

# MISURARSI PER MIGLIORARSI

ASIA NAPOLI



Report  
di Sostenibilità 2017

## INDICE

Lettera Utilitalia

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

Highlights

## PROFILO AZIENDALE E RESPONSABILITÀ ECONOMICA

- [A. Territorio](#)
- [B. Governance](#)
- [C. Dati economici](#)
- [D. Valore aggiunto](#)
- [E. Certificazioni aziendali](#)

## RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE

- [A. Servizi](#)
- [B. Clienti](#)
- [C. Lavoratori](#)
- [D. Scuola](#)

## Introduzione

Il presente Report si inserisce nel nuovo quadro di politiche pubbliche seguite all'Accordo di Parigi e alla sottoscrizione dell'Agenda 2030. Entrambe le piattaforme definiscono obiettivi per salvaguardare il pianeta e assicurare uno sviluppo sostenibile per le generazioni presenti e future e segnalano – insieme – l'urgenza di una mobilitazione ampia e responsabile, cui anche le imprese sono chiamate a contribuire. Per noi gestori di Acqua, Energia e Rifiuti – protagonisti delle performance qui raccolte – si tratta di obiettivi naturalmente connessi con l'attività e la mission d'impresa, immanenti e connaturati alla dimensione della prosperità e del benessere delle comunità nelle quali operiamo. Efficienza e risparmio energetico ed idrico, economia circolare, salvaguardia e riuso delle risorse, prevenzione dell'inquinamento, riduzione delle emissioni climalteranti e degli sprechi, biocarburanti, teleriscaldamento, rinnovabili e reti intelligenti per servizi di pubblica utilità: sono le tendenze dello sviluppo delle Utility italiane e, specularmente, dei nostri territori, ai quali siamo legati da un rapporto simbiotico dai primi del Novecento. A tutto ciò, si affiancano le dimensioni dell'innovazione tecnologica, della formazione dei lavoratori e della loro sicurezza, delle pari opportunità declinate attraverso politiche generative di rinnovamento ed equità. Nello sforzo di rispondere alle sfide del nostro tempo, il sistema di imprese Utilitalia ha dimostrato consapevolezza del proprio ruolo nella crescita sostenibile del Paese e nella decarbonizzazione della nostra economia, a partire dai servizi pubblici essenziali che eserciamo quotidianamente. Come sistema di imprese ci interroghiamo sugli impatti del cambiamento climatico sui e dei nostri business: nella scelta di una fonte energetica, nel dimensionare un bacino di accumulo idrico, nel recuperare quanta più materia ed energia da ciò che buttiamo. In Italia non sono ancora stati adottati sistemi condivisi di valutazione degli effetti del cambiamento climatico sulle disponibilità future di risorsa idrica. L'esigenza di avanzare modelli previsionali è dettata soprattutto dalla necessità di prevedere forme di recupero della risorsa idrica e/o di trattamento di risorse esistenti, ad oggi utilizzate in modo insufficiente. Il recupero di risorsa idrica – soprattutto in una visione prospettica – dovrà far leva su una corretta pianificazione, cui dovrà affiancarsi la disponibilità delle risorse economiche necessarie alla realizzazione e all'adeguamento di infrastrutture utili allo scopo; e a queste, un elevato grado di innovazione in competenze, tecnologie e infrastrutture. Analogamente, in campo energetico si dovrà puntare su valutazioni approfondite in termini di impatti, rischi e opportunità connessi al cambiamento climatico, alla decarbonizzazione attesa, alla scelta delle fonti di produzione e dei relativi sistemi di distribuzione e accumulo. Al 2030, il nostro Paese dovrà raddoppiare la quota di produzione da fonti rinnovabili, agendo su nuovi impianti, sul potenziamento di quelli esistenti, su modelli e sistemi di consumo efficienti e tesi al risparmio, sugli accumuli e sulle reti intelligenti. E nel comparto dei rifiuti – cartina di tornasole dello sviluppo industriale caotico e sregolato delle società moderne, che ci impone oggi azioni rapide e coordinate di mitigazione e adattamento – è ancora incerto il disaccoppiamento tra sviluppo e sostenibilità, tanto che i sistemi e i prodotti di consumo sono ancora privi dei requisiti minimi e stringenti per la determinazione 8 della responsabilità estesa del produttore, con impatti significativi sui volumi dei rifiuti prodotti, la loro composizione e il loro trattamento finale. Il percorso si rivela tanto complesso quanto sfidante, e non solo per il sistema delle imprese di Utilitalia. Di qui, la partecipazione – tra i primi – in ASVIS (Alleanza per lo sviluppo sostenibile) e la sottoscrizione nel 2017 del Patto di Milano, la dichiarazione congiunta delle principali associazioni di imprese italiane per gli Obiettivi di sviluppo sostenibile che compongono l'Agenda 2030. Il Patto di Milano chiede alle

Istituzioni strumenti e azioni coerenti con l'Agenda 2030 (la Strategia nazionale di sviluppo sostenibile), ma soprattutto impegna i sottoscrittori a lavorare all'interno dei propri sistemi associativi, presso le Aziende che ne innervano la struttura e ne disegnano le azioni. È così che Utilitalia ha scelto – tra gli altri validissimi impegni che compongono la Carta – quello di promuovere la buona pratica della rendicontazione non finanziaria, ovvero della redazione di Bilanci o Report di Sostenibilità, che raccontino e divulgino “chi siamo, cosa abbiamo fatto e cosa ci impegniamo a fare”, con trasparenza e responsabilità. Misurare le nostre performance sarà veicolo di miglioramento per tutto il sistema di imprese associato, ponendo davanti ad amministratori e lavoratori i risultati realizzati e dunque il percorso per migliorarci. Ne risulterà accresciuto il nostro profilo di responsabilità, per contribuire nello svolgimento quotidiano delle nostre attività d'impresa alla sostenibilità e alla sopravvivenza del Pianeta.

**Giovanni Valotti**  
Presidente Utilitalia

## Lettera Utilitalia

“Misurarsi per migliorarsi” è il titolo del progetto avviato da Utilitalia con l’obiettivo di promuovere la rendicontazione non finanziaria del nostro sistema associativo, convinti che una mappatura quanto più approfondita e trasparente dei risultati conseguiti dalle Aziende possa essere di stimolo per migliorare le performance future. L’obiettivo era anche quello di fornire un contributo conoscitivo misurabile e pubblico - insieme nazionale e locale, con i 127 Report di Sostenibilità aziendale che abbiamo consegnato agli Associati -, per rappresentare la catena di valore dei servizi pubblici a tutti gli stakeholder: cittadini, Istituzioni e realtà produttive. Siamo infatti convinti che misurare e rendicontare le nostre performance sia un formidabile strumento per migliorarci e per agire e accrescere responsabilmente la cittadinanza delle nostre imprese. Siamo partiti da un dato oggettivo, frutto della consolidata esperienza nella redazione di Bilanci di Sostenibilità di molte nostre Associate, vere “buone pratiche” nel panorama nazionale: misurare la “sostenibilità” è un insostituibile strumento di responsabilizzazione interna sugli impatti prodotti, una guida per indirizzare la strategia dell’impresa e un mezzo per accrescere e rafforzare la fiducia degli investitori e di tutti gli stakeholder, riflettendosi positivamente sulle performance. Questo Report nasce come “progetto pilota” nel quale tutto il sistema delle Associate si è impegnato, mostrando interesse e partecipazione e rivelando un’attenzione verso la sostenibilità tanto auspicata quanto confermata dall’alta partecipazione e dalla cura con cui le strutture aziendali ci hanno fornito i dati. Per le Aziende di servizi pubblici locali, la responsabilità sociale d’impresa si conferma quindi elemento naturale dell’agire, essendo esse impegnate in servizi essenziali verso tutti i cittadini e tutti i territori ogni giorno. In questo anno di prima applicazione del nuovo obbligo di rendicontazione non finanziaria per talune associate (D.Lgs. 254/2016), Utilitalia si impegna dunque a rendicontare il contributo dei servizi pubblici alla sostenibilità, in chiave economica, sociale e ambientale. Un elemento soprattutto ci ha guidati in questo percorso: la redazione di un bilancio o di report di sostenibilità non è un esercizio estetizzante, in ossequio a nuovi obblighi di legge o alle nuove preferenze della comunicazione d’impresa. Essa è strategia, pianificazione industriale per la creazione di valore economico e sociale per l’Azienda e per il territorio di appartenenza; è impegno a coinvolgere gli stakeholder per individuare insieme obiettivi e sviluppi industriali e sociali condivisi, in una logica win-win. Se la reputazione aziendale concorre significativamente al valore dell’impresa (patrimonio intangibile), noi ci impegniamo pubblicamente nel rendicontare processi, governance, impatti economici e ambientali prodotti, affinché tutti i nostri stakeholder si sentano parte del valore creato e concorrano all’accrescimento del benessere e della prosperità delle nostre comunità. Il presente Report è stato anche un esercizio corale, una palestra per Associate e Associazione per contribuire sempre più responsabilmente al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità dell’Agenda 2030, con un impegno che si rinnoverà annualmente e che nei prossimi anni non potrà che migliorare.

**Giordano Colarullo**  
Direttore generale Utilitalia

## Lettera agli stakeholder

Se un'impresa è sostenibile lo si vede nel tempo, se affronta i cambiamenti dando nuovo slancio, se riesce ad impostare le strategie e le attività con uno sguardo nel futuro e non semplicemente per "tirare a campare". Il bilancio di sostenibilità che ogni anno Asia Napoli redige, in conformità con le indicazioni dello standard GRI, è un punto su una linea della storia aziendale; è la rendicontazione agli stakeholder di quali risultati sono stati raggiunti, quali i punti critici ma anche quali sono le prospettive e le trasformazioni in atto. E' dare conto della solidità aziendale che poggia su tre gambe: quella economica, ambientale e sociale; se una prende il sopravvento il rischio è perdere l'equilibrio e cadere.

Nel 2017 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 2017, giunto alla sua settima 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 2017 ASIA Napoli ha generato valore aggiunto per oltre 108 milioni di euro, distribuiti tra il personale, la pubblica amministrazione, l'azienda, i finanziatori, gli azionisti e la collettività.

Asia Napoli nel 2017 si è posta l'obiettivo non solo di preservare il valore economico e patrimoniale d'impresa, come il quarto 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 è riuscita ad effettuare un piano di investimenti che seppure inferiore all'anno precedente (4 milioni di euro) sono 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 continuato ad investire 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 35% con un +5% rispetto al 2016, e conseguentemente diminuendo i rifiuti urbani smaltiti in discarica. Il tutto con un continuo e serrato piano di espansione della raccolta porta a porta.

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.

Si tratta di basi solide, di punti fermi per nulla scontati, che sono stati ottenuti grazie ad uno sforzo straordinario di tutta l'Azienda, e sui quali fondare quella riorganizzazione strutturale ed impiantistica che può veramente proiettare ASIA Napoli ad assumere il ruolo di soggetto-guida per l'evoluzione dell'economia della nostra città in ottica "circolare".

