

MISURARSI PER MIGLIORARSI

ASIA NAPOLI



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

INDICE

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

Global Compact

Agenda 2030: Sustainable Development Goals

Analisi di contesto

High Lights 2019 – 2017

Profilo aziendale e responsabilità economica

Responsabilità Ambientale

Responsabilità Sociale

Indici GRI

Lettera agli stakeholder

La redazione del Bilancio di sostenibilità è ormai un appuntamento annuale importante per la nostra azienda, che ci consente di rendicontare con trasparenza i nostri risultati e la nostra attenzione alla sostenibilità. La redazione del documento del 2019 è avvenuta in un momento drammatico per il nostro Paese e per il mondo intero.

La progressiva diffusione del Coronavirus ha infatti determinato un'emergenza, tanto grave quanto straordinaria e imprevedibile, che ha coinvolto prima la sfera sanitaria e poi quella sociale ed economica del mondo globalizzato. La maggior parte di noi si trova a vivere un'esperienza del tutto nuova e potenzialmente destabilizzante. Molti dei nostri concittadini vivono il dolore per la perdita dei loro cari, in circostanze tragiche, oppure si trovano ad affrontare gravi difficoltà economiche, per l'indispensabile freno imposto alla maggioranza dei settori produttivi.

Le misure di distanziamento sociale, tese a rallentare i contagi, hanno interessato tutti i settori di attività e imposto cambiamenti radicali delle nostre abitudini di vita e di lavoro. Anche nella fase più acuta dell'epidemia, ASIA Napoli è riuscita a coniugare la salute e la sicurezza dei lavoratori e delle lavoratrici con la continuità operativa di tutti i servizi. L'adozione sin da marzo 2020 dello *smart working* per il personale impiegatizio e la riorganizzazione dei turni operativi ne sono un esempio. Questa crisi ha prodotto molti cambiamenti, alcuni anche strutturali, che ci hanno spinto anche a rivedere i nostri obiettivi strategici futuri rafforzando in noi la convinzione di dovere garantire servizi di pubblica utilità sempre più innovativi che puntino a standard qualitativi sempre più elevati.

Il Bilancio di Sostenibilità 2019, giunto alla sua nona edizione in conformità con le indicazioni dello standard GRI, rappresenta il nostro impegno verso gli *stakeholder* in un percorso di ricerca di miglioramento continuo basato sulla trasparenza dei nostri risultati e dei nostri obiettivi futuri.

Continuiamo a credere, dopo quasi otto anni dalla firma del Global Compact delle Nazioni Unite, che per crescere in modo responsabile sia fondamentale allineare le proprie strategie a principi universali quali la salvaguardia dei diritti umani, la valorizzazione del lavoro, la protezione dell'ambiente e la lotta alla corruzione. Proprio in virtù di questo nostro impegno nel 2018 ASIA Napoli è entrata a far parte del network italiano del Global Compact con lo status di membro fondatore.

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 2019 ASIA Napoli ha generato valore aggiunto per oltre 117 milioni di euro, distribuito tra il personale (84%), la pubblica amministrazione (1%), l'azienda (11%) ed i finanziatori (4%).

Anche nel 2019 è stato raggiunto l'obiettivo di preservare il valore economico e patrimoniale d'impresa, come l'utile di impresa di oltre 5,5 milioni di euro dimostra, e nonostante le criticità finanziarie del Comune di Napoli, l'azienda è riuscita ad attuare un piano di investimenti di 5 milioni di euro in aumento del 39% rispetto al 2018. Nel 2019 ASIA Napoli è stata in grado di dare un significativo contributo occupazionale, grazie al distacco del personale delle Terme di Agnano (26 unità), e attraverso l'assegnazione del personale CUB (233 unità) in un territorio, come quello napoletano, che registra ancora un elevato tasso di disoccupazione. Tali risorse saranno poi stabilizzate nel corso del 2020, e ciò consentirà all'azienda di fronteggiare la progressiva perdita di unità lavorative che nell'ultimo triennio sono state ben 331 unità. Le forniture aziendali hanno garantito oltre 200 posti di lavoro.

I risultati del 2019 sono stati raggiunti grazie soprattutto alle donne e gli uomini che lavorano ogni giorno per garantire servizi di qualità, il 100% assunti con contratto a tempo indeterminato. La formazione continua ha riguardato tutto il personale assunto ma anche quello in distacco come le Terme di Agnano o in assegnazione come i CUB.

Nei primi sei mesi del 2019 abbiamo registrato importanti risultati.

Nel 2019 si è completato l'iter di approvazione del rinnovo del Contratto di Servizio in scadenza, approvato dalla giunta del Comune di Napoli con delibera n. 657 del 28 dicembre 2018, successivamente approvato dal consiglio comunale con delibera n.4 nel 13 febbraio 2019, e firmato nel mese di ottobre 2019, con il quale si affida il servizio ad Asia Napoli per 15 anni, garanzia di una gestione pubblica del servizio di igiene urbana.

Nel luglio del 2019 la città di Napoli ha ospitato le Universiadi, con 9.300 atleti e delegati da 128 paesi. Asia Napoli ha contribuito alla riuscita di questo importante evento internazionale attraverso l'organizzazione di serrate attività di pulizia presso tutti i palazzetti sportivi e della raccolta differenziata durante tutti gli eventi sportivi.

Dal mese di settembre 2019 sono ben note le grandi difficoltà che l'azienda ha incontrato soprattutto in relazione al trattamento della frazione organica.

Il fermo per manutenzione dell'inceneritore di Acerra e le difficoltà di conferimento della frazione organica, presso gli impianti fuori regione, dettate anche dal progressivo peggioramento della qualità, hanno comportato l'utilizzo improprio del sito di trasferta ex ICM anche per lo sversamento della frazione organica. Nel lungo termine i cattivi odori hanno determinato le proteste dei cittadini residenti, nei pressi del sito di trasferta, sfociate nel blocco del sito stesso. L'azienda è riuscita solo parzialmente a trovare nuovi siti per il trattamento dell'organico che hanno consentito il mantenimento della percentuale di raccolta differenziata e portato quindi la città in una fragile normalità. L'insufficiente dotazione impiantistica della nostra città e regione è emersa, in questa crisi soprattutto di sistema, ancora una volta in tutta la sua drammaticità.

Chiaramente le difficoltà appena descritte hanno inciso sul *trend* della raccolta differenziata che nell'anno 2019 è pari al 36% analogo al dato del 2018.

Al termine del 2019 il Sindaco di Napoli ha rivisto la *governance* aziendale affidando la guida dell'azienda ad un Consiglio di Amministrazione, dopo un periodo difficile, caratterizzato da una forte complessità nella gestione dei rifiuti, che ha determinato la revisione dell'assetto aziendale per una discontinuità gestionale e operativa. L'approccio del nuovo organo di amministrazione, sin da subito in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030, è stato determinante per creare almeno le condizioni di partenza della gestione in quella direzione.

Il 2019 è stato dunque un anno difficile ed intenso. La crisi 2020 causata dal COVID-19 ha rafforzato la necessità di dovere iniziare un percorso di progressiva transizione verso la decarbonizzazione e l'economia circolare, perseguendo gli obiettivi ambientali come opportunità di sviluppo economico e sociale. Siamo convinti, pertanto, di dovere dare un contributo fattivo al rilancio dei servizi pubblici locali, attraverso l'utilizzo di tecnologie innovative, ma anche attraverso le competenze e la passione delle nostre persone. La *road map* tracciata dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e declinata nei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dovrà diventare sempre di più la nostra visione, per questo vogliamo e dobbiamo ribadire che il nostro impegno nella gestione e valorizzazione, in un'ottica

circolare, dei rifiuti dovrà crescere ogni giorno e dovrà sempre più aprirsi al confronto costruttivo con tutti gli stakeholder e le comunità in cui operiamo. L'ambizione comune è contribuire a sviluppare un mondo più sostenibile dal punto di vista ambientale, sociale ed economico.

Maria de Marco

Presidente ASIA Napoli

Nota metodologica

[102 -32]

Obiettivi del documento

Il Bilancio di sostenibilità 2019 rappresenta lo strumento di comunicazione dei risultati annuali del percorso di sostenibilità di ASIA Napoli verso i propri stakeholder.

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 visione. 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.

La definizione degli aspetti rilevanti per Asia Napoli e per i suoi stakeholder, è avvenuta in base a un processo strutturato di analisi di materialità di cui è data descrizione nel paragrafo “La matrice materialità” della presente nota metodologica al bilancio.

Processo di redazione

[102-51] [102-52] [102-48]

Il bilancio di sostenibilità viene redatto e pubblicato annualmente a partire dal 20011 ed è sempre stato approvato dal Consiglio di Amministrazione e/o Amministratore Unico. Il bilancio di sostenibilità più recente quello dell'anno 2018 è stato approvato il 28 aprile 2020 con delibera del Consiglio di amministrazione n.20. La presente versione è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Asia Napoli nel marzo 2021.

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 2018 - 2016.

Il documento viene ampiamente diffuso a tutti gli stakeholder attraverso la pubblicazione nel sito web della società e la distribuzione e presentazione a tutti i lavoratori dell'azienda. Oltre alle performance e agli obiettivi raggiunti, il bilancio di sostenibilità riporta i principi alla base dell'azione di Asia Napoli, gli obiettivi futuri, i risultati del dialogo con gli stakeholder e le iniziative in essere.

Eventuali modifiche di calcolo rispetto agli anni precedenti sono opportunamente indicate in nota alle tabelle.

Il Bilancio è a cura della Direzione Amministrazione Finanza e Controllo, ufficio controllo di gestione, referente Ornella La Penna, email: ornella.lapenna@asianapoli.it

La verifica del bilancio

[102-56]

Il presente bilancio non è sottoposto a verifica esterna.

Periodo e perimetro di rendicontazione

[102-5] [102-45]

Il perimetro del Bilancio di sostenibilità di Asia Napoli è coerente con quello definito l'anno prima. La struttura organizzativa e logistica di ASIA Napoli si articola in 9 distretti operativi, 3 autoparchi, 2 unità di

spazzamento, 10 centri di raccolta e 1 Parco ecologico, oltre alla sede legale e amministrativa. A livello locale ASIA Napoli opera per garantire un servizio efficiente per circa 960.000 cittadini. Il perimetro dei dati e delle informazioni economico-finanziarie è il medesimo del bilancio civilistico al 31 dicembre 2019 di Asia Napoli.

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività dell'azienda, sono stati inseriti, ove disponibili, i dati comparativi relativi ai due anni precedenti. Inoltre, per dare una corretta rappresentazione delle performance e per garantire l'attendibilità dei dati, il ricorso a stime è stato limitato il più possibile. Ove ne sia stato fatto ricorso, queste sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate. Eventuali variazioni al perimetro sopra indicato sono opportunamente segnalate nel documento e, laddove presenti, non compromettono l'adeguata rappresentazione dell'attività di impresa.

[102-10]

La variazione principale rispetto al 2018 riguarda la sostituzione dell'organo Amministratore Unico con il Consiglio di Amministrazione.

Nel mese di novembre 2019 il Sindaco di Napoli, Luigi de Magistris, ha firmato il decreto di nomina del Consiglio di Amministrazione (CdA) di Asia Napoli sostituendo quindi l'organo monocratico di Amministratore unico, e ha nominato la Presidente Maria De Marco ed i consiglieri Daniele Fortini e Claudio Crivaro. La decisione di procedere in tal senso è nata dalla necessità di superare la figura dell'Amministratore Unico in virtù del contratto quindicennale che regola dall'ottobre 2019 i rapporti contrattuali fra azienda e Comune e dell'accresciuta responsabilità nell'attuazione delle diverse linee di intervento che configureranno l'agire della partecipata del Comune di Napoli.

Gli standard di rendicontazione

[102-12] [102-54]

Il presente bilancio di sostenibilità è stato redatto in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti dal Global Reporting Initiative (GRI) secondo l'opzione “In accordance” – Core.

Per la predisposizione del prospetto di determinazione e distribuzione del valore aggiunto è stato tenuto in considerazione anche lo “Standard GBS 2013 - Principi di redazione del bilancio sociale” predisposto dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS).

Inoltre, a fronte degli impegni sottoscritti dall'azienda in relazione al Global Compact (United Nations), il bilancio rappresenta la Communication on Progress annuale che viene inviata a tale istituzione.

Struttura del documento

Il Bilancio di Sostenibilità 2019, in coerenza con gli Standard adottati per la rendicontazione, presenta informazioni e dati prevalentemente di carattere non finanziario, con attenzione specifica agli aspetti sociali ed ambientali delle attività gestite. Il documento è articolato in 4 sezioni: una sezione introduttiva, profilo aziendale, responsabilità economica, responsabilità sociale ed ambientale.

[102-48]

Eventuali modifiche di calcolo rispetto agli anni precedenti sono opportunamente indicate in nota alle tabelle.

Stakeholder engagement e matrice di materialità

Gli stakeholder di Asia Napoli

[102-21] [102-40] [102-42] [102-43] [102-44]

Asia Napoli identifica i contenuti del proprio bilancio di sostenibilità 2019, in conformità a quanto previsto dai GRI Standards sulla base dei seguenti principi di reporting:

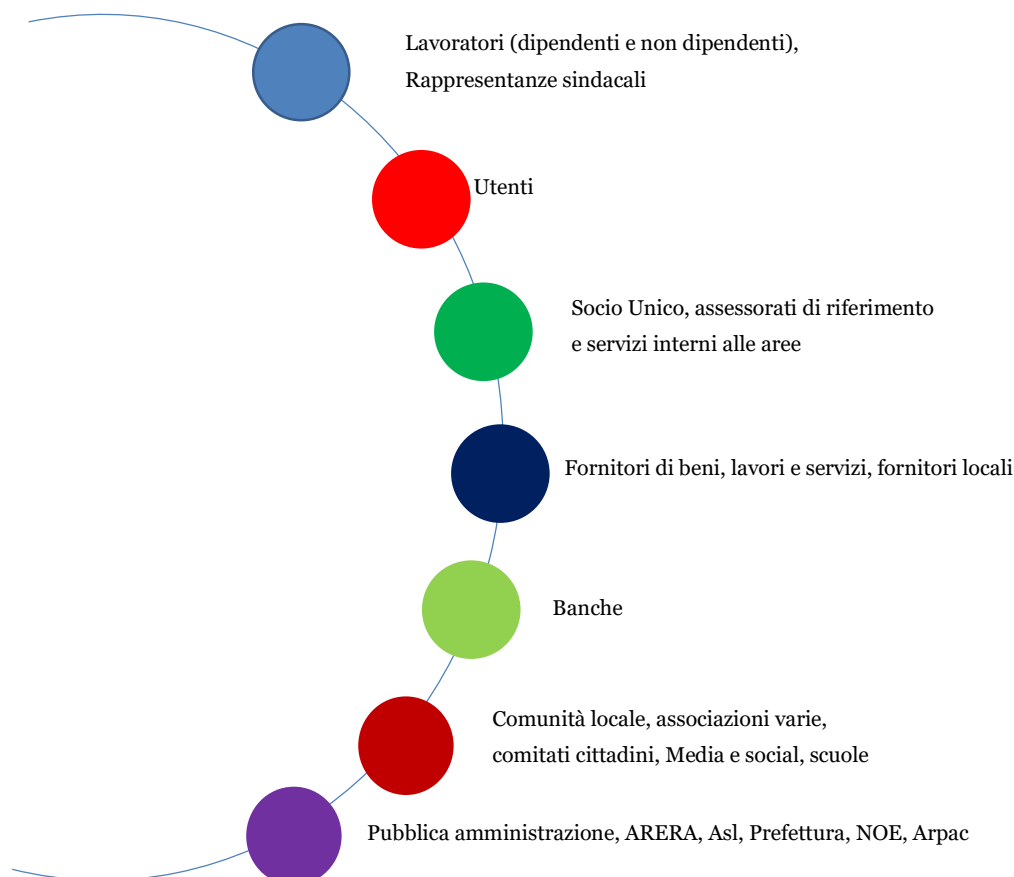
- > inclusività degli stakeholder
- > contesto di sostenibilità
- > materialità
- > completezza

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 Bilancio di Sostenibilità, 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.

La mappa degli stakeholder è stata definita a partire da un censimento degli interlocutori aziendali. Ciascuna categoria individuata presenta particolari interessi ed argomenti prioritari e viene ascoltata attraverso iniziative di dialogo e coinvolgimento. Nella tabella sottostante è rappresentata una sintesi degli stakeholder individuati.

I principali stakeholders di Asia Napoli



L'analisi, tesa ad identificare i temi economici e di governance, sociali ed ambientali più rilevanti – “materiali” – per l'azienda e per le parti interessate, tenendo conto dei loro impatti sul business e sugli stessi stakeholder, è stata effettuata attraverso un'analisi documentale e di contesto, confronto con le parti interessate (interne ed esterne) e con i manager aziendali, elaborazione della matrice e restituzione degli esiti.

Tabella: Forme di coinvolgimento degli stakeholder

Modalità	Stakeholder	Frequenza
Bilancio di sostenibilità	Tutti	Annuale
Bilancio economico finanziario	Tutti	Annuale
Indagine di customer satisfaction	Utenti	Annuale
Comunicazioni servizi erogati	Utenti, pubblica amministrazione, comunità locale	Continuativo
Educazione ambientale	Comunità locale	Continuativo

Analisi di materialità

[102-46]

L'analisi di materialità è la valutazione degli aspetti che assumono particolare rilevanza per l'impresa e per i suoi stakeholder. Il processo in esame consente di individuare le tematiche di sostenibilità che hanno impatti rilevanti (positivi e negativi) sia per la Società che per i suoi stakeholder, rispetto alla governance e alle diverse dimensioni della sostenibilità: economica, ambientale e sociale. Asia Napoli valuta periodicamente i fattori esterni ed interni rilevanti per le sue finalità e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione. A tale riguardo vengono analizzati i documenti interni ed esterni per poter avere una maggiore conoscenza e sensibilità sugli aspetti di sostenibilità degli stakeholder connessi alle attività gestite dall'azienda e tutte le informazioni contenute nel presente Bilancio. La loro analisi è la risultante di un sinergico processo di dialogo e ascolto degli stakeholder avvenuto nelle diverse occasioni di confronto che Asia Napoli ha proposto ed effettuato nell'arco dell'anno 2019 (report audit istituzionali con amministratori-azionista, incontri con lavoratori, rassegna stampa, assemblee e incontri pubblici, in particolare su raccolta differenziata).

Il processo di definizione degli argomenti materiali prevede l'analisi di documenti interni ed esterni, in grado di far emergere gli argomenti più rilevanti relativi al valore condiviso e alla sostenibilità, sui quali deve essere focalizzata la rendicontazione.

Per individuare le tematiche correlate alle attività di Asia Napoli con impatto economico, sociale e ambientale sono stati analizzati **il contratto di servizio, il piano anticorruzione ed il modello 231**. Grazie a questi documenti è stato possibile comprendere le priorità strategiche e i principali rischi e come questi possano influire sulla dimensione della sostenibilità.

Per quanto riguarda la rassegna stampa è stata analizzata la presenza di informazioni riguardanti Asia Napoli nei principali quotidiani locali e nazionali, evidenziando gli argomenti che hanno presentato visibilità (positiva o negativa) maggiore in più di un territorio. L'indagine annuale di soddisfazione dei

clienti valuta la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione degli utenti rispetto ad Asia Napoli. L'indagine evidenzia anche gli aspetti che hanno maggiore importanza nel determinare la soddisfazione complessiva del cliente.

