle donne con qualifica di impiegato	1,1	1,2	1,18
Retribuzione media lorda degli uomini con qualifica di operaio / retribuzione media lorda delle donne con qualifica di operaio	1,1	1,1	1,41

La Carta delle Pari Opportunità

Nel maggio 2012 ASIA Napoli ha siglato la Carta delle pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro promossa, tra gli altri, da Fondazione Sodalitas, Impronta Etica e dall'Ufficio Nazionale delle Consigliere di Parità, con l'adesione del Ministero delle Pari Opportunità. La Carta prevede 10 impegni per contribuire alla lotta contro tutte le forme di discriminazione sul luogo di lavoro e per la valorizzazione delle diversità all'interno dell'organizzazione aziendale.

Lavoratori con contratto part time

L'istituto del part time, così come disciplinato dai contratti di lavoro, è riconosciuto come utile strumento per dare risposta alla flessibilità del lavoro. Esso è caratterizzato dalla volontarietà, reversibilità, compatibilità con le esigenze tecniche, organizzative, dell'azienda e con quelle dei lavoratori. In ASIA Napoli la richiesta del part time ha un peso molto residuale sono infatti 3 le unità che nel 2015 ne hanno fatto richiesta, tutte di sesso femminile.

Contratti part time	2013	2014	2015
Uomini	0	0	0
Donne	4	3	3
Totale	4	3	3

Lavoratori appartenenti alle categorie protette

ASIA Napoli, negli anni scorsi, ha stipulato con il centro per l'Impiego della Provincia di Napoli una convenzione che consente il pieno rispetto degli obblighi derivati dalla legge 68/99 - Norme per il diritto al lavoro dei disabili. Da evidenziare che le ultime interpretazioni della normativa intervenute a fine 2010, hanno confermato l'esclusione dalla base occupazionale utile ai fini del computo della quota prevista dalla legge, il personale viaggiante addetto alla raccolta e alla conduzione nei servizi ambientali: questo ha determinato una riduzione delle quote d'obbligo nell'Azienda. Di contro collaborare con persone disabili non rappresenta solo un adempimento agli obblighi di legge, ma soprattutto l'impegno a valorizzare lavoratori appartenenti alle categorie protette e a favorirne l'inserimento nei normali processi aziendali.

n°	2014	2015	2.016
N. Disabili in forza (L.68/99 art. 1)	74	74	71
N. Categorie protette in forza (L.68/99 art. 1)	17	17	15
Totale	91	91	86

Ore di assenza e ore lavorate per tipologia

Per quanto concerne le ore di assenza nel 2016 si evidenzia una riduzione delle ore per malattia dell'-1% rispetto al 2015 e del -16% rispetto al 2014. Anche per le ore per infortunio si evidenzia un decremento -9%. **Le ore straordinarie si riducono dell'-27% rispetto all'anno precedente.**

	2014	2015	2016
Ore di assenza e ore lavorate per tipologia	Totale	Totale	Totale
Malattia	265.554	227.026	223.907
Infortunio	43.580	47.540	43.068
Maternità (obblig./facolt./allatt.)	1.370	4.558	3.746
Sciopero	886	195	12.432
Permessi L. 104/92	36.287	34.495	34.048
Permessi sindacali	20.667	21.157	19.167
Permessi non retribuiti	7.089	10.490	8.569
Ritardi/sospens./assenze ingiust.	14.615	12.803	10.319
Altre	39.284	40.268	57.600
Ferie festività e permessi C.c.n.l.	460.008	455.620	435.946
TOTALE ORE DI ASSENZA	889.341	854.152	848.803
Ore lavorate ordinarie	3.558.415	3.531.453	3.493.384
Ore lavorate straordinarie	283.138	41.748	30.596
TOALE ORE LAVORATE	3.841.553	3.573.201	3.523.980

Le retribuzioni

La tabella mostra le retribuzioni annue globali medie pro capite distinte per dirigenti, quadri, impiegati ed operai le cui variazioni sono imputabili esclusivamente agli aumenti contrattuali ed agli scatti di anzianità.

	2014		2015		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Retribuzioni medie						
Quadri	59.479,00	61.059,00	65.720,00	62.238,00	64.271,71	62.343,00
Impiegati	37.676,00	32.905,00	37.139,00	30.607,00	36.422,45	30.847,49
Operai	30.836,00	27.698,00	31.036,00	27.034,00	29.589,77	20.964,09
Dirigenti	110.848,00		113.872,00		113.304,43	

Costo del personale

Il costo del personale, pari a 106 milioni di euro, è aumentato di 246 mila euro rispetto a quanto rilevato nell'anno 2014 aumento. Nel marzo del 2015, ASIA Napoli, su indicazioni dell'Ente Locale, ha acquisito il ramo d'azienda relativo allo spazzamento dei parchi e giardini della Napoli Servizi nel quale operano complessive 52 unità lavorative; pertanto, ove si considerasse il valore economico del personale operante nelle attività di cui al ramo acquisito, il risparmio effettivo sarebbe pari ad oltre 1 €/ml rispetto all'esercizio precedente.

Costo del personale	2013	2014	2015
Salari e stipendi	76.849.936,00	75.850.163,00	75.235.520,00
Oneri sociali	25.918.937,00	25.242.712,00	25.483.374,00
Trattamento di fine rapporto	4.327.234,00	4.587.288,00	5.273.890,00
Altri costi del personale	59.800,00	90.170,00	23.211,00
Totale	107.155.907	105.770.333	106.015.995

Produttività

ASIA Napoli nel corso del 2015 si è posta quale obiettivo fondamentale quello di concertare e condividere con i lavoratori e le loro rappresentanze sindacali dei piani di produttività indispensabili per consentire l'espletamento dei servizi e l'ampliamento degli stessi in presenza di una costante e continua perdita di personale operativo addetto alla raccolta ed allo spazzamento della città. I risultati ottenuti appaiono più evidenti se si considera che le ore straordinarie sono diminuite a fronte di un efficientamento dei servizi con l'applicazione dei progetti di produttività. Il confronto tra le ore lavorate 2015 e le ore lavorate 2014 mostra in maniera chiara il cambio di marcia nell'esecuzione delle attività e la misura delle efficienze strutturalmente recuperate è così riassumibile:

- ca - 300.000 ore lavorate con un abbattimento delle ore di lavoro straordinario dell'-85% (da 283.000 ore del 2014 a 42.000 ore del 2015);
- Almeno 20% di maggiori servizi di raccolta;
- Mantenimento o lieve incremento dei servizi di spazzamento rispetto ai servizi 2013 e 2014

Ore lavorate ordinarie	3.689.842	3.558.415	3.531.453
Ore lavorate straordinarie	381.994	283.138	41.748
TOALE ORE LAVORATE	4.071.836	3.841.553	3.573.201

Pur continuando costantemente l'uscita di personale per pensionamento e licenziamenti (anche nel 2015 l'azienda ha perso 98 dipendenti), il ridisegno delle missioni di lavoro, l'accorpamento di più unità operative in centri logistici e di servizi meglio integrati, ha consentito di spostare l'attenzione dal puro tema dello svolgimento dei servizi minimi a quello di progettare sempre nuovi servizi per estendere le raccolte differenziate sia nella formula porta a porta sia nella formula stradale.

Nel triennio 2011-2013 le modalità di gestione delle risorse umane, l'uscita di personale per pensionamento e l'evoluzione dei servizi, unitamente ad un progressivo decremento della produttività del lavoro, avevano determinato il ricorso ad un elevato numero di ore di lavoro straordinario per garantire i servizi contrattuali, insostenibile per costi e modalità di utilizzo. Questo andamento della gestione operativa, in assenza di una riorganizzazione del lavoro in termini di rivisitazione dei servizi e ridisegno delle missioni e del carico di lavoro degli operatori, avrebbe compromesso la capacità dell'azienda di erogare i servizi in essere e reso impossibile l'implementazione dei piani di estensione delle raccolte differenziate.

La politica di contenimento degli straordinari, in linea con le indicazioni contenute nelle delibere dell'ente locale pur implementata in tempi ristretti (in 12 mesi si è passati dalle 283.000 alle

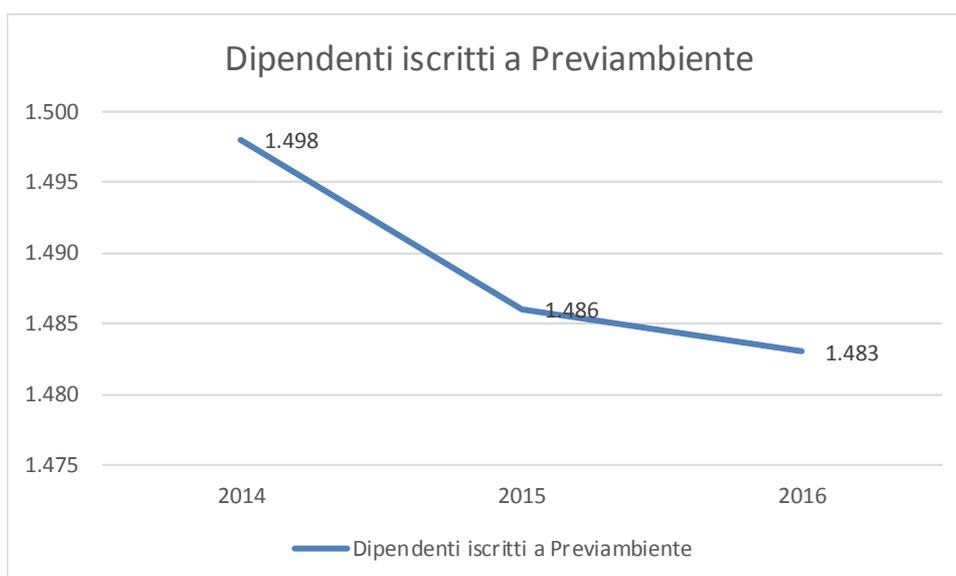
42.000 ore di straordinario annue) non ha in alcun modo impattato negativamente sulle performance di servizio, grazie alla contestuale riorganizzazione completa dei servizi e all'aumento medio della produttività del lavoro in ogni unità operativa di Asia Napoli.

L'accordo sperimentale sullo svolgimento delle missioni in produttività, con riconoscimenti di un incentivo a fronte del raggiungimento di standard di performance delle missioni stesse, pur tra notevoli difficoltà derivanti dalle prevedibili resistenze al cambiamento di una parte dei dipendenti, dai tempi non rapidi per la realizzazione degli investimenti in automezzi, attrezzature e sedi, ha permesso durante tutto il 2015 di costruire un solido piano di rilancio delle iniziative per l'estensione della raccolta differenziata in città, pur in presenza di un organico aziendale in lenta diminuzione. E' stato evitato così il paradosso che, in un momento di maggior disponibilità di risorse finanziarie per gli investimenti (fondi POR-FESR 2007-2013 e del Ministero dell' Ambiente che hanno consentito di acquistare circa 100 nuovi automezzi per la raccolta e 5 spazzatrici da 4 mc), gli stessi non dessero i loro frutti a causa della mancanza di risorse umane che potessero sfruttarli (i.e. deficienza di operatori ed autisti per l'implementazione dei servizi inseriti nei progetti di sviluppo della RD finanziati).