**Francesco Iacotucci**  
Amministratore Unico ASIA Napoli

## Nota metodologica

### **Obiettivi del documento**

Con l'edizione 2018 (dati 2017) ASIA Napoli condivide con i propri portatori di interessi i risultati annuali del percorso di sostenibilità. Il Bilancio di sostenibilità rappresenta infatti per ASIA Napoli il principale strumento di rendicontazione delle attività in ambito di sostenibilità economica, ambientale e sociale, oltre a costituire una modalità trasparente di informazione e dialogo con gli stakeholder. La sostenibilità è pertanto per ASIA Napoli parte integrante della propria business vision. Questo presuppone l'adozione di Key Performance Indicators (KPI) precisi, misurabili e ripetibili, il cui raggiungimento richiede il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali nonché la definizione di linee guida per la creazione di un processo sistemico di raccolta e analisi dei dati per il miglioramento.

### **Processo di redazione**

Il processo di redazione del Bilancio ha previsto il coinvolgimento trasversale di tutta la struttura organizzativa dell'azienda. L'ultimo Bilancio pubblicato è stato quello relativo ai dati 2014-2016, nell'aprile 2017. Le linee guida di rendicontazione adottate per la redazione del BdS 2017 sono i GRI Sustainability Standards pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative. Il livello di aderenza allo Standard GRI scelto da ASIA Napoli per la redazione del presente documento è "in accordance with GRI Standards: Core option"

### **Periodo e perimetro di rendicontazione**

La struttura organizzativa e logistica di ASIA Napoli si articola in xx distretti operativi, 10 centri di raccolta, oltre alla sede legale e amministrativa. A livello locale ASIA Napoli opera per garantire un servizio efficiente per circa 960.000 cittadini. Il presente Bilancio per garantire nel tempo il rispetto del principio di comparabilità dei dati e delle informazioni in esso riportati, si riferisce agli esercizi 2016- 2017 [GRI102-45].

### **Stakeholder engagement e matrice di materialità**

ASIA Napoli identifica i contenuti del proprio bilancio di sostenibilità sulla base di:

- > inclusività degli stakeholder
- > contesto di sostenibilità
- > materialità
- > completezza

Nell'individuazione della struttura e dei contenuti del Bilancio, ASIA Napoli ha pertanto tenuto conto delle proprie attività aziendali, degli interessi degli stakeholder e delle loro aspettative. Le tematiche più rilevanti, inserite e sviluppate nel presente BdS, sono emerse dopo aver:

- identificato i propri stakeholder;
- raccolto le loro aspettative e questioni di maggiore interesse con l'attivazione di canali di ascolto e di comunicazione dedicati;
- analizzato il proprio contesto di sostenibilità e quello del settore di riferimento, con un'analisi di benchmark rispetto alle principali aziende che operano nello stesso settore e la valutazione delle tematiche ritenute rilevanti per il core business dell'azienda;



- effettuato un'analisi di materialità delle tematiche di sostenibilità più rilevanti per l'azienda con l'attribuzione di priorità agli aspetti di maggior interesse all'interno della matrice di materialità che però è ancora oggetto di valutazione interna e pertanto non verrà pubblicata sul presente documento.

**ASIA Napoli S.p.A**

Sede Legale Via Ponte dei Francesi 37/d

80146 Napoli

[www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it)

<https://it.facebook.com/asianapoliofficialpage/>

Reg. Imprese Codice Fiscale P. IVA 0749470637

## HIGHLIGHTS 2017

Responsabilità economica	
Abitanti serviti servizio di igiene ambientale	962.003
Investimenti totali	4.078.459 €
Utile netto	779.972 €
Valore aggiunto totale distribuito	108.700.460 €
Spesa verso i fornitori locali per l'acquisto di beni e servizi	21.980.273 €
Valore delle gare pubbliche effettuate	51.408.224 €
Ebitda	21.012.732
ROI	1,2%
ROS	1,7%
ROE	2%

Responsabilità sociale	
% Lavoratori a tempo indeterminato	99,96 %
% Lavoratori che hanno svolto attività di formazione	61,97 %
Ore di formazione erogate	6.617
Indice di frequenza degli infortuni	66,40

Responsabilità ambientale	
% di raccolta differenziata <sup>1</sup>	34,53 %
% di rifiuti avviati a recupero di materia	34,53 %
Ton RSU	501.341
Ton RUR	328.305
Ton RD	173.036

---

<sup>1</sup> La percentuale di RD qui presentata è calcolata secondo la metodologia del DM 26 maggio 2016, "Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani". Qualora l'Azienda intenda adottare metodologie di calcolo alternative, quali quelle proposte dalle Autorità locali competenti, può modificare il dato anche nelle successive pagine.

# PROFILO AZIENDALE E RESPONSABILITÀ ECONOMICA



- 9.1: SVILUPPARE INFRASTRUTTURE DI QUALITÀ, AFFIDABILI, SOSTENIBILI E RESILIENTI, COMPRESI LE INFRASTRUTTURE REGIONALI E TRANSFRONTALIERE, PER SOSTENERE LO SVILUPPO ECONOMICO E IL BENESSERE UMANO, CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALLA POSSIBILITÀ DI ACCESSO EQUO PER TUTTI;
- 9.2: PROMUOVERE L'INDUSTRIALIZZAZIONE INCLUSIVA E SOSTENIBILE E, ENTRO IL 2030, AUMENTARE IN MODO SIGNIFICATIVO LA QUOTA DEL SETTORE DI OCCUPATI E IL PRODOTTO INTERNO LORDO, IN LINEA CON LA SITUAZIONE NAZIONALE, E RADDOPPIARE LA SUA QUOTA NEI PAESI MENO SVILUPPATI;
- 11.6: ENTRO IL 2030, RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE NEGATIVO PRO CAPITE DELLE CITTÀ, IN PARTICOLARE RIGUARDO ALLA QUALITÀ DELL'ARIA E ALLA GESTIONE DEI RIFIUTI;
- 13.1: RAFFORZARE LA RESILIENZA E LA CAPACITÀ DI ADATTAMENTO AI RISCHI LEGATI AL CLIMA E AI DISASTRI NATURALI IN TUTTI I PAESI;
- 13.3: INTEGRARE NELLE POLITICHE, NELLE STRATEGIE E NEI PIANI NAZIONALI LE MISURE DI CONTRASTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI;
- 15.3: ENTRO IL 2030, COMBATTERE LA DESERTIFICAZIONE, RIPRISTINARE I TERRENI DEGRADATI ED IL SUOLO, COMPRESI I TERRENI COLPITI DA DESERTIFICAZIONE, SICCITÀ E INONDAZIONI, E SFORZARSI DI REALIZZARE UN MONDO SENZA DEGRADO DEL TERRENO;
- 15.5: ADOTTARE MISURE URGENTI E SIGNIFICATIVE PER RIDURRE IL DEGRADO DEGLI HABITAT NATURALI, ARRESTARE LA PERDITA DI BIODIVERSITÀ E, ENTRO IL 2020, PROTEGGERE E PREVENIRE L'ESTINZIONE DELLE SPECIE MINACCIATE.5.1: FINE DELLA DISCRIMINAZIONE DI GENERE E POLITICHE DI DIVERSITY;

## A. Territorio

L'Azienda ha sede nel comune di Napoli e opera nei settori dei servizi ambientali.

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 962.000 abitanti.

Nel 1999 il Comune di Napoli ha deciso di riorganizzare con una gestione unitaria il servizio di igiene urbana con la finalità di realizzare una maggiore efficienza ed economicità e allo stesso tempo per migliorare la qualità dei servizi erogati ai cittadini. Con D.C.C. n°119 del 10 maggio 1999 nasce così Asia Napoli.

Nel 2003 ASIA Napoli acquisisce personalità giuridica e autonomia imprenditoriale assumendo la forma di SpA andando via via consolidando il proprio ruolo di primario operatore nazionale nel settore dei servizi di igiene urbana per la terza città d'Italia per numero di abitanti.

Nel 2008, periodo nel quale ancora acuta è l'emergenza rifiuti, l'ASIA Napoli 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.

Gli abitanti, gli utenti e i clienti serviti dall'Azienda sono riportati nella tabella seguente:

Tabella: Abitanti, clienti e utenti serviti, anno 2017

<b>Abitanti serviti</b>	<b>Numero</b>
<b>Abitanti serviti servizio igiene ambientale</b>	962.003
<b>Utenti serviti</b>	<b>Numero</b>

## B. Governance



- 5.1: FINE DELLA DISCRIMINAZIONE DI GENERE E POLITICHE DI DIVERSITY;
- ENTRO IL 2030, SCINDERE LA CRESCITA ECONOMICA DAL DEGRADO AMBIENTALE;
- AUMENTARE L'ACCESSO DELLE PICCOLE IMPRESE NELLE CATENE E NEI MERCATI DI VALORE.

## 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.

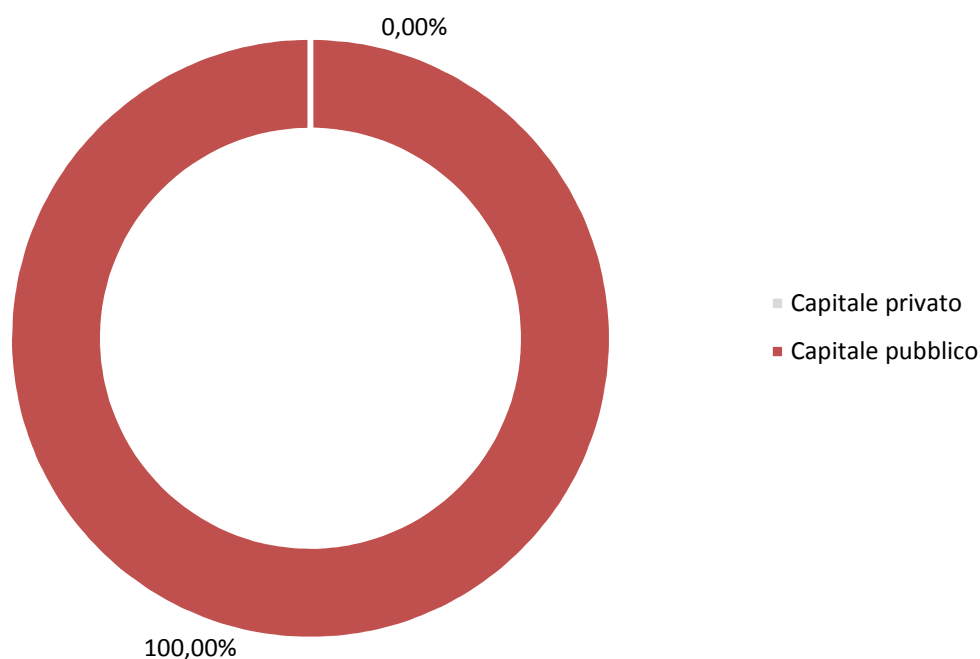
Declinare la sostenibilità in azioni concrete in ASIA Napoli significa quindi:

- 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.

L'Azienda, costituita nel 2000, ha un capitale sociale pari a 35.806.807 Euro, interamente detenuto da soci pubblici.

#### Capitale sociale



Il CdA dell'Azienda è composto da 1 membri.

## 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 verifichino 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 2017.

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 44 anni.