L'individuazione delle tematiche materiali è stata effettuata in coerenza con GRI Standard. La selezione e la strutturazione delle informazioni da rendicontare in termini di priorità e valore, sono svolte considerando gli impatti economici, ambientali e sociali delle attività svolte dall'Azienda e della sensibilità dei portatori d'interesse rispetto a tali temi. Le risultanze emerse da tale processo sono state analizzate dalla Direzione generale e poi pesate in base ai criteri di rilevanza sia nella dimensione stakeholder sia nella dimensione aziendale. I temi materiali inerenti alle diverse dimensioni della sostenibilità, sono stati suddivisi con riferimento alle stesse. La tabella riporta le informazioni di raccordo relative ai criteri sulla base dei quali tali temi sono stati rendicontati in modo specifico. In sintesi, gli aspetti che l'analisi svolta hanno qualificato come "materiali" per la rilevanza sia per Asia Napoli che per gli stakeholder sono stati:

Tema materiale	Le motivazioni	Perimetro Interno	Perimetro Esterno	GRI Topic Specific Standard
Governance				
Integrità nel comportamento aziendale e lotta alla corruzione	Tematica trasversale e condizione necessaria nei servizi di pubblica utilità	Asia Napoli	Utenti, Azionista, P.A., Ente regolatore, Finanziatori, Fornitori	205 - 1 205 - 2 205 - 3 307 - 1 419 - 1
Responsabilità economica				
Solidità economica finanziaria	Il servizio fornito da Asia Napoli genera valore economico che l'azienda	Asia Napoli	Azionista, Fornitori, Ente regolatore, Finanziatori	201 - 1
Distribuzione del Valore aggiunto				203 - 2 204 - 1
Investimenti	Il servizio fornito e gli investimenti effettuati generano impatti indiretti in termini occupazionali ed in termini di sviluppo economico			203 - 1
Centralità utente				
Qualità, efficienza e costo del servizio	Asia Napoli si impegna a garantire standard minimi di qualità dei servizi offerti, contenendo i costi	Asia Napoli	Utenti, Azionista, Ente regolatore	416 - 1
Servizi di raccolta differenziata	Progettare servizi per favorire l'incremento della raccolta differenziata			306 - 2
Customer satisfaction	Le performance dei servizi sono monitorate da una customer satisfaction			417 - 1 417 - 2
Dipendenti				
Formazione e sviluppo	i percorsi formativi sono orientati al miglioramento delle competenze interne	Asia Napoli	Utenti, Azionista	401 - 1 404 - 1
	Le politiche di retribuzione ed incentivi sono nel pieno rispetto del CCNL di settore			401 - 1 404 - 1
Sicurezza sui luoghi di lavoro	Asia Napoli tutela e garantisce un ambiente di lavoro sano e sicuro ed assume l'impegno ad attuare le strategie tese ad abbassare il tasso degli infortuni			401 - 3 405 - 2
	Garantire pari opportunità e tutela delle diversità			401 - 3 405 - 2
Responsabilità ambientale				
Gestione sostenibile dei rifiuti	Aumento della raccolta differenziata, di riciclo e del recupero, riduzione dei rifiuti in discarica e iniziative per la prevenzione dei rifiuti			306 - 2
Riduzione delle emissioni	Riconversione ecologica delle flotte			302 - 1
Fornitori				
Inserimento dei CAM nelle gare offerta economica vantaggiosa	Inserire criteri di sostenibilità nelle gare	Asia Napoli	Fornitori	204 - 1 308 - 1 414 - 1
Comunità e territorio				
Educazione alla sostenibilità	Progetti di educazione ambientale, al fine di sensibilizzare il mondo scolastico ma anche la comunità territoriale	Asia Napoli	Utenti, scuola, collettività, ong	413 - 1

[102-49]

Rispetto alle tematiche presenti nel bilancio di sostenibilità 2018 non sono intercorse rilevanti modifiche.

Dettaglio delle informazioni richieste dal D.Lgs. 254/2016 e temi materiali

[102-12]

I principali modelli di gestione (Art.3.1, comma a) del D.Lgs. 254/16) adottati da Asia Napoli, relativamente ai temi del D.lgs. 254/16, sono:

- Modello organizzativo per la prevenzione dei reati a carico della società (D.Lgs. 231/2001)
- Certificazione ambientale Iso 14001
- Certificazione di qualità Iso 9001

Le politiche dell'azienda (Art.3.1, comma b) del D.Lgs. 254/16), sempre in merito alla sostenibilità, sono le seguenti:

- Codice etico
- Politica per la qualità
- Politica protezione dati personali
- Modello per la prevenzione della corruzione.

Asia Napoli ha inoltre sottoscritto le seguenti dichiarazioni di impegno:

- Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro (promossa da Ministero del Lavoro e del Ministero delle Pari Opportunità, Fondazione Sodalitas, Impronta Etica, AIDAF, AIDDA e UCID)
- Patto di Utilitalia per la diversità e l'inclusione in azienda

Aderisce alle seguenti organizzazioni/programmi di rilevanza internazionale:

- UN Global Compact (Asia Napoli è membro fondatore della Fondazione Global Compact Network Italia)

Global Compact

[102-13]

ASIA Napoli ha aderito formalmente, a partire dal 2011, all'iniziativa dell'United Nations Global Compact (UNGC), riconoscendo coerenza tra i dieci principi sostenuti dalle Nazioni Unite con il "Patto globale"¹⁵, gli Obiettivi ONU di Sviluppo sostenibile ("Agenda 2030", cui l'UNGC fa espresso riferimento). Dal 2018 ASIA Napoli ha aderito al Global Compact network italiano in qualità di socio fondatore.

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.

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.

A fronte degli impegni sottoscritti dall'azienda in relazione al Global Compact (United Nations), il bilancio di sostenibilità rappresenta la Communication on Progress annuale che viene inviata a tale istituzione.

Agenda 2030: Sustainable Development Goals

Il 25 settembre 2015 durante il Summit delle Nazioni Unite sullo Sviluppo Sostenibile a New York è stata ratificata l'Agenda per lo sviluppo sostenibile 2030 da 193 Paesi. Gli obiettivi si rivolgono sia ai paesi in via di sviluppo che ai paesi avanzati e toccano diversi ambiti tra loro interconnessi dalla lotta alla fame, all'eliminazione delle disuguaglianze, alla gestione del cambiamento climatico. La visione dell'agenda 2030 si basa su quattro pilastri - Economia, Società, Ambiente e Istituzioni, e su tre principi: Integrazione, Universalità, Partecipazione. Gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile rappresentano obiettivi comuni a tutti i paesi e a tutti gli individui: nessuno deve essere lasciato indietro lungo il cammino verso lo sviluppo sostenibile.

ASIA Napoli ha deciso di accogliere la sfida lanciata dalle Nazioni Unite e aderire all'Agenda 2030, che definisce gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

Nell'impegnarsi a voler perseguire gli obiettivi di sviluppo sostenibile, Asia Napoli ha voluto rispondere all'appello che le Nazioni Unite hanno fatto al mondo delle aziende di considerare la sostenibilità quale motore principale dello sviluppo economico del pianeta. Cosciente della responsabilità che questo appello porta con sé, ASIA Napoli ha voluto accogliere l'Agenda 2030 come guida per lo sviluppo della propria strategia di sostenibilità.

Asia Napoli effettuerà una analisi interna per comprendere in maniera più puntuale quali sono i goals ai quali può fornire un contributo maggiormente attraverso le proprie attività. Per raggiungere un livello alto di precisione saranno stati analizzati tutti i 169 target e saranno identificate quelle attività, progetti o politiche dell'azienda che contribuiranno al loro raggiungimento. Il contributo sarà stato classificato come alto, medio o basso e saranno considerati come rilevanti solo i goals con almeno un target al quale Asia Napoli contribuirà con un livello medio o alto. In questo modo saranno scelti in modo partecipato i goals identificati come "prioritari" per Asia Napoli.

Lo scenario del settore rifiuti e della sostenibilità

Il settore dei rifiuti, data l'attuale situazione di produzione e capacità di trattamento dei rifiuti, visto anche il ritardo ancora dal punto di vista impiantistico che caratterizza la regione Campania, evidenzia una "domanda potenziale" elevata (compostaggio e produzione di biogas, riciclaggio di materiali misti e produzione di Materie Prime Seconde). Questa è favorita da un quadro regolatorio nazionale, che prevede forme incentivanti, dalle direttive europee in tema di recupero di materia e di energia e dalle indicazioni politiche dell'Unione Europea sull'economia circolare (closing the loop), in via di recepimento, a livello nazionale. Si evidenziano, pertanto, opportunità di sviluppo del settore, agevolate anche dalla disponibilità di nuove tecnologie (ad esempio nel compostaggio) e da possibili forme di integrazione industriale con altri operatori. Importanti le novità normative avvenute sul finire del 2020. Il decreto D.Lgs. n. 116/2020, che rientra nel c.d. Pacchetto Europeo Economia Circolare, ha dato attuazione alla Direttiva Rifiuti (UE) 2018/851 introducendo numerose e importanti modifiche, integrazioni e abrogazioni alla Parte IV - Titolo I del D.Lgs. n. 152/2006 che regola le norme sui rifiuti.

Alcune disposizioni sono già in vigore dal 26 settembre 2020, altre entreranno in vigore in date già indicate dal legislatore e altre ancora troveranno attuazione solo con l'emanazione di appositi decreti.

La sostenibilità

Lo scenario della sostenibilità, nel 2019, ha avuto spinte evolutive dalle istituzioni pubbliche e private, sia a livello internazionale che nazionale. Di rilievo, ad esempio, il nuovo indirizzo dato dall'Unione Europea con il Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile e, successivamente, con il Green New Deal, che la Commissione, presieduta da Ursula von der Leyen, ha posto al centro della propria strategia. Quest'ultimo, strettamente correlato agli obiettivi dell'Agenda 2030 ONU (SDG), si pone lo scopo di riconciliare l'economia con i principi di tutela ambientale e inclusione sociale, sposando il paradigma dell'economia circolare. Rendere l'UE neutrale nel 2050 a livello di emissioni climalteranti e disaccoppiare la crescita dal consumo delle risorse, garantendo una transizione equilibrata a livello sociale, sono alcune tra le maggiori sfide, da affrontare anche grazie ad adeguati investimenti finanziari. In tal senso si inquadra la nuova politica della Banca Europea per gli Investimenti (BEI), che prevede, dal 2020, l'allineamento delle proprie attività con gli obiettivi dell'accordo di Parigi sul clima e, dal 2021, l'interruzione dei finanziamenti per i progetti sui combustibili fossili. Tuttavia, a fronte di posizioni nette come quella europea, sempre a livello internazionale una battuta d'arresto è stata segnata dal sostanziale insuccesso della Conferenza ONU sul clima (COP 25) tenutasi a dicembre a Madrid, che ha rinviato al 2020 alcune importanti decisioni, tra cui la definizione delle regole sul mercato di carbonio. Le istituzioni nazionali, confermando la linea europea, sono orientate all'integrazione trasversale della sostenibilità ed al sostegno della transizione verso l'economia circolare. Gli interventi normativi hanno già prodotto provvedimenti di base come il decreto legge clima, convertito in legge, che introduce, tra le altre novità, la ridefinizione del CIPE in CIPESS (Comitato interministeriale per la programmazione economica e lo sviluppo sostenibile), la normativa sull'end of waste e il piano di investimenti sul Green New Deal italiano previsto nella Manovra finanziaria 2020. Tali iniziative dovrebbero agevolare il recupero dei ritardi che, pur in presenza di segnali incoraggianti, il nostro Paese registra sul perseguimento degli SDG, come rilevato dal rapporto Asvis 2019 presentato in ottobre alla presenza delle più alte cariche istituzionali italiane. Un altro segnale del cambiamento in corso, in questo caso

proveniente dal sistema produttivo, è stato lanciato dalla Business Roundtable, associazione che raduna oltre 180 tra le maggiori aziende statunitensi, che, ridefinendo nel proprio statement lo scopo (purpose) delle imprese, ha affermato in maniera inequivocabile il loro ruolo nella creazione di valore a lungo termine a vantaggio di tutti gli stakeholder.

Regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti

La legge 27 dicembre 2017 n.205 ha attribuito all'Autorità (ARERA) funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, da esercitarsi "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481. L'attribuzione di tali funzioni e poteri è finalizzata a "migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale, nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione, armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea, superando così le procedure di infrazione già avviate con conseguenti benefici economici a favore degli enti locali interessati da dette procedure". L'Autorità con la deliberazione 4 gennaio 2018, 1/2018/A, ha avviato le necessarie attività funzionali alla prima operatività dei predetti compiti di regolazione e controllo. Con le successive deliberazioni del 15 febbraio 2018, 82/2018/R e 5 aprile 2018, 225/2018/R e 226/2018/R sono stati avviati tre procedimenti per l'adozione di provvedimenti rispettivamente in materia di:

- predisposizione di un sistema di tutele per la gestione dei reclami e delle controversie degli utenti;
- regolazione tariffaria;
- regolazione in materia di qualità del servizio.

ASIA Napoli S.p.A

Sede Legale Via Ponte dei Francesi 37/d

80146 Napoli

www.asianapoli.it

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

Reg. Imprese Codice Fiscale P. IVA 0749470637

HIGHLIGHTS 2019 - 2017

Responsabilità economica	2019	2018	2017
Investimenti totali	5.080.933	3.650.759	4.078.459
Utile netto	5.551.637	7.381.371	779.972
Valore aggiunto totale distribuito	116.792.068	122.808.951	115.991.786
Spesa verso i fornitori locali per l'acquisto di beni e servizi	36.629.497	31.740.247	21.980.273
Valore delle gare pubbliche effettuate	52.574.616	53.040.138	51.408.224
Ebitda	18.834.154	23.757.408	21.012.732
ROI	4%	5%	1%
ROS	6%	6%	2%
ROE	11%	16%	2%

Responsabilità sociale	2019	2018	2017
% Lavoratori a tempo indeterminato	100%	100%	100 %
% Lavoratori che hanno svolto attività di formazione	63%	63%	62%
Ore di formazione erogate	8.043	12.813	6.617
Indice di frequenza degli infortuni	54	65,6	66,4
Studenti destinatari di iniziative di educazione alla sostenibilità.	6.250	7.500	ND
Spese sostenute per iniziative sulla sostenibilità	498.638	344.171	235.310

Responsabilità ambientale	2019	2018	2017
% di raccolta differenziata	36%	36%	35 %
% di rifiuti avviati a recupero di materia	36%	36%	35%
Ton RSU	506.209	505.077	501.341
Ton RUR	323.251	323.024	328.305
Ton RD	182.958	182.053	173.036
KG di raccolta differenziata pro capite	190	189	180
Abitanti serviti dal porta a porta	524.730	483.000	417.000
Numero di veicoli a basso impatto ambientale	5	4	3
Ton CO2 equivalente	11.054	10.632	10.586

PROFILO AZIENDALE E RESPONSABILITÀ ECONOMICA



Profilo di Asia Napoli

La Storia aziendale

[102-1] [102-2] [102-3] [102-4]

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

ASIA Napoli è una delle principali utility del Mezzogiorno d'Italia che opera nei servizi di pubblica utilità e si occupa di igiene ambientale servendo circa 960.000 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, 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.

Nel 2019 è stato sottoscritto il nuovo contratto di servizio della durata di quindici anni nel quale sono state definite le nuove linee strategiche per lo sviluppo aziendale.

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.

I punti di forza di ASIA Napoli sono:

- La territorialità
- Gestione pubblica del servizio
- Sostenibilità e attenzione all'utente

[102-6] [102-7]

I servizi gestiti

Asia Napoli punta a svilupparsi come mono utility con una forte attenzione agli aspetti di sostenibilità nella gestione dei servizi raccolta e trasporto dei rifiuti affermando il radicamento al territorio e puntando alla crescita della qualità che dovrà sempre essere al centro dei servizi gestiti.

Gli abitanti serviti dall'Azienda sono riportati nella tabella seguente:

Tabella: Abitanti serviti, anno 2019

Abitanti serviti	Numero
Abitanti serviti servizio igiene ambientale	962.003

Governance



Missione e Valori

[102-16]

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
-

Missione e Carta dei Valori sono stati elaborati coinvolgendo tutti i lavoratori di ASIA Napoli e sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione di Asia Napoli Spa. Nel 2019 si avvierà un processo di aggiornamento della Missione e Carta dei Valori.

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

[102-26]

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 trattamento e recupero.

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 Missione e 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:

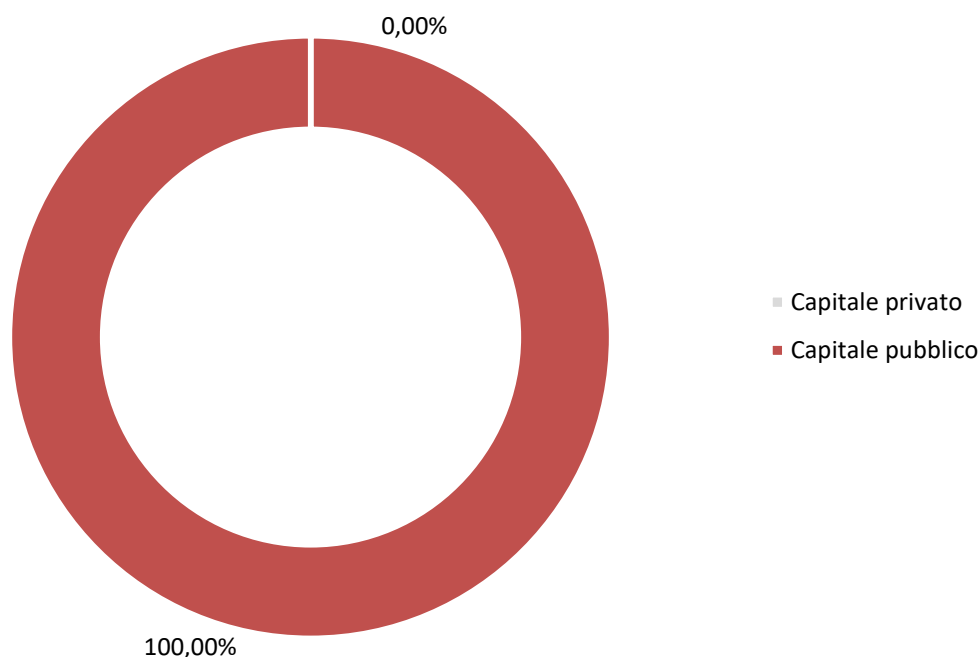
- curare la dimensione sociale investendo in risorse umane, tutelando salute e sicurezza sul lavoro, tenendo sempre presenti le esigenze degli utenti, dei fornitori e della comunità locale e del territorio;
- salvaguardare l'ambiente riducendo gli impatti e migliorando le proprie performance ambientali;
- 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.

La Governance di Asia Napoli

In ASIA Napoli la solidità della governance supporta efficacemente un approccio industriale orientato alla creazione di valore non solo nel breve, ma anche nel lungo periodo. ASIA Napoli è una società a capitale pubblico, costituita nel 2000, il cui capitale sociale è pari a 35.806.807 Euro, interamente detenuto da soci pubblici.

Capitale sociale



Il modello di amministrazione e controllo adottato dall'azienda è basato sulla presenza di un Consiglio di Amministrazione ed un organo di controllo, il Collegio Sindacale, formato da tre membri effettivi ed un supplente, un Organismo di Vigilanza monocratico ed un Responsabile Anticorruzione e Trasparenza ed un Responsabile della Privacy.

Al Consiglio di Amministrazione spettano poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e gestione della società senza alcuna limitazione, fatta solo eccezione per i poteri che sono dalla legge e dallo statuto riservati all'Assemblea dei Soci. La firma sociale e la rappresentanza della società nei confronti dei terzi ed in giudizio spettano, a seconda dei casi, al Consiglio di Amministrazione, nei limiti della delega, e al Direttore Generale, nell'ambito delle funzioni proprie, nonché di quelle delegategli.

Consiglio di Amministrazione

La società è stata amministrata da un Amministratore Unico fino al 24 novembre 2019, dal 25 novembre 2019 il Socio Unico, il Comune di Napoli, ha nominato un Consiglio di Amministrazione 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. All'atto della nomina, e prima dell'accettazione dell'incarico, viene verificata da tutti gli amministratori l'insussistenza di cause di incompatibilità alla carica e di situazioni di conflitto di interesse, come previsto dal codice civile.

Nell'ambito delle proprie funzioni il Consiglio di Amministrazione approva annualmente il Bilancio Civilistico e il Bilancio di Sostenibilità ed il relativo piano di sostenibilità con la definizione degli obiettivi per categoria di stakeholder.

Il Consiglio di Amministrazione 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.

Il Consiglio di Amministrazione rappresenta la società e l'art. 30 dello statuto ne definisce rappresentanza e i poteri del Presidente e dell'Amministratore Unico, mentre l'art 31 indica poteri ed obblighi dell'organo di amministrazione. 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.

Il Consiglio di Amministrazione rimarrà in carica fino alla data dell'Assemblea di approvazione del Bilancio di Esercizio al 31 dicembre 2021. I compensi corrisposti al Consiglio di Amministrazione di ASIA Napoli sono riportati nella nota integrativa al Bilancio di Esercizio 2019.

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

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

L'età media del Consiglio di Amministrazione è di 59 anni.

Nome e Cognome	Carica
Maria de Marco	Presidente
Claudio Crivaro	Consigliere
Daniele Fortini	Consigliere

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale si compone di tre sindaci effettivi (tra cui viene nominato il presidente del collegio stesso) ed un supplente 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. Il Collegio Sindacale è stato nominato il 28 novembre 2018 e resterà in carica fino alla approvazione del bilancio 2021.

Al 31 dicembre 2019 il Collegio Sindacale è così composto:

Composizione Collegio Sindacale

Nome e Cognome	Carica
Eugenio Mario Chiold	Presidente
Dario Vicedomini	Sindaco effettivo
Franca Maria Marchese	Sindaco effettivo
Alessandro Scaletti	Sindaco supplente

Risk governance

Il Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi di ASIA Napoli è composto da strumenti, regole e procedure interne e da strutture organizzative che consentono una gestione delle attività dell'azienda coerente con gli obiettivi strategici e operativi. Il sistema di controllo interno è articolato in modo da salvaguardare la salute e la sicurezza sul lavoro, gli impatti ambientali e i rischi legati ai servizi di gestione dei rifiuti (urbani, assimilati e speciali).

La principale funzione aziendale preposta alle attività di controllo è l'organismo di vigilanza (OdV). Ad ulteriore tutela dei valori aziendali espressi nel Codice Etico e nella Politica della Qualità, ASIA Napoli nel 2011 ha istituito un proprio Organismo di Vigilanza monocratico, che ha il compito di tenere sotto controllo tutti gli aspetti legati ai rischi di commissione dei reati presupposto previsti dalla vigente normativa, con particolare attenzione a quelli valutati più significativi (reati in materia di salute e sicurezza del lavoro e reati ambientali). Il Modello organizzativo di gestione e controllo (MOG - D.Lgs. n.231/01 e smi) adottato da Asia Napoli è stato completamente aggiornato nel 2018 per allinearlo alle novità di governance e normative.

Compliance normativa

I valori di Asia Napoli si concretizzano in un sistema di gestione integrato volto a tutelare e garantire la legalità in ogni suo aspetto: economico, ambientale e sociale. Attraverso azioni, protocolli e procedure efficaci, Asia Napoli può testimoniare la propria integrità in quanto non sono mai stati rilevati episodi di corruzione, né di pratiche illegali o non conformità a leggi e regolamenti negli ambiti economico e sociale. [GRI 419]

Inoltre Asia Napoli si impegna, attraverso l'applicazione del D.Lgs 81/08, a tutelare i diritti di tutti i lavoratori, garantendo un ambiente di lavoro salubre e condizioni contrattuali corrette, eque e non discriminatorie.

Le azioni di monitoraggio e controllo volte a verificare il mantenimento nel tempo della conformità legislativa, si articolano annualmente nelle seguenti attività:

- esecuzione di audit interni specifici su tutti i processi aziendali;
- verifica delle prescrizioni riferite agli ambiti qualità, gestione ambientale salute e sicurezza, responsabilità sociale a cura dei verificatori accreditati dell'Ente di certificazione (ICIM) nell'ambito delle verifiche ispettive annuali e di rinnovo delle certificazioni ottenute;
- verifiche compiute dall'OdV su tutti i settori e gli ambiti valutati sensibili rispetto alla possibile commissione di reati presupposto del D.Lgs. 231/01 e smi.
- verifiche ispettive eseguite dagli Enti di controllo (ARPAC, NOE...) volte a verificare il rispetto delle autorizzazioni o di parte di esse.

Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs 231/2001

Nel contesto normativo introdotto dal D.Lgs. 231/2001, l'Azienda nel 2011 ha ritenuto opportuno dotarsi di un apposito Modello Organizzativo per prevenire casi di illecito di cui alla norma summenzionata, aggiornato in diverse occasioni, in funzione delle peculiarità dell'azienda, della normativa e dell'evolversi della struttura organizzativa. Il Codice Etico, che individua le linee guida di condotta aziendale, è parte integrante del Modello ex D.Lgs 231/01.

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 (ancora in carica) a seguito di una selezione effettuata per avviso pubblico ha nominato nel giugno 2019 l'avvocato Sergio Cosentini come Organismo di Vigilanza di Asia Napoli. L' Organismo di Vigilanza redige una relazione annuale di sintesi per il Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale che illustra; le attività svolte ed i risultati ottenuti, eventuali carenze e criticità riscontrate nei controlli dei processi aziendali, interventi correttivi di miglioramento del Modello e del suo stato di attuazione, il piano di lavoro per l'anno successivo.

Nel corso del 2019 l'Organismo di Vigilanza ha effettuato 9 riunioni.

L'Organismo, nel periodo di riferimento ha effettuato una serie di verifiche, sia mediante l'acquisizione di documentazioni, che attraverso incontri tenuti con gli organi e i responsabili intervistati.

In particolare l'Organismo di Vigilanza si è occupato:

- di verificare le azioni messe in campo dalla Società al fine di adeguare la propria organizzazione alle mutate esigenze in termini di protezione dei dati personali a seguito dell'entrata in vigore della normativa Regolamento Privacy U.E. n. 679/2016.
- di verificare la gestione Information Technology e il corretto utilizzo dei Sistemi informatici e telematici che possono impattare sulla commissione di taluni reati tipici (es. Reati informatici, Truffa informatica, ecc.) e agevolare la commissione di altri (es. Reati societari). A riguardo si è rilevata la nomina di diversi Amministratori di Sistema come previsto dalla normativa vigente e in ottemperanza al provvedimento dell'Autorità Garante della Privacy del 27/11/2008 e suoi aggiornamenti, ma si reitera la necessità di procedere ad Intrusion Test;
- di verificare tramite intervista ai responsabili il rischio Reati Ambientali e violazioni del T.U. 81/08;
- di promuovere l'adeguamento del Modello 231, a seguito delle modifiche organizzative che si sono succedute nel periodo di riferimento, curando l'adeguamento del flussi - gramma come sopra citato.

- di acquisire la relazione sull' analisi dei rischi derivanti dal patrimonio immobiliare e dalla sua gestione valida base di partenza per una valutazione di safety e enviromental risk anche alla luce del T.U. 81.

Nel corso del mese di luglio 2019, come previsto, è stata somministrata a parte del personale amministrativo, ed a tutti gli apicali una giornata di introduzione alle tematiche 231 nell'ambito del kick off meeting.

Nel 2019 non sono stati registrati casi di violazione del Modello con relativi provvedimenti.

Nome e Cognome	Carica
Massimo Matera fino al 24/06/19	Organismo di Vigilanza
Avv, Sergio Cosentini dal 26/06/19	Organismo di Vigilanza

Prevenzione della corruzione e trasparenza

La corruzione e la frode rappresentano un rischio importante per le attività di Asia Napoli in quanto possono compromettere in maniera significativa la reputazione e l'immagine aziendale oltre che procurare danni economici rilevanti. Asia Napoli ne promuove il contrasto facendo proprio l'impegno alla "tolleranza zero" nei confronti della corruzione e delle frodi sotto qualsiasi forma, ribadita sia nel Codice etico, sia nel Modello per la prevenzione della corruzione.

Nel luglio 2015 è stata nominata la responsabile della prevenzione della corruzione e per la trasparenza. È stato approvato dall'amministratore unico il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza, tale piano è parte integrante del modello di organizzazione, gestione e controllo MOG ex D.lgs. 231/2001.

La responsabile si occupa dell'attuazione delle misure anticorruzione previste dal piano per la prevenzione della corruzione e trasparenza e di attuare gli obblighi di pubblicazione in tema di trasparenza amministrativa previsti dal decreto legislativo 33/2012 sul sito web aziendale nella sezione dedicata.

Sul tema del whistleblowing, pur avendo le figure Organismo di Vigilanza e Responsabile della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, a seguito delle evoluzioni normative che hanno introdotto nel nostro ordinamento un sistema di tutela del dipendente che segnala illeciti, l'azienda si è dotata di un software specifico che garantisce l'anonimato a maggior tutela dei propri dipendenti. Le segnalazioni giunte sul software di Whistleblowing vengono istruite dalla responsabile anticorruzione secondo le indicazioni dell'ANAC.

Nel 2019 è stato organizzato una attività di formazione in ambito anticorruzione che ha coinvolto diverse fasce di popolazione aziendale, con una partecipazione di 20 lavoratori per un monte ore complessivo di 20 ore.

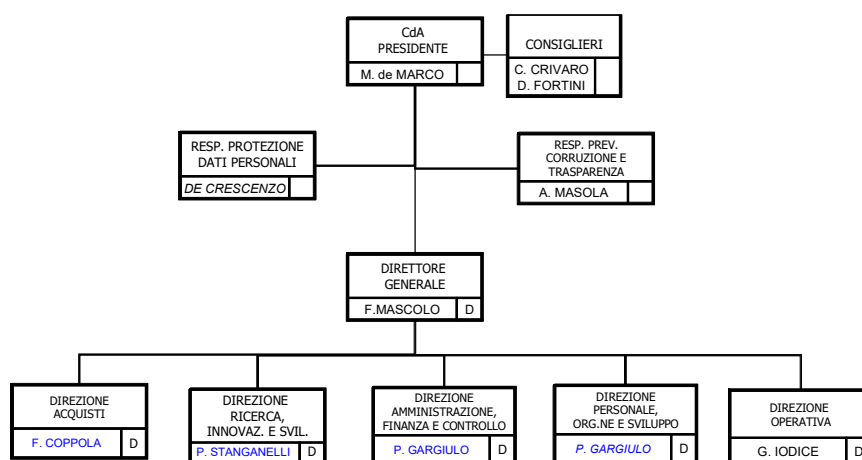
Nome e Cognome	Carica
Amalia Masola	Prevenzione della corruzione e per la trasparenza

ORGANIZZAZIONE

Nel 2019 la principale modifica organizzativa riguarda la nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione in sostituzione del precedente organo l'Amministratore Unico.

Il Direttore Generale ha poteri di carattere generale come sovrintendere e coordinare la gestione operativa, tecnica ed amministrativa dando attuazione agli indirizzi organizzativi ed alle strategie aziendali dell'organo amministrativo. Dal Direttore generale dipendono la direzione acquisti, finanza e controllo, ricerca e sviluppo, personale organizzazione e sviluppo e direzione operativa. Per quest'ultima nel 2019 viene sostituito l'interinato ricoperto dal Direttore Generale affidando la responsabilità della direzione all'ingegnere G. Iodice precedentemente Responsabile dei Servizi Territoriali.

L'ORGANIZZAZIONE



Il Piano sostenibilità 2020

L'approccio gestionale è improntato alla responsabilità sociale d'impresa e alla sostenibilità e richiede di considerare tutte le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder. Queste attese sono bilanciate tra loro e integrate nelle strategie aziendali. Per ogni categoria di interlocutori si identificano:

- composizione e presenza di obiettivi di particolare interesse;
- temi sentiti come prioritari;
- attività di ascolto, dialogo e consultazione realizzate nell'anno.

Queste ultime sono, in alcuni casi, parte ordinaria dell'attività gestionale e patrimonio dell'Azienda. Il confronto con gli stakeholder rappresenta un elemento fondamentale della gestione responsabile di un'organizzazione.

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Iniziative di ascolto e di coinvolgimento 2020
Lavoratori	Lavoratori dipendenti	Salute e Sicurezza	Percorsi formativi su: comportamenti manageriali, competenze tecniche e operative, qualità sicurezza, ambiente e anticorruzione, welfare e diversity Accordi Sindacali Modello 231, Codice Etico e Privacy
	Organizzazioni Sindacali	Valorizzazione delle competenze Formazione Comunicazione interna	
Utenti	Cittadini residenti	Qualità del servizio Comunicazione trasparente	Campagne di sensibilizzazione e informazione con mediazione territoriale per i nuovi servizi e per migliorare la qualità della raccolta differenziata Controlli sulla qualità della raccolta differenziata
	associazioni di categoria e consumatori		Sistemi per incrementare la raccolta differenziata dei rifiuti Estensione del porta a porta in nuove zone e revisione del porta a porta. App Asia differenzia pure tu Pubblicazione trimestrale dei dati sulla raccolta differenziata sul portale internet Customer satisfaction Sezione amministrazione trasparente sul sito
Azionista	Azionista pubblico	% Raccolta differenziata efficienza del servizio Risultati economico finanziari Investimenti locali	Incontri periodici su tematiche relative ai servizi svolti in generale, su temi finanziari Presentazione del Bilancio di Sostenibilità Gestione del nuovo contratto di servizio Comunicazione dei risultati e dei possibili rischi futuri Assemblea dei Soci
Finanziatori	Banche Istituti di credito	Continuità del rapporto, solidità patrimoniale,	Situazione finanziaria aggiornata ogni trimestre Presentazione del Bilancio Economico
Fornitori	Fornitori	Comunicazione trasparente Tempi di Pagamenti	Sistemi di gara trasparenti e pubblicizzati
		Condizioni contrattuali	Gare ad offerta economicamente più vantaggiosa
Pubblica Amministrazione	Municipalità	Qualità del servizio	Incontri periodici con le municipalità per la risoluzione delle problematiche sul territorio e sui nuovi servizi
		Dialogo e coinvolgimento Attenzione al territorio	
Collettività	Associazioni sul territorio	Comunicazione trasparente	Campagne di sensibilizzazione e informazione sui (Media, social media, cartellonistica) Incontri nelle scuole sulla raccolta differenziata
	Associazioni di categoria	Comportamenti sostenibili	Convegni, seminari e workshop sui temi della sostenibilità
	Comitati di cittadini	Educazione ambientale	

Dati economici

I ricavi totali conseguiti dall'Azienda nel corso del 2019 sono stati pari a 178.674.396 Euro. I ricavi dell'Azienda sono riportati nella tabella seguente:

Tabella: Ricavi, suddivisi per settore, triennio 2019 - 2017

Ricavi	2019	2018	2017
Ricavi servizio di igiene ambientale	178.647.396	178.971.303	187.934.052

L'utile netto registrato nel 2019 è stato pari a 5.551.637 Euro.

Risultato di esercizio	2019	2018	2017
Utile	5.551.637	7.381.371	779.972

L'esercizio 2019 si chiude con un utile netto pari a 5.552 milioni di euro, a fronte dei 7.381 milioni di euro registrati nell'anno 2018. Gli ultimi cinque anni evidenziano un andamento positivo della gestione.

Il valore della produzione pari a 178 milioni di euro pressappoco invariato rispetto al 2018 contraendosi di soli -0,3 milioni di euro per una riduzione del corrispettivo contrattuale rispetto all'esercizio 2018 di complessivi -2,5 milioni di euro. Tale decremento è stato in parte compensato dagli altri ricavi e proventi.

L'EBITDA registra un decremento rispetto al 2018 attestandosi a 18 milioni di euro (-5 milioni di euro). In particolare sulla variazione negativa dell'EBITDA ha inciso la politica di accantonamenti e svalutazioni praticata nel 2018.

L'EBIT, attestandosi ad un valore pari a 10,6 milioni di euro è da considerare stabile rispetto al 2018.

I ricavi operativi ammontano a 178,6 milioni di euro rilevano un decremento di 324.000 mila euro rispetto al 2018.

I costi operativi pari a 168 milioni di euro registrano un decremento rispetto al 2018, per un importo pari a 323.000 mila euro.

L'utile netto conseguito ammonta a 5,5 milioni di euro, in diminuzione di 1,8 milioni di euro rispetto al 2018 in virtù soprattutto dell'incremento degli oneri finanziari registrati nel 2019 rispetto al 2018, (+1.027.333 milioni di euro). Il buon risultato registrato con l'utile netto d'esercizio rispetto a quello registrato nel 2018 trova giustificazione in variazioni in aumento e diminuzione già illustrate.

Nel corso del 2019 gli investimenti totali realizzati dall'Azienda sono stati pari a 5 milioni di euro mentre nel 2018 pari a 3,6 milioni di euro con un incremento del 39%. Del totale degli investimenti 4,1 milioni di euro sono realizzati nel servizio di raccolta.

Gli investimenti realizzati in ricerca e sviluppo ammontano, invece, a 65.948 euro relativi all'acquisto di nuovi software.

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

Tabella: Investimenti, triennio 2019 - 2017

Investimenti	2019	2018	2017
Investimenti totali	5.080.933	3.650.759	4.078.459
Investimenti in R&S	65.948	78.619	50.197
Investimenti nel servizio di raccolta dei RU	4.068.157	2.905.847	4.015.262

I FORNITORI

L'Azienda nel corso del 2019 ha indetto 14 gare pubbliche per un valore complessivo pari di 53 milioni di euro di cui, per un ammontare di circa 36 milioni di euro, le gare con inserimenti di criteri ambientali (GPP o CAM).

Tabella Gare Pubbliche, 2019 - 2017

Gare Pubbliche	2019	2018	2017
Numero bandi di gara ad evidenza pubblica	14	21	21
Valore bandi di gara ad evidenza pubblica	52.574.516	74.079.855	51.408.220
Numero bandi di gara offerta economica vantaggiosa	10	19	8

Tra le gare pubbliche significative sono state:

- La gara 412 per l'affidamento della durata di 24 mesi, con l'opzione di ulteriori 12 mesi, del servizio di spazzamento meccanizzato per un ammontare complessivo di circa 13 milioni di euro.
- La gara 419 divisa in 2 lotti per il servizio di raccolta e trasporto RUR e RD della durata complessiva di 24 mesi, con opzione di ulteriori 12 mesi, per un ammontare complessivo di 5 milioni di euro.
- La gara 422 per il servizio di nolo a freddo di automezzi della durata di 24 mesi, con opzione di ulteriori 12 mesi, per un ammontare complessivo di 3 milioni di euro.
- La gara 424 per l'affidamento del servizio di selezione carta per la durata di 24 mesi, con l'opzione di ulteriori 12 mesi, del valore di 3 milioni di euro.

Nell'anno 2019 sono stati emessi 2.657 ordini, per un importo complessivo di oltre 59 milioni di euro.