I Fondi pensione

I fondi pensionistici complementari cui aderiscono i dipendenti ASIA Napoli sono due: Previdai per i dirigenti, il cui rapporto di lavoro è regolato dal relativo CCNL sottoscritto da Confservizi, e Previambiente per il restante personale.

Previambiente è il Fondo Nazionale Pensione a favore dei lavoratori del settore dell'igiene ambientale e dei settori affini; è una associazione riconosciuta senza scopo di lucro, iscritta all'Albo tenuto dalla COVIP, istituita al fine di garantire ai lavoratori associati una pensione complementare a quella erogata dal sistema pubblico. I dipendenti beneficiano della quota a carico dell'Azienda che, nella misura prevista dal contratto, si aggiunge alla quota del TFR e a quella da loro versata. I contributi versati sono deducibili dal reddito complessivo fino ad un limite di 5.164,57 euro. Il grafico illustra l'andamento degli iscritti a Previambiente per il triennio 2014-2016 relativamente alla forza lavoro al 31/12 di ogni anno. **Al 31/12/2016 il 64% dei dipendenti in forza è iscritto al fondo Previambiente.**



Formazione e valorizzazione

L'organizzazione, qualsiasi essa sia, apprende tramite i suoi attori. Le organizzazioni crescono e si sviluppano se si sviluppano i loro attori. La formazione rappresenta così un punto d'incontro fra le potenzialità e i bisogni dell'individuo e le potenzialità e i bisogni dell'organizzazione, fra il sapere individuale e il saper fare organizzativo.

Le organizzazioni hanno sempre più bisogno di migliorare il proprio livello di competenza. Oggi e ancor più domani i tempi dell'apprendere e del lavorare non possono più restare separati ma in parte si devono sovrapporre. Il tempo per apprendere, inoltre, deve servire soprattutto ad imparare a lavorare; il tempo del lavoro deve diventare sempre più anche un tempo di apprendimento delle conoscenze e delle capacità nuove e diverse, necessarie per mantenersi aggiornati e contribuire sia al proprio sviluppo individuale, sia alla competitività dell'organizzazione di appartenenza. L'attuale logica sociale ed economica impone infatti di continuare ad investire sulle persone in modo da garantire un processo di istruzione e formazione continua.

Il triennio 2014 e 2016 ha un trend costante delle ore di formazione effettuate, attestandosi su circa 10.000 ore.

La quasi totalità delle ore di formazione erogate (circa 98%) sono state realizzate con progetti formativi finanziati dal Fondo Interprofessionale FONSERVIZI, attraverso la gestione del conto formazione aziendale.

E proprio FONSERVIZI ha riconosciuto e pubblicato nel suo sito, nell'ottobre 2016, come "caso delle buone pratiche nella formazione" i risultati di un progetto formativo molto importante, sia per contenuti che per partecipazione, dal titolo "**La formazione dei capituono e capisquadra**" che ha visto coinvolti, tra ottobre 2015 e ottobre 2016, 100 lavoratori per un totale di 270 ore di formazione.

L'idea era quella di munire le risorse di ASIA Napoli, di un bagaglio di competenze nuovo, rinnovato, capace di accompagnare l'individuo verso una nuova visione della propria attività lavorativa. Non più un mero strumento di nobilitazione economico-sociale, ma una vera e propria missione verso il territorio. In base a questa ottica, l'obiettivo era far sì che Capituono e Capisquadra, attraverso la formazione, acquisissero consapevolezza del proprio ruolo.

I costi per la formazione a carico dell'Azienda relativi all'anno 2016 sono stati circa 11.000,00 €, in particolare le spese hanno riguardato corsi specialistici individuali.

I temi della formazione

- **I principali interventi formativi, per quanto concerne la sicurezza e l'igiene sui luoghi di lavoro e l'abilitazione degli operatori all'uso di particolari attrezzature di lavoro ai sensi del D.Lgs 81/08, sono stati:**
 - Corso sui temi della sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 per il **personale neo inserito** in ASIA proveniente da Bagnoli Futura, Terme di Agnano, Napoli Servizi e Napoli Sociale;
 - corsi per manutentori;
 - corsi per addetti ai centri di raccolta;
 - corsi per operatori di isole ecologiche;
 - corso sulla funzionalità e utilizzo della strumentazione di bordo (per autisti);
 - corso per abilitazione alla conduzione di gru (per autisti).

I corsi su citati hanno coinvolto:

- 131 partecipanti per un totale di 1.258 ore di formazione
- più ulteriori 1392 ore rivolte a 173 impiegati.

Nell'ambito della formazione per la salute e sicurezza sui posti di lavoro sancita dal T.U. 81/08, Il **corso antincendio**, citato in principio, è uno dei progetti più considerevoli del 2016.

Iniziato nell'aprile 2016 è conclusosi nel gennaio 2017 ha visto coinvolti e formati 174 dipendenti così suddivisi:

- 155 hanno partecipato al primo corso per il "RISCHIO MEDIO" della durata di 8 ore
 - 2 hanno effettuato l'aggiornamento per il "RISCHIO BASSO" della durata di 6 ore
 - 12 hanno effettuato l'aggiornamento per il "RISCHIO MEDIO" della durata di 6 ore
 - 5 hanno effettuato l'aggiornamento per il "RISCHIO ELEVATO" della durata di 8 ore
- Aggiungono valore alla formazione, le **ore di addestramento** sul campo nelle quali sono stati investiti:
 - o 69 tra operai ed impiegati di distretto per 309 ore totali di addestramento

L'addestramento è stato rivolto:

- ai neo assunti nelle mansioni di autisti e operatori ecologici;
 - agli operai addetti alla movimentazione delle campane;
 - agli autisti dei mezzi a carico laterale per la movimentazione della strumentazione di bordo;
 - agli autisti di spazzatrice;
 - agli operai in genere per l'utilizzo delle attrezzature di lavoro;
- Di rilievo anche **le attività formative svolti nell'ambito della manutenzione:**
 - corso per nuovo libretto climatizzazione e rapporto di controllo di efficienza energetica
 - corso per il rilascio del patentino per la conduzione degli impianti termici
 - corso di oleodinamica

Nello specifico sono stati formati 7 operai per 168 ore di formazione.

Inoltre, nel 2016 si è concluso il progetto, di formazione obbligatoria, che ha coinvolto tutti i lavoratori di ASIA **sui temi della privacy e della responsabilità delle società e degli enti ex d.lgs. 231/2001.**

Siamo molto soddisfatti in quanto il progetto ha contribuito a fornire importanti nozioni per la crescita e l'arricchimento professionale dei dipendenti, ma anche ha dato la possibilità di affrontare ed approfondire argomenti di vita quotidiana non sempre chiari ai partecipanti.

Il tutto si è così articolato:

- **per operai e amministrativi di distretto**
 - o 45 edizioni
 - o 1040 partecipanti
 - o 3120 ore formazione totali
- **Per gli Impiegati**

- 8 edizioni
- 83 partecipanti sede direzionale
- 249 ore di formazione totali

Nello specifico tale formazione agli impiegati è stata arricchita anche con argomenti quali *la trasparenza e l'anticorruzione*.

Ripartizione ore formazione per qualifica	2014	2015	2016
Dirigenti	150	136	47
Impiegati	2589	6810	5036
Operai	7.493	3.893	5.259
Totale	10.232	10.839	10.342
Spese di formazione			
	2014	2015	2016
Sicurezza	2.400	1.800	1650
Addestramento professionale mezzi d'opera	3.120	780	
Formazione specialistica	5.460	5.750	6270
Formazione manageriale	-		
Formazione neo assunti	-		
Totale	10.980	8.330	7.920
Ore di formazione medie pro capite			
	2014	2015	2016
Dirigenti	21	17	3
Impiegati	9	22	17
Operai	4	2	7
Totale	4	5	4

I corsi di formazione ore	2014	2015	2016
Sicurezza	7.048	1.047	3.114
Addestramento professionale mezzi d'opera	441	38	325
Formazione specialistica	993	5.845	2.467
Formazione manageriale	1.750	3.909	1.067
Altro			3.369
Totale	10.232	10.839	10.342

Sicurezza sul lavoro

Sul fronte degli **indici infortunistici**, sia in termini di eventi che di gravità, l'analisi dei dati sulla sicurezza evidenzia che **l'indice di frequenza è pari a 65 nel 2016 con una diminuzione del 7%** rispetto al valore dell'anno precedente, mentre **l'indice di gravità è pari a 1,4 nel 2016 rispetto al 2,3 del 2015 con un decremento del 38%**. Nel 2016 si registra un incremento degli "infortuni in itinere" (ossia gli infortuni nei quali possono incorrere i lavoratori nel tragitto che conduce dalla

dimora abituale al luogo di lavoro e viceversa, sia prima sia dopo l'orario lavorativo, sia durante la pausa per il consumo del pasto di metà giornata) pari a 12 contro i 8 registrati nel 2015, anche se le giornate di inabilità sono state molto elevate pari a 586 rispetto alle 604 nel 2015.

Questi infortuni, per quanto non direttamente collegabili allo svolgimento delle normali attività lavorative, influiscono però sui calcoli degli indici statistici perché, in quanto infortuni, determinano un aumento degli eventi stessi, delle relative giornate di inabilità e degli indici di frequenza e gravità. A tale proposito sono stati indicati gli indici di gravità e di frequenza depurati dagli infortuni in itinere. Si precisa infatti che l'incremento, sia della frequenza che della gravità è riconducibile **all'incidenza degli infortuni in itinere** senza la quale **l'indice di frequenza** si collocherebbe attorno a **62** mentre **l'indice di gravità** sarebbe pari a **1.3**. Sia l'analisi degli incidenti che quella degli infortuni vengono eseguite con l'ausilio di un report periodico a cadenza trimestrale.

Non meno importante è l'analisi delle cause che hanno portato all'accadimento degli eventi infortunistici che consentono di attivare una logica di prevenzione al fine di evitare il ripetersi di infortuni simili. L'analisi degli eventi, nello specifico, evidenzia come nel 2016 tra le principali cause degli infortuni (52%) vi è la disattenzione e distrazione che riguarda principalmente gli operatori addetti alla raccolta con un incremento del 5% rispetto al 2015. I comportamenti non corretti o non appropriati, derivanti da disattenzione, da parte dei lavoratori per eccesso di "confidenza" con le routinarie attività, sono la principale causa degli infortuni. Inoltre la movimentazione manuale dei carichi e la fase di salita e discesa dai mezzi e le attività di raccolta e spazzamento, in quanto caratterizzate da numerose lavorazioni ripetitive manuali, determinano nella maggioranza dei casi traumi e contusioni. Va ancora ricordato come sulla resa dell'attività lavorativa, e quindi, di conseguenza anche su eventuali infortuni che possono generarsi durante la stessa, possa influire l'età media abbastanza elevata del personale addetto alle attività operative sul territorio. Nel 2016 non vi è stato nessun infortunio mortale. In merito all'infortunio mortale occorso nel 2010 presso lo S.T.I.R. di Giugliano il contenzioso è di tipo penale e civile.