Nome e Cognome	Carica
Francesco Iacotucci	Amministratore Unico

## 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 in carica nel 2017 in regime di prorogatio. 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 2017 il Collegio Sindacale è così composto:

#### Composizione Collegio Sindacale

Nome e Cognome	Carica
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 2017 l'Organismo ha effettuato le seguenti attività:

- Attuazione del piano di verifiche per anno 2017;
- Verifiche sulla gestione amministrativa sinistri;
- Verifiche su procedure di pagamenti;
- Monitoraggio su assunzioni, assenteismo e sanzioni disciplinari sul mancato utilizzo DPI.

Nel 2017 non sono stati registrati casi di violazione del Modello con relativi provvedimenti.

Nome e Cognome	Carica
Massimo Matera	Organismo di Vigilanza

## 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.

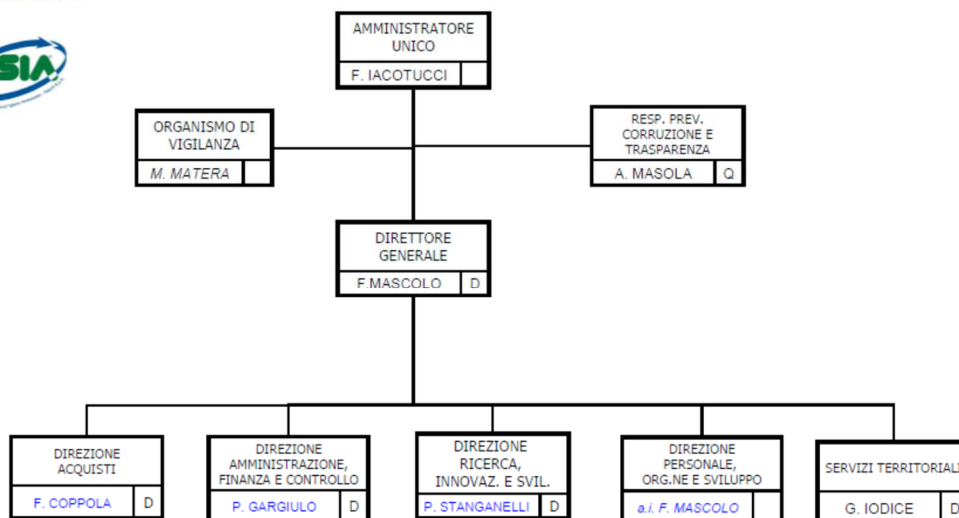
ASIA Napoli ha sottoscritto i dieci principi sin dal 2011, rinnovando di anno in anno la propria adesione.



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.

## C. L'ORGANIZZAZIONE

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



## D. piano sostenibilità

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Iniziative di ascolto e di coinvolgimento 2018
<b>Lavoratori</b>	Lavoratori dipendenti Organizzazioni Sindacali	Salute e Sicurezza Valorizzazione delle competenze Formazione Comunicazione interna	Formazione  Relazioni Industriali Accordi Sindacali Modello 231, Codice Etico e Privacy
<b>Utenti</b>	Cittadini residenti  Turisti  Pendolari	Qualità del servizio Comunicazione trasparente	Campagne di sensibilizzazione e informazione Sistemi per incrementare la raccolta differenziata dei rifiuti Estensione del Porta a Porta per 87.000 abitanti Parco urbano Via Campano Campagne seminterrate App Asia differenza pure tu incremento Customer satisfaction Mediazione territoriale per i nuovi servizi
<b>Azionista</b>	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
<b>Finanziatori</b>	Comunità finanziaria	Qualità certificata del credito	Situazione finanziaria aggiornata ogni trimestre Budget annuale
<b>Fornitori</b>	Fornitori	Comunicazione trasparente  Pagamenti Condizioni contrattuali	Incontro con i fornitori per presentazione piano investimenti 2018 - 2019  Codice Etico
<b>Pubblica Amministrazione</b>	Municipalità	Qualità del servizio  Dialogo e coinvolgimento Attenzione al territorio	Incontri con le municipalità per la risoluzione delle problematiche sul territorio
<b>Collettività</b>	Associazioni sul territorio  Associazioni di categoria Comitati di cittadini	Comunicazione trasparente  Comportamenti sostenibili Educazione ambientale	Campagne di sensibilizzazione e informazione sui (Media, cartellonistica) Carta al tesoro  Convegni, seminari e workshop sui temi della sostenibilità

## E. Dati economici

I ricavi totali conseguiti dall'Azienda nel corso del 2017 sono stati pari a 187.934.052 Euro. I ricavi dell'Azienda sono riportati nella tabella seguente:

Tabella: Ricavi, suddivisi per settore, anno 2017 e 2016

Ricavi	2017	2016
Ricavi servizio di igiene ambientale	187.934.052 €	177.327.193€

L'utile netto registrato nel 2017 è stato pari a 779.972 Euro.

Risultato di esercizio	2017	2016
Utile	779.972 €	5.921.715€

L'esercizio 2017 si chiude con un utile netto pari a 780 mila euro, a fronte dei 5,9 milioni di euro registrati nell'anno 2016. Gli ultimi quattro anni evidenziano un andamento positivo della gestione.

Al risultato netto d'esercizio ha contribuito in misura determinante l'incremento del corrispettivo di circa 3,7 mln di euro e l'incremento degli altri ricavi grazie ai contributi erogati dai consorzi Comieco/Coreve/RAEE per lo sviluppo della Raccolta Differenziata di 1 mln di euro e il decremento di 0,6 milioni di euro.

L'EBITDA registra un incremento rispetto al 2016 attestandosi a 21 milioni di euro (+110 mila euro). In particolare sulla variazione positiva dell'EBITDA ha inciso il già citato incremento del corrispettivo da parte del Comune di Napoli (+3,7 milioni di euro).

L'EBIT, attestandosi ad un valore pari a 2,9 milioni di euro contro i 9,5 milioni di euro dell'anno precedente, rileva un decremento di 6,6 milioni di euro, pari circa al -69%.

I ricavi operativi ammontano a 187,9 milioni di euro e rilevano un incremento di 10,6 milioni di euro rispetto al 2016, per effetto dell'incremento del corrispettivo a valle dell'approvazione PEF 2017 ai fini della determinazione TARI e per le partite per proventi ed oneri non ricorrenti in applicazione ai nuovi schemi previsti dal D.Lgs 139/2015 incidendo per ca 12,3 €/ml rispetto ai 5,2 €/ml del 2016.

I costi operativi registrano un incremento rispetto al 2016, per un importo pari a 170,9 milioni di euro al netto degli ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti per rischi.

L'utile netto conseguito ammonta 779 mila euro, in diminuzione rispetto al 2016. Il buon risultato registrato con l'utile netto d'esercizio rispetto a quello registrato nel 2016 trova giustificazione in variazioni in aumento e diminuzione già illustrate.

Nel corso del 2017 gli investimenti totali realizzati dall'Azienda sono stati pari a 4.078.459 Euro mentre nel 2016 paria a 10.278.602€ nel 2016. Del totale degli investimenti 4.015.262 Euro nel servizio di raccolta.

Gli investimenti realizzati in ricerca e sviluppo ammontano, invece, a 50.197 Euro relativi all'acquisto di nuovi software.

Gli investimenti dell'Azienda, differenziati per servizio, sono riportati nella tabella seguente:

Tabella: Investimenti, anno 2017

Investimenti	2017	2016
Investimenti totali	4.078.459 €	10.278.602€
Investimenti in R&S	50.197 €	54.757€
Investimenti nel servizio di raccolta dei RU	4.015.262€	9.644.109€

L'Azienda nel corso del 2017 ha svolto gare pubbliche per un valore complessivo pari a 51.408.224 Euro

Tra le gare pubbliche quelle particolarmente significative sono state:

- La gara 369 per il rinnovo dell'intero pacchetto assicurativo di ASIA con durata triennale per un totale a base di gara di oltre Euro 16.000.000. Tale importo teneva già conto delle mutate condizioni di mercato essendo inferiore del 10% al premio corrente all'atto dell'indizione. L'esito, poi, è andato aldilà delle più rosee aspettative in quanto il nuovo premio triennale offerto è stato pari a poco più di Euro 9.700.000,00 con una riduzione di quello precedente di poco più del 40%;
- La gara 375 per il servizio pulizie di tutte le sedi aziendali che ha consentito ad ASIA di uscire dal regime delle convenzioni CONSIP con una riduzione del costo complessivo di oltre il 30% per un importo annuo di circa Euro 555.000,00;
- La gara 379 per il nolo a freddo di 40 veicoli per la raccolta dei rifiuti che ha consentito di ridurre il costo mensile di circa il 30% passando da circa Euro 66.000,00 a circa Euro 47.000,00;
- Le gare 380 e 387 per la manutenzione dei veicoli per la raccolta dei rifiuti che, una volta aggiudicate, consentiranno la gestione del parco veicolare per 3 anni con un costo di circa Euro 7.800.000;

Si è inoltre completato l'iter per l'affidamento della gara 349 per il servizio del cd. lavanolo per un valore triennale di Euro 5.500.000 circa avendo ottenuto in gara uno sconto di oltre il 20%; nonostante i molti ricorsi, i tribunali amministrativi hanno confermato il corretto operato di ASIA in tutte le fasi della gara. Tale servizio, si ricorda, consentirà di fornire ai lavoratori di ASIA un servizio all'avanguardia per la fornitura ed il lavaggio degli indumenti da lavoro;

## F. Valore aggiunto

Oltre ai ricavi conseguiti, nel presente Report sono riportati gli impatti economici generati dall'Azienda, ovvero il valore aggiunto prodotto e distribuito alle principali categorie di stakeholder.

Il valore aggiunto misura il valore economico prodotto dall'Azienda, calcolato attraverso la differenza tra i ricavi e i costi sostenuti per l'acquisto di beni e servizi. L'emersione del dato relativo al valore aggiunto consente, in sostanza, di collegare i fattori di sostenibilità (economici, sociali e ambientali) al bilancio di esercizio e di leggere quest'ultimo in termini di ricadute sugli stakeholder. Nel 2017 il valore aggiunto totale generato dall'Azienda è stato pari a 108.700.460 Euro mentre la quota trattenuta dall'impresa e destinata allo sviluppo interno e dei servizi è stata pari a 7.846.988 Euro, corrispondente al 10,66 percento del totale.

La quota di valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione è stata pari a 1.507.025 Euro, corrispondente al 1,32 percento del totale, comprendenti le tasse sul reddito d'impresa e i canoni corrisposti ai Comuni per l'uso di reti e aree.

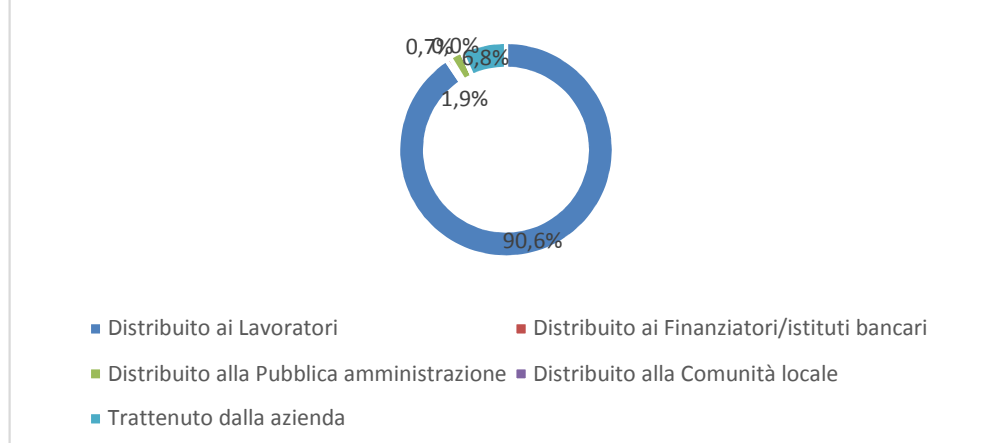
La quota di valore aggiunto più rilevante è quella destinata ai lavoratori, pari a 103.581.921 Euro e corrispondente al 90,91 percento del totale distribuito.

Un riepilogo del valore aggiunto distribuito dall'Azienda è riportato nella tabella seguente:

Tabella: Valore aggiunto, anno 2017

Valore aggiunto	2017	2016
Valore aggiunto totale distribuito da CE	108.700.460 €	113.933.977 €
Valore aggiunto distribuito ai lavoratori	104.933.236 €	103.581.921 €
Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/istituti bancari	2.910.983 €	2.910.983 €
Valore aggiunto distribuito alla PA	2.177.400 €	1.507.025 €
Valore aggiunto trattenuto dall'Azienda	7.846.988 €	12.144.266

## Distribuzione del valore aggiunto 2017



### G. Certificazioni aziendali

La Certificazione aziendale è un titolo di riconoscimento che attesta la creazione, l'applicazione ed il mantenimento di un Sistema Gestionale ed Organizzativo conforme a specifiche norme di riferimento, valide a livello internazionale. Adottare un Sistema Gestionale ed Organizzativo significa primariamente definire degli obiettivi raggiungibili, quindi orientare la propria azienda verso il conseguimento degli stessi, definendo criteri e modalità di lavoro, ovvero predisponendo ed applicando procedure, istruzioni di lavoro e sistemi di registrazione coerenti e compatibili con lo scopo che l'azienda ha deciso di perseguire.

In ambito di Certificazione della Qualità, l'Azienda dichiara la presenza della certificazione ISO 9001, la quale stabilisce i requisiti che deve possedere un Sistema Gestionale orientato alla Qualità. Le norme della serie ISO 9000 sono state definite dall'International Organization for Standardization per delineare i requisiti per i sistemi di gestione della qualità all'interno delle aziende.

Attraverso tale certificazione il cliente finale può aver piena fiducia sul fatto che i servizi e i prodotti immessi sul mercato corrispondano a determinate specifiche e che tutte le fasi relative alla loro realizzazione siano ripercorribili e verificabili.

L'adozione della certificazione ISO 9001 non è obbligatoria, ma il suo possesso sta diventando un attributo sempre più indispensabile per far fronte alle sfide del mercato. Oramai in tutte le gare pubbliche dello Stato, negli appalti e anche nell'affidamento di forniture, si richiede il possesso della Certificazione ISO 9001.



L'adozione di tale certificazione è una scelta strategica per le imprese che vogliono incrementare la propria produzione, abbattere i costi e aumentare la fidelizzazione della clientela.

L'Azienda è in possesso della certificazione ambientale, strumento volontario di autocontrollo e responsabilizzazione adottabile da organizzazioni che intendano perseguire un miglioramento continuo delle proprie performance ambientali. La certificazione dei sistemi di gestione ambientale attesta la conformità di un'azienda o di un ente alla norma internazionale UNI EN ISO 14001 ed è relativa al controllo degli impatti ambientali connessi alle proprie attività, prodotti e servizi. La norma ISO 14001 non specifica livelli di performance ambientale, avendo quale pre-requisito il rispetto delle leggi esistenti in materia ambientale e richiedendo un'analisi degli impatti ambientali e lo sviluppo di progetti specifici di miglioramento.

L'organizzazione che intenda perseguire la certificazione ISO 14001 deve:

Definire la politica ambientale e diffonderla al personale;

Pianificare per individuare gli aspetti ambientali delle attività dell'impresa che necessitano di monitoraggio;

Attuare il sistema di gestione ambientale (ruoli, responsabilità e autorità);

Introdurre procedure di controllo;

Riesaminare di continuo il sistema di gestione ambientale implementato.

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 sia 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. Un ulteriore centro di raccolta è stato attivato nell'agosto del 2017. E' altresì costantemente in atto una forte azione di comunicazione all'utenza al fine di promuovere l'utilizzo dei centri di raccolta comunali anche attraverso sistemi di premialità.

Tabella: Indicatori della qualità del servizio, anno 2017 e 2016

Indicatori della qualità del servizio	Media 2017	Media 2016
Indice cassonetti non prelevati	0%	0%
Indice cassonetti con presenza di macchie	3%	6%
Indice di strade non conformi per spazzamento e diserbo	40%	54%
Indice di campane vetro piene	5%	2%
Indice di campane multimateriale piene	3%	2%
Indice di campane con rifiuti alla base	5%	5%
Indice cumuli abbandonati in strada	0,4	0,5

Un riepilogo delle certificazioni possedute dall'Azienda è riportato nella tabella seguente:

Tabella: Certificazioni aziendali, anno 2017

Certificazioni	Presenza
ISO 90001	SI
ISO 140001	SI

# RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE

## Servizi



- ENTRO IL 2030, SVILUPPARE INFRASTRUTTURE DI QUALITÀ, SOSTENIBILI, ACCESSIBILI E RESILIENTI;
- PROMUOVERE L'INDUSTRIALIZZAZIONE INCLUSIVA, SOSTENIBILE E CON MAGGIORE EFFICIENZA NELL'USO DELLE RISORSE;
- ENTRO IL 2030, RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE DELLE CITTÀ, RELATIVAMENTE ALLA QUALITÀ DELL'ARIA E ALLA GESTIONE DEI RIFIUTI;
- ENTRO IL 2020, AUMENTARE IL NUMERO DI CITTÀ CHE ATTUANO POLITICHE DI EFFICIENTAMENTO, MITIGAZIONE E ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI.
- ENTRO IL 2030, RAGGIUNGERE LA GESTIONE SOSTENIBILE E L'USO EFFICIENTE DELLE RISORSE NATURALI.

Le attività industriali dell'Azienda contribuiscono allo sviluppo dei territori, favorendo la tutela ambientale, il contenimento degli impatti e lo sviluppo sostenibile. Esse concorrono al benessere e alla prosperità delle comunità, attraverso l'erogazione di servizi essenziali, economici ed efficienti.

Tali attività determinano tuttavia impatti ambientali diretti e indiretti. Monitorarne e misurarne gli effetti è fondamentale per l'Azienda, a conferma dell'impegno e della responsabilità agiti nell'attività d'impresa.

Le principali attività da cui derivano impatti ambientali (diretti e indiretti) riguardano:

**i servizi ambientali, intesi come raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti.**

Gli automezzi presenti nel parco aziendale sono 993. Per ridurre gli impatti ambientali prodotti dalle emissioni inquinanti derivanti dagli automezzi presenti nel parco aziendale, l'Azienda si è dotata di 3 mezzi alimentati a gpl

Il 85,90 per cento degli automezzi aziendali è dotato di sistemi di telecontrollo (GPS), ovvero dispositivi che garantiscono un migliore impiego delle risorse, il coordinamento dei mezzi e la gestione di eventuali anomalie, la sicurezza del personale. I sistemi di telecontrollo consentono

all'Azienda anche di realizzare una banca dati georeferenziata per una più puntuale pianificazione del servizio e controllo dei costi.

Un riepilogo del parco mezzi dell'Azienda è riportato nella tabella seguente:

Tabella: Automezzi, anno 2017

Automezzi	Numero	%	% Settore
Mezzi totali	993		
Mezzi alimentati a gpl	3	0,30%	
Mezzi dotati di telecontrollo	853	85,90 %	

Tabella: Automezzi per tipologia, anno 2017

Automezzi	Numero	%
Autovetture	105	11%
Automezzi	788	79%
Spazzatrici	26	3%
Lavacassonetti	15	2%
Lavastrade	5	1%
Furgoni	43	4%
Motocicli	10	1%
Anaffiatrice stradale	1	0%
<b>Totale</b>	<b>993</b>	

Standard emissioni veicoli	N. 2017	N. 2016
Elettrici	0	2
Euro 0	13	12
Euro 1	3	3
Euro 2	190	205
Euro 3	310	313
Euro 4	181	181
Euro 5	330	326
Euro 6	101	100

#### 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.

Tabella emissioni di CO2 flotta automezzi 2017 e 2016

Ton CO2	2017	2016
Gasolio	10.041	10.062
Benzina	50	61
Metano	22	13
<b>Totale</b>	<b>10.113</b>	<b>10.136</b>

Tabella Flotta automezzi per alimentazione 2017 e 2016

Flotta per alimentazione	2017	2016
Gasolio	99%	99%
Benzina	1%	1%
Metano	0%	0%

## Servizi energetici



- ENTRO IL 2030, GARANTIRE ACCESSO UNIVERSALE AI SERVIZI ENERGETICI A PREZZI ACCESSIBILI, AFFIDABILI E MODERNI;
- ENTRO IL 2030, AUMENTARE NOTEVOLMENTE LA QUOTA DI ENERGIE DA RINNOVABILI NEL MIX ENERGETICO;
- ENTRO IL 2030, RADDOPPIARE IL TASSO DI GLOBALE DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO;
- ENTRO IL 2030, RAFFORZARE LA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE PER ACCESSO ALLA TECNOLOGIA, ALLA RICERCA PULITA;
- INTEGRARE NELLE POLITICHE, NELLE STRATEGIE E NEI PIANI NAZIONALI LE MISURE DI CONTRASTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI.

## Servizi ambientali



- Migliorare progressivamente, fino al 2030, l'efficienza delle risorse globali nel consumo e nella produzione nel tentativo di scindere la crescita economica dal degrado ambientale, in conformità con il quadro decennale di programmi sul consumo e la produzione sostenibili, con i paesi sviluppati che prendono l'iniziativa;
- Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali;
- Incoraggiare le imprese, soprattutto le aziende di grandi dimensioni e transnazionali, ad adottare pratiche sostenibili e integrare le informazioni sulla sostenibilità nelle loro relazioni periodiche;
- Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo.

L'Azienda opera per assicurare al territorio gestito un corretto ciclo dei rifiuti, dalla raccolta al recupero di materia o di energia, fino allo smaltimento. Tra gli obiettivi, la prevenzione e la riduzione nella produzione dei rifiuti e l'incentivazione alle raccolte differenziate. Nei servizi ambientali sono generalmente comprese anche le attività di pulizia delle strade, dei marciapiedi e delle aree verdi cittadine e lo sgombero della neve. La gestione dei rifiuti riveste un ruolo cruciale nella transizione verso un'economia circolare, capace di utilizzare in maniera efficiente e sostenibile le risorse. Nel quadro di competenze istituzionali definite territorialmente, per l'Azienda è fondamentale la pianificazione del fabbisogno di trattamento e smaltimento dei rifiuti raccolti, funzionale - in ottica di economia circolare - a gestire in sicurezza le filiere dei processi di raccolta e recupero. La raccolta differenziata è certamente il primo importante anello delle tante filiere industriali del riciclaggio che oggi trainano la transizione verso un'economia più "verde", sostenibile e circolare.

I nuovi obiettivi della strategia europea sull'economia circolare stanno accelerando l'evoluzione delle raccolte, attraverso servizi sempre più personalizzati e nuove tecnologie per la rilevazione dell'utenza/dei conferimenti, la tracciatura dei flussi e l'implementazione di nuovi sistemi di tariffazione, ma anche per un migliore controllo di gestione (es. ingegnerizzazione dei processi) ed efficienza.

In quanto elemento di raccordo tra una componente culturale - i cittadini che producono e conferiscono i rifiuti - e una industriale, l'Azienda è chiamata ad un ruolo di cerniera in questa transizione verso l'economia circolare. Infatti, l'azienda ha posto in atto iniziative per la prevenzione e la riduzione dei rifiuti sostenendo dei costi pari a 205.720 Euro.

Il volume totale di rifiuti urbani (RU) raccolti dall'Azienda negli 1 Comuni serviti dove risiedono 962.003 cittadini è stato pari, nel 2017, a 501.000 tonnellate. Di questi, 328.000 sono raccolti in modo indifferenziato (RUind), mentre 173.000 tonnellate sono raccolte in modo differenziato (RD).

La produzione pro capite di rifiuti urbani (RU) è stata pari a 520,79 kg/ab\*anno, contro una media di settore pari a kg/ab\*anno. La quantità di rifiuti indifferenziati pro capite prodotti (RUind) è stata pari a 346,15 kg/ab\*anno, contro una media di settore pari a kg/ab\*anno. Mentre, la quantità pro capite proveniente dalla raccolta differenziata (RD) è stata pari ad 174,64 kg/ab\*anno, contro una media di settore pari a kg/ab\*anno.

Un riepilogo dei rifiuti urbani raccolti e della quantità pro capite di rifiuti prodotti è rappresentato nelle tabelle seguenti:

Tabella: Rifiuti urbani raccolti, anno 2017

RU	Ton/anno	%
RU raccolti	501.000	
RUind raccolti	328.000	65,47 %
RD raccolti	173.000	34,53 %

Tabella: Quantità pro-capite rifiuti urbani, anno 2017

RU	Kg*ab/anno
Quantità pro-capite RU	520,79 kg*ab/anno
Quantità pro-capite RUind	346,15 kg*ab/anno
Quantità pro-capite RD	174,64 kg*ab/anno

La composizione del rifiuto urbano differenziato e i relativi volumi raccolti sono illustrati nella tabella seguente:

Tabella: Rifiuti urbani raccolti, anno 2017

Rifiuti Urbani	Ton/anno	% Azienda
RD raccolti	173.000	
Plastica	21.000	12,14 %
Vetro	16.000	9,25 %
Carta/Cartone	39.000	22,54 %
Frazione Organica	64.000	36,99 %
RAEE	1.000	0,58 %
Spazzamento stradale	5.000	2,89 %
Ingombranti	6.000	3,47 %

Il rifiuto urbano differenziato avviato a recupero di materia è stato pari a 173.000 tonnellate. Più in dettaglio, la composizione del rifiuto differenziato avviato a recupero di materia è illustrato nella tabella seguente:

Tabella: Rifiuti urbani avviati a recupero di materia, anno 2017

Rifiuti Urbani	Ton/anno	% Azienda
RD avviato a recupero di materia	173.000	
Plastica	21.000	12,14 %
Vetro	16.000	9,25 %
Carta/Cartone	39.000	22,54 %
Frazione Organica	64.000	36,99 %
RAEE	1.000	0,58 %
Spazzamento stradale	5.000	2,89 %
Ingombranti	6.000	3,47 %

I risultati raggiunti dunque ripagano le scelte intraprese per il piano di sviluppo RD attuato per il piano 2016-2020, fondate sull'applicazione delle strategie che, in un processo omogeneo e continuo di ristrutturazione del servizio avente per obiettivo la crescita continua della RD, sono di seguito richiamate:

- implementazione di nuovi servizi di raccolta RD con sistemi PaP;
- consolidamento ed ottimizzazione di tutti i servizi RD già attivi, con
- razionalizzazione dei servizi e semplificazione dei calendari in territori
- omogenei;
- sviluppo della RD stradale a cinque frazioni tramite il potenziamento della
- raccolta a campane;
- Attivazione di nuovi servizi di raccolta del vetro per le utenze commerciali;
- Attivazione di servizi ad hoc per tutte le grandi utenze non domestiche.
- Miglioramento dei canali di informazioni verso le utenze

Significativo l'incremento della frazione organica che passa dalle 57.136 tonnellate del 2016 alle 63.612 tonnellate del 2017. La raccolta di tale frazione si è incrementata del 45% nell'ultimo triennio e l'ulteriore crescita della RD è strettamente legata alla raccolta di tale frazione che tuttavia è dipendente dalle disponibilità di trattamento degli impianti fuori regione almeno fino al completamento dell'impianto del Comune di Napoli. Nel 2017 si sono registrati ulteriori incrementi di altre frazioni secche che hanno positivamente inciso sul totale dei ricavi aziendali. Altri incrementi si sono registrati nella raccolta della carta (+9%), del vetro (+18%) e degli ingombranti (+9%). Dal 2017, in base alla D.G.R. n°509 del 01/08/2017 "Metodo per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani aggiornato alle linee guida di cui al D.M. 26 maggio 2016", è stato definito un nuovo metodo di calcolo recepito nei dati esposti dall'azienda.

Dal rifiuto differenziato avviato a recupero di materia, n/d tonnellate sono scarti. Di questi, n/d tonnellate sono state avviate a recupero energetico mentre n/d tonnellate sono state avviate a smaltimento.



La frazione indifferenziata dei rifiuti è destinata a diverse modalità di smaltimento, nella ricerca della migliore valorizzazione della risorsa rifiuto, al fine di ridurre i quantitativi destinati alla termovalorizzazione e allo smaltimento in discarica.

La destinazione del rifiuto urbano indifferenziato con i relativi volumi è illustrata nella tabella seguente: Tabella: Rifiuti Urbani, anno 2017

Rifiuti Urbani	Ton/anno	% Azienda	% Settore
Recupero di materia	173.000	34,53 %	
Recupero energetico	0	0 %	
Conferimento in discarica	0	0 %	

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.

Lo sviluppo di ogni azione, è stato realizzato attraverso una fase di censimento, di progettazione, di comunicazione e di esecuzione. Gli abitanti interessati nel 2017 in tutte le azioni sopra riepilogate sono stati circa 80.000.

anno esecuzione	Descrizione Azione	Tipo azione	Tipo di Raccolta	n° Abitanti Stimati (2,67 x Famiglia) Sito Comuni.it	n° Famiglie	n° UND
2017	Estensione PaP Vomero - Arenella San martino	Attivazione	PaP	19689	7374	407
2017	Via Caravaggio	Attivazione	PaP	4208	1576	94
2017	Estensione PaP Pianura sostituzione Carichi Laterali	Attivazione	PaP	1898	711	42
2017	Pietro Coletta - Teatro San Ferdinando	Attivazione	PaP	2475	927	108
2017	San Pietro a Patierno	Attivazione	PaP	9713	3638	145
2017	Via Nuova Poggioreale e parchi	Attivazione	PaP	8261	3094	134
2017	Pianura III Estensione	Attivazione	PaP	5746	2152	111
2017	Via Filippo Maria Briganti	Attivazione	PaP	2459	921	23
2017	Gianturco	Attivazione	PaP	1380	517	117
2017	Coroglio	Attivazione	PaP	539	202	52
2017	Pianura MMP Kaputt	Attivazione	PaP			
2017	Via Aniello Falcone	Attivazione	Pap	2638	988	34
2017	Via F. Imparato	Attivazione	PaP	518	194	9
2017	Estensione Barra Ponticelli	Attivazione	PaP	4.314	1616	83
2017	Chiaia Estensione 2017	Attivazione	PaP	681	255	50
2017	Zona Nuova S. Erasmo	Attivazione	PaP	2675	1002	91
2017	Via Caserta al Bravo	Attivazione	PaP	139	52	44
2017	Via Giovanni Antonio Campano Lato basso	Attivazione	PaP	1517	568	44
2017	Via Don Bosco e limitrofe	Attivazione	PaP	705	264	55
2017	Arenella zona Pietro Castellino e Domenico Fontana Fase 1	Attivazione	PaP	7.000	2.622	200

### 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 10 centri di raccolta. 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 2017 sono stati attivati i centri di raccolta itineranti presenti in 12 piazze della città: piccole isole ecologiche per la raccolta dei rifiuti ingombranti e dei RAEE (rifiuti elettrici ed elettronici).

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 2017 ha previsto le seguenti azioni:

- sviluppo della RD stradale a cinque frazioni tramite il potenziamento della raccolta a campane;
- Estensione della raccolta stradale dell'organico a tutte le utenze non altrimenti raggiungibili;
- Accorpamento razionale dei cassonetti per agevolare il conferimento dei cittadini;

- Sostituzione cassonetti usurati
- 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 9 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:

- 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 2017 sono giunte ad ASIA Napoli **64.486 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 **23.000 tonnellate**.

Nell'ambito della città di Napoli, si stima che **il 90% del totale dei rifiuti ingombranti venga abbandonato per strada**, nonostante 10 centri di raccolta fissi e 12 itineranti e tempi di evasione dalle chiamate sia al di sotto del minuto.

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.

Tabella: Campane raccolta differenziata, anno 2017

Frazione	Totale
Carta	1.325
Plastica e metalli	1.840
Vetro	1.857

Nel 2017 sono state installate le prime tre campane interrate a Piazza Municipio.

## I rifiuti prodotti da ASIA Napoli

Tabella: Rifiuti prodotti da Asia napoli, anno 2017

Rifiuti prodotti da Asia Napoli	Ton/anno	% Azienda
Toner per stampa	0,02	0%
Oli minerali	0,804	0%
Olio combustibile	0,700	0 %
Imballaggi di plastica	178,8	4%
Imballaggi metallici	114,08	3%
Imballaggi con residui sostanze pericolose	3,129	0 %
Materiale filtrante	0,275	0%
Veicoli fuori uso	98,430	2 %
Filtri dell'olio	0,09	0%
Metalli ferrosi	37,744	1%
Plastica	5,190	0%
Componenti pericolosi	1,192	0%
Rifiuti inorganici	157,700	4%
Batterie al piombo	10,715	0%
Rifiuti liquidi acquosi	765,35	19%
Ferro e acciaio	9,040	0%
Percolato di discarica	2.429,86	61%
Fanghi fosse settiche	162,210	4%
<b>Totale</b>	<b>3.975</b>	

## La gestione delle sedi

I consumi di energia elettrica, di gas ed acqua per l'anno 2017 per la gestione delle sedi aziendali sono:

Tabella costi e consumi per la gestione sedi, anno 2017

Utenze	Unità di misura	Costo	Consumi
Acqua	mc	128.158	95.685
Elettricità	kwh	340.993	1.876.327
GPL	litri	64.768	144.250
Gas naturale	smc	83.127	132.740

## Utenti



- ENTRO IL 2030, COSTRUIRE LA RESILIENZA DEI POVERI E DI QUELLI IN SITUAZIONI VULNERABILI E RIDURRE LA LORO ESPOSIZIONE E VULNERABILITÀ AD EVENTI ESTREMI LEGATI AL CLIMA E AD ALTRI SHOCK E DISASTRI ECONOMICI, SOCIALI E AMBIENTALI;
- ENTRO IL 2030, RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE NEGATIVO PRO CAPITE DELLE CITTÀ, IN PARTICOLARE RIGUARDO ALLA QUALITÀ DELL'ARIA E ALLA GESTIONE DEI RIFIUTI;

L'attenzione ai cittadini, siano essi utenti o clienti, è una costante per l'Azienda, impegnata a garantire sicurezza, continuità, salubrità e sostenibilità dei servizi resi.

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. La Direzione Ricerca e Sviluppo ha continuato ad offrire supporto nelle attività di comunicazione ed informazione destinate al proprio personale operativo (capi turno, capi squadra, operatori), a vantaggio dei quali sono state tenute dei momenti di formazione in cui è stato illustrato il piano di comunicazione messo in atto, sono state richiamate le corrette modalità di separazione dei materiali, di organizzazione e cura del territorio e di esecuzione dei servizi. Per quanto attiene la comunicazione multicanale con l'utenza, molteplici sono state le migliorie e le novità introdotte nell'anno 2017. È stato inaugurato il nuovo sito WEB [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it), completamente rinnovato e rivisto nella grafica nell'informazione e nei contenuti ed è stata lanciata l'App di ASIA Napoli per dispositivi iOS ed Android.

È stata strutturata la sezione "servizi territoriali" disponibile sia sul sito che tramite App, che restituisce informazioni specifiche, riferite ad un preciso indirizzo (via e civico), circa le modalità di raccolta e le infrastrutture messe a disposizione per la raccolta differenziata (dalle isole ecologiche, ai punti di raccolta mobili, ai contenitori stradali) nel circondario, visualizzate anche su cartografia.

La campagna “Dove lo butto?”, introdotta nell’anno 2015 a supporto dei cittadini per fornire indicazioni sulla corretta differenziazione dei materiali e degli oggetti più comuni è stata mantenuta ed aggiornata; sono stati ricevuti 178 contatti nel corso dell’anno, a cui è stata fornita chiara indicazione sui dubbi nati nella separazione casalinga dei rifiuti. L’azienda ha proseguito nella costante ricerca del miglioramento dei materiali illustrativi (dagli opuscoli distribuiti porta a porta agli adesivi sui contenitori di tutte le dimensioni) al fine di renderli più chiari e comprensibili, oltre che uniformi nella loro struttura. È stata introdotta la procedura per l’inoltro dei reclami, in ossequio alla normativa vigente.

Nel 2017 sono state effettuate 162.372 chiamate, rispetto alle 166.714 ricevute nel 2016 si registra con un decremento del - 3%. Le principali chiamate dei clienti sono riassumibili nelle 4 categorie individuate:

- RECLAMI 46.845;
- INGOMBRANTI 64.486;
- INFORMAZIONI 37.952;
- RICHIESTE 9.970.

Tabella: Contatti call center, anno 2017 e 2016

Utenti servizio call center	2017	2016
Reclami	46.845	54.847
informazioni	37.952	33.072
ingombranti	64.486	65.265

### 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.

### Lavoratori



- GARANTIRE ALLE DONNE PIENA ED EFFETTIVA PARTECIPAZIONE E PARITÀ DI ACCESSO A TUTTI I LIVELLI;
- RAGGIUNGERE LIVELLI PIÙ ELEVATI DI PRODUTTIVITÀ ECONOMICA ATTRAVERSO LA DIVERSIFICAZIONE, L'AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO E L'IMPRENDITORIALITÀ, LA CREATIVITÀ E L'INNOVAZIONE, ANCHE ATTRAVERSO UN FOCUS SU SETTORI AD ALTO VALORE AGGIUNTO SETTORI AD ALTA INTENSITÀ DI MANODOPERA;
- ENTRO IL 2030, RAGGIUNGERE LA PIENA E PRODUTTIVA OCCUPAZIONE E UN LAVORO DIGNITOSO PER TUTTE LE DONNE E GLI UOMINI, ANCHE PER I GIOVANI E LE PERSONE CON DISABILITÀ, E LA PARITÀ DI RETRIBUZIONE PER LAVORO DI PARI VALORE;
- PROTEGGERE I DIRITTI DEL LAVORO E PROMUOVERE UN AMBIENTE DI LAVORO SICURO E PROTETTO PER TUTTI I LAVORATORI, COMPRESI I LAVORATORI MIGRANTI, IN PARTICOLARE LE DONNE MIGRANTI, E QUELLI IN LAVORO PRECARIO;
- INCORAGGIARE LE IMPRESE, SOPRATTUTTO LE AZIENDE DI GRANDI DIMENSIONI E TRANSNAZIONALI, AD ADOTTARE PRATICHE SOSTENIBILI E INTEGRARE LE INFORMAZIONI SULLA SOSTENIBILITÀ NELLE LORO RELAZIONI PERIODICHE.

Il capitale umano, inteso come l'insieme delle conoscenze, delle capacità e delle competenze di cui dispone l'azienda, gioca un ruolo fondamentale nella crescita e nello sviluppo di ASIA Napoli. I principi e le politiche praticate da ASIA Napoli correlate alla responsabilità verso le persone, sono definiti nel Codice Etico e sviluppati all'interno del sistema normativo, composto da policy e procedure specifiche, predisposto nell'ambito delle attività di indirizzo. Le politiche del personale si basano sulla valorizzazione del merito e sullo sviluppo della professionalità, evitando pratiche discriminatorie nella selezione, assunzione, formazione, gestione e sviluppo, retribuzione del personale, nonché di ogni forma di nepotismo e favoritismo. Inoltre, ASIA Napoli si impegna a tutelare l'integrità morale del personale salvaguardandolo da qualunque tipo di violenza o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

I lavoratori rappresentano il capitale umano, inteso come l'insieme delle conoscenze, delle capacità e delle competenze di cui l'Azienda dispone. Essi giocano, dunque, un ruolo fondamentale nella crescita e nello sviluppo aziendale. Il Codice etico adottato dall'Azienda descrive i principi e le politiche praticate verso i lavoratori.

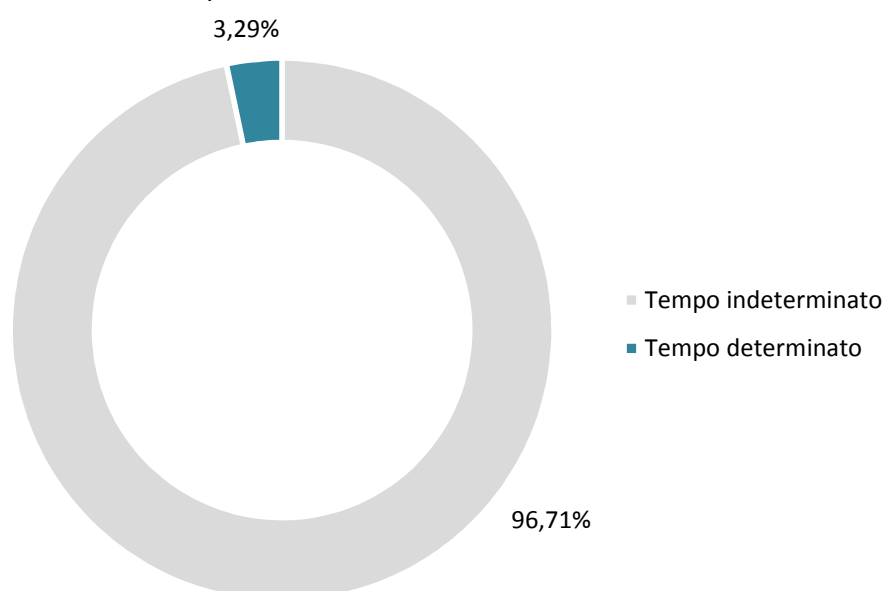
La società ha al suo attivo 2.235 dipendenti, il 99,96 per cento dei quali è assunto a tempo indeterminato. Nel corso del 2017 l'Azienda ha assunto 14 nuovi dipendenti a fronte di 93 dipendenti cessati.



Tabella: Dipendenti a tempo indeterminato, anno 2017

Dipendenti	Uomini	Donne
Dirigenti	5	
Quadri	8	1
Impiegati	232	53
Operai	1.888	47
<b>Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato</b>	<b>2.133</b>	<b>101</b>
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	1	
<b>Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato</b>	<b>1</b>	
<b>Totale</b>	<b>2.134</b>	<b>101</b>

Dipendenti assunti a tempo indeterminato



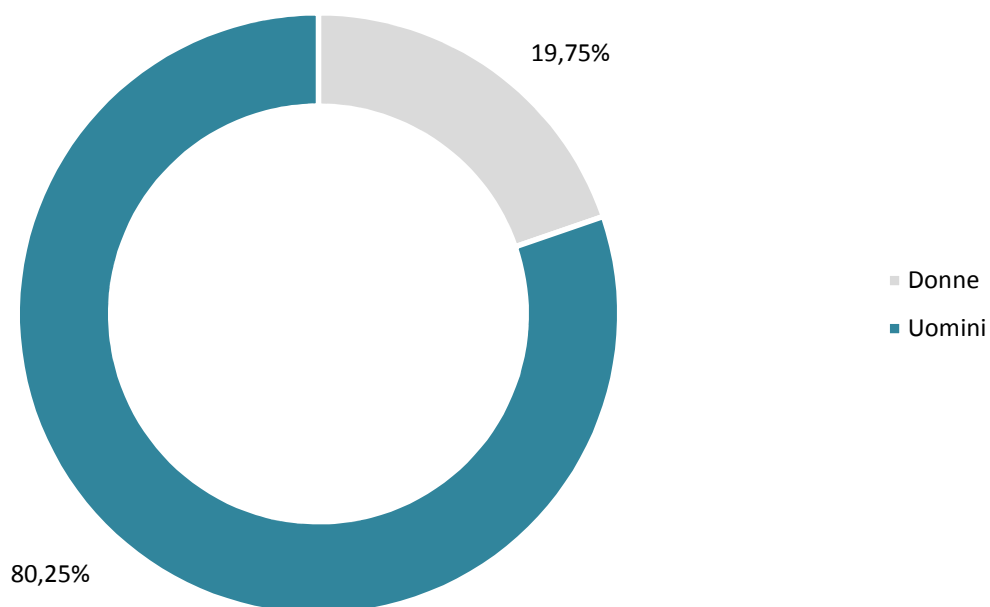
I dipendenti a tempo indeterminato dell'Azienda, suddivisi nelle seguenti fasce d'età e confrontati alla media di settore, sono riportati nella tabella seguente:

Tabella: Dipendenti a tempo indeterminato per fascia di età, anno 2017

Dipendenti	Numero	% Azienda
Totale	2.234	
< 30 anni	2	0,09 %
31 - 40 anni	45	2,01 %
41 - 50 anni	256	11,46 %
51 - 60 anni	817	36,57 %
> 61 anni	1.115	49,91 %

I dipendenti complessivi dell'Azienda si suddividono in 101 donne e 2.134 uomini, con una percentuale di presenza femminile pari al 4,52 percento.

#### Dipendenti distinti per genere



I dipendenti dell'Azienda, suddivisi in base alla qualifica e allo stipendio medio, sono riportati nelle tabelle seguenti:

Tabella: Qualifica e stipendio medio donne, anno 2017

Dipendenti	Numero	Stipendio medio
Donne con qualifica di Quadro	1	63.837 €
Donne con qualifica di Impiegato	53	32.643 €
Donne con qualifica di Operaio	47	25.962 €

Tabella: Qualifica e stipendio medio uomini, anno 2017

Dipendenti	Numero	Stipendio medio
Uomini con qualifica di Dirigente	5	
Uomini con qualifica di Quadro	8	63.846 €
Uomini con qualifica di Impiegato	232	35.935 €
Uomini con qualifica di Operaio	1.888	30.667 €

#### Diversità e pari opportunità in ASIA Napoli

Qualsiasi forma di discriminazione è esplicitamente vietata dal Codice Etico e ASIA Napoli considera la diversità, in tutte le sue accezioni, come un punto di forza e un valore da salvaguardare e promuovere in azienda. I processi di gestione delle risorse umane sono applicati secondo gli stessi principi di meritocrazia, equità e trasparenza senza distinzioni di sesso, età, nazionalità, origine etnica, credo religioso e orientamento sessuale.

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.

Il totale delle ore di assenza dei dipendenti dell'Azienda è stato pari a 355.332 al netto di ferie e festività, su un totale di ore lavorate pari a 3.644.678.

Tabella: Ore di assenza e ore lavorate per tipologia, anno 2017

Tipologia ore di assenza e ore lavorate	Numero
Malattia	258.673
Infortunio	46.290
Maternità (obblig./facolt/allatt.)	3.628
Sciopero	2.080
Permessi L.104/92	38.427
Permessi sindacali	15.624
Permessi non retribuiti	6.071
Ritardi/sospensioni/assenze ingiust.	11.167
Altre	39.204
Ferie e festività	454.242
<b>Totale ore di assenza</b>	<b>875.404</b>
Ore lavorate ordinarie	3.617.256
Ore lavorate straordinarie	27.422
<b>Totale ore lavorate</b>	<b>3.644.678</b>

### Turno over

Tabella: Personale in ingresso, anno 2017

Dipendenti	Uomini	Donne
Dirigenti	0	0
Quadri	0	0
Impiegati	2	0
Operai	10	2
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>2</b>

Tabella: Personale in uscita, anno 2017

Dipendenti	Uomini	Donne
Dimissioni	5	1
Pensionamenti	72	0
Decessi	14	0
Licenziamenti	1	0
<b>Totale</b>	<b>92</b>	<b>1</b>

Tabella: Dipendenti a tempo indeterminato per fascia di età, anno 2017

Dipendenti	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
< 30 anni	0	0	1	1
31 - 40 anni	0	0	20	25
41 - 50 anni	2	1	84	169
51 - 57 anni	2	4	81	730
> 57 anni	2	4	99	1.010

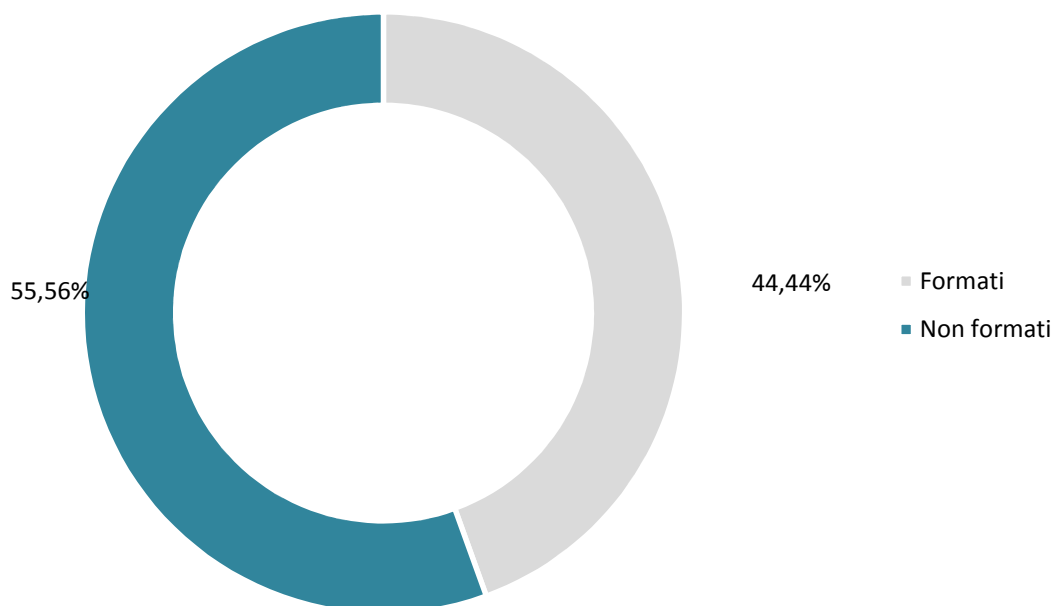
#### Contratti part time

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 6 le unità che nel 2017 ne hanno fatto richiesta, 5 donne e 1 uomo.

	Uomini	Donne
Contratti part time	1	5

Ai lavoratori sono state dedicate nel 2017 complessivamente 6.617 ore di formazione professionale, di cui 3.082 sulle tematiche inerenti la sicurezza sul lavoro e 4 su tematiche inerenti la prevenzione e il contrasto alla corruzione. Le ore di formazione media pro capite erogate sono state pari a 2,96 mentre sono 1.385 i dipendenti che hanno svolto attività di formazione, pari al 61,97 del totale dei lavoratori.

## Dipendenti formati



I dati sulla formazione dei dipendenti sono riportati nella tabella seguente:

Tabella: Formazione professionale, anno 2017

	Totale	Sicurezza	Anticorruzione
Ore di formazione	6.617	3.082	4
Dipendenti formati	1.385	472	19

Nella fattispecie nel 2017 sono state erogate 6.617 ore di formazione coinvolgendo 1.384 dipendenti.

Gli interventi sono stati di diversa natura, si è spaziato da percorsi formativi spot su una risorsa ad interventi più corposi, quali ad esempio l'aggiornamento in materia di sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs 81/08 iniziato nel settembre 2017 si concluderà nel settembre 2018, o il corso Asia Solution 1 e 2 anche quest'ultimo ancora in fase di svolgimento.

Le ore di formazione erogate possono essere così ripartite:

- 3.954 ore per il personale operaio
- 2.535 per gli impiegati ed i quadri
- 128 ore per i dirigenti
- **In relazione al tema**
  - 3.082 ore per corsi di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
  - 339 addestramento professionale mezzi d'opera
  - 3.068 ore per formazione specialistica
  - 128 ore per formazione manageriale per capo distretto / autoparco / ente.

Uno dei presupposti basilari di ASIA è l'importanza di investire non solo in macchinari ma anche in capitale umano, in quanto è questo che fa crescere un'azienda.

La quasi totalità delle ore di formazione erogate (circa 93.2%) sono state realizzate con progetti formativi finanziati dal Fondo Interprofessionale FONSERVIZI, attraverso la gestione del conto formazione aziendale.

L'idea è 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.

In base a questa ottica, l'obiettivo è far sì che i dipendenti ASIA Napoli attraverso la formazione, acquisiscano consapevolezza del proprio ruolo.

I costi per la formazione a carico dell'Azienda relativi all'anno 2017 sono stati circa 9.000,00 €, in particolare le spese hanno riguardato corsi specialistici individuali.

### **I temi della formazione**

#### **Sicurezza e Salute sui luoghi di lavoro**

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 Napoli Sociale;
- corso di aggiornamento ai sensi del D. Lgs.81/08;
- corsi per manutentori;
- 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)

Un corposo progetto formativo nell'ambito del D. Lgs 81/08 è stato il corso di aggiornamento per il rischio specifico alla mansione per operatori ecologici e autisti tutt'ora in corso il quale alla fine vedrà coinvolti circa 500 autisti e 1000 operatori ecologici per un totale di 4800 ore di formazione suddivise in 80 edizioni.

Affiancato al corso di aggiornamento in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro c'è un altro intervento formativo rilevante, fortemente voluto dallo staff dirigente, dal titolo **COSA SI COSA NO: Rifiuti Riciclabili** che vede la partecipazione degli stessi operatori ecologici e autisti coinvolti nel progetto formativo di aggiornamento di cui sopra, in quanto si tratta di un breve spot formativo nell'ambito del succitato progetto.

Nell'ambito della formazione per la salute e sicurezza sui posti di lavoro

- Aggiungono valore alla formazione, le ore di addestramento sul campo nelle quali sono stati investiti:
  - o 81 tra operai ed impiegati di distretto per 339 ore totali di addestramento

L'addestramento è stato rivolto:

- agli operai in genere per l'utilizzo delle attrezzature di lavoro;
- agli operai neo assunti;
- agli autisti che utilizzano autogru radiocomandata e altri mezzi del tipo north engineering.

Inoltre, nel 2017 si sono conclusi i progetti, di formazione obbligatoria per i lavoratori incaricati per il **Primo Soccorso e l'Antincendio Rischio Medio**.

### **Manutenzione Automezzi e Immobili aziendali**

Di rilievo anche **le attività formative svolti nell'ambito della manutenzione:**

- corso per il rilascio del patentino per *saldatura a elettrodo e a filo*:  
sono stati formati 6 meccanici per 720 ore di formazione;
- *Corso PEV, PAS e PEI*:  
sono stati formati 6 manutentori addetti agli immobili tra corso base e aggiornamento per un totale di 60 ore;
- *Corso Supervisor di manutenzione*:  
sono stati formati 2 capi tecnici della manutenzione automezzi per un totale di 160 ore di formazione.

Il progetto formativo Sviluppo Competenze in Asia Napoli il quale 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 non sempre ben chiari come il ruolo del RUP, la trasparenza, l'anticorruzione, i reati nella pubblica amministrazione, il ruolo dell'RLS, gli appalti sotto soglia.

Nello specifico tale formazione agli impiegati è stata arricchita anche con argomenti quali corsi per la gestione dei Sistemi di Qualità, ma soprattutto corsi per accrescere le competenze in materia di gestione informatica dei nuovi software utilizzati in ASIA Napoli attraverso i percorsi formativi quali: Oracle, Windows Server, Asia Solution 1 e Asia Solution 2.

I 6 direttori sono stati aggiornati e formati su materie di loro competenza per un totale di 128 ore di formazione.

Formazione del personale	2017 h/addetto	2016 h/addetto
Personale operaio	2	3
Personale impiegatizio	9	17
Personale dirigente	21	7



Per Asia Napoli la sicurezza delle persone è un obiettivo primario. L'impegno verso la tutela e il miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori si esplicita in azioni concrete finalizzate a:

- Accrescere la cultura della sicurezza attraverso la formazione, l'informazione e la sensibilizzazione di tutti i lavoratori;
- Stimolare un'evoluzione continua per la valutazione degli aspetti relativi alla sicurezza dell'ambiente di lavoro fin dalle fasi di definizione delle nuove attività.

L'attività di prevenzione e protezione della salute dei lavoratori, all'interno di un contesto come quello di Asia Napoli, può realizzarsi soltanto attraverso un'organizzazione adeguatamente strutturata con il preciso scopo di ampliare quanto più possibile la "cultura" della sicurezza in azienda ma anche presso i fornitori. La ricerca e l'adozione di buone pratiche sono oggetto di progressiva promozione non solo in ambito aziendale ma anche attraverso il coinvolgimento dei fornitori, allo scopo di estendere e migliorare la collaborazione sul conseguimento delle migliori performance.

La sicurezza sul lavoro è un impegno costante per l'azienda, a partire dal monitoraggio del fenomeno. Gli infortuni totali nel corso del 2017 sono stati pari a 242 corrispondenti a 5.526 giorni di assenza. Più in dettaglio, i dati relativi al numero di infortuni e alle ore di assenza nei vari settori coperti dell'Azienda sono riportati nelle tabelle seguenti, comparati alle rispettive medie di settore.

L'indice di frequenza degli infortuni riscontrato in Azienda è pari a 66,40 con un indice di gravità degli infortuni pari a 1.516,18. L'indice di incidenza è, invece, pari a 108,28, a fronte di una durata media degli infortuni pari a 22,83.

Un riepilogo degli indici di infortunio dell'Azienda, comparati alle rispettive medie di settore, è riportato nella tabella seguente:

Tabella: Indici di infortunio, anno 2017

	Valore
Indice di frequenza degli infortuni	66,40
Indice di gravità degli infortuni	1,52
Indice di incidenza degli infortuni	108,28
Durata media degli infortuni	22,83

## Scuola



- ENTRO IL 2030, AUMENTARE SOSTANZIALMENTE IL NUMERO DI GIOVANI E ADULTI CHE ABBIANO LE COMPETENZE NECESSARIE, INCLUSE LE COMPETENZE TECNICHE E PROFESSIONALI, PER L'OCCUPAZIONE, PER LAVORI DIGNITOSI E PER LA CAPACITÀ IMPRENDITORIALE;
- ENTRO IL 2030, ASSICURARSI CHE TUTTI GLI STUDENTI ACQUISISCANO LE CONOSCENZE E LE COMPETENZE NECESSARIE PER PROMUOVERE LO SVILUPPO SOSTENIBILE ATTRAVERSO, TRA L'ALTRO, L'EDUCAZIONE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE E STILI DI VITA SOSTENIBILI, I DIRITTI UMANI, L'UGUAGLIANZA DI GENERE, LA PROMOZIONE DI UNA CULTURA DI PACE E DI NON VIOLENZA, LA CITTADINANZA GLOBALE E LA VALORIZZAZIONE DELLA DIVERSITÀ CULTURALE E DEL CONTRIBUTO DELLA CULTURA ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE;

L'Azienda, ritenendo l'educazione la via più efficace e strategica per l'affermazione di una cultura della sostenibilità (e dell'innovazione), ha svolto nel 2017 progetti educativi nei vari contesti territoriali in cui opera.

In particolare, l'Azienda ha investito 102.860 Euro per iniziative di sensibilizzazione e informazione sulla sostenibilità rivolte alla cittadinanza ed ha realizzato incontri e progetti educativi rivolti alle scuole del territorio coinvolgendo studenti.

Nel mese di aprile 2017 Comieco ha organizzato RicicloAperto, presso Focus con la collaborazione di ASIA Napoli, l'iniziativa che apre le porte degli impianti della filiera del riciclo di carta e cartone a scuole, cittadini, istituzioni, media e tutti coloro che sono interessati a capire, assistendo in diretta alle varie fasi del processo industriale, cosa succede a carta e cartone una volta conferiti negli appositi contenitori

L'obiettivo è educare i più giovani ad un uso consapevole delle risorse e far scoprire il valore industriale del riciclo di carta e cartone, le professionalità e le tecnologie del comparto, per rassicurare i cittadini sull'utilità del loro impegno quotidiano nel fare la raccolta differenziata.

Il tour nazionale di Capitan Acciaio promosso dal Consorzio RICREA ha fatto tappa a Napoli dal 6 all'8 maggio del 2017 per la raccolta di materiali in acciaio e per l'impegno della città nella raccolta differenziata. Capitan Acciaio ha insegnato il valore della differenziata per aiutare i cittadini a scoprire i vantaggi della raccolta differenziata e il valore del riciclo dell'acciaio anche attraverso laboratori ludici.

Nel mese di novembre è stata inaugurata l'isola ecologica e centro di educazione ambientale dedicato ad Antonio D'Acunto in via Campano. Un' area risanata di 2500 metri quadrati isola ecologica e area verde alimentata ad energia sostenibile e un'aula didattica per svolgere attività di sensibilizzazione informazione e formazione sul riciclo.



GRI standard	Descrizione
<b>GRI 102:</b>	Dichiarazione del Presidente
<b>Informazioni generali 2017</b>	Principali impatti, rischi opportunità
<b>102-1</b>	Nome dell'organizzazione
<b>102-2</b>	Principali marchi, prodotti e/o servizi
<b>102-3</b>	Sede legale
<b>102-4</b>	Sedi operative
<b>102-5</b>	Proprietà e forma societaria
<b>102-6</b>	Mercati serviti
<b>102-7</b>	Dimensione dell'organizzazione
<b>102-8</b>	Informazioni sui dipendenti e lavoratori Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della catena di fornitura
<b>102-10</b>	
<b>102-11</b>	Principi di precauzione e approccio
<b>102-12</b>	Iniziative esterne
<b>102-13</b>	Partecipazioni e associazioni
<b>102-14</b>	Dichiarazione del Senior Management
<b>102-15</b>	Impatti chiave, rischi e opportunità Valori, principi, standards e norme di comportamento
<b>102-16</b>	Meccanismi di segnalazione e interesse sulle tematiche della responsabilità sociale /codice etico
<b>102-17</b>	Governance
<b>102-18</b>	Deleghe
<b>102-19</b>	Responsabilità esecutive per i temi economici, ambientali e sociali
<b>102-20</b>	Consultazione degli stakeholder sui temi economici, ambientali e sociali
<b>102-21</b>	Composizione del maggior organo di governo e dei suoi comitati
<b>102-22</b>	Presidente del maggior organo di governo
<b>102-23</b>	Nomina e selezione del maggior organo di governo
<b>102-24</b>	Conflitto di interessi
<b>102-25</b>	Ruolo del maggior organo di governo nel definire obiettivi, valori e strategie
<b>102-26</b>	Conoscenza collettiva del maggior organo di governo
<b>102-27</b>	Valutare le prestazioni dell'organo di governo
<b>102-28</b>	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali
<b>102-29</b>	Efficacia dei processi di gestione del rischio
<b>102-30</b>	Revisione dei temi economici, ambientali e sociali
<b>102-31</b>	Ruolo del maggior organo di governo nel processo di rendicontazione della sostenibilità
<b>102-32</b>	Comunicazione degli elementi di interesse
<b>102-33</b>	Natura e numero delle criticità
<b>102-34</b>	
<b>102-35</b>	Politica delle remunerazioni dei vertici
<b>102-36</b>	Processo per la determinazione delle remunerazioni
<b>102-37</b>	Coinvolgimento degli stakeholder nella politica delle remunerazioni
<b>102-38</b>	Compensazioni annuali Aumento percentuale del coefficiente di compensazione totale annuo
<b>102-39</b>	

GRI standard	Descrizione
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder
102-41	Contratti di lavoro collettivi applicati
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder
102-44	Temi chiave e punti di interesse emersi
102-45	Entità incluse delle dichiarazioni finanziarie consolidate
102-46	Definizione dei contenuti del report e contesto
102-47	Elenco degli aspetti materiali
102-48	Correzioni informazioni
102-49	Cambiamenti nella rendicontazione
102-50	Periodo di rendicontazione
102-51	Data del più recente report bilancio
102-52	Ciclo di rendicontazione
102-53	Contatti per domande relative al Bilancio di Sostenibilità
102-54	Richieste sul report
<b>Aspetti materiali oggetto della rendicontazione nel presente Bilancio di sostenibilità</b>	
<b>GRI 103 Management approach</b>	
103-1	Descrizione dell'aspetto e del suo contesto
103-2	Approccio di gestione dell'aspetto e sue componenti
103-3	Valutazione gestionale
<b>GRI 201: Performance economica</b>	
201-1	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e riduzioni ottenute come risultato di queste iniziative
201-3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione dei piani pensionistici.
201-4	Aiuti finanziari ricevuti da enti governativi
<b>Materiali e materie prime (gestione rifiuti)</b>	
<b>GRI 103 Management approach</b>	
103-1	Descrizione dell'aspetto e del suo contesto
103-2	Approccio di gestione dell'aspetto e sue componenti
103-3	Valutazione gestionale
<b>Emissioni</b>	
<b>GRI 103 Management approach</b>	
103-1	Descrizione dell'aspetto e del suo contesto
103-2	Approccio di gestione dell'aspetto e sue componenti
103-3	Valutazione gestionale
<b>Salute e sicurezza dei lavoratori</b>	
<b>GRI 103 Management approach</b>	
103-1	Descrizione dell'aspetto e del suo contesto
103-2	Approccio di gestione dell'aspetto e sue componenti
103-3	Valutazione gestionale
<b>GRI 403</b>	
403-1	Rappresentanti dei lavoratori in comitati formali in materia salute e sicurezza
403-2	Tipologia di infortunio e tasso di infortunio, malattie professionali, giorni persi, assenteismo e numero di incidenti correlati al lavoro.
403-3	Lavoratori con maggior incidenza o maggior rischio di malattie professionali legate alla loro mansione.

<b>GRI standard</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Occupazione/impiego</b>	
<b>GRI 103 Management approach</b>	
<b>GRI 401 Occupazione</b>	Descrizione dell'aspetto e del suo contesto
<b>401-1</b>	Assunzioni di nuovo personale e turn over
<b>401-2</b>	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno
<b>401-3</b>	Congedo parentale
<b>Formazione</b>	
<b>GRI 103 Management approach</b>	
<b>103-1</b>	Descrizione dell'aspetto e del suo contesto
<b>103-2</b>	Approccio di gestione dell'aspetto e sue componenti
<b>103-3</b>	Valutazione gestionale
<b>GRI 404 Formazione e addestramento</b>	
<b>404-1</b>	Numero medio di formazione per anno per dipendente
<b>Diversità e pari opportunità</b>	
<b>GRI 103 Management approach</b>	
<b>103-1</b>	Descrizione dell'aspetto e del suo contesto
<b>103-2</b>	Approccio di gestione dell'aspetto e sue componenti
<b>103-3</b>	Valutazione gestionale
<b>GRI 405 diversità e pari opportunità</b>	
<b>405-1</b>	Operazioni con valutazione del rispetto dei diritti umani Diversità negli organi di governo
<b>405-2</b>	Rapporto tra il salario di base uomini e donne