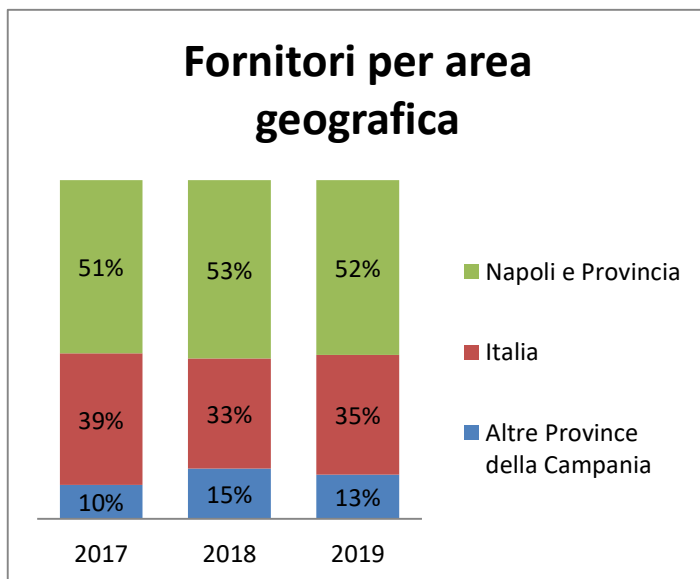
Tabella: Numero ordini, triennio 2019 - 2017

N. ordini	2019	2018	2017
Lavori	22	19	18
Beni	1.044	964	923
Servizi	1.591	1.593	1.500
Totale	2.657	2.576	2.441

Tabella: Importo ordini, triennio 2019 - 2017

Importo ordini	2019	2018	2017
Lavori	1.166.943	1.250.746	750.438
Beni	14.381.309	14.658.240	8.892.713
Servizi	43.901.505	37.131.153	26.873.374
Totale	59.449.757	53.040.138	36.516.525

La ricaduta sul territorio



Si conferma anche nel 2019 l'impatto positivo generato da ASIA Napoli sul territorio. Una indicazione di tale ricaduta è data dalla localizzazione delle aziende fornitrici: il 68% dei fornitori di ASIA Napoli è composto da aziende che hanno la sede commerciale in Campania. In termini di valore economico nel 2019 ASIA Napoli ha commissionato 37 milioni di forniture, pari al 62% del totale, ad aziende che hanno la sede commerciale in Campania.

Valore aggiunto

Oltre ai ricavi conseguiti, nel presente Bilancio 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 2019 il valore aggiunto totale generato dall'Azienda è stato pari a 117 milioni di euro mentre la quota trattenuta dall'impresa e destinata allo sviluppo interno e dei servizi è stata pari a 12,3

milioni di euro, corrispondente all' 11% del totale (rappresenta la somma dell'utile con gli ammortamenti e accantonamenti).

La quota di valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione è stata pari a 1.448.930 milioni di euro, corrispondente all' 1% del totale, comprendenti le tasse sul reddito d'impresa.

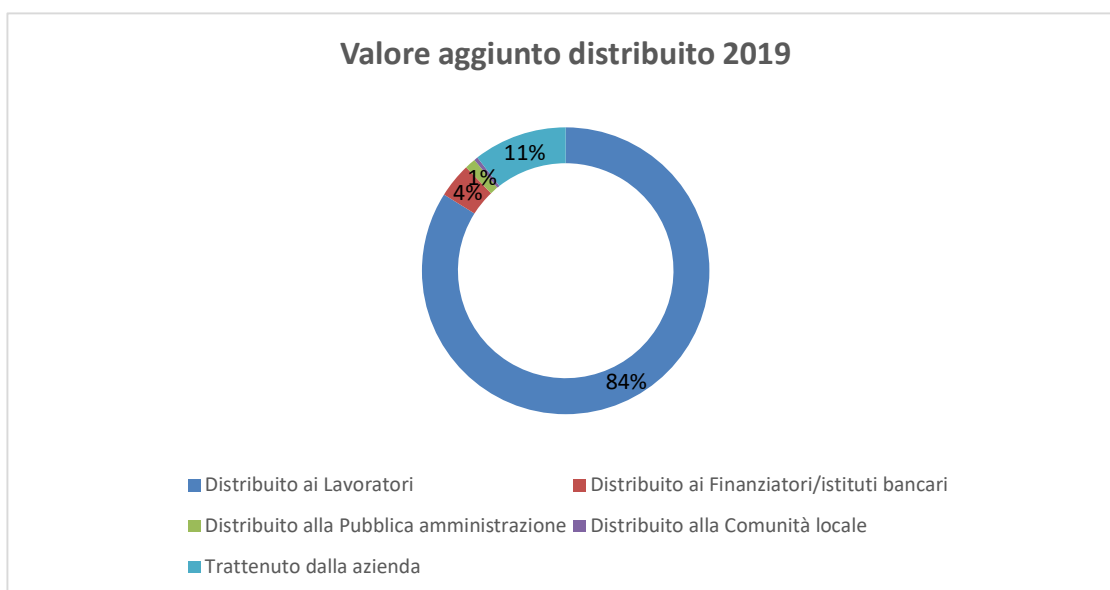
La quota di valore aggiunto più rilevante è quella destinata ai lavoratori, pari a 98 milioni di euro e corrispondente al 84% del totale distribuito.

Il "Valore economico distribuito" ai portatori di interesse ha avuto, nel triennio in oggetto, un andamento comunque positivo anche se altalenante. In particolare per il 2019 aumenta quello distribuito agli istituti bancari, alla pubblica amministrazione ed alla collettività, mentre si riduce quello destinato ai dipendenti per la fuori uscita di personale in azienda. Il "Valore economico trattenuto" è positivo nel triennio precedente e rappresenta la somma dell'utile con gli ammortamenti e accantonamenti.

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

Tabella: Valore aggiunto, triennio 2019 - 2017

Valore aggiunto	2019	2018	2017
Valore aggiunto totale distribuito da CE	116.792.068	122.808.951	115.991.786
Valore aggiunto distribuito ai lavoratori	98.007.698	103.595.886	104.933.236
Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/istituti bancari	4.530.583	3.436.844	798.852
Valore aggiunto distribuito alla PA	1.448.930	822.381	2.177.400
Valore aggiunto trattenuto dall'Azienda	12.306.219	14.609.669	7.846.988
Valore aggiunto distribuito alla collettività	496.638	344.171	235.310



Certificazioni aziendali

[102-12]

I sistemi di gestione adottati stabiliscono i requisiti che in un'organizzazione sono necessari a migliorare i processi aziendali per la maggiore soddisfazione dell'utente finale, che è il beneficiario finale dei servizi erogati da Asia Napoli, per sviluppare e migliorare le proprie prestazioni ambientali ed energetiche, per migliorare la salute e sicurezza sul lavoro e la propria performance sociale.

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.

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'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.

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.

Nel 2019 sono inoltre proseguite, in continuità con l'anno precedente, le attività con l'Organismo di Certificazione per il rinnovo e il mantenimento dei vari schemi certificativi. Tutte le attività di verifica si sono concluse positivamente con il mantenimento delle certificazioni del sistema ISO 90001 e 140001.

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

Tabella: Certificazioni aziendali, anno 2019

Certificazioni	Presenza
ISO 90001	SI
ISO 140001	SI

Consumi energetici

Le operazioni svolte all'interno dell'Azienda sono per loro natura energivore.

I consumi energetici totali da parte di Asia Napoli nel corso del 2019 sono stati pari a 160.339 GJ in diminuzione di 1.949 GJ rispetto al 2018 soprattutto per la voce gasolio, la cui suddivisione per tipologia di fonte è illustrata nella tabella seguente:

Tabella: Consumi energetici, anno 2019 - 2018

Consumi di energia	2019	2018
Elettricità	14.667 GJ	14.937 GJ
Gas naturale	4.736 GJ	4.883 GJ
Gasolio	134.931 GJ	137.900 GJ
Benzina	2.448 GJ	703 GJ
GPL	3.557 GJ	3.866 GJ
Totale consumi energetici	160.339 GJ	162.288 GJ

Rifiuti prodotti

L'attenzione all'ambiente da parte di Asia Napoli si concretizza anche nella corretta gestione dei rifiuti prodotti nello svolgimento delle rispettive attività. Nel 2019 si registra un andamento nel complesso stazionario rispetto al 2018, anche se evidenzia un incremento dei rifiuti pericolosi e un decremento dei pericolosi, mentre rispetto al 2017 si registra un incremento del 24%.

La gestione dei rifiuti ed il loro smaltimento avvengono nel rispetto del quadro normativo vigente. Di seguito i quantitativi di rifiuti prodotti, distinti tra pericolosi e non pericolosi, avviati a smaltimento, recupero di energia, riciclo.

Tabella: Rifiuti prodotti da Asia napoli, triennio 2019 - 2017

Rifiuti prodotti da Asia Napoli ton/anno	2019	2018	2017
Rifiuti pericolosi	629	249	870
Rifiuti non pericolosi	4.305	4.688	3.106
Totale	4.934	4.937	3.975

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 Utilitalia. ASIA Napoli aderisce anche al CIC (Consorzio Italiano Compostatori), ed alla Fondazione Rubens Triva Sicurezza, Lavoro, Ambiente ed alla Fondazione Utilitatis.

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Servizi ambientali



Le attività industriali dell'Azienda contribuiscono allo sviluppo del territorio, favorendo la tutela ambientale, il contenimento degli impatti e lo sviluppo sostenibile. Esse concorrono al benessere e alla prosperità della 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 nell'attività d'impresa. Le principali attività da cui derivano impatti ambientali (diretti e indiretti) riguardano: i servizi ambientali, intesi come raccolta e trasporto dei rifiuti.

Flotta automezzi

Gli automezzi presenti nel parco aziendale sono 1.177. Per iniziare a 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 ed 2 spazzatrici elettriche. Il territorio della città di Napoli non è ancora dotato di impianti di erogazione del metano che possano permettere una riconversione significativa della flotta automezzi verso carburanti meno inquinanti. Di fatto la carenza infrastrutturale rende fortemente difficile una politica di investimenti verso automezzi meno inquinanti.

L' 84% degli automezzi di proprietà 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, triennio 2019 -2017

Numero Automezzi	2019	2018	2017
Mezzi totali	1.177	1.134	993
Mezzi alimentati a GPL	3	3	3
Mezzi dotati di telecontrollo	1.029	726	853
Mezzi elettrici	2	1	0

Tabella: Automezzi per tipologia, triennio 2019 -2017

Numero Automezzi	2019	2018	2017
Autovetture	113	102	105
Automezzi	936	908	788
Spazzatrici	32	31	26
Lavacassonetti	21	22	15
Lavastrade	7	8	5
Furgoni	53	48	43
Motocicli	13	13	10
Anaffiatrice stradale	2	2	1
Totale	1.177	1.134	993

Tabella: Standard emissioni veicoli, triennio 2019 -2017

Standard emissioni veicoli	N. 2019	N. 2018	N. 2017
Elettrici	2	1	0
Euro 0	11	11	13
Euro 1	1	1	3
Euro 2	163	168	190
Euro 3	289	300	310
Euro 4	177	177	181
Euro 5	315	344	330
Euro 6	219	132	101

Tabella Flotta automezzi per alimentazione triennio 2019 -2017

Flotta per alimentazione	2019	2018	2017
Gasolio	99%	99%	99%
Benzina	1%	1%	1%
Metano	0%	0%	0%

Emissioni in atmosfera

Per la quantificazione e rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra a livello aziendale, considerando quindi le attività dirette e indirette dell'intera organizzazione, è stato adottato il GHG Protocol Corporate Standard sviluppato dal World Resource Institute (WRI) e il World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Questi standard hanno esclusivamente il focus sulle emissioni dei gas ad effetto serra (espressa in termini di tonnellate di CO2 equivalente) legate ai consumi diretti e indiretti di fonti energetiche presso le diverse sedi. Nello specifico, lo SCOPE1 (emissioni dirette da riscaldamento, funzionamento del motore) comporta circa il 93% delle emissioni di gas climalteranti complessivi di ASIA Napoli, mentre lo SCOPE2, associato al consumo indiretto di energia elettrica, contribuisce per oltre il 7%. Le emissioni SCOPE1 nel 2019 registrano un incremento, in particolare per il consumo di gasolio e

benzina, valori che nel biennio precedente sono rimasti pressoché stabili, mentre sono lievemente in diminuzione le SCOPE2 -23% rispetto al 2018.

Tabella emissioni dirette di GHG scope 1

Tonnellate CO2 equivalenti	2019	2018	2017
Gasolio per autotrazione	10.391	10.069	10.024
Benzina per autotrazione	172	52	58
Gas naturale per riscaldamento e acqua calda sanitaria	272	278	279
GPL per riscaldamento e acqua calda sanitaria	219	234	225
Totale	11.054	10.632	10.586

Tabella emissioni indirette di GHG scope 2

Tonnellate CO2 equivalenti	2019	2018	2017
Energia elettrica acquistata da terzi	780	1.013	996

Servizi ambientali



L'Azienda assicura sul territorio il prelievo dei rifiuti urbani ed il decoro della città attraverso l'erogazione dei servizi di spazzamento manuale e meccanico e di tutti i servizi complementari. La prevenzione e la riduzione della produzione dei rifiuti e l'incentivazione alle raccolte differenziate sono i principali obiettivi dell'azienda.

La gestione dei rifiuti riveste un ruolo cruciale nella transizione verso un'economia circolare. Nell'ampio quadro di competenze istituzionali, territorialmente definite e sulla base dell'organizzazione del ciclo integrato a livello regionale, l'Azienda ha costantemente dovuto attuare una pianificazione del fabbisogno di trattamento e smaltimento funzionale a garantire i processi di raccolta e recupero nel rispetto degli obiettivi di una economia circolare e sostenibile. In base al contesto in quale opera Asia Napoli, la raccolta differenziata è certamente il primo e più importante anello delle tante filiere industriali del riciclaggio che oggi trainano la transizione verso un'economia più "verde".

Asia Napoli articola il servizio di igiene ambientale in tre attività principali: la raccolta indifferenziata dei rifiuti, la raccolta differenziata e lo spazzamento.

Il volume totale di rifiuti urbani (RU) raccolti dall'Azienda nel Comune servito dove risiedono 962.003 cittadini è stato pari, nel 2019, a 506.209 tonnellate con un andamento pressoché

stazionario rispetto al 2018. Di questi, 323.251 sono raccolti in modo indifferenziato (RUind) andamento stazionario rispetto al 2018, mentre 182.958 tonnellate sono raccolte in modo differenziato (RD) pari ad un incremento dello 0,5% rispetto al 2018.

La produzione pro capite di rifiuti urbani (RU) è pari a 526 kg/ab*anno a fronte di una media nazionale di 500 Kg nel 2019 (fonte: ISPRA, Rapporto rifiuti 2020). La quantità di rifiuti indifferenziati pro capite prodotti (RUind) è pari a 336 kg/ab*anno. Mentre, la quantità pro capite proveniente dalla raccolta differenziata (RD) è pari ad 190 kg/ab*anno.

Anche nel 2019 l'azienda ha proseguito nella realizzazione dei progetti tendenti a garantire lo sviluppo della raccolta differenziata e della qualità dei materiali raccolti. In particolare è stata implementata la raccolta domiciliare dei rifiuti indifferenziati per ulteriori 37.000 abitanti, mentre si è proceduto a revisionare i progetti già operativi per altri 65.000 abitanti. Nel 2019 il numero di abitanti serviti con il porta a porta (il 50% del totale) è pari a circa 525.000. Il risultato complessivo della raccolta differenziata è nel 2019 pari al 36%. La stabilità del dato deve tuttavia essere valutata nel particolare contesto in cui essa è stata realizzata, ovvero, le particolari difficoltà incontrate dall'azienda nell'estensione dei progetti programmati a causa della impossibilità di trovare idonei sbocchi per lo smaltimento e recupero della frazione organica dalla seconda metà del 2019, periodo durante il quale c'è stato anche il fermo totale per manutenzione straordinaria, del termovalorizzatore di Acerra. Un riepilogo dei rifiuti urbani raccolta e della quantità pro capite di rifiuti prodotti è rappresentato nelle tabelle seguenti:

Tabella: Rifiuti urbani raccolti, triennio 2019 - 2017

RU ton/anno	2019	2018	2017
RU raccolti	506.209	505.077	501.341
RUind raccolti	323.251	323.024	328.305
RD raccolti	182.958	182.053	173.036

Tabella: Percentuale raccolta differenziata, triennio 2019 - 2017

Raccolta Differenziata	2019	2018	2017
% RD	36%	36%	35%

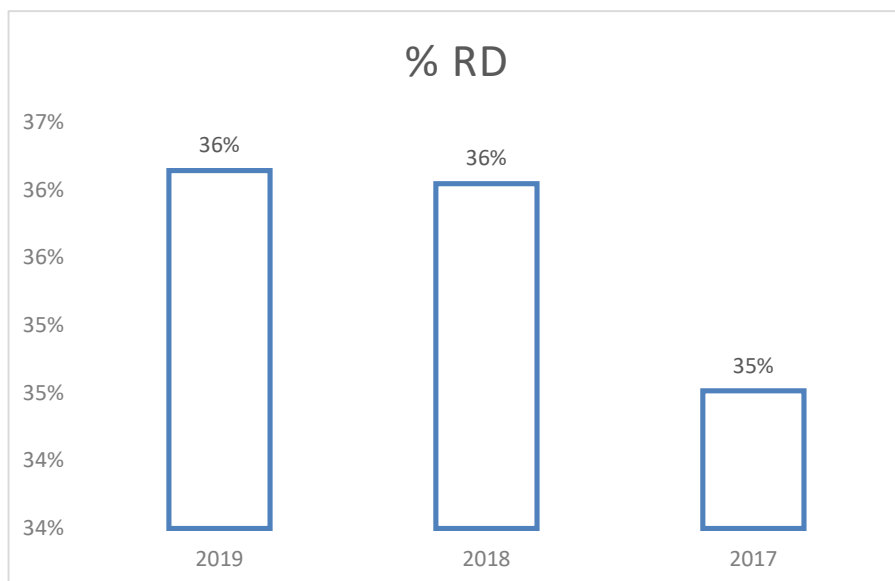


Tabella: Quantità pro-capite rifiuti urbani, triennio 2019 - 2017

RU Kg*ab/anno	2019	2018	2017
Quantità pro-capite RU	526 kg*ab/anno	525 kg*ab/anno	521 kg*ab/anno
Quantità pro-capite RUind	336 kg*ab/anno	336 kg*ab/anno	341 kg*ab/anno
Quantità pro-capite RD	190 kg*ab/anno	189 kg*ab/anno	180 kg*ab/anno

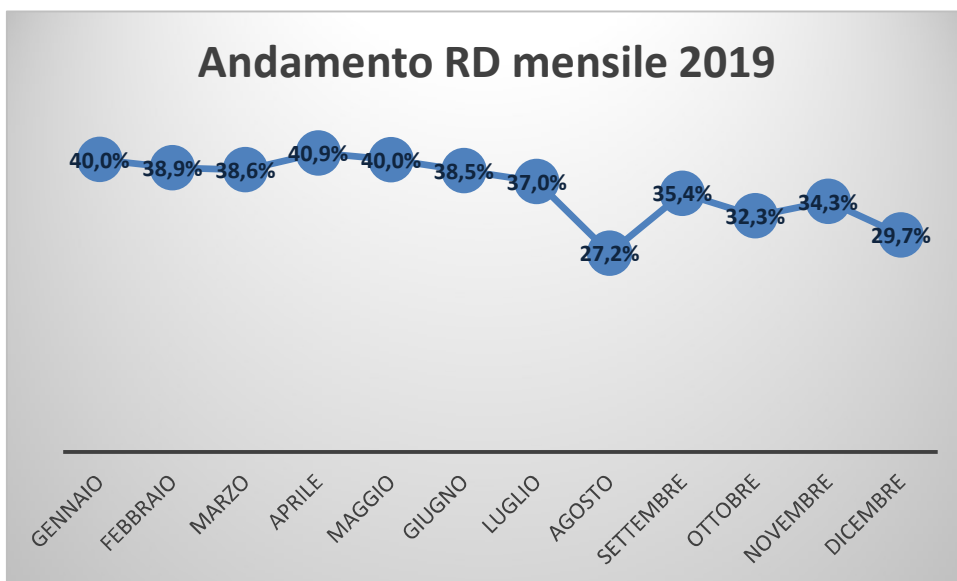
Il rifiuto urbano differenziato avviato a recupero di materia è nel 2019 pari a 182.958 tonnellate. La composizione del rifiuto urbano differenziato e i relativi volumi raccolti sono illustrati nella tabella seguente:

Tabella: Rifiuti Differenziati raccolti, triennio 2019 - 2017

Rifiuti Differenziati Ton/anno	2019	2018	2017
RD raccolti	182.958	182.053	173.036
Multi leggero	28.116	23.342	21.123
Vetro	20.097	17.459	15.959
Carta/Cartone	43.675	32.249	38.979
Frazione Organica	54.675	68.889	64.522
RAEE	726	1.279	1.403
Spazzamento stradale*	2.282	3.719	4.549
Ingombranti	27.029	24.699	22.664

Spazzamento stradale* dal 2017 rientra come frazione nel calcolo della raccolta differenziata.

Nei primi mesi del 2019 l'azienda è riuscita ad implementare e a sviluppare ulteriormente i servizi di raccolta porta a porta registrando significativi incrementi percentuali di raccolta differenziata, come si evince dal grafico successivo.



Dalla seconda metà del 2019 il graduale peggioramento della qualità del rifiuto organico conferito dall'utenza, congiuntamente ad una progressiva riduzione delle disponibilità di trattamento, manifestata dagli impianti convenzionati, ha causato una riduzione significativa della percentuale della raccolta differenziata, i cui valori in crescita dalla fine del 2018 e sino a maggio 2019 erano sostenuti da un progressivo incremento della raccolta e conferimento della Forsu. Tale frazione è indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi di incremento definiti dalla Unione Europea, in quanto rappresenta il 37/40% del totale del rifiuto ed il raggiungimento di percentuali superiori al 40% è fortemente connessa alla capacità di raccolta e recupero della Forsu. L'assenza di una impiantistica regionale funzionale al trattamento della frazione organica rappresenta ancora un evidente limite allo sviluppo delle percentuali di raccolta differenziata superiori al 50% registratesi a livello regionale negli ultimi anni. Inoltre nel secondo semestre del 2019, alle difficoltà già descritte, si è aggiunto anche il fermo totale, per manutenzione straordinaria, del termovalorizzatore di Acerra. Tale fermo ha di fatto prodotto una progressiva crisi di ricettività che è stata fronteggiata mediante l'utilizzo del sito di trasfenza aziendale "ex ICM" per la raccolta dei rifiuti indifferenziati. Le rilevanti difficoltà derivanti dall'accettazione dell'organico, da parte degli impianti extraregionali, hanno determinato anche un accumulo di FORSU, oltre che di RUR, comportando una situazione di stress operativo presso il sito di trasfenza ex ICM. Infatti le tonnellate movimentate nel 2019, presso il sito, sono circa 51.000 rispetto alle 22.000 movimentate nel 2018. A ciò si sono aggiunte le proteste dei cittadini residenti nelle zone limitrofe il sito ex ICM che hanno comportato un vero e proprio blocco delle attività aziendali presso il sito di trasfenza. Le successive interlocuzioni tra Comune di Napoli e comitati di cittadini hanno portato alla sigla di un protocollo d'intesa con il quale il Comune si è impegnato a non utilizzare più il sito di trasfenza per la frazione organica e indifferenziata. L'impossibilità di utilizzare tale area di trasfenza ha obbligato l'azienda a valutare soluzioni impiantistiche alternative a supporto della raccolta eseguita sul territorio cittadino.

La frazione organica a causa delle ragioni sopra esposte ha registrato un declino passando dalle 68.000 tonnellate del 2018 alle 55.000 tonnellate del 2019. La raccolta di tale frazione si è ridotta

del 21% rispetto al 2018. Nel 2019 si sono registrati però ulteriori incrementi di altre frazioni secche che hanno positivamente inciso sul totale dei ricavi aziendali.

Incrementi si sono registrati nella raccolta della multi leggero (+20%), del vetro (+15%), degli ingombranti (+9%) e di carta e cartone del (35%). 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.

La raccolta, con modalità porta a porta, ha continuato la sua estensione in nuove zone della città e allo stesso tempo si è consolidata 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 2019 sono circa 37.000 come nuove attivazioni e circa 65.000 come revisioni di progetti già avviati.

Il piano di attivazione del porta a porta ed il relativo piano di comunicazione, avviati sino a maggio 2019, prevedevano l’estensione per circa 98.000 abitanti di nuove attivazioni pap e un richiamo di comunicazione per servizi pap già avviati per ulteriori 50.000 abitanti. Dopo analisi merceologiche diffuse, è emerso che in diverse municipalità la qualità delle raccolte differenziate di organico presentavano sensibili criticità. Per cercare di informare al meglio i cittadini sulle corrette modalità di separazione di queste frazioni di rifiuti, sono state riprogrammate campagne di comunicazione. Infatti le problematiche già descritte relative alla qualità del conferimento dell’organico hanno di fatto costretto ad una revisione delle nuove attivazioni. Di fatto le attività di comunicazione si sono concentrate sul corretto conferimento dell’organico per circa 13.000 abitanti. Per questa ragione, nel mese di agosto, l’amministrazione comunale a sostegno delle attività di controllo sul territorio ha emanato l’ordinanza che ha vietato l’utlizzo e la vendita del sacco nero per il conferimento dei rifiuti. In quanto dai controlli condotti sul territorio, proprio all’interno dei bidoncini destinati all’organico, si trovavano spesso sacchi neri che non consentivano il riconoscimento del tipo di rifiuto ed inquinavano di fatto la qualità della raccolta.

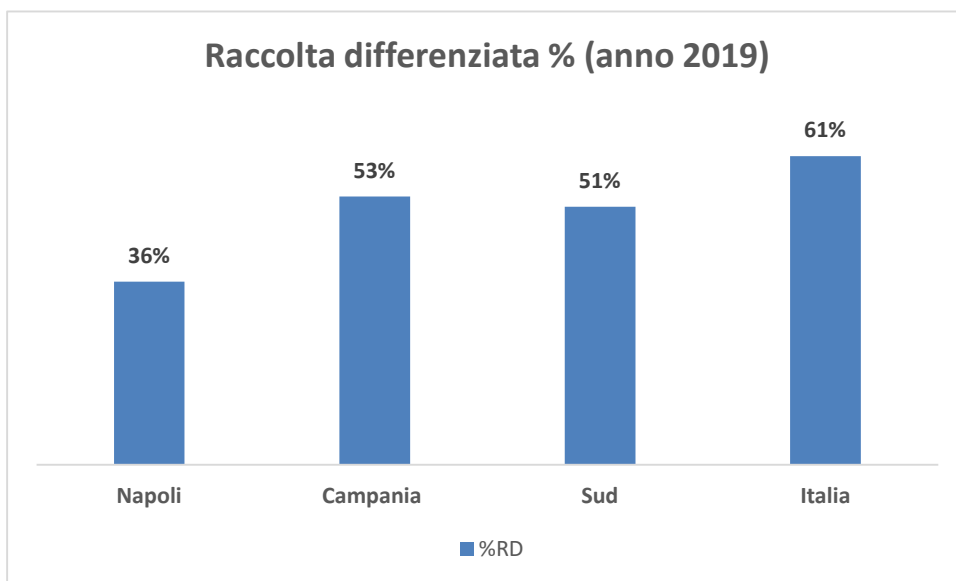
Anno 2019 Zone	Abitanti	Azione
Vergini - Cristallini	2814	Attivazione
Via Arena Sanità	1981	Attivazione
Corso Sirena	296	Attivazione
Soccavo - Zona Fiumi	6.285	Attivazione
Vomero Via Cilea	23282	Attivazione
Via Ferrara Mercato Rionale	657	Attivazione
Argine 5 Torri	774	Attivazione
Piazza Garibaldi	1.089	Attivazione

Mai più sacchi neri a Napoli

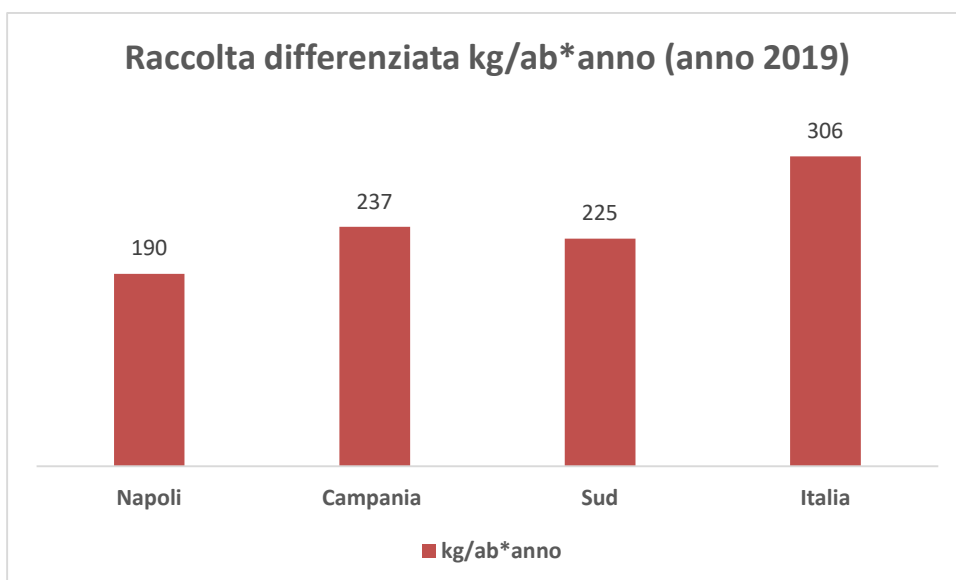


Per migliorare la Raccolta Differenziata il Comune di Napoli ha disposto, con Ordinanza Dirigenziale n.1 del 7 Agosto 2019, il divieto **di vendita ed utilizzo** di sacchi neri opachi per il conferimento dei rifiuti. Inoltre, per la raccolta della frazione organica impone l'utilizzo di sacchi compostabili e biodegradabili. I motivi che hanno indotto l'Amministrazione ad impedire l'uso dei sacchi neri in plastica, o comunque non trasparenti, sono molteplici. Innanzi tutto non rispondono ai dettami della vigente normativa, sia nazionale che europea, in quanto non sono biodegradabili né, tantomeno, compostabili. Utilizzati per il conferimento dei rifiuti costituiscono imballaggi in plastica monouso e la non trasparenza, impedisce la corretta gestione e la conseguente valorizzazione del rifiuto differenziato al loro interno contenuto. I rifiuti conferiti in sacchi in plastica neri, o comunque non trasparenti, non possono essere raccolti, perchè l'utilizzo di sacchi di plastica non biodegradabile comporta gravi anomalie e disfunzioni agli impianti di trattamento dei rifiuti, con declassamento della qualità delle frazioni conferite e conseguente riduzione dei corrispettivi riconosciuti all'ente da parte dei Consorzi di Filiera.

Significativo rimane il confronto dei dati di Asia Napoli al 2019 con il dato medio nazionale 2019 del kg raccolto per abitante di raccolta differenziata (306 chilogrammi pro capite), con quello riferito al Sud Italia (225 chilogrammi) e con quello della Campania (237 chilogrammi) rilevati dall'Ispra Rapporto Rifiuti 2020. Stesso confronto è stato condotto sull'andamento percentuale della raccolta differenziata. Dai dati emerge che ancora lungo è il cammino che la città di Napoli deve fare per raggiungere gli obiettivi previsti dalla normativa.

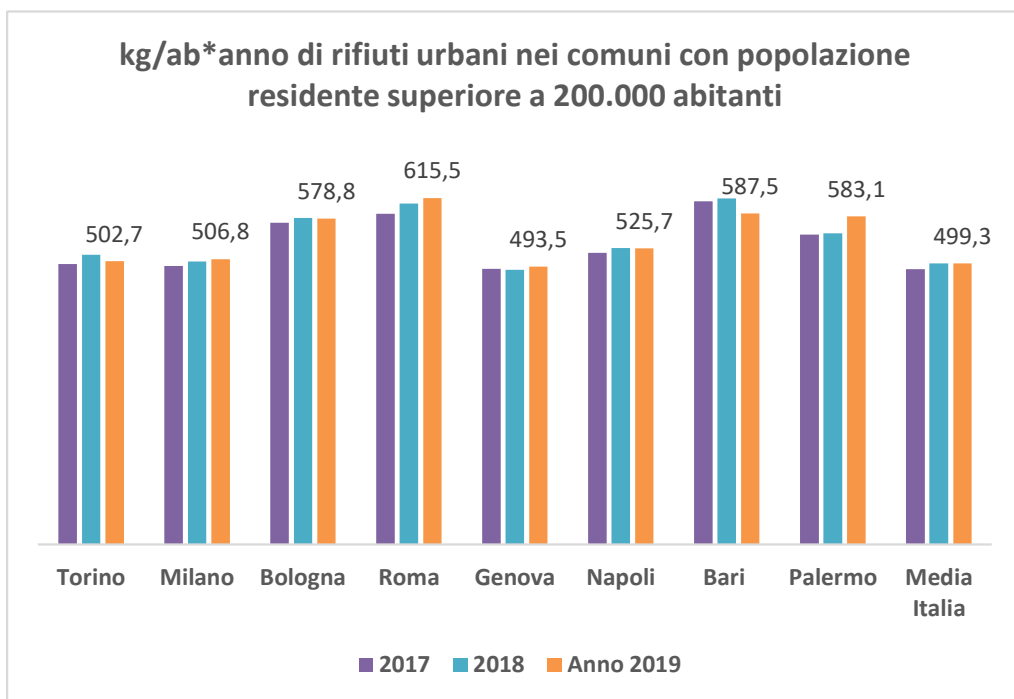


Fonte dati Rapporto rifiuti 2020 Ispra

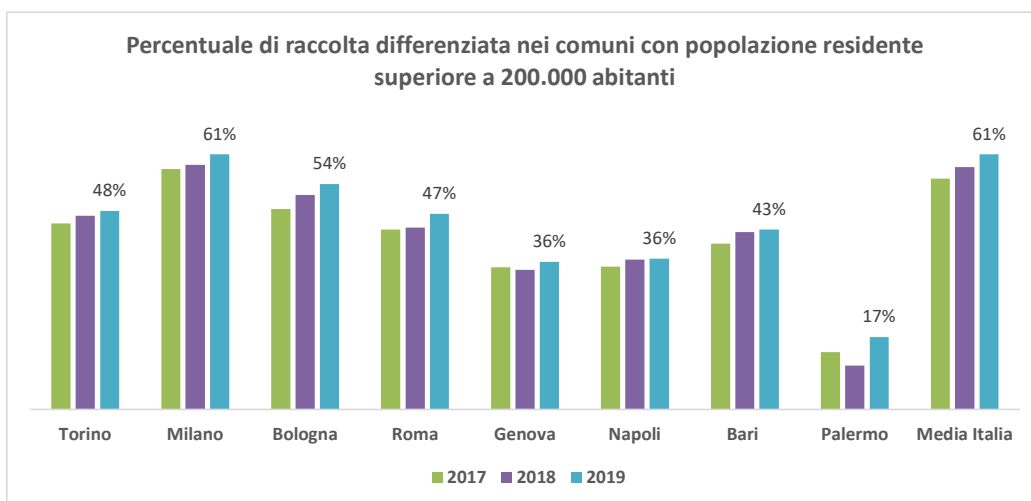


Fonte dati Rapporto rifiuti 2020 Ispra

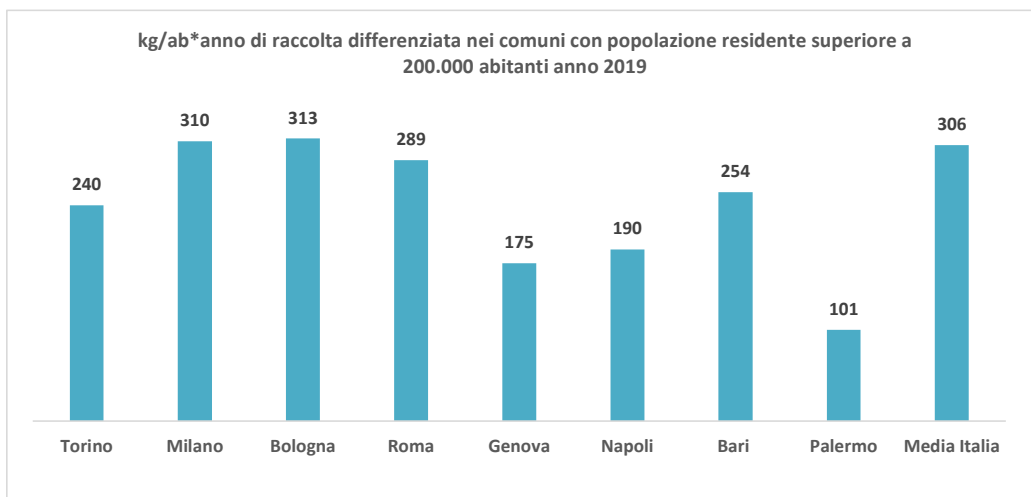
Considerando i dati forniti dal Rapporto Rifiuti 2020 dell'Ispra e confrontando alcuni dei principali capoluoghi di provincia, con una popolazione superiore ai 200.000 abitanti, risulta che la città di Napoli è al terzo posto per produzione pro capite dei rifiuti mentre al sesto posto rispetto alla percentuale di raccolta differenziata e alla raccolta differenziata pro capite.



Fonte dati Rapporto rifiuti 2020 Ispra



Fonte dati Rapporto rifiuti 2020 Ispra



Fonte dati Rapporto rifiuti 2020 Ispra

La raccolta differenziata stradale

I principali materiali raccolti con modalità stradale sono: carta, cartone, multi leggero e pesante, vetro, 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. 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. Di seguito il numero di campane collocate sul territorio.

Tabella: Campane raccolta differenziata, anno 2019 - 2017

Campane differenziata	raccolta	2019	2018	2017
Carta		1.467	1.534	1.325
Plastica e metalli		2.150	2.188	1.840
Vetro		2.029	2.101	1.857

Nel 2019, in aggiunta alle 4 postazioni di campane interrato, sono state inaugurate le postazioni a Piazza San Francesco a Capuana e a piazza Garibaldi. Durante gli eventi di inaugurazione, un mezzo aziendale ha simulato la fase di prelievo, utilizzando un braccio meccanico per il sollevamento, e di vuotatura della campana interrata scaricando il contenuto nel cassone di raccolta posteriore.

Anche i cittadini della zona di Piazza San Francesco e Piazza Garibaldi, quindi, potranno depositare, utilizzando le cupoline di conferimento azionate mediante pedaliera, i rifiuti differenziati di Carta, Vetro e Plastica e Metalli nei contenitori interrati.





Tabella: Campane interrante raccolta differenziata, triennio 2019 - 2017

N. postazioni campane interrante	2019	2018	2017
Carta	6	4	2
Plastica e metalli	6	4	2
Vetro	6	4	2

Nel mese di giugno sono state incendiate circa 50 campane nel pieno centro della città: Via Toledo, Piazza Mercato, Piazza Dante, Via Mezzocannone, Piazza Carità, Piazza Dante, Piazza Bellini, Via Sant'Anna dei lombardi, Corso Amedeo di Savoia e Via Monteoliveto. Notevoli i danni se si pensa solo al costo sostenuto per la pulizia, la sostituzione e la riparazione stimato intorno a circa 60.000 euro. Dall'inizio dell'anno sono circa 140 gli incendi che hanno coinvolto le attrezzature di Asia Napoli, in particolare le campane. Un danno enorme alla città e alla sua immagine.



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 2019 sono stati attivati i centri di raccolta itineranti presenti in 13 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 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).

Tabella: Centri di raccolta, triennio 2019 - 2017

Centri di raccolta	2019	2018	2017
Centri di raccolta fissi	10	10	10
Centri di raccolta itineranti	13	13	13

La riorganizzazione del sistema di raccolta differenziata con modalità stradale nel 2019 ha previsto le seguenti azioni:

- 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 implementazione di nuovi servizi di raccolta RD con sistemi PaP.

Inoltre nel 2019 sono stati installati 281 nuovi cassonetti per la raccolta del non riciclabile con il nuovo sistema a carico laterale lungo alcune arterie principali della città. Tali cassonetti hanno il vantaggio di essere stazionari e quindi non facilmente spostabili da un punto all'altro della Città, e di essere dotati di due coperchi che restano sempre chiusi nascondendo così la vista e trattenendo gli odori del rifiuto durante il corso della giornata.



Il compostaggio domestico è uno degli strumenti utilizzati da Asia Napoli per promuovere la partecipazione delle utenze alla corretta gestione dei rifiuti. Sono state distribuite 39 compostiere nei territori serviti, in modo da tale da consentire alle utenze di gestire in autonomia una parte della frazione organica dei proprio rifiuti, utilizzando direttamente il compost prodotto. Attraverso i suoi operatori, Asia Napoli ha effettuato, nel corso del

2019, 1.007 controlli sulla qualità del conferimento delle utenze. Tali controlli hanno determinato un ammontare complessivo di 425.650 euro in termini di sanzioni comminate.

Tabella: Controlli sul territorio, triennio 2019 - 2017

Numero di multe	2019	2018	2017
Numero di multe	1.007	1.143	671

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); 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 barattoli 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 10 Centri di Raccolta, ed ha attivato anche 13 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 più voluminosi. Le opzioni che attualmente ASIA Napoli offre per conferire ingombranti, 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 2019 sono giunte ad ASIA Napoli **74.150 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 **27.000 tonnellate**.

Nell'ambito della città di Napoli, **il fenomeno dell'abbandono dei rifiuti rappresenta ancora un serio problema**, nonostante 10 centri di raccolta fissi e 13 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 ingombranti ed elettrodomestici (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.



Raccolta olio alimentare

Grazie ad Ecopunti mobili di **Oli Vegetali Esausti ovvero** autoveicoli attrezzati per la raccolta dell'Olio Vegetale Esausto derivante da uso domestico con apposito calendario di raccolta itinerante (recuperabile dal sito aziendale) è stato organizzato un ulteriore servizio gratuito a disposizione dei cittadini.



Sistema impiantistico nella gestione dei rifiuti: lo smaltimento in discarica

La normativa comunitaria e nazionale definisce principi e priorità nella gestione dei rifiuti che, partendo dalla minimizzazione del rifiuto all'origine, prevedono il recupero di materia, il recupero di energia e, solo quale sistema finale e residuale, lo smaltimento in discarica.

L'analisi dei dati forniti dal Rapporto Ispra 2020 evidenzia la necessità di imprimere una accelerazione nel miglioramento del sistema di gestione, soprattutto in alcune zone del Paese, per consentire il raggiungimento dei nuovi sfidanti obiettivi previsti dalla normativa europea. Lo smaltimento in discarica nei prossimi 15 anni dovrà essere dimezzato, la percentuale di rifiuti che vengono avviati ad operazioni di recupero di materia dovrà essere notevolmente incrementata per garantire il raggiungimento del 60% di riciclaggio al 2030 e del 65% al 2035. Nel complesso, quindi, nell'anno 2019, vengono smaltiti in Italia (tra discarica 20.9% e 0.9% incenerimento) il 21,8% dei rifiuti urbani prodotti. Come già rilevato, tale percentuale dovrà, secondo quanto prevede la direttiva 2018/850/UE che modifica la direttiva 1999/31/CE, scendere al 10% entro il 2035.

Lo smaltimento in discarica, nel 2019 ha interessato quasi 6,3 milioni di tonnellate di rifiuti urbani facendo registrare, rispetto alla rilevazione del 2018, una riduzione del 3,3%, pari a circa 213 mila tonnellate. Il dato per macroarea geografica evidenzia un incremento al solo Centro (+19,4%) pari, in termini assoluti a circa 311 mila tonnellate di rifiuti. Il Nord non fa registrare variazioni significative (-0,9%), mentre si rilevano riduzioni consistenti nel ricorso alla discarica al Sud (-15,2%) da ascrivere anche ai miglioramenti in termini di raccolta differenziata nelle stesse aree.

Le azioni prioritarie per migliorare la gestione dei rifiuti organici prevedono la completa attuazione di quanto stabilito dalla direttiva 99/31/CE sulle discariche di rifiuti, e cioè la riduzione, entro il 2016, dello smaltimento in discarica dei rifiuti biodegradabili al 35% di quelli

prodotti nel 1995, fino alla totale eliminazione dalla discarica dei rifiuti organici non trattati. Analizzando i dati relativi alle diverse forme di gestione messe in atto a livello regionale si evidenzia che, laddove esiste un ciclo integrato dei rifiuti grazie ad un parco impiantistico sviluppato, viene ridotto significativamente l'utilizzo della discarica. In particolare, in Lombardia lo smaltimento in discarica è ridotto al 4% dei rifiuti prodotti, in Friuli-Venezia Giulia all' 8%, in Trentino-Alto Adige all' 11% ed in Veneto al 14%. Nelle stesse regioni la raccolta differenziata è pari rispettivamente al 72%, 67,2%, 73,1% e 74,7% e consistenti quote di rifiuti vengono trattate in impianti di incenerimento con recupero di energia.

Vi sono regioni in cui il quadro impiantistico è molto carente o del tutto inadeguato; è il caso della Sicilia, dove i rifiuti urbani smaltiti in discarica rappresentano ancora il 58% del totale dei rifiuti prodotti, ma anche del Lazio e della Campania, che non riescono a chiudere il ciclo all'interno del territorio regionale. L'analisi dei dati limitata al solo ambito regionale, in molti casi, può però essere fuorviante se si considera che, frequentemente, i rifiuti prodotti dagli impianti di trattamento meccanico biologico, vengono inceneriti, smaltiti in discarica o recuperati in impianti localizzati fuori regione.

Lo smaltimento dei rifiuti urbani in Europa, in Italia e in Campania

Il totale di RU trattati nel 2018 nell'UE28 è pari a circa 247 milioni di tonnellate in aumento rispetto al 2017 dello +0,3% (692 mila tonnellate). L'Italia registra un incremento di 540.000 tonnellate rispetto al 2018.

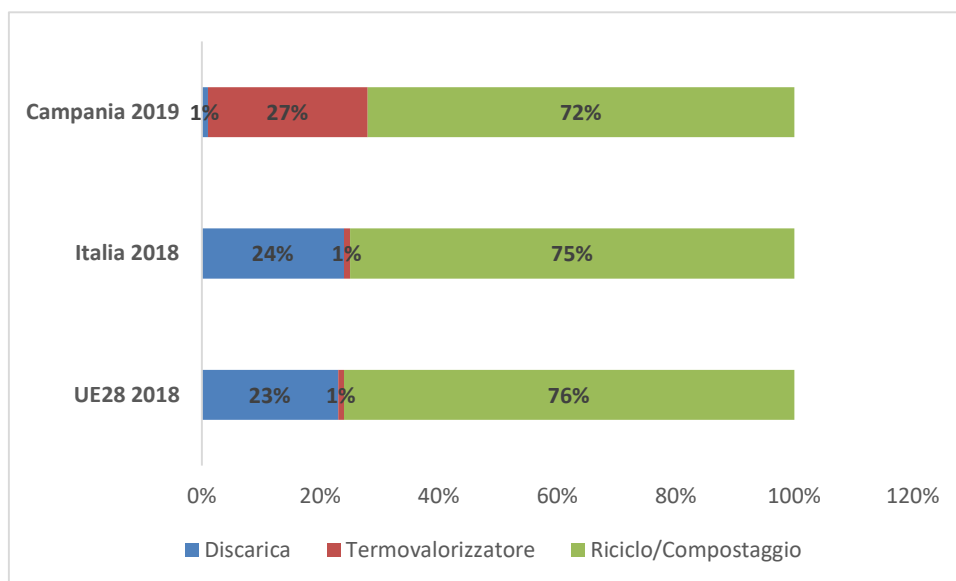
La ripartizione percentuale delle principali forme di gestione, come ripartite da Eurostat (riciclaggio, compostaggio e digestione anaerobica, incenerimento, recupero energetico, discarica), nel 2018 nella UE28 cui sono avviati i rifiuti, è così distribuita: il 31% dei rifiuti urbani è avviato a riciclaggio, il 28% è avviato a recupero di energia, il 17% a compostaggio e digestione anaerobica, mentre il 23% e l'1% è, rispettivamente, smaltito in discarica o incenerito.

Anche a livello europeo continua il trend di riduzione del ricorso alla discarica come forma di smaltimento dei rifiuti urbani, benché siano significative le differenze da paese a paese: nell'Europa dei 28 il valore relativo all'anno 2018 è pari al 23% (Fonte: Rapporto Rifiuti Ispra 2020). In Italia il 24% dei rifiuti urbani smaltiti nel 2018 è stato conferito in discarica a fronte di un 21% avviato alla termovalorizzazione; l'utilizzo della discarica si riduce di un punto percentuale mentre la termovalorizzazione rimane stabile. La discarica continua a essere la principale modalità di trattamento in 15 paesi europei, con picchi che arrivano al 93% di Malta o all'82% di Romania e Cipro. In Germania, Svezia, Finlandia, Danimarca, Belgio e, Olanda il ricorso alla discarica è dell'1% circa e la termovalorizzazione oscilla dal 31% al 57%; la parte restante viene avviata al riciclo. La Campania nel 2019 smaltisce in discarica solo l'1% dei rifiuti prodotti permettendo di superare l'obiettivo del 10% del 2035 tuttavia tale traguardo è stato raggiunto non solo grazie all'incremento della percentuale di raccolta differenziata ma anche in virtù delle quote avviate a destinazioni extraregionali.

Dalla Regione Campania vengono spedite fuori regione circa 372 mila tonnellate di rifiuti di origine urbana, delle quali circa 70 mila tonnellate sono destinate ad impianti di discarica.

Sommando queste quantità la percentuale di smaltimento in discarica rispetto ai rifiuti urbani prodotti salirebbe al 4%.

La gestione dei rifiuti urbani in Europa e in Italia e il posizionamento della Campania (2019)



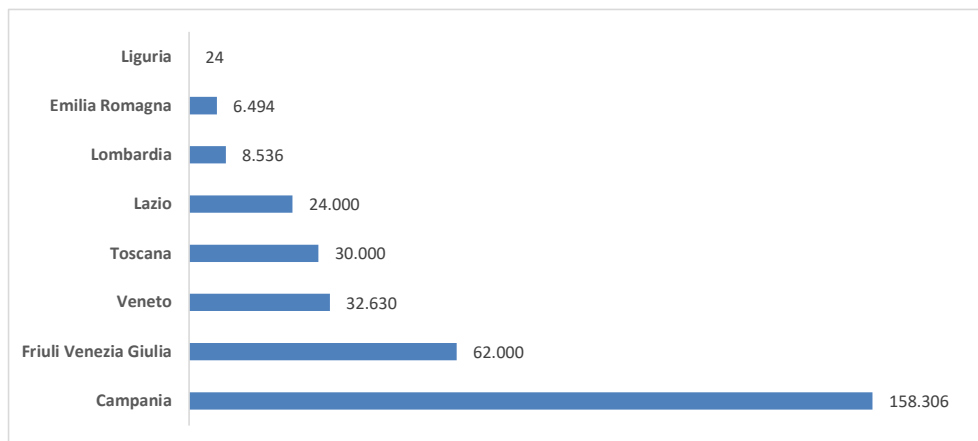
Rifiuti urbani: Europa a tre velocità (2018)

Paese	RU prodotto kg/ab*anno	RU trattato kg/ab	RU trattato %				
			Riciclaggio	Incenerimento con recupero di energia	Compostaggio e digestione anaerobica	Incenerimento senza recupero di energia	Discarica
UE28	489	481	31%	28%	17%	1%	23%
Paesi con discarica inferiore alla media europea							
Germania	615	615	50%	31%	18%	1%	1%
Svezia	434	434	30%	53%	16%	0%	1%
Austria	579	570	26%	39%	33%	0%	2%
Belgio	411	411	35%	42%	20%	1%	1%
Finlandia	551	551	29%	57%	13%	0%	1%
Paesi Bassi	511	511	27%	42%	29%	1%	1%
Lussemburgo	610	610	28%	44%	22%	0%	6%
Danimarca	814	814	32%	49%	18%	0%	1%
Regno Unito	463	465	27%	38%	17%	3%	15%
Francia	527	527	25%	35%	19%	0%	21%
Paesi con discarica minore del 50% ma maggiore della media europea							
Italia	499	455	32%	20%	23%	1%	24%
Estonia	405	382	26%	44%	4%	0%	23%
Lituania	464	417	27%	14%	32%	0%	27%
Polonia	329	329	26%	23%	8%	2%	42%
Rep. Cec.	351	351	27%	16%	7%	0%	49%
Paesi con discarica maggiore o uguale del 50%							
Bulgaria	407	407	7%	2%	0%	0%	61%
Croazia	432	396	25%	0%	3%	0%	72%
Malta	640	592	7%	0%	0%	0%	93%
Portogallo	508	485	13%	19%	17%	0%	51%
Romania	272	264	8%	5%	4%	0%	76%
Slovacchia	414	414	27%	7%	10%	1%	55%
Spagna	475	475	18%	13%	18%	0%	51%
Lettonia	407	351	22%	na	na	0%	68%

In Campania nell'ultimo triennio 2017 -2019 la percentuale di raccolta differenziata è rimasta invariata al 52,7%. Dal punto di vista impiantistico la regione è dotata di un solo l'inceneritore, quello di Acerra, che incenerisce il 27% dei rifiuti prodotti (nel 2019 692.387 tonnellate), due discariche che accolgono l'1% (nel 2019 33.280 tonnellate), e 7 impianti per il trattamento della frazione organica (di cui 4 di compostaggio e 3 di trattamento integrato aerobico/anaerobico).

Inoltre vi sono 6 impianti di TMB che hanno trattato nel 2019 1.188.255 tonnellate di RU, di questi ben 158.306 tonnellate nel 2019 sono state trasportate all'estero. Infatti quasi 321.000 tonnellate dei rifiuti prodotti dai TMB in Italia sono trasportate all'estero come evidenzia il grafico successivo ed i rifiuti della Campania ne rappresentano il 49% del totale.

Quantitativi dei rifiuti prodotti dai TMB conferiti all'estero anno 2019



Di seguito una tabella che sintetizza delle oltre 158.000 tonnellate di rifiuti della Campania che sono state trasportate fuori dall'Italia in quale paese sono state destinate e per quale operazione di gestione.

Sintesi dei rifiuti esportati fuori dall'Italia della Campania anno 2019

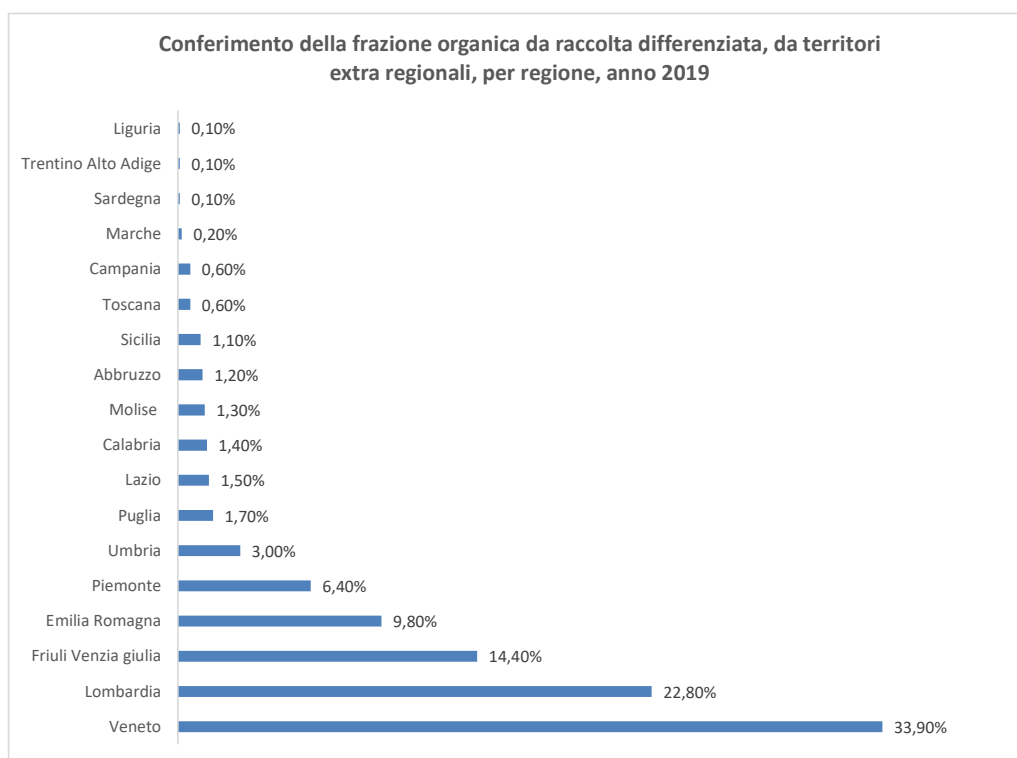
Regione di Provenienza	Tonnellate	Paese di destinazione	Operazione di gestione
Campania	13.293	Austria	Coincenerimento
	12.963	Austria	Ulteriore trattamento
	3.081	Austria	Ulteriore trattamento
	128.969	Austria Danimarca Germania Portogallo Spagna	Coincenerimento
Totale	158.306		

Trattamento della frazione organica in Campania

Per quanto riguarda il trattamento della frazione organica in impianti di compostaggio, nel caso della Campania, ad esempio, la RD di questa frazione si attesta, nel 2019, a quasi 619 mila tonnellate, delle quali solo un quantitativo pari a circa 158 mila tonnellate viene recuperato in impianti della regione (25,5% del totale raccolto). Le carenze strutturali, soprattutto, relativamente al trattamento delle frazioni organiche della raccolta differenziata, determinano la collocazione di tali rifiuti in impianti localizzati in regioni diverse e spesso distanti da quelle in cui sono prodotte. Ne consegue che, in alcuni contesti, la domanda di trattamento delle frazioni organiche, trova in parte riscontro in territori extra regionali. Va rilevato che il trattamento dei rifiuti organici in impianti localizzati fuori regione è un fenomeno che non riguarda solo le regioni

che non dispongono di una capacità impiantistica adeguata ma, in misura meno rilevante, interessa anche quelle realtà che, adottando il principio di prossimità, destinano parte dei rifiuti organici prodotti, in impianti localizzati al di fuori del proprio territorio, ma che risultano meno distanti di quelli localizzati nella propria regione. D'altro canto l'art. 182 bis del d.lgs. 152/2006 chiarisce che il principio di autosufficienza non si applica alle frazioni della raccolta differenziata. Il quantitativo complessivo dei flussi movimentati nell'anno 2019, pari a circa 1,7 milioni di tonnellate (circa 25 mila tonnellate in più rispetto al 2018, pari all'1,5%), è costituito per l'81,5% da "rifiuti biodegradabili di cucine e mense" (codice CER 200108), con un quantitativo di circa 1,4 milioni di tonnellate, per il 15,9% da "rifiuti biodegradabili" di giardini e parchi (codice CER 200201), con circa 270 mila tonnellate e per il restante 2,6% da rifiuti dei mercati" (codice CER 200302), con oltre 44 mila tonnellate.

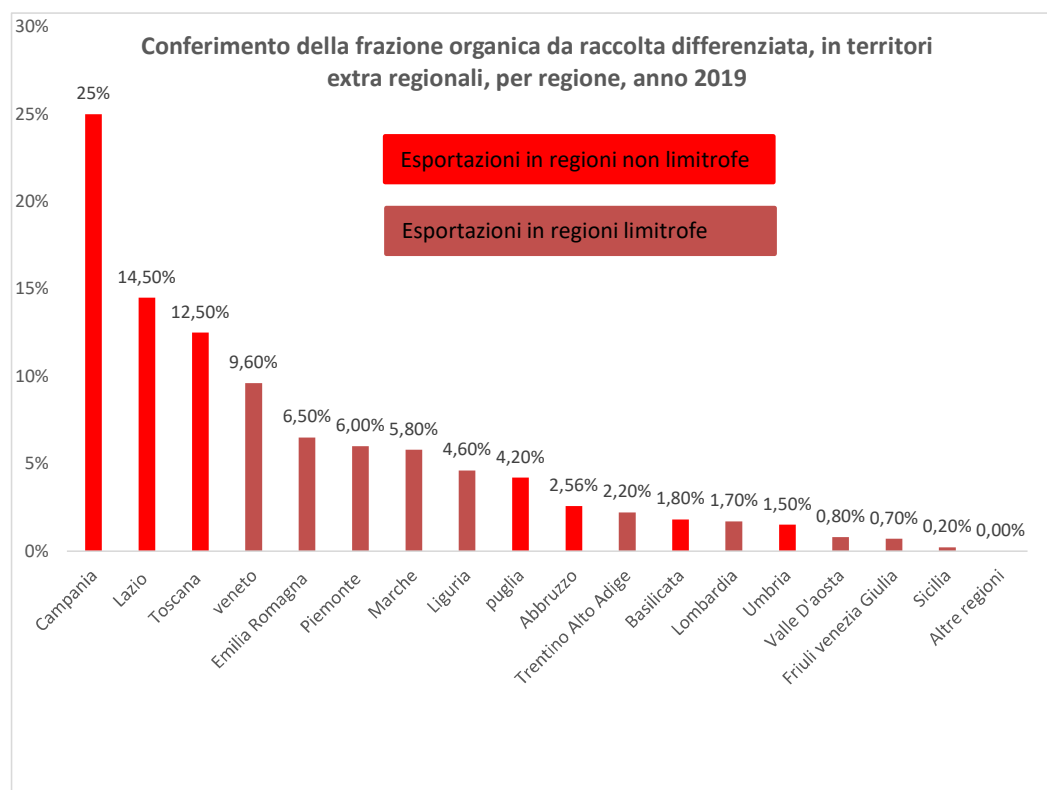
Coerentemente con la maggiore concentrazione di impianti operativi, le regioni che ricevono i quantitativi più rilevanti di rifiuti organici prodotti al di fuori delle stesse, sono tutte localizzate nel Nord del Paese. I flussi maggiori giungono nella regione del Veneto, che accoglie nel proprio territorio un quantitativo di frazioni organiche selezionate di 574 mila tonnellate, pari al 33,9% del totale come evidenzia il grafico successivo.



Il grafico seguente invece analizza i dati relativi ai flussi dei rifiuti organici avviati fuori regione, differenziando le regioni che, a causa di carenze strutturali, devono avviare parte dei rifiuti organici prodotti in regioni spesso distanti dal proprio territorio, da quelle che esportano i rifiuti, soprattutto, in impianti localizzati in prossimità

L'analisi dei dati evidenzia che, i maggiori quantitativi di rifiuti organici trattati in impianti extra regionali derivano soprattutto dalla Campania (circa 425 mila tonnellate) e dal Lazio (oltre 245 mila tonnellate); tali regioni, pur facendo rilevare delle riduzioni dei quantitativi destinati fuori regione pari al 12,7% (Campania) e al 9,2% (Lazio), rispetto al 2018, risentono, comunque, di

una dotazione impiantistica non adeguata ai quantitativi prodotti, che devono in parte essere avviati a trattamento fuori regione, soprattutto, in impianti localizzati nel Nord del Paese.



La regione che riceve la quota più considerevole dei rifiuti organici della Campania è il Veneto (oltre 218 mila tonnellate, pari al 51,4% del totale) seguito dalla Lombardia (9%), dal Piemonte (8,3%), dall'Emilia Romagna (6,7%), dalla Puglia (5,7%) e dal Friuli Venezia Giulia (5,3%), mentre quote minori sono avviate nel Lazio, in Calabria, in Sicilia, in Molise e in Umbria. Nelle tabelle successive si evidenzia per l'anno 2019 la distribuzione geografica degli impianti di compostaggio, trattamento integrato anaerobico, e di digestione anaerobica in Italia e nelle principali regioni del nord, centro e sud, evidenziando l'assoluta concentrazione degli impianti nella parte settentrionale del Paese.

	Impianti di compostaggio	Impianti tratt. integrato anaerobico/aerobico	Impianti di digestione anaerobica	Totale n. impianti
Anno 2019				
Nord	172	29	21	222
centro	42	6	0	48
Sud	67	6	2	75
Italia	281	41	23	345

Anno 2019	Impianti di compostaggio	Impianti tratt. integrato anaerobico/aerobico	Impianti di digestione anaerobica	Totale n. impianti	ml tonnellate trattate di organico
Lombardia	64	7	8	79	1,6
Veneto	45	5	5	55	1,1
Emilia Romagna	12	8	2	22	0,7
Piemonte	19	5	1	25	0,9
Friuli Venezia Giulia	14	2		16	0,4
Puglia	9	1		10	0,3
Sicilia	21	1		22	0,3
Campania	4	3	0	7	0,2

La gestione delle sedi

I consumi di energia elettrica, di gas ed acqua per l'anno 2019 per la gestione delle sedi aziendali sono:

Tabella costi per la gestione sedi, triennio 2019 - 2017

Utenze Costo euro	2019	2018	2017
Acqua	143.546	150.749	128.158
Elettricità	324.917	327.458	340.993
GPL	58.774	64.768	64.768
Gas naturale	89.663	89.490	83.127

Tabella consumi per la gestione sedi, triennio 2019 - 2017

Utenze Consumi	2019	2018	2017
Acqua mc	54.839	70.206	95.685
Elettricità Kwh	1.873.704	1.907.775	1.876.327
GPL litri	140.608	149.896	144.250
Gas naturale mc	129.444	132.221	132.740

Utenti



L'attenzione ai cittadini 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 segnalazioni sulla qualità del servizio oppure richiedere un appuntamento per il prelievo gratuito degli ingombranti. Nel 2019 si è proceduto ad erogare la comunicazione in maniera specifica per il monitoraggio e controllo delle postazioni stradali, in aggiunta alle canoniche attività di comunicazione legate all'avvio dei porta a porta.

L'azienda 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 si sono consolidati i risultati ottenuti rispetto alle novità attuate nel 2018.

Il WEB www.asianapoli.it e l'APP di ASIA Napoli per dispositivi iOS ed Android sono stati costantemente migliorati ed aggiornati, veicolando le novità e le iniziative di volta in volta sostenute. Il canale di relazione delle utenze Pronto URP attivato nel 2018 ha registrato un incremento dei contatti pari a 3.106 in netta crescita rispetto agli 804 contatti del 2018.

Lo strumento "Dove lo butto?", a supporto dei cittadini per fornire indicazioni sulla corretta differenziazione dei materiali e degli oggetti più comuni è stato mantenuto e aggiornato, raddoppiando i contatti ricevuti pari a 771 nel corso del 2019 ai quali 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 per il 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.

Nel 2019 sono state effettuate 215.798 chiamate, rispetto alle 184.314 ricevute nel 2018, con un incremento del +17%.

Tabella: Contatti call center, triennio 2019 - 2017

Utenti servizio call center	2019	2018	2017
Informazioni	31.386	33.452	37.952
Ingombranti	74.150	67.460	64.486
Segnalazioni	90.452	68.363	46.845
Richieste	15.922	11.355	9.970
Perditempo	3.776	3.613	3.033
Ringraziamenti	112	70	86
Reclami	0	1	1
Totale contatti	215.798	184.314	162.373

La qualità dei servizi è valutata inoltre anche con indagini annuali relative alla soddisfazione degli utenti per definire azioni di miglioramento. Nell'ultima rilevazione (Anno 2019) eseguita da una

società per Asia Napoli si conferma una crescita nella soddisfazione degli utenti dei canali di contatto sito web, social media, call center e servizi on line. In particolare gli utenti utilizzano molto il numero verde come strumento di contatto e a seguire il sito web aziendale ed i social media. Per quanto riguarda la qualità del servizio dall'indagine emerge la crescita della soddisfazione per i servizi di porta a porta mentre resta poco soddisfatto del servizio di spazzamento.

Analizzando i dati forniti dal sito web aziendale si evince la crescita del numero delle pagine visualizzate, delle pagine uniche ovvero il numero di sessioni in cui la specifica pagina è stata visualizzata almeno una volta, del tempo medio passato dagli utenti a visualizzare una pagina, la frequenza di rimbalzo ovvero la durata media di una sessione, la percentuale di uscita da una pagina.

Tabella: Sito web, anni 2019 - 2017

Sito web	2019	2018	2017
Visualizzazioni pagine	693.500	499.963	427.578
Visualizzazioni pagine uniche	519.411	385.788	321.060
Tempo medio sulle pagine	1.30	92	94
Frequenza di rimbalzo	56%	54%	46%
% uscite	41%	41%	38%

Carta dei servizi

La Carta del Servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, in vigore dal 28 novembre 2018, trova applicazione nel Comune di Napoli dove ASIA Napoli ha la gestione del servizio di Igiene Ambiente. La Carta dei servizi è uno strumento di tutela dei cittadini in quanto dichiara gli standard di qualità del servizio, cioè le caratteristiche delle principali prestazioni fornite dal gestore e i tempi entro i quali devono essere eseguite. Favorisce la trasparenza nei rapporti e una migliore comprensione dei contratti quindi un miglior servizio, sia per la qualità erogata che per quella percepita.

La Carta dei servizi fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi ed è composta dalle seguenti parti: Principi fondamentali - Modalità del servizio - Indicatori e standard di qualità dei servizi - Rapporti con gli utenti e tutela con relativo modulo dei reclami.

La Carta dei servizi prima della sua adozione è stata inviata alle principali associazioni dei consumatori per una preliminare verifica dei suoi contenuti e per valutarne la conformità alla normativa vigente.

La Carta dei servizi è disponibile on line sul sito di Asia Napoli e sul sito del Comune di Napoli.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Lavoratori



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 e verso gli stakeholder esterni.

La società ha al suo attivo 1.994 dipendenti, il 100% dei quali è assunto a tempo indeterminato. Nel corso del 2019 l'Azienda non ha assunto nuovi dipendenti a fronte di 118 dipendenti cessati.

Tabella: Dipendenti a tempo indeterminato, anno 2019

Dipendenti	Uomini	Donne
Dirigenti	5	
Quadri	7	1
Impiegati	210	53
Operai	1.672	46
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	1.894	100
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	0	0
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	0	0
Totale	1.894	100

Tabella: Dipendenti al 31 dicembre per qualifica, triennio 2019-2017

Dipendenti	2019	2018	2017
Dirigenti	5	5	5
Quadri	8	8	9
Impiegati	263	277	285
Operai	1.718	1.823	1.935
Totale	1.994	2.113	2.234

I dipendenti a tempo indeterminato dell'Azienda, suddivisi nelle seguenti fasce d'età, sono riportati nella tabella seguente:

Tabella: Dipendenti uomini a tempo indeterminato per fascia di età, triennio 2019 - 2017

Uomini	2019	2018	2017
< 30 anni	0	0	2
31 - 50 anni	172	211	255
> 50 anni	1.722	1.802	1.877
Totale	1.894	2.013	2.134

Tabella: Dipendenti donne a tempo indeterminato per fascia di età, triennio 2019 - 2017

Donne	2019	2018	2017
< 30 anni	0	0	0
31 - 50 anni	39	41	46
> 50 anni	61	59	55
Totale	100	100	101

I dipendenti complessivi dell'Azienda si suddividono in 100 donne e 1.894 uomini, con una percentuale di presenza femminile pari al 5%.

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 2019

Dipendenti	Numero	Stipendio medio
Donne con qualifica di Quadro	1	65.800 €
Donne con qualifica di Impiegato	53	34.949 €
Donne con qualifica di Operaio	46	27.451 €

Tabella: Qualifica e stipendio medio uomini, anno 2019

Dipendenti	Numero	Stipendio medio
Uomini con qualifica di Dirigente	5	125.049

Uomini con qualifica di Quadro	7	63.415 €
Uomini con qualifica di Impiegato	210	37.661 €
Uomini con qualifica di Operaio	1.672	30.196 €

Tutti i dipendenti dell'azienda sono inquadrati nel CCNL di Utilitalia. La retribuzione media annuale dei lavoratori è maggiore rispetto ai minimi salariali rispetto al CCNL di Utilitalia.

Relazioni sindacali

L'unità relazioni sindacali presidia le politiche aziendali in materia di relazioni sindacali, assicurandone la coerenza con gli obiettivi di Asia Napoli. I confronti si svolgono entro la cornice della contrattazione collettiva nazionale (CCNL) a livello di settore e, tra Società e rappresentanze interne dei lavoratori, sulle peculiari esigenze aziendali. Il livello di sindacalizzazione dell'azienda, al 31 dicembre 2019 e riferito al personale stabile, è pari al 78%, ed evidenzia un aumento del 5% rispetto al 2018. Le principali attività delle relazioni sindacali sono: politiche del personale, rapporti sindacali, contenzioso del lavoro e attività di natura gestionale. Nel 2019 l'azienda ha proseguito nel suo continuo e proficuo dialogo con le organizzazioni sindacali con lo spirito di massima collaborazione soprattutto nella reciproca consapevolezza che il contesto economico generale necessitava e necessita di un forte senso di responsabilità e coesione sociale. Nel corso del 2019 l'unità relazioni sindacali con le parti sindacali ha avuto particolare rilievo il tema relativo alla riorganizzazione dell'assetto aziendale che ha portato poi nel mese di novembre 2019 alla nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione.

L'azienda promuove la partecipazione delle Organizzazioni Sindacali all'elezione di Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU), e dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA). I dipendenti che rivestono ruoli dirigenziali o di rappresentanza sindacale sono 31 come RSU; tra questi, 6 ricoprono funzioni di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), designati a seguito delle ultime elezioni avvenute nel 2017.

In Asia Napoli trova applicazione il CCNL dei servizi ambientali. La totalità dei dipendenti è pertanto coperta da accordi collettivi di contrattazione.

Per quanto riguarda il preavviso informativo ai dipendenti circa eventuali modifiche organizzative con effetti sui rapporti di lavoro, Asia Napoli assume comportamenti che variano in funzione delle situazioni illustrate di seguito: • modifiche organizzative: in caso di costituzione di nuove unità o variazioni di missioni o responsabilità, la Funzione Organizzazione e Sviluppo emette una Disposizione Organizzativa, ne trasmette comunicazione alle strutture competenti che la pubblicano in bacheca. In caso di modifiche organizzative con effetti sul personale vengono informate le rappresentanze sindacali; ove ciò riguardi un singolo dipendente (variazione di sede di lavoro, orari, ecc.), gli viene data comunicazione dalla Direzione Personale Organizzazione e Sviluppo.

Tabella: Lavoratori iscritti al sindacato, triennio 2019 - 2017

Iscritti al sindacato	2019	2018	2017
CGIL	176	255	215
CISL	375	349	337
UIL	95	74	92
FIADDEL	321	337	392
FLIA	350	298	271
FILAS	206	199	150
Altre OOSS	25	29	33
Totale	1.548	1.541	1.490
% sui lavoratori	78%	73%	67%

Tabella: ore di assemblea sindacale triennio 2019 - 2017

Ore assemblea sindacale	2019	2018	2017
	120	127	290

Tabella: ore permessi sindacali triennio 2019 -2017

Ore permessi sindacale	2019	2018	2017
	11.044	11.977	13.070

Il contenzioso con i dipendenti e i sindacati

I contenziosi giuslavoristici in Asia Napoli riguardano, in prevalenza, contestazioni su licenziamenti, revisioni di inquadramento, differenze retributive, indennità non percepite, demansionamento, costituzioni di rapporto di lavoro. Nel 2019, in materia di lavoro, si contano 20 nuove cause (erano 9 nel 2018). Il totale dei contenziosi ancora pendenti – comprensivo di quelli instaurati negli anni precedenti – ammonta a 63 casi. Si fanno salvi eventuali appelli o ricorsi per cassazione non ancora pervenuti che comportano la reviviscenza del giudizio. Nell'anno 2019 sono stati inoltre definite n. 23 cause in vario grado del giudizio, per cui si fa salva la possibilità dell'eventuale grado di appello o del ricorso per cassazione.

Sorveglianza sanitaria

Asia Napoli presidia costantemente, attraverso l'attività di sorveglianza sanitaria, la salute dei lavoratori in relazione al rischio specifico per le differenti mansioni presenti negli ambienti di

lavoro. Nel 2019 sono state effettuate oltre 1.700 visite di cui: 1.184 visite mediche di idoneità alla mansione e 344 drug test, oltre agli accertamenti in conformità ai protocolli sanitari che precedono le visite. Inoltre sono state svolte sulla base di richieste specifiche visite prevalentemente per stabilire la necessità di assegnazione di dispositivi di protezione individuale (DPI) personalizzati. I medici competenti hanno inoltre svolto 28 sopralluoghi presso gli ambienti di lavoro. Dal mese di gennaio 2018, l'azienda si è dotata di un apposito software "Caren" per la gestione informatica della Sorveglianza Sanitaria che ha consentito di utilizzare una cartella sanitaria e di rischio su una apposita piattaforma informatica integrata nel sistema informatico aziendale, facilitando così una serie di complesse operazioni come anche la trasmissione/consultazione in via telematica del giudizio di idoneità a tutti i preposti aziendali in tempo reale.

Tabella: Visite sorveglianza sanitaria, biennio 2019-2018

Tipologia visite	2019	2018
Visite mediche periodiche di idoneità	1.184	1.277
Visite mediche straordinarie richieste dal lavoratore	39	32
Visite mediche per cambio mansione	352	129
Visite mediche per scadenza temporaneità	79	33
Visite mediche per fine rapporto di lavoro	7	49
Visite mediche straordinarie	3	9
Visite mediche per assenza dal servizio > 60 giorni (causa infortunio/malattia)	66	70
Visite mediche richieste dal lavoratore art.44	4	3
Totale	1.734	1.602

Tabella: Visite sorveglianza sanitaria distinti per mansione, biennio 2019 - 2018

Visite suddivise per mansione	2019	2018
Addetto alla raccolta	1.112	892
Addetto allo spazzamento	63	25
Autista automezzi	344	420
Impiegati	130	185
Addetti varie funzioni	85	80
Totale	1.734	1.602

FONDO FASDA E FONDO PREVIAMBIENTE

La totalità dei dipendenti a tempo indeterminato di Asia Napoli è coperta da un'assistenza sanitaria integrativa attraverso il fondo FASDA, i cui costi sono totalmente a carico della società. Il contributo annuale, interamente a carico del datore di lavoro, versato dalla società nel 2019 è pari a 568.302€.

Il Fondo ha l'obiettivo primario di regolamentare l'assistenza sanitaria integrativa e creare un unico sistema nazionale per l'intero comparto dei servizi ambientali.

Lo scopo inoltre è di offrire tutte le soluzioni necessarie per orientare il lavoratore tra le coperture del Fondo stesso e facilitare l'utilizzo della polizza, l'accesso alle prestazioni e la richiesta dei rimborsi

Sul fronte pensionistico, l'adesione al fondo è rimasta costante anche per il 2019. Il 64% dei dipendenti di Asia Napoli è infatti iscritto al fondo di previdenza complementare del CCNL di appartenenza: Previambiente, disciplinato dall'Accordo Nazionale 12 gennaio 1998.

Diversità e pari opportunità

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 20 novembre 2019 Asia Napoli ha siglato il patto "Patto Utilitalia - La Diversità fa la Differenza", un programma di principi e impegni concreti per favorire l'inclusione nelle attività aziendali.

L'accordo – promosso da Utilitalia (la Federazione delle imprese idriche, ambientali ed energetiche) presso le proprie associate, ed elaborato col supporto di Valore D e della Fondazione Belisario – sostiene politiche inclusive a tutti i livelli delle organizzazioni, misure di conciliazione dei tempi vita-lavoro, gestione del merito trasparente e neutra rispetto alle diversità di genere, età, cultura, adozione di sistemi di monitoraggio dei progressi conseguiti e politiche di sensibilizzazione interne ed esterne.

La sottoscrizione del Patto per la Diversity ha chiuso il convegno "All that we share" – L'inclusione come risorsa", tenutosi il 20 novembre a Roma, dedicato al tema della diversità e inclusione con l'apporto di esperienze nazionali e internazionali, al quale è intervenuta anche la Ministra delle Pari opportunità Elena Bonetti.



Sono state 2.608 le ore di congedo parentale concesse ai dipendenti, di cui 902 ore concesse alle dipendenti donne e 1.706 ore concesse ai dipendenti uomini registrando un andamento nuovo con un aumento delle ore richieste dagli uomini rispetto alle donne.

Tabella congedo parentale 2019 - 2017

Congedo parentale	2019	2018	2017
Donne	902	3.836	1.818
Uomini	1.706	796	1.811
Totale	2.608	4.632	3.629

Asia Napoli è attenta ad assicurare al personale diversamente abile le condizioni per il migliore inserimento lavorativo e opera nel rispetto delle normative vigenti.

Tabella categorie protette triennio 2019 -2017

Categorie protette	2019	2018	2017
Personale appartenente alle categorie protette	80	83	85

Ore lavorate e Ore di assenza

Delle oltre 3.305.475 di ore lavorate, il 98% è rappresentato da ore ordinarie, mentre il 2% è rappresentato da ore straordinarie.

Ore lavorate	2019	2018	2017
Ore lavorate ordinarie	3.227.611	3.405.279	3.617.256
Ore lavorate straordinarie	77.864	52.882	27.422
Totale ore lavorate	3.305.475	3.458.161	3.644.678

Il totale delle ore di assenza dei dipendenti dell'Azienda è stato pari a 278.700 a fronte delle 322.808 del 2018 al netto di ferie e festività, su un totale di ore lavorate pari a 3.305.475.

Tabella: Ore di assenza, triennio 2019 - 2017

Tipologia ore di assenza	2019	2018	2017
Malattia	235.799	274.809	258.673
Infortunio	42.901	47.999	46.290

Totale	278.700	322.808	355.332
---------------	----------------	----------------	----------------

Di seguito un ulteriore dettaglio delle altre ore di assenza escluse le ferie.

Tabella: Ore di assenza e ore lavorate per tipologia, triennio 2019 - 2017

Tipologia altre ore di assenza	2019	2018	2017
Maternità (obblig./facolt/allatt.)	2.608	4.632	3.628
Sciopero	260	120	2.080
Permessi L.104/92	38.869	38.783	38.427
Permessi sindacali	14.265	14.917	15.624
Permessi non retribuiti	5.744	5.314	6.071
Ritardi/sospensioni/assenze ingiust.	6.736	11.457	11.167
Altre	50.694	47.034	39.204
Totale ore di assenza	119.176	122.257	116.200

Assunzioni e Turn over

Per quanto riguarda le assunzioni nel 2019 non sono state effettuate assunzioni.

Tabella: Dipendenti in ingresso, triennio 2019 – 2017

Dipendenti in ingresso	in 2019	2018	2017
Dirigenti	0	0	0
Quadri	0	0	0
Impiegati	0	0	2
Operai	0	1	12
Totale	0	1	14

Per quanto le riguarda le cessazioni, i dipendenti cessati nel 2019 sono stati 118 con un decremento del -2% rispetto al 2018, di cui 67 per pensionamento, 6 per dimissioni volontarie, 8 per licenziamento.

Tabella: Dipendenti in uscita, triennio 2019 – 2017

Dipendenti	2019	2018	2017
Dimissioni	6	9	6
Pensionamenti	67	78	72
Decessi	9	16	14
Licenziamenti	8	8	1

Altro	28	10	
Totale	118	121	93

Avanzamenti di carriera

Nel 2019 si registrano 39 avanzamenti di carriera l'8% ha interessato il personale impiegatizio ed il 92% il personale operaio, di questi 39 per quanto concerne la distribuzione di genere 38 sono uomini ed una sola donna.

Tabella: Avanzamenti di carriera al 31/12 per qualifica, triennio 2019-2017

Dipendenti	2019	2018	2017
Dirigenti	0	0	0
Quadri	0	0	0
Impiegati	3	1	2
Operai	36	30	0
Totale	39	31	2

Personale in distacco Terme di Agnano e personale CUB

Nel 2019 l'azienda ha registrato un decremento netto della forza lavoro di 118 unità lavorative (121 nel 2018). Nel 2019 la società è riuscita a far fronte alle esigenze di personale operativo grazie anche alla disponibilità di risorse umane esterne avvenuta già nel 2018 mediante:

1. il distacco di n°26 unità lavorative della società partecipata al 100% dal Comune di Napoli "Terme di Agnano" in ragione dell'interesse manifestato dalla società distaccante che con specifico accordo sottoscritto nel 2018 tra il liquidatore della società e le rappresentanze sindacali. Dato l'interesse al mantenimento delle professionalità oggetto di distacco in attesa della definizione della procedura amministrativa attivata dall'Ente Locale relativa alla cessione del pacchetto azionario della sua partecipata, e, visti i fabbisogni in alcune società partecipate dell'Ente Locale, tra le quali l'ASIA Napoli, si è provveduto tramite tale istituto a preservare le professionalità in attesa dell'espletamento della gara prevista per la cessione delle quote azionarie della società Terme di Agnano. Considerata la dilatazione temporale per la identificazione del soggetto imprenditoriale interessato alla acquisizione del pacchetto azionario delle Terme di Agnano, l'azienda, in virtù della sempre più stringente esigenza di colmare la continua perdita di personale, ha sulla base del regolamento interno per le assunzioni e sulla base degli indirizzi dell'ente locale provvederà alla assunzione di tale personale nel febbraio del 2020.
2. l'assegnazione temporanea del personale del Consorzio Unico di Bacino di Napoli e Caserta in liquidazione utilizzato in forza di quanto previsto dalla L.R. 14/2016 per la realizzazione dei progetti finanziati previsti dall'art.45 della legge citata ed in base alla quale è stato sottoscritto specifica convenzione e protocollo di intesa tra la Regione

Campania, Comune di Napoli, Conai, consorzio Unico di Bacino di Napoli e Caserta ed Asia Napoli. Il progetto che prevede l'impiego di complessivi 240 unità lavorative in forza al Consorzio è stato avviato da ASIA Napoli gradualmente nell'agosto del 2018. La società preve verifiche mediche obbligatorie che riconoscessero l'idoneità del lavoratore al progetto e previa sottoscrizione di conciliazioni c/o l'Ispettorato Territoriale del lavoro di Napoli a tutela dell'azienda ha inserito complessive 210 unità lavorative effettivamente assegnate e nel luglio del 2019 ha provveduto da assegnare temporaneamente altre 23 unità da impegnare nel progetto sino alla sua scadenza prevista al 31/01/2020.

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 8 le unità che nel 2019 ne hanno fatto richiesta, per quanto riguarda la distribuzione di genere abbiamo 7 donne e 1 uomo.

Tabella Contratti part time triennio 2019 - 2017

Contratti part time	Uomini	Donne
2019	1	7
2018	1	6
2017	1	5

Formazione

ASIA NAPOLI S.p.A, nell'ottica del continuo miglioramento della propria attività e della valorizzazione delle risorse umane, ha attivato da anni un processo di formazione continua dei propri dipendenti, non solo svolgendo attività formative obbligatorie, ma anche puntando allo svolgimento di formazione professionalizzante con l'obiettivo di migliorare le prestazioni lavorative dei propri dipendenti e la sicurezza interna dell'attività.

Nella fattispecie nel 2019 sono state erogate 8.043 ore di formazione coinvolgendo 1.050 dipendenti di Asia Napoli. L'impianto formativo è stato strutturato prevedendo attività di formazione anche per i dipendenti non assunti ma assegnati presso Asia Napoli ovvero i dipendenti dei CUB e delle Terme di Agnano, nel dettaglio sono stati formati 71 dipendenti per un ammontare complessivo di 1.050 ore.

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, che, iniziato nel marzo 2019 si concluderà a luglio 2020, o corsi, dedicati al personale incaricato antincendio o primo soccorso, nonché corsi per il personale operaio che, miravano, attraverso anche l'addestramento con corsi pratici, al

miglioramento e allo sviluppo delle competenze di ogni singolo dipendente in determinati ambiti lavorativi come ad esempio il corso montaggio e smontaggio trabattelli, corso lavori in quota, corso PLE, corso MMT, ecc

Un momento importante nella formazione 2019 è stato determinato dal corso della durata di 24 ore per l'acquisizione del Patentino per l'uso dei fitofarmaci destinato a 22 dipendenti, nonché dal Corso per Ispettori ambientali della durata di 30 ore che ha visto impegnati 14 dipendenti.

Un altro punto di forza del processo formativo è il corso sulla raccolta differenziata, introdotto come spot di 30 minuti nell'ambito dei corsi in materia di sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro che però purtroppo è stato sospeso per motivi organizzativi nelle ultime edizioni.

Da non sottovalutare, è anche la formazione di tipo specialistica rivolta a poche o singole unità, grazie alla quale si assiste ad un accrescimento delle competenze e delle professionalità di alcuni dipendenti nell'ambito aziendale. Di notevole importanza e valore è il "Corso di perfezionamento in Anticorruzione e Trasparenza" della durata di 32 ore tenutosi presso l'Università Cattolica di Milano.

I dati sulla formazione dei dipendenti sono riportati nella tabelle seguenti:

Tabella: Ore formazione per qualifica, triennio 2019 - 2017

Ore formazione per qualifica	2019	2018	2017
Dirigenti	64	156	128
Impiegati/e	1.397	3.233	2.535
Operai/e Asia Napoli	5.297	9.424	3.954
Operai/e Terme e CUB	1.285		
Totale	8.043	12.813	6.617

Tabella: Ore di formazione per tematica, triennio 2019 - 2017

Ore di formazione	2019	2018	2017
Sicurezza	4.788	9.054	3.082
Addestramento professionale	113	273	339
Manageriale	88	156	128
Specialistica	1.737	3.096	3.064
Anticorruzione	32	234	4
Sicurezza per cUB e Terme di Agnano	1.285		
Totale	8.043	12.813	6.617

Tabella ore di formazione per addetto, triennio 2019 - 2017

Ore/addetto	2019	2018	2017
Personale operaio	3	6	2
Personale impiegatizio	5	12	9

Personale dirigente	13	30	21
---------------------	----	----	----

Sicurezza del lavoro

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.

L'Unità Servizio Prevenzione e Protezione cura le attività di coordinamento e indirizzo sul tema, monitorando tutte le sedi aziendali e operative sull'applicazione di normativa, linee di indirizzo e politiche aziendali. Inoltre ha responsabilità diretta sulla gestione operativa della sicurezza e provvede a formare il personale, monitorare gli infortuni e valutare i rischi per i lavoratori, redigendo il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). A valle di tali attività, l'Unità Servizio Prevenzione e Protezione redige, con cadenza annuale, il rapporto infortuni aziendale. La metodologia di analisi degli eventi infortunistici segue le Linee guida per la classificazione degli infortuni, redatte da Utilitalia e conformi alla norma UNI 7249/95, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL.

L'indice di frequenza degli infortuni riscontrato in Azienda è pari a 54 con un indice di gravità degli infortuni pari a 1,3. Gli infortuni totali nel corso del 2019 sono stati pari a 178, corrispondenti a 4.404 giorni di assenza, a fronte dei 227 infortuni avvenuti lo scorso anno. Nel 2019 sono 10 gli infortuni in itinere. Un riepilogo degli indici di infortunio dell'Azienda, è riportato nella tabella seguente:

Tabella: Indici di infortunio, triennio 2019 - 2017

	2019	2018	2017
Numero totale infortuni	178	227	242
Indice di frequenza degli infortuni	54	65	66
Giornate di assenza per infortuni	4.404	5.851	5.526
Indice di gravità degli infortuni	1,3	1,7	1,5
Indice di incidenza degli infortuni	89	101	108
Durata media degli infortuni gg	25	26	23

Indice di gravità depurato da infortuni in itinere	1,3	1,4	1,2
Numero infortuni in itinere	10	22	19
Indice di frequenza depurato dagli infortuni in itinere	51	59	61

Per quanto riguarda la formazione sulla sicurezza è stato organizzato il corso di aggiornamento obbligatorio sulla salute e sicurezza in base al decreto 81/08 che ha coinvolto 388 operatori ecologici per complessive 2.403 ore.

Un corso sulla salute e sicurezza per i dipendenti delle Terme di Agnano, per complessive 51 ore e come destinatari 4 operai, ed i dipendenti dei CUB per complessive 898 ore e 71 destinatari.

Per i lavoratori incaricati è stato organizzato un corso base primo soccorso per complessive 640 ore e 40 lavoratori coinvolti ed un corso base antincendio rischio medio per complessive 264 ore e 33 lavoratori coinvolti.

Collettività



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 2019 progetti educativi nei vari contesti territoriali in cui opera.

In particolare, l'Azienda ha investito 498.638 euro per iniziative di sensibilizzazione e informazione sulla raccolta differenziata rivolte alla cittadinanza ed ha realizzato incontri e progetti educativi rivolti alle scuole del territorio coinvolgendo studenti.

Asia Napoli ha un gruppo di comunicatori che supporta tutte le attività di sviluppo della raccolta differenziata sul territorio cittadino.

Nel 2019 sono stati organizzati 128 incontri per le scuole di cui 71 visite guidate presso il parco tematico D'Acunto per un numero complessivo di circa 6.250 studenti coinvolti in progetti di sensibilizzazione sulla raccolta differenziata. Dei 128 incontri 36 per le scuole superiori e 92 per le scuole elementari e medie.

CARTA AL TESORO

Nel mese di marzo 2019 è stato organizzato l'evento Carta al tesoro che ricade nel calendario di iniziative del Mese del riciclo di carta e cartone, campagna nazionale promossa da Comieco. I concorrenti sono stati coinvolti in una vera e propria caccia al tesoro con diverse tappe in luoghi della città, legati alla tematica del riciclo e della raccolta differenziata, hanno affrontato quiz e altre prove per superare i diversi checkpoint. La manifestazione è promossa da Comieco, Consorzio nazionale per il recupero e il riciclo degli imballaggi a base cellulosa, con l'obiettivo

di sensibilizzare la cittadinanza sui temi della raccolta differenziata di carta e cartone. Il premio in palio è stato di 3.000 euro in buoni spesa.

Carta a Tesoro è un gioco a squadre, con una partecipazione gratuita e aperta ad adulti e bambini. A Napoli la gara è partita dal Centro di raccolta Asia Rione Sanità (Vico Arena della Sanità) con appuntamento alle 9:30 e arrivo presso Piazza del Plebiscito per terminare entro le 13:00.



LUNGO MARE PLASTIC FREE

La presenza di enormi quantità di plastica negli oceani e nei mari della Terra è un problema di natura globale.

Le materie plastiche costituiscono sino all'85% dei rifiuti marini presenti lungo le coste, sulla superficie e sui fondali del mare. Ogni anno almeno altri 8.000.000 di tonnellate di rifiuti in plastica vanno ad aggiungersi ai rifiuti già presenti nel mare. Questo fenomeno mette a grave rischio la salute umana, la sopravvivenza delle specie marine e degli ecosistemi e reca rilevante danno alle attività turistiche, alla pesca e all'acquacultura.

L'uso massiccio di manufatti in plastica monouso per alimenti, non biodegradabile e non compostabile, anche a causa della dispersione nell'ambiente, provoca l'inquinamento del mare con gravi conseguenze per l'ecosistema, per la biodiversità e per la fauna marina in particolare. Anche i dati che provengono dalle acque del Golfo di Napoli sulla presenza di microplastiche sono preoccupanti:

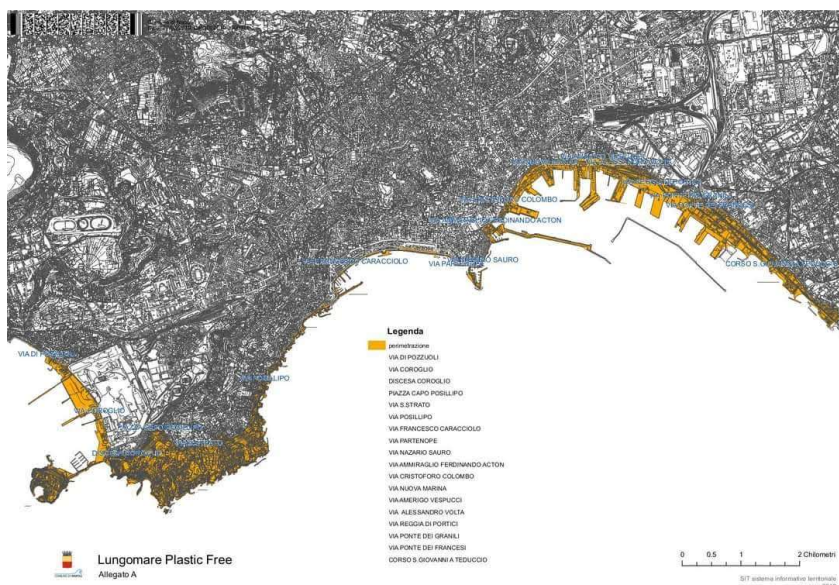
- nel 2015 l'ISPRA registrava in corrispondenza della stazione di campionamento denominata Ischia un valore di 0,49 microplastiche per metro cubo;
- nel mese di luglio del 2017 il report di Greenpeace in corrispondenza della stazione di campionamento denominata Portici registrava un valore di 3,56 microplastiche per metro cubo;
- sempre nel mese di luglio ma del 2018 il laboratorio della Stazione Zoologica A. Dohrn nella stazione di campionamento di Portici registrava un valore di 5,24 microplastiche per metro cubo.

Pertanto, a distanza di un anno nella stazione di Portici si è registrato un incremento di circa il 48,5% di microplastiche per metro cubo di mare.

Per arginare tale fenomeno, l'Amministrazione Comunale di Napoli ha aderito al progetto "Plastic Free Challenge" promosso dal ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare che prevede azioni concrete per ridurre l'immissione di nuova plastica nel mare.



La zona di costa interessata dall'iniziativa è la fascia territoriale indicata come "*Il