INFORTUNI E INDICI DI GRAVITA' E DI FREQUENZA			
	2014	2015	2016
Infortuni	276	251	230
Giornate inabilità	8.160	8.271	5.054
Durata media assenze per infortuni gg	29,5	33	20
Indice di frequenza fa (n° infortuni/ore lavorate)*1000.000	72	70	65
Indice di frequenza depurato dagli infortuni in itinere	70,9	67,92	62
Indice di gravità ig (inabilità/ore lavorate)*10 ³	2,1	2,3	1,4
Indice di gravità depurato dagli infortuni in itinere	2,1	2,1	1,3
Indice di incidenza (numero infortuni/numero dipendenti *100)	12	11	10
Manodopera persa ossia operai equivalenti	31	31	20
N° ore perse per infortuni	43.580	47.540	43068
Influenza % degli infortuni in itinere su Fa	3%	3%	6%
Influenza % degli infortuni in itinere su G	10%	5%	3%

Informazione, formazione e addestramento

Nel 2016 è proseguita l'opera di mantenimento e sviluppo di conoscenze, ma anche di atteggiamenti e comportamenti coerenti con la cultura della salute e della sicurezza sul lavoro, svolta con interventi formativi effettuati sulla base di una programmazione annuale derivante dall'analisi dei bisogni.

I principali interventi formativi, per quanto concerne la sicurezza e l'igiene sui luoghi di lavoro e l'abilitazione degli operatori all'uso di particolari attrezzature di lavoro ai sensi del D.Lgs 81/08, sono stati:

- Corso sui temi della sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 per il **personale neo inserito** in ASIA proveniente da Bagnoli Futura, Terme di Agnano, Napoli Servizi e Napoli Sociale;
- corsi per manutentori;
- corsi per addetti ai centri di raccolta;
- corsi per operatori di isole ecologiche;
- corso sulla funzionalità e utilizzo della strumentazione di bordo (per autisti);
- corso per abilitazione alla conduzione di gru (per autisti).

I corsi su citati hanno coinvolto:

- 131 partecipanti per un totale di 1.258 ore di formazione
- più ulteriori 1392 ore rivolte a 173 impiegati.

Nell'ambito della formazione per la salute e sicurezza sui posti di lavoro sancita dal T.U. 81/08, il **corso antincendio**, citato in principio, è uno dei progetti più considerevoli del 2016.

Iniziato nell'aprile 2016, si concluderà nel gennaio 2017, ha visto coinvolti e formati 174 dipendenti così suddivisi:

- 155 hanno partecipato al primo corso per il "RISCHIO MEDIO" della durata di 8 ore
- 2 hanno effettuato l'aggiornamento per il "RISCHIO BASSO" della durata di 6 ore
- 12 hanno effettuato l'aggiornamento per il "RISCHIO MEDIO" della durata di 6 ore
- 5 hanno effettuato l'aggiornamento per il "RISCHIO ELEVATO" della durata di 8 ore
- o specifico alla mansione e addestramento all'uso delle attrezzature)

Tutte le attività formative hanno previsto specifiche attività di verifica dell'apprendimento come previsto dalla normativa. **Nel 2016 sono state effettuate 1.392 ore di formazione sulla sicurezza e addestramento professionale sui mezzi d'opera.**

Sorveglianza sanitaria

Notevole importanza riveste nel corso dell'anno l'attività di Sorveglianza Sanitaria che il Medico Competente svolge con l'ausilio del Servizio Prevenzione e Protezione mediante le visite periodiche e gli accertamenti sanitari per la prevenzione dei rischi specifici e generici nelle singole attività. Il Medico Competente aggiorna periodicamente il Protocollo Sanitario tenendo conto dei rischi espressi nel Documento di Valutazione dei Rischi (art. 28 del D.Lgs. 81/2008) e degli aggiornamenti normativi. Nel 2015, sono state eseguite 1.182 visite mediche periodiche, 25 straordinarie e 33 per infortuni e/o malattie con assenze superiori ai 60 giorni.

Sorveglianza sanitaria	2013	2014	2015
Visite mediche periodiche di idoneità	1.105	1089	963
Visite mediche straordinarie di idoneità	32	10	25
Visite mediche di idoneità per assenza dal lavoro > 60 giorni causa infortuni	59	9	33
Visite mediche preventive		0	71
Protocollo diagnostici a seguito di puntura con ago da siringa	14	18	20
Somministrazione dosi vaccino antitetano	260	16	16
Somministrazione dosi vaccino antiepatite	35	10	54
Altro			
Totale	1.505	1.152	1.182

Le relazioni industriali

Il livello di sindacalizzazione dell'azienda, al 31/12/2016 e riferito al personale stabile, è pari al 62%, ed evidenzia una riduzione di 105 iscritti rispetto al 2015. Le principali attività delle relazioni industriali sono: politiche del personale, rapporti sindacali, contenzioso del lavoro e attività di natura gestionale. Nel 2016 l'azienda ha proseguito nel suo continuo e proficuo dialogo con le organizzazioni sindacali con lo spirito di massima collaborazione soprattutto nella reciproca consapevolezza che il contesto economico generale necessitava e necessita di un forte senso di responsabilità e coesione sociale. Non si sono registrate azioni di sciopero, le O.O.S.S. sono state convocate 8 volte mentre le RSU 23 volte su problematiche specifiche legate all'organizzazione e alla gestione dei vari servizi e sulla definizione di progetti di produttività.

N° iscritti	2014	2015	2016
Sindacato			
CGIL	399	475	430
CISL	311	266	284
UIL	151	142	116
FIADDEL	573	511	450
FILAS	92	109	123
OO.SS. VARIE (A MEZZO CESSIONI DI CREDITO)	19	19	17
UGL	-	-	-
ASSO TRASPORTI	9	5	2
Totale	1.554	1.527	1.422
% su lavoratori al 31/12	67%	66%	62%

Sindacalizzazione di ASIA Napoli S.p.A. per mansione	2013	2014	2015
operai	1.469	1.332	1.343
impiegati	197	187	184
quadri	1	0	0
dirigenti		0	0
Totale	1.667	1.519	1.527

Procedimenti disciplinari

Rispetto ai propri lavoratori, ASIA Napoli non ricorre ad alcun tipo di azione disciplinare che esuli da quelle previste dai Contratti Collettivi Nazionali del settore di appartenenza. I provvedimenti disciplinari sono disposti soltanto in casi estremi, nell'ottica di sensibilizzare il personale, a tutti i livelli, al massimo rispetto delle regole contrattuali e regolamentari, e al fine di creare un clima sereno e non conflittuale tra i lavoratori stessi. Distinguendo in base alle tipologie di provvedimenti previste dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro applicati in azienda, si riporta nel seguito la tabella con l'andamento delle contestazioni riferite al biennio.

Contestazioni n.	2014	2015	2016
Malattia	190	246	
Orario di lavoro	143	294	
Comportamento	152	163	
Contestazioni n.	2014	2015	2016
Giustificazioni accolte	85	71	84
Sanzioni	324	422	385
In decisione	76	203	93

Nel 2016 si evidenzia un aumento del numero dei procedimenti promossi da ASIA Napoli nei confronti dei propri dipendenti per cercare di arginare comportamenti scorretti. Il processo di riorganizzazione dei servizi e quindi delle risorse ha comportato inevitabilmente un incremento dei controlli sulla qualità dei servizi erogati. Da questi ultimi, divenuti sempre più stringenti nell'obiettivo primario di soddisfare le richieste dell'utenza, è stato altresì possibile verificare il senso di responsabilità ed efficienza dei lavoratori. I provvedimenti disciplinari adottati sono stati applicati per tutelare sia l'immagine aziendale che quella di tutti i lavoratori che onestamente onorano quotidianamente il proprio lavoro. ASIA Napoli è una azienda pubblica e proprio in difesa del denaro pubblico ha applicato controlli serrati per sconfiggere l'assenteismo con severe misure e sanzioni rapide.

Comunicazione interna

ASIA Napoli dispone di modalità codificate e consolidate per la comunicazione interna, inoltrata per posta elettronica ai diretti interessati e/o a tutti i responsabili, con affissione in classiche bacheche aziendali.

Le disposizioni organizzative interessano la costituzione, la soppressione, le modifiche di dipendenze gerarchiche, la nomina, la cessazione dei rapporti di lavoro, i trasferimenti, l'assegnazione di incarichi o la loro revoca e i cambiamenti di denominazione delle unità organizzative.

Con "Disposizioni di Direzioni" si emettono norme, anche a carattere transitorio, che regolano le modalità operative nell'ambito di un servizio in relazione ad uno specifico argomento e dispongono azioni e comportamenti a cui tutti o specifici dipendenti sono tenuti ad uniformarsi o ad attuare.

Con “Comunicati Interni” si affrontano argomenti quali notizie o disposizioni di carattere generale, istruzioni integrative di procedure, attuazioni di norme e comunicazioni.

Le procedure interne aventi rilevanza aziendale vengono diffuse a tutti dipendenti interessati attraverso un insieme di modalità previste dall’ apposita procedura di gestione dei documenti.

Inoltre ogni mattina viene diffusa in rete la rassegna stampa dei quotidiani locali e nazionali. In essa vengono riprodotti gli articoli con notizie riguardanti ASIA Napoli e gli altri operatori del settore, nonché tutti quelli di possibile rilevanza per la strategia e la politica aziendale.

GLI UTENTI E LA COLLETTIVITÀ

L’ascolto continuo delle esigenze dell’utente tramite i canali tradizionali (richieste, reclami, segnalazioni) è fra i presupposti del miglioramento della qualità del servizio offerto. Tale ascolto è sviluppato con azioni comunicative in una logica di contatto bidirezionale azienda-cittadino.

ASIA Napoli ha istituito un numero verde per gli utenti attraverso il quale è possibile ricevere informazioni, rivolgere reclami sulla qualità del servizio oppure richiedere un appuntamento per il prelievo gratuito degli ingombranti.

Le principali richieste dell’utenza nel 2016 sono così riassumibili:

- 65.265 (60.923 nel 2015 +7%) chiamate per richiesta di appuntamenti per il prelievo ingombranti. La contrazione delle chiamate per appuntamento è certamente da attribuire alla apertura di nuovi Centri di Raccolta.
- 54.847 per reclami e chiamate prevalentemente concentrate sulla qualità della pulizia delle strade e sull’abbandono incontrollato di rifiuti sul territorio cittadino.
- 33.072 (35.552 nel 2015 -7%) richieste di informazioni prevalentemente rivolte all’attività di prelievo ingombranti e per il servizio di raccolta Porta a Porta.

	2016		2015		2014	
Informazioni	33.072	20%	35.552	21%	37.799	19%
Ingombranti	65.265	40%	60.923	37%	63.488	32%
Reclami	54.847	34%	58.051	35%	85.707	43%
Richieste	9.962	6%	9.242	6%	8.510	4%
Perditempo	568	0%	2.582	2%	1.798	1%
Ringraziamenti		0%		0%	74	0%
Totale Contatti	163.714	100%	166.350	100%	197.376	100%
incremento anno precedente	-1,6%		-15,7%		-0,25%	

Nel 2016 si è registrato **una diminuzione dei reclami del 6%** rispetto all’anno precedente (**3.204 reclami in meno**) che va comunque rapportato al complessivo decremento dei contatti del **-2%**.

Qualità call center	2014	2015	2016
Tempo medio di attesa al call center (sec)	23	27	59
N. di contatti al call center	197.376	166.397	163714
N. reclami ricevuti	85.707	58.051	54847
% di risposta la reclamo	68%	64%	71%

Sito internet

Nel 2015 il portale di ASIA Napoli ha registrato 144.298 visite, segnando un aumento rispetto al 2014 (12%). Il numero di visitatori unici è pari a 150.599, per un totale di 828.420 pagine visualizzate. Nel complesso, il 32% dei visitatori è un returning visitor (visitatori abituali), mentre il 68% è costituito da new visitor (nuovi visitatori).

	2013	2014	2015
sessioni	136.079	128.541	144.298
sessioni medie mensili	11.340	10.712	12.024
utenti	106.460	94.039	99.496
visualizzazioni di pagine	351.443	364.573	403.587
Pagine consultate mensilmente	2,6	2,8	2,8
% Nuove visite	77%	71%	68%
% dei visitatori abituali	23%	29%	32%

Se si analizza in dettaglio il profilo dei visitatori il 76% ha una età compresa tra 18 e 44 anni ed il 54% è di sesso maschile.

Campagna Fa' la tua parte Differenzia

Nel 2015 la strategia di comunicazione di Asia Napoli si è focalizzata su aspetti legati all'ambiente nella convinzione che un modello di sviluppo non possa fare a meno di essere anche sostenibile. Gli obiettivi di comunicazione sono stati perseguiti con forza, promuovendo la qualità del rapporto fra ASIA Napoli e il suo territorio. In questo filone si sono inserite anche le campagne dedicate a promuovere le buone pratiche dei cittadini in materia di raccolta differenziata e tutela dell'ambiente.

Di rilievo la campagna **"Fa' la tua parte Differenzia?"** realizzata per incentivare il cittadino alla raccolta differenziata problema molto sentito e per affrontarlo in modo efficace si è cercato di dare enfasi alle corrette modalità di conferimento.

Di qui l'obiettivo della campagna: rimettere al centro il cittadino e, in particolare, il valore discriminante delle sue scelte, che fanno la differenza per la qualità del territorio in cui vive.

Con questa iniziativa, ASIA Napoli ha voluto dare un messaggio forte e preciso su un tema che impatta non soltanto sui servizi, ma anche e soprattutto sul decoro degli spazi urbani e, in definitiva, sulla qualità della vita di tutti.

Eventi e sponsorizzazioni

Il rapporto e la vicinanza con il territorio e i suoi cittadini e il rispetto dell'ambiente, sono al centro dello spirito con cui ASIA Napoli effettua le scelte di sponsorizzazione e partecipazione ad eventi.

Nel 2015 ASIA Napoli ha rinnovato la sua presenza ad Energy Med la mostra convegno sulle fonti rinnovabili e l'efficienza energetica.

Inoltre l'Azienda ha confermato la sua partecipazione al Napoli Pizza Village una manifestazione dedicata alla pizza napoletana doc. Anche quest'anno l'evento è stato l'occasione per sensibilizzare tutti i visitatori sull'importanza della raccolta differenziata e allo scopo ASIA Napoli ha fornito ogni singola pizzeria che ha partecipato di appositi contenitori per la raccolta

differenziata. Per il quarto anno consecutivo, bianco (carta), giallo (imballaggi), verde (vetro) e marrone (residui organici), sono i colori della pizza “4 Frazioni” che, come per lo scorso anno, è oggetto di un concorso simbolico tra le pizzerie.

ASIA Napoli ha premiato la Pizzeria che nel corso della manifestazione ha meglio interpretato lo spirito promozionale della neonata pizza a tema.

La proclamazione della miglior pizza a tema, prevede la consegna alla pizzeria vincitrice del trofeo pizza “4 Frazioni”.

Uno stand informativo, presieduto sia dai funzionari di ASIA Napoli, è stato a disposizione dei visitatori per l'intera durata del Pizza Village.

Le associazioni cui partecipa ASIA Napoli

ASIA Napoli aderisce al sistema Confservizi, l'insieme di associazioni e federazioni rappresentative dei servizi pubblici locali. Fanno parte del sistema le federazioni di settore come Federambiente e le associazioni regionali come Confservizi – Campania. ASIA Napoli aderisce anche al CIC (Consorzio Italiano Compostatori), ed alla Fondazione Rubens Triva Sicurezza, Lavoro, Ambiente.

I FORNITORI

Emessi 2.194 ordini per un importo complessivo di 31 milioni di euro

60% dei fornitori risiedono in Campania

17 milioni di euro di ricaduta economica sul territorio

Per ASIA Napoli la sostenibilità rappresenta un importante driver di gestione anche per ciò che concerne gli acquisti effettuati e le relazioni con i fornitori. Attraverso questo approccio, si sono consolidati nel tempo rapporti di fiducia equi e puntuali che guardano al futuro, investendo per creare valore nel lungo termine. Nell'anno sono stati emessi 2.194 ordini, per un importo complessivo di oltre 31 milioni di euro.

Numero ordini			
N°	2013	2014	2015
Lavori	6	5	11
Beni	627	840	884
Servizi	870	939	1.299
Totale	1.503	1.784	2.194

Importo forniture			
€	2013	2014	2015
Lavori	279.922	517.084	820.198
Beni	9.610.513	11.527.204	8.140.831
Servizi	15.380.377	19.095.862	22.200.596
Totale	25.270.812	31.140.150	31.161.625

Le condizioni negoziali applicate da ASIA Napoli mirano a garantire condizioni di competitività, correttezza e rispondenza al Codice Etico aziendale e alla compatibilità finanziaria.

Elementi fortemente di mercato sono il prezzo e i tempi di consegna.

Nel 2015 il valore complessivo delle forniture è stato di **31 milioni** valore costante rispetto al 2014.

Nel 2015 sono state indette **29 gare ad evidenza pubblica** per un importo complessivo a base di gara di 76 milioni di euro ma aggiudicate 17 per un importo complessivo di 26 milioni di euro.

Delle 17 gare aggiudicate: 8 con il criterio dell'offerta economica più vantaggiosa per un importo complessivo di 19 milioni e le restanti 9 con il criterio del massimo ribasso per un importo complessivo di 7 milioni di euro.

Inoltre sono state indette 51 gare informali di cui 42 aggiudicate, 4 gare informali sul mercato elettronico di cui 3 aggiudicate e 41 richieste di offerte sempre sul mercato elettronico di cui 35 aggiudicate, 109 sul Mepa (mercato elettronico pubblica amministrazione), 175 affidamenti diretti, per un importo complessivo di 8 milioni di euro.

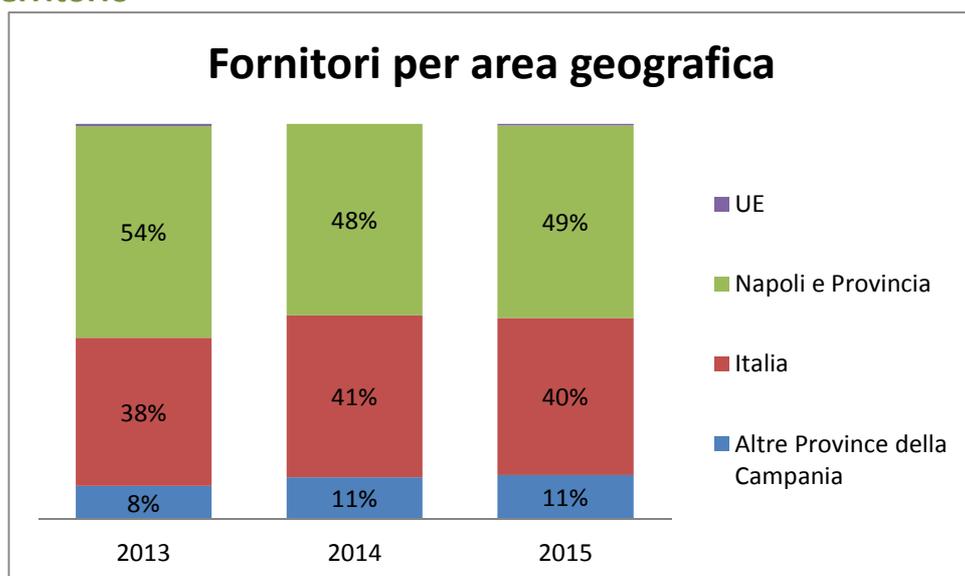
Numero Fornitori	2013	2014	2015
N°	181	198	234

Il numero dei fornitori una volta distinto per lavori servizi e beni non coincide con il valore complessivo riportato nella tabella precedente in quanto gli stessi fornitori possono avere fornito per più categorie.

Numero Fornitori distinti tra Beni e Lavori - Servizi

N°	2013	2014	2015
Lavori	2	1	5
Beni	83	83	95
Servizi	113	129	154
Totale	198	213	254

La ricaduta sul territorio



Si conferma anche nel 2015 l'impatto positivo generato da ASIA Napoli sul territorio. Una indicazione di tale ricaduta è data dalla localizzazione delle aziende fornitrici: **il 60% dei fornitori di ASIA Napoli è composto da aziende che hanno la sede commerciale in Campania.** In termini di valore economico nel 2015 ASIA Napoli ha commissionato 17 milioni di forniture, pari al 64% del totale, ad aziende che hanno la sede commerciale in Campania.

Importo forniture per area geografica			
	2013	2014	2015
Altre Province della Campania	6.230.646	5.289.169	5.361.089
Italia	9.058.208	13.765.267	14.224.312
Napoli e Provincia	9.981.458	12.085.715	11.575.574
UE	499		650
Totale complessivo	25.270.812	31.140.150	31.161.625

LE ISTITUZIONI

ASIA Napoli promuove rapporti positivi con le istituzioni, in particolare con le istituzioni operanti nel territorio di riferimento e, a livello nazionale, con le strutture con cui interagisce per lo svolgimento delle proprie attività. Nei rapporti con le Istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni i soggetti preposti sono tenuti alla massima trasparenza, chiarezza e correttezza.

La collaborazione di ASIA Napoli con le istituzioni è frutto sia della scelta di cooperazione in particolare con l'amministrazione del Comune di Napoli in qualità di socio unico, sia della decisione di svolgere un ruolo attivo e propositivo nei rapporti con tutte le Istituzioni, soprattutto per dare ogni contributo utile alla risoluzione del problema emergenziale.

Alla Pubblica Amministrazione spetta circa il 1% del valore aggiunto rappresentato quasi esclusivamente da trasferimenti di carattere tributario.

Responsabilità Ambientale

Gli aspetti ambientali dei servizi di ASIA Napoli

Per quanto riguarda i servizi di igiene urbana hanno particolare rilevanza per ASIA Napoli i seguenti obiettivi:

- la promozione e l'applicazione di iniziative di prevenzione dei rifiuti e riutilizzo dei prodotti;
- l'incremento della raccolta differenziata e il conseguente recupero di materia;
- la riduzione dei rifiuti in discarica conformemente alle norme europee e nazionali;
- il recupero di energia dai rifiuti.

I rifiuti Solidi Urbani Raccolti

ASIA Napoli ricopre un ruolo primario nelle attività relative alla gestione dei rifiuti urbani della città di Napoli gestendo il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti della intera città di Napoli per una popolazione complessiva di circa 980 mila abitanti.

Il Sistema di Raccolta e Trasporto (SRT) di ASIA Napoli è caratterizzato da tre servizi principali:

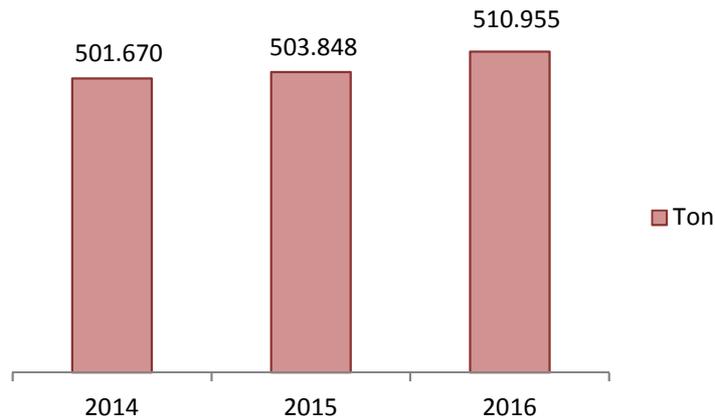
- Raccolta stradale sistema caratterizzato da contenitori collocati stabilmente sul suolo pubblico o ad uso pubblico;
- Raccolta integrale porta a porta sistema che prevede lo stoccaggio temporaneo dei rifiuti presso le utenze (domestiche e non) stesse e la successiva esposizione dei rifiuti limitata a specifici giorni ed orari;
- Centri di raccolta differenziata.

Rifiuti Raccolti KG	2014	2015	2016
Raccolta Indifferenziata	385.739.000	375.108.000	354.387.000
Totale Raccolta ai fini del calcolo RD	501.668.000	503.848.000	510.955.000
Abitanti	978.399	978.399	978.399
Kg per abitante di rifiuti da Indifferenziata	394	383	362
Kg per abitante di rifiuti da Raccolta Totale	513	515	522

Nel 2016 l'andamento **dei rifiuti urbani raccolti direttamente da ASIA Napoli è aumentato rispetto al 2015 (1,4% rispetto al 2015 e +2% rispetto al 2014)**. Il totale dei rifiuti raccolti, nel 2016, dalla Società è infatti pari a 510.955 tonnellate rispetto alle 503.848 dell'anno precedente. L'analisi dei dati ha evidenziato un incremento di circa 7.107 tonnellate rispetto al 2015. **La produzione dei rifiuti può essere espressa anche rapportandola alla popolazione. La produzione pro capite della città di Napoli è passata da 515 kg/abitante nel 2015 a 522/kg abitante nel 2016.**

	2014	2015	2016
KG per abitante RSU	513	515	522
KG per abitante RD	118	132	160

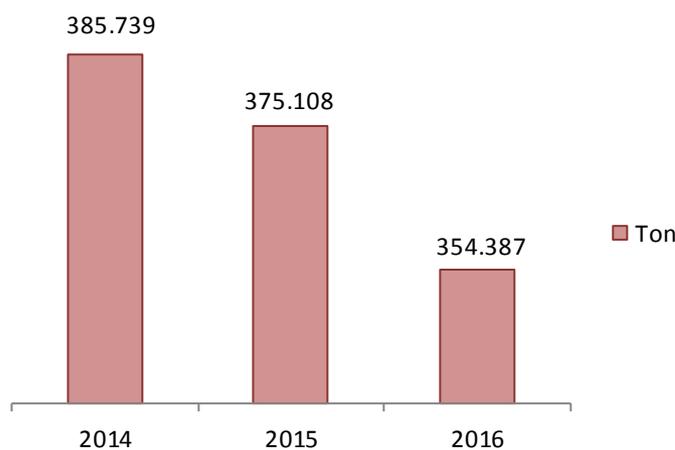
Rifiuti solidi urbani



I rifiuti urbani indifferenziati

Nel 2016 la produzione di rifiuti urbani indifferenziati ammonta a 345.387 tonnellate, un dato inferiore a quello del 2015 e del 2014, rispettivamente **-6% rispetto al 2015 e del -8% rispetto al 2014**.

Rifiuti Urbani Indifferenziati



La Raccolta Differenziata

Non è solo importante raccogliere i rifiuti in modo differenziato, ma è fondamentale avviare a recupero materiale di buona qualità per aumentarne la valorizzazione e la trasformazione in nuovi oggetti, limitando al contempo gli scarti.

Nel 2015 la raccolta differenziata di ASIA Napoli è al 30%. La media pro-capite di materiale mandato a recupero è stata pari a 160 kg per abitante.

La raccolta differenziata nella città di Napoli è svolta con modalità stradale (di prossimità) mediante contenitori stradali (cassonetti, campane, bidoni) e integrale (Porta a Porta) per utenze domestiche e non domestiche (mense, ristoranti, negozi).

Le principali tipologie di rifiuti raccolte in modo differenziato sono:

- **imballaggi e similari:** carta e cartone, plastica, vetro, lattine in alluminio e acciaio,
- **beni durevoli:** ferro rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e ingombranti
- **rifiuti compostabili:** organico da cucina e il verde da sfalci e potature

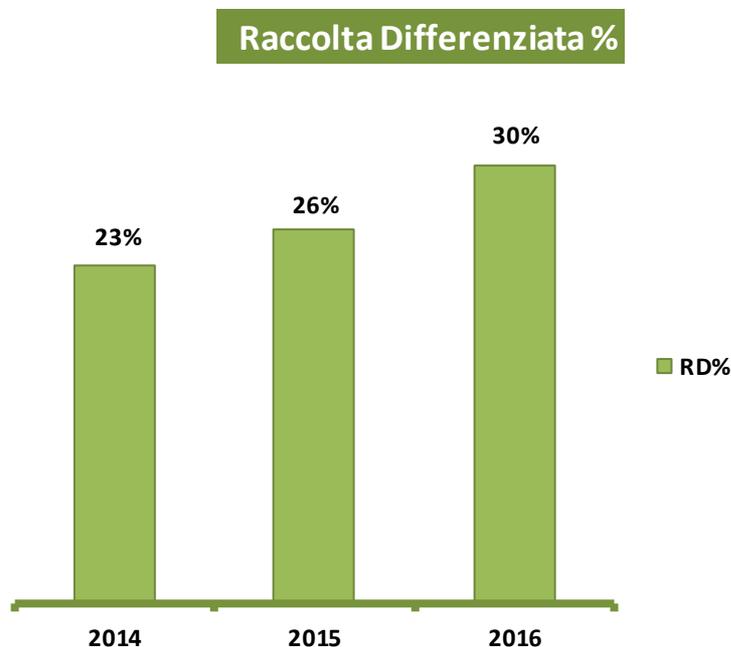
- **altri rifiuti:** inerti da piccole demolizioni, olii, vernici, rifiuti urbani pericolosi (farmaci, siringhe, pile, batterie)

La percentuale di raccolta differenziata rappresenta il rapporto tra la quantità dei rifiuti urbani raccolti in forma differenziata e la quantità totale dei rifiuti urbani. Nel 2016 la percentuale di raccolta differenziata è passata **dal 26% del 2015 al 30% del 2016 +4% punti percentuali**, le tonnellate raccolte sono passate da 128.740 del 2015 a 156.568 del 2016 (+27.828 tonnellate). Oltre alla percentuale di raccolta differenziata, un indicatore altrettanto efficace è rappresentato dalla raccolta differenziata pro capite, espressa in kg/abitante/anno, che consente importanti confronti sulle quantità di rifiuti avviate a recupero. **La raccolta differenziata pro capite è pari a 160 kg/abitante nel 2016 con un incremento del 22% rispetto al 2015.**

Con il nuovo metodo di calcolo della raccolta differenziata dettato dalla normativa regionale DGR 384/12 **la percentuale della intera città di Napoli compresi i rifiuti differenziati raccolti da terzi è pari al 30,4%.**

I buoni risultati ottenuti dall’Azienda sulla raccolta differenziata sono la dimostrazione del rapporto virtuoso tra l’impegno dei cittadini e l’efficienza dei processi del sistema integrato di raccolta che sfrutta diverse metodologie con una estensione delle aree coperte dal sistema di raccolta “porta a porta” e affiancato da un sistema di raccolta domiciliare per attività produttive e commerciali.

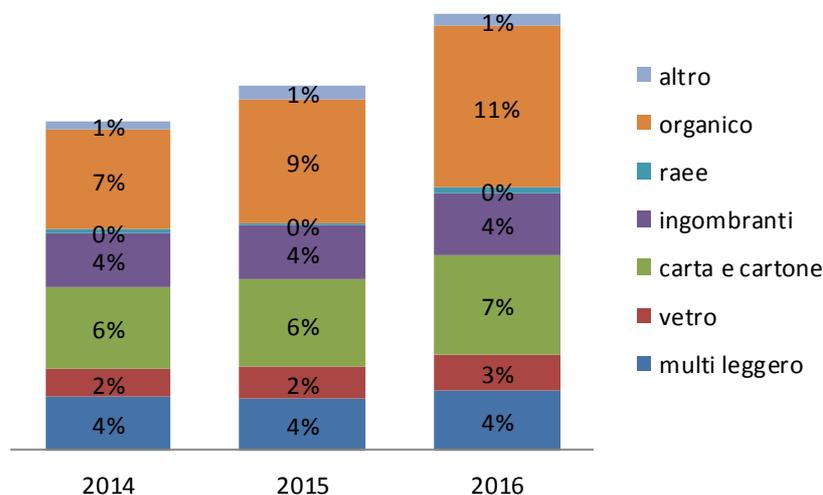
Anche il servizio gratuito di raccolta per i rifiuti ingombranti i 7 Centri di raccolta differenziata (**Via E. Salgari, Via S. Gatto, Via Ponte della Maddalena, viale della Resistenza, Via Arturo Labriola, Via Cupa Capodichino e via Mastellone**) e le unità mobili per ingombranti che per i RAEE (Stazione Ecologica Attrezzata Mobile) utilizzate nelle zone più lontane dai centri di Raccolta hanno completato il ventaglio di metodologie per la miglior raccolta differenziata possibile ad oggi.



Rifiuti Raccolti KG	2014	2015	2016
Raccolta Differenziata	115.929.000	128.740.000	156.568.000
Totale Raccolta ai fini del calcolo RD	501.668.000	503.848.000	510.955.000
Abitanti	978.399	978.399	978.399
Kg per abitante di rifiuti da RD	118	132	160
Kg per abitante di rifiuti da Raccolta Totale	513	515	522
% Raccolta Differenziata	23%	26%	30%

La composizione merceologica della raccolta differenziata: 11% organico rappresenta la quota principale, seguono carta e cartone con il 7%, il multi materiale (alluminio, plastica, acciaio) e gli ingombranti con il 4% ed il vetro con il 3%.

Contributo % Raccolta Differenziata delle varie frazioni



Le attrezzature messe a disposizione per la raccolta differenziata per l'utenza sono sempre in aumento segnando un ulteriore +80% nel 2015 sul 2014 a testimonianza dello sforzo che ASIA Napoli dedica all'obiettivo posto ormai da diversi anni, soprattutto in quelle realtà in cui è possibile aumentarne i volumi mantenendo nel contempo l'efficienza e l'economicità del servizio, rispettando la qualità dell'ambiente e la sicurezza sul lavoro. Mentre vanno riducendosi i contenitori destinati all'indifferenziato grazie anche al potenziamento del servizio di raccolta dell'organico con modalità stradale e Porta a Porta.

N. di contenitori per la raccolta	2014	2015
Campane Vetro 3000 litri	1.713	2.135
Campane Multi (plastica e metalli) 3000 litri	1.477	2.663
Campane Carta 2250 litri	181	1.272
Totale	3.371	6.070
Bidoncini Umido	n.d.	1.400
Cassonetti Umido	753	2.500
Cassonetti RUR 2400 litri	457	800
Cassonetti RUR 1100 litri	9.471	8.000
Totale	9.928	8.800

Ogni tipologia di rifiuto raccolto in modo differenziato ha un possibile riutilizzo nello stesso ciclo produttivo o in uno differente da quello originario, ad esempio:

- Il recupero di carta e cartone evita il disboscamento e consente di risparmiare acqua ed energia. La carta riciclata è utilizzata principalmente per la produzione di carta da pacchi, giornali e cartone di imballaggio.
- La plastica rappresenta per l'ambiente un problema perché rimane inalterata nel tempo ed è inattaccabile dagli organismi decompositori per centinaia di anni. La plastica raccolta della raccolta differenziata è inviata a impianti per il riciclo e può essere utilizzata per produrre panchine, giochi per bambini, componenti per auto, fibre per imbottiture, raccordi e manicotti per tubazioni, maglioni, guanti sportivi e tute da sci.
- Il vetro è un materiale che può essere riciclato facilmente consentendo un notevole risparmio di energia e di materie prime. Dal vetro raccolto si ottengono nuove bottiglie, barattoli per uso alimentare, lastre per finestre.
- Gli scarti vegetali provengono da sfalci e potature prodotte da parchi e giardini. Una volta raccolti vengono inviati presso un impianto di compostaggio dove, dopo essere stati miscelati con altri rifiuti organici, viene riprodotto e accelerato in condizioni assolutamente controllate, il processo biologico di degradazione che avviene normalmente in natura. Al termine del processo viene prodotto compost (ammendante utilizzato in agricoltura e florovivaismo).
- La frazione organica comprende qualsiasi scarto di cucina, piante e fiori di piccole dimensioni e costituisce una percentuale rilevante dei rifiuti urbani. I rifiuti organici sono destinati alla produzione di compost.
- Il materiale ferroso (barattoli, scatolame ecc.) può essere facilmente introdotto nel ciclo produttivo delle fonderie come materia prima per la produzione di nuovi contenitori metallici.
- Il legno utilizzato negli imballaggi (pallet, cassette ecc.) viene utilizzato dalle industrie del legno per produrre pannelli in truciolare, multistrato e compensato.
- I rifiuti pericolosi (per esempio pile, farmaci, batterie, vernici, ecc.) sono avviati a smaltimento in impianti dotati di tecnologie adeguate (discariche controllate, inceneritori per rifiuti pericolosi, impianti di depurazione).

La raccolta differenziata stradale

I principali materiali raccolti con modalità stradale: carta, cartone, multi leggero e pesante, vetro, organico, ingombranti, rifiuti urbani pericolosi (siringhe, farmaci scaduti, etc). Il sistema stradale è caratterizzato dal servizio domiciliare della carta, attivo sull'intera città, che coinvolge famiglie, uffici pubblici e scuole di ogni ordine e grado e dalla frazione organica e vetro per le utenze non domestiche. Il sistema è inoltre integrato dalla **raccolta domiciliare degli ingombranti gratuita** (mediante chiamata al **numero verde 800161010**), dalla raccolta a campana per il vetro, la carta, il multi leggero (plastica, alluminio, acciaio), e dalla raccolta di prossimità dei cartoni presso le utenze non domestiche. Inoltre il sistema è stato integrato dalla raccolta a cassonetto del multimateriale pesante (carta, cartone, imballaggi in alluminio, metalli, plastica e vetro) e dell'organico.

La raccolta di pile e farmaci scaduti avviene con collocazione di appositi contenitori in punti specifici e presso rivenditori e farmacie.

Altre filiere come legno, rottami metallici, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), oli alimentari e minerali, accumulatori, inerti, pneumatici e varie categorie di rifiuti pericolosi vengono conferiti presso i centri di raccolta. Nel territorio di Napoli sono presenti **7 centri di raccolta: Via E. Salgari, Via S. Gatto, Via Ponte della Maddalena, viale della Resistenza, Via Arturo Labriola, Via Cupa Capodichino e via Mastellone**. Queste strutture, note anche con il nome di isole ecologiche attrezzate, sono aree dedicate con piazzali e contenitori, aperte al pubblico, per il conferimento diretto da parte dei cittadini di rifiuti differenziati che sono poi inviati al recupero o allo smaltimento appropriato. Anche nel 2015 sono stati attivati i **centri di raccolta itineranti** presenti in **alcuni quartieri della città**: piccole isole ecologiche per la raccolta dei rifiuti ingombranti e dei RAEE (rifiuti elettrici ed elettronici).

Centri di raccolta	2013	2014	2015
n.	6	7	7

Il sistema delle Isole Ecologiche ha i suoi punti di forza in:

- Elevato rendimento in termini % RD;
- Comodità per l'utente nel conferimento di tutte le filiere nei singoli punti di raccolta; Conferimento sempre possibile in tutti i giorni e orari;
- Può essere garantito un servizio di raccolta in buona parte automatizzato, con minore impatto ambientale per minore utilizzo di automezzi e costi di servizio più contenuti (impatti da traffico, emissioni, polveri sottili);
- Elevata qualità del lavoro (alta professionalità, minori infortuni, minore incidenza malattie professionali).

La riorganizzazione del sistema di raccolta differenziata con modalità stradale nel 2015 ha previsto le seguenti azioni:

1. sviluppo della RD stradale a cinque frazioni tramite il potenziamento della raccolta a campane;
2. Estensione della raccolta stradale dell'organico a tutte le utenze non altrimenti raggiungibili;
3. Accorpamento razionale dei cassonetti per agevolare il conferimento dei cittadini;
4. Sostituzione cassonetti usurati
5. Implementazione della raccolta stradale tramite campane di plastica e vetro con

introduzione anche della frazione carta attivazione di servizi ad hoc per tutte le grandi utenze non domestiche

Centri di raccolta

I Centri di Raccolta sono spazi attrezzati a disposizione di tutti i cittadini (utenze domestiche e non domestiche, es. commerciali) per le raccolte differenziate dei rifiuti urbani ed assimilati, in particolare i rifiuti che, per natura o dimensione, non possono essere conferiti nei cassonetti stradali o tramite le raccolte porta a porta. In particolare possono ricevere, a titolo esemplificativo, le seguenti tipologie di rifiuto da smaltire poi in discarica e/o avviare a recupero: rifiuti ingombranti, come quelli costituiti da vecchia mobilia d'arredamento; apparecchiature elettriche e elettroniche fuori uso, quali grandi e piccoli elettrodomestici, lampade al neon ed a basso consumo di energia (RAEE); sfalci d'erba da giardino; legno; materiali in metallo; inerti, provenienti esclusivamente da piccoli lavori a livello domestico; oli esausti vegetali e minerali; **pile e batterie, incluse quelle dismesse delle proprie autovetture**; farmaci scaduti; indumenti e calzature usati; carta e imballaggi in carta e cartone; imballaggi in plastica; vetro; lattine e barattolame in genere; vernici e barattoli con residui di prodotto; etc... Le suddette tipologie di rifiuto urbano e/o assimilato potranno essere trasportate e conferite al Centro esclusivamente con proprio veicolo di proprietà o, in alternativa, in caso di utenze non domestiche, con mezzi debitamente autorizzati al trasporto dei rifiuti (anche se con iscrizioni semplificate) ed accompagnati da formulari di identificazione dei rifiuti. ASIA Napoli gestisce una rete di 7 Centri di Raccolta, ed ha attivato anche dei centri di raccolta itineranti ovvero autoveicoli attrezzati per la raccolta e l'avvio al recupero di rifiuti per alcuni quartieri della città.

Raccolta dei rifiuti ingombranti

Il rifiuto ingombrante è un rifiuto che per tipologia, dimensione o peso non può essere conferito nei contenitori della raccolta dei rifiuti urbani. La sua raccolta comprende anche i RAEE più voluminosi. Le opzioni che attualmente ASIA Napoli offre per conferire ingombranti e RAEE, per poi avviarli al corretto recupero o smaltimento, sono le seguenti:

53

- Conferimento presso un centro di raccolta
- Richiesta del servizio a domicilio gratuita.

È anche possibile la consegna ai rivenditori del vecchio prodotto al momento dell'acquisto.

Nel 2015 sono giunte ad ASIA Napoli **60.923 richieste di ritiro** di rifiuti ingombranti. I quantitativi raccolti, contando quelli conferiti presso i Centri di Raccolta, quelli su appuntamento e quelli abbandonati senza segnalazione, sono stati circa **19.000 tonnellate**.

Nell'ambito della città di Napoli, si stima che **il 90% del totale dei rifiuti ingombranti venga abbandonato per strada**, nonostante 7 centri di raccolta fissi ed itineranti e tempi di evasione dalle chiamate di 17 secondi.

Questa pratica dell'abbandono sul suolo pubblico genera un rilevante impatto ambientale e rappresenta una significativa componente di degrado urbano.

Unità mobile RAEE

Per agevolare il cittadino che ha difficoltà a raggiungere i centri di raccolta è stato creato un servizio ad hoc: unità mobili RAEE ovvero autoveicoli attrezzati per la raccolta e l'avvio al recupero di materiali elettrici ed elettronici (RAEE) consegnati esclusivamente e gratuitamente da cittadini in base al calendario con indicazione del giorno luogo e orario.

La raccolta differenziata PAP

La riorganizzazione del sistema di raccolta differenziata con modalità pap nel 2015 ha previsto le seguenti azioni:

1. attivazione del servizio PaP in nuovi quartieri;
2. consolidamento ed ottimizzazione di tutti i servizi RD PaP già attivi
3. attivazione di nuovi servizi di raccolta domiciliare dell'UMIDO in tutte le realtà condominiali tipo parco o grande condominio ed estensione a tutte le utenze commerciali
4. consolidamento della raccolta domiciliare congiunta di carta e cartone secondo il modello "NaPulita";
5. attivazione di nuovi servizi di raccolta del vetro per le utenze commerciali;
6. attivazione di servizi ad hoc per tutte le grandi utenze non domestiche.

La raccolta con modalità porta a porta continua la sua estensione in nuove zone della città e allo stesso tempo si consolida nelle aree già avviate anche attraverso una sua riprogettazione sia in base alle esigenze delle utenze che in base alle caratteristiche del territorio.

Nel 2015 gli abitanti serviti dal porta a porta sono circa 288.352.

Quartiere	abitanti
Colli Aminei	21.718
Bagnoli	25.066
Posillipo	35.954
Chiaiano	26.967
Centro storico UNESCO	41.433
Rione Alto	15.697
Avvocata	7.067
Scampia	25.611
Incis ponticelli	9.086
Centro Direzionale	2.323
Rione Lieti	10.955
Pianura	11.348
Vomero	13.590
San Giovanni	27.456
San Carlo Arena	14.082
Totale	288.352

Lo sviluppo di ogni azione, è stato realizzato attraverso una fase di censimento, di progettazione, di comunicazione e di esecuzione. Gli abitanti interessati in tutte le azioni sopra riepilogate sono stati circa 160.000. I principali progetti PAP implementati sono stati quelli del Centro Storico, del Vomero, l'estensione dei Colli Aminei, San Carlo, Chiaia e il completamento dei Quartieri Spagnoli. Complessivamente gli abitanti coinvolti nel 2015 in nuovi progetti PAP sono stati circa 67.000 come nella tabella di seguito:

I progetti PAP sono stati avviati a partire dal secondo semestre a seguito dell'arrivo delle forniture dei bidoncini del progetto di finanziamento del Ministero dell'ambiente ed all'avvio dei progetti di produttività.

I risultati di tutte le azioni sono stati più che soddisfacenti portando ad un incremento di circa 13.000 tonnellate/anno di raccolta di rifiuto differenziato nell'anno 2015 con un incremento del 11%. Infatti le quantità raccolte in modo differenziato sono state pari a 129.000 tonnellate contro le 116.000 del 2014.

Significativo l'incremento della frazione organica che, grazie soprattutto ai progetti pap e stradali di cui sopra, è passata da 34.811 a 43.584 (+8.773 ton).

Le quantità raccolte in modo differenziato sono state 156.568 tonnellate mentre le complessive frazioni cedute ai consorzi di filiera sono state circa 86.000 tonnellate:

Distretto	anno di progettazione	attivazione	Descrizione Azione	Tipo azione	Tipo di Raccolta	n° Abitanti Stimati (2,67 x Famiglia) Sito Comuni.it
C9	2016	mar-16	Revisione ed estensione Lieti	Attivazione	PaP	11.486
B6	2016	feb-16	Estensione Arenella - Rione Alto	Revisione	PaP	25.565
A4	2016	apr-16	Zona Hotel Ferrovia	Attivazione	PaP	1.308
C9	2016	apr-16	San Carlo 2 Estensione lato basso	Attivazione	PaP	16.145
A3	2016	mag-16	Parchi Chiaia	Attivazione	Pap	1.551
A3	2016	lug-16	Parchi Chiaia - Estensione Parco Mergellina	Attivazione	Pap	214
A3	2016	set-16	Parchi Chiaia	Attivazione	Pap	1.661
C9	2016	giu-16	Sanità	Attivazione	PaP	3.436
A4	2016	lug-17	Estensione PaP Quartieri Spagnoli e unione calendario	Attivazione	PaP	12.349
B6	2016	feb-17	Estensione PaP Vomero - Arenella San martino	Attivazione	PaP	19339
A4	2016	nov-16	PaP City estesa	Attivazione	PaP	4.528
C10	2016	apr-16	Estensione Ponticelli	Attivazione	PaP	7.906
C8	2016	feb-16	Ripresa Napulita	Revisione	Napulita	0
C8	2016	feb-16	C.So Novara Etc. Umido	Attivazione	RD Stradale	9.147
A4	2016	mar-16	39Bis Estensione Pignasecca (Gallupi)	Attivazione	PaP	657
C8	2016	feb-16	Rinnovamento postazioni Via Firenze	Attivazione	RD Stradale	718
A4-C8	2016	mar-16	Linea Mare	Attivazione	PaP	1.068
B7	2016	dic-16	PaP Rione Kennedy	Attivazione	PaP	6.194
B7	2016	dic-16	NaPulita B7	Revisione	Napulita	0
C8	2016	mag-16	Revisione Napulita Zona Vasto	Revisione	Napulita	0
B6	2016	giu-16	Arenella zona Saverio Altamura	Attivazione	PaP	16.541
A3	2016	apr-16	Piazza Mondragone	Attivazione	PaP	374
C8	2016	mag-16	Via Parrillo	Attivazione	PaP	53
A4	2016	apr-16	Via Amerigo Vespucci	Attivazione	RD Stradale	0
C9	2016	lug-16	San Carlo 3 estensione Calata Capodichino	Attivazione	PaP	283
C10	2016		Unificazione Calendari PaP Barra-S. Giovanni-Ponticelli	Revisione	PaP	16.557
C10	2016		PaP Ponticelli Estensione Via De Meis	Attivazione	PaP	780
A3	2016	lug-16	PaP Borgo Marinaro	Revisione	PaP	144
C8	2016	lug-16	Riconversione MMP stradale a 5 frazioni	Revisione	RD Stradale	0
A4	2016	2016	Cambio calendario Non Riciclabile a Forcella	Revisione	PaP	0
C10	2016	2016	PaP Via Argine	Attivazione	PaP	1.378
C10	2016	2016	Riconversione MMP stradale a 5 frazioni	Revisione	RD Stradale	0
C8	2016	ago-16	Centro Direzionale CONVERSIONE MMP - MML Prima Fase	Revisione	PaP	2.563
B5	2016	ott-16	Chiaiano	Revisione	PaP	22.978
C8	2016	ott-16	PaP Corso Lucci	Attivazione	PaP	176
A1	2016	nov-16	Estensione Pianura	Attivazione	Pap	3988,98
C9	2016	dic-16	Estensione Calata Capodichino	Attivazione	PaP	4.459
A3	2016	ott-16	Estensione via Leoncavallo	Attivazione	PaP	48,06
A3	2016	nov-16	Ripasso Quartieri Spagnoli	Comunicazione	PaP	15.064
B7	2016	nov-16	MMP kaputt Secondigliano	Revisione	RD Stradale	
C9	2016		Rifacimento Percorso Organico	Revisione	RD Stradale	3418
B6	2016	dic-16	B6 - Vomero Istruzione Rd stradale	Comunicazione	RD Stradale	

<u>Tonn vendute</u>	2014	2015	2016
Acciaio	-	-	-
Alluminio	5	4	
Carta	14.665	15.579	19.286
Cartone	14.311	15.458	18.505
Multimateriale	11.792	17.930	19.661
Vetro	10.140	11.098	14.294
Plastica	66	67	67
Legno	10.835	12.790	11.553
RAEE	1.231	1.354	1.466
Tessuti -abiti	1.770	1.552	1.264
Totale	64.815	75.832	86.096 00.

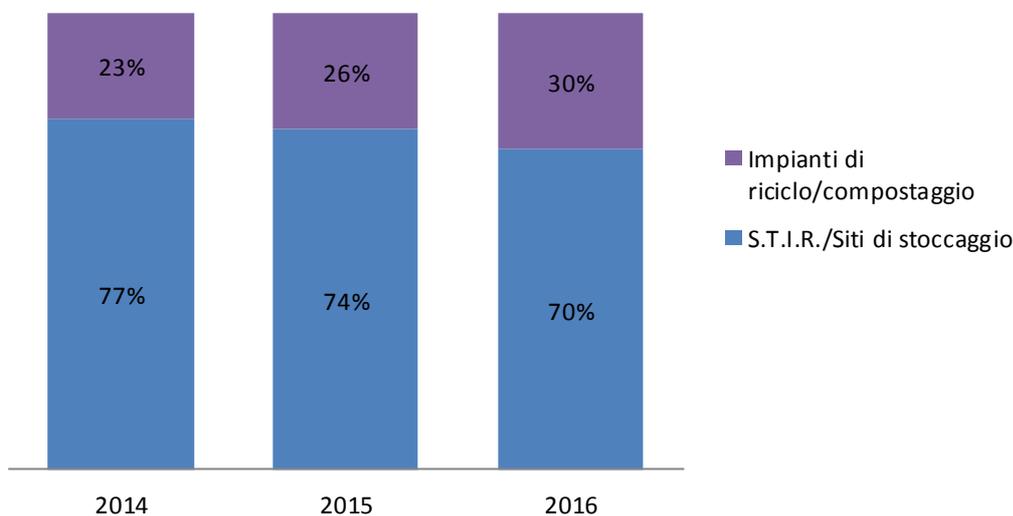
Il costo della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti urbani è influenzato anche dai ricavi derivanti dalla vendita del materiale raccolto in modo differenziato e recuperato e dai contributi che il Consorzio nazionale imballaggi (CONAI) riconosce al gestore del servizio.

I ricavi realizzati dalla vendita dei materiali, a fronte delle frazioni cedute ai relativi consorzi di filiera del CONAI, sono stati pari a 4 milioni di euro rispetto ai 3,9 milioni di euro del 2014 con un incremento di circa il 2%. Il risultato è conseguenza a parità delle quantità conferite dall'incremento dei contributi medi riconosciuti dai consorzi di filiera sui materiali ceduti.

I rifiuti indifferenziati smaltiti

Lo smaltimento in discarica è ancora la forma di gestione più diffusa interessando il 31% dei rifiuti urbani prodotti nel nostro Paese con una diminuzione del 14% rispetto al 2013. Il riciclaggio delle diverse frazioni provenienti dalla raccolta differenziata o dagli impianti di trattamento dei rifiuti urbani rappresenta il 42% della produzione di cui più del 16% è costituito dalla sola frazione organica e oltre il 25% dalle restanti frazioni merceologiche. Il 17% dei rifiuti urbani prodotti è incenerito se si sommano gli speciali la percentuale arriva al 22,4%. (fonte ISPRA)

Rifiuti smaltiti per tipologia di impianto



La Campania è una regione nella quale il quadro impiantistico è molto carente o del tutto inadeguato. Tale situazione evidenzia la necessità di promuovere la creazione di un ciclo industriale di gestione dei rifiuti. Analizzando i rifiuti smaltiti per tipologia di impianto **nel 2016 il 70% è stato trattato presso gli S.T.I.R. e circa il 26% è stato destinato agli impianti di riciclo e compostaggio**. Occorre precisare che ASIA Napoli non è in grado di indicare quanta parte dei rifiuti presso gli S.T.I.R. sia successivamente trattata in discarica e quanta incenerita, analizzando i dati regionali che indicano una distribuzione del rifiuto incenerito e in discarica del 50%

presumibilmente del 70% dei RUR destinati agli STIR il 35% è stato smaltito in discarica ed il restante 35% incenerito. Nel 2014 il 27% dei rifiuti è stato incenerito presso l'impianto di Acerra la quantità totale trattata è pari a 692.267 tonnellate di rifiuti.

Geografia del rifiuto

In Campania la frazione organica del 2014 si attesta a 676 mila tonnellate, delle quali solo 77 mila tonnellate viene trattata in impianti in regione pari all' 11% del totale. Anche per quanto riguarda lo smaltimento in discarica, si è riscontrato che consistenti quantità di frazione secca sono smaltite in regioni diverse da quelle di produzione. Ciò dimostra la scarsa autosufficienza impiantistica regionale che trova conferma nei flussi extraregionali dei rifiuti.

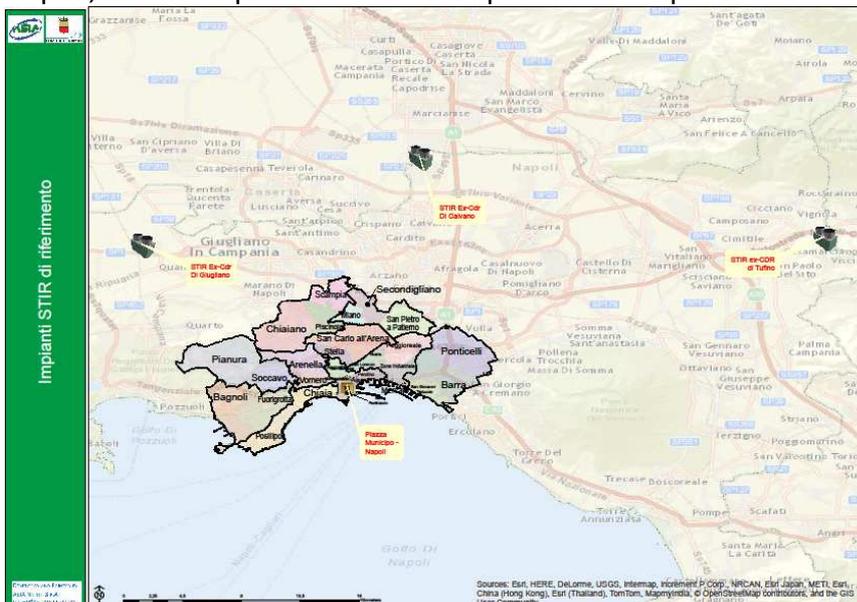
Il compostaggio mostra negli anni una costante crescita del quantitativo trattato di rifiuti nell'anno 2014 che ammonta a 5,2 milioni di tonnellate con un incremento del 13% rispetto al 2013. Anche il trattamento della frazione organica da raccolta differenziata evidenzia un aumento rispetto al 2013 del 16,3%. La Campania nel trattamento dei rifiuti organici, analogamente al 2013, a causa della scarsa dotazione impiantistica e del conseguente avvio dei rifiuti organici fuori regione, evidenzia nel 2014 un decremento pari al 4,6%.

La città di Napoli ha registrato nel 2016 un notevole incremento della frazione organica raccolta rispetto al 2015 +33% con 58 mila tonnellate recuperate e sottratte allo smaltimento in discarica.

Su un totale di 308 impianti censiti, 279 sono operativi e sono localizzati per il 64,2% al Nord, 15,8% al Centro e per il 20,1% al Sud (in Campania sono presenti 6 impianti di compostaggio e digestione anaerobica con un quantitativo trattato maggiore di 1000 tonnellate di questi solo 5 sono operativi).

La scarsa autosufficienza impiantistica della città di Napoli per i rifiuti indifferenziati ma anche per frazioni di raccolta differenziata come l'organico ha comportato incrementi dei costi di trasporto ed ambientali per il trasporto fuori Comune, ed in alcuni casi fuori Regione.

Di seguito sono rappresentate le destinazioni per il 2016 dei rifiuti indifferenziati e dell'organico. I rifiuti indifferenziati nel 2016 sono stati trasportati presso gli S.T.I.R. di: Giugliano, Caivano, Tufino. Nella figura sottostante è indicata per ogni sito di destinazione la distanza media in km da Napoli, e come si può osservare i siti più distanti superano i 60 km medi per tratta.



Per quanto riguarda le destinazioni dell'organico nel 2015 tutto il raccolto è stato recuperato in un impianto sito a Padova.

Rifiuti prodotti da ASIA NAPOLI

Le attività di ASIA Napoli comportano la produzione di diverse tipologie di rifiuti che a seconda delle loro composizioni rientrano in processi di smaltimento successivi. Le quantità di rifiuti prodotti negli ultimi tre anni sono:

tonnellate	2014	2015	2016
ACQUE DI LAVAGGIO	799	947	990
ACQUE DI PIAZZALE	37	63	
PLASTICA DA LAVORI DI OFFICINA	54		
ALTRI MATERIALI PERICOLOSI	30	3	
BATTERIE	2	7	9
CASSONETTI FUORI USO	243	234	395
FANGHI DA FOSSE SETTICHE	76	111	114
FANGHI DECANTAZIONE ACQUE LAVAGGIO AU	15	24	94
FERRO	146	61	130
LAVAGGIO CASSONETTI		13	
PERCOLATO	1.958	2.754	3.511
PNEUMATICI			
RIFIUTI INORGANICI DIVERSI DA VOCE 160303	39	2	
VEICOLI FUORI USO	56	34	314
ALTRO	16	10	30
TOTALE	3.472	4.263	5.586

La gestione delle sedi

I consumi di energia elettrica, di gas ed acqua nell'ultimo biennio per la gestione delle sedi aziendali sono:

	u.m.	2014		2015	
		Consumo	Costo	Consumo	Costo
Acqua	mc	90.686	114.694	105.761	151.286
Elettricità	kwh	1.131.662	261.750	1.534.800	275.440
GPL	litri	102.866	55.654	108.290	55.655
Metano	smc	135.859	97.815	199.191	111.323

Rispetto la 2014 i consumi di elettricità sono aumentati per l'apertura di due nuovi centri di raccolta, di un autoparco e per la nuova sede direzionale i cui consumi in precedenza erano a carico del proprietario dell'immobile.

Carta

Il dato esposto è relativo al numero di risme di carta acquistate da ASIA Napoli.

	2014	2015	2016
risma di carta	4.198	4.274	4.290

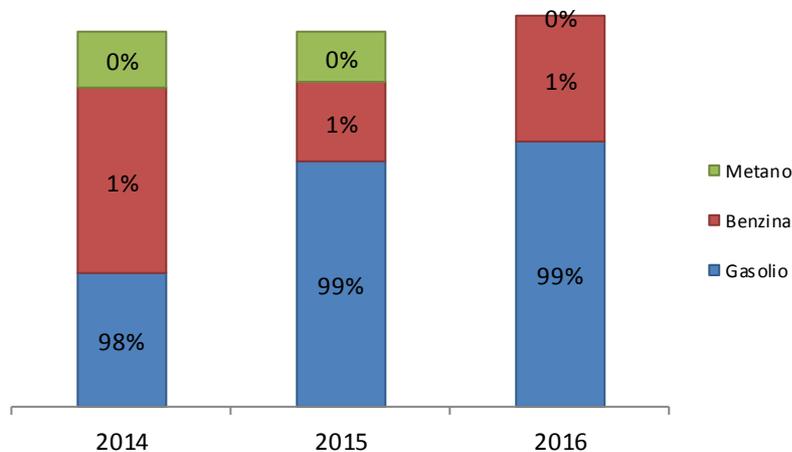
La percentuale di materiali utilizzati da ASIA Napoli che deriva da materiale riciclato risulta non rilevante.

Il parco automezzi

Il parco mezzi di ASIA Napoli al 2016 è composto da 1.084 unità come di seguito illustrato nelle tabelle per tipologia ed alimentazione.

Flotta per tipologia	2014	2015	2016
Automezzi	753	783	856
Spazzatrici	22	24	29
Lavacassonetto	20	20	22
Lavastrade	8	8	8
Autovetture	143	76	109
Furgoni	45	59	47
Motocicli	7	7	13
Totale	998	977	1.084

Combustibile



Di questi il 99% è alimentato a gasolio e come si può vedere solo 3 automezzi sono alimentati a metano. Ciò è dovuto sia al numero ridotto che alla lontananza dei distributori di metano e GPL che dal punto di vista logistico comportano lunghe percorrenze per i rifornimenti, pertanto tale problema rappresenta l'ostacolo principale all'ipotesi di incrementare gli automezzi alimentati con carburanti a basso impatto ambientale. Inoltre il 49% degli automezzi è immatricolato dopo il 2008 ed il restante 51% è immatricolato dal 1995 al 2007, dati che evidenziano che il processo di rinnovamento della flotta non ha raggiunto ancora una percentuale soddisfacente.

Emissioni di CO2 equivalente dalla flotta

Seppure ASIA Napoli non è assoggettata alla normativa "Emission Trading", i dati sulle emissioni in atmosfera del 2015 sono stati elaborati e raffrontati con quelli degli anni precedenti.

Da questa edizione il calcolo delle emissioni di CO2 è stata semplificata con uno standard uniformato a quello indicato dall'ISPRA che considera una emissione di CO2 equivalente di 3,14 Tonnellate per ogni tonnellata di gasolio, 3,14 Tonnellate per ogni tonnellata di benzina, 2,338 Tonnellate per ogni tonnellata di metano.

Nella tabella successiva si può notare il continuo lento miglioramento dei quantitativi emessi, passando dalle 11.487 tonnellate del 2014 alle 11.086 tonnellate nel 2015. Oltre a questo miglioramento, va evidenziato anche l'utilizzo, ancora non soddisfacente

dei carburanti considerati verdi (metano) per un minor impatto ambientale rilasciando minor benzene, polveri e sostanze comunque dannose per la vita sul pianeta.

ton CO ₂	2014	2015	2016
Gasolio	11.304	10.994	10.062
Benzina	148	61	61
Metano	36	32	13
Totale	11.487	11.086	10.136

Si riporta la suddivisione degli autoveicoli nelle sei categorie di appartenenza (Euro 0, 1, 2, 3, 4, 5,6) per il triennio in esame. Il rinnovo del parco ha portato negli ultimi anni ad una sistematica riduzione dei veicoli con emissioni inquinanti particolarmente elevate (normativa Euro 0, 1) a fronte di veicoli con emissioni inquinanti di veicoli rispettanti le normative ecologiche più restrittive. Nel 2016 l'Azienda ha dato seguito al progetto di ammodernamento della flotta con l'acquisizione di 100 nuovi mezzi euro 6 e 2 mezzi elettrici, ciò ha permesso di avere il 77% degli autoveicoli di ASIA Napoli che rispetta la Direttiva della Comunità Europea 98/69 (rispetto normativa Euro 3) in vigore dal 2000 e obbligatoria per tutti i autoveicoli dopo il primo gennaio 2001 quindi con buoni standard di emissioni.

Seppure la disomogenea e scarsa presenza dei distributori di Metano e Gpl sul territorio ha un forte impatto sui tempi di rifornimento dei mezzi, lo sforzo dell'azienda ha portato ad utilizzare oltre 13.000 kg di metano che ha permesso, a parità di servizi offerti, una parziale riduzione di utilizzo dei carburanti benzina e gasolio maggiormente inquinanti.

	2014	2015	2016
E0	2	2	12
E1	2	2	2
E2	169	166	169
E3	291	291	295
E4	271	198	180
E5	249	274	324
E6	12	42	100
Elettrici	2	2	2
Totale	998	977	1084

Sul versante dei costi, nel grafico sotto riportato vengono evidenziate le tipologie di costi sostenuti da ASIA Napoli in riferimento alla propria flotta aziendale e le relative incidenze.

Incidenze costi flotta aziendale 2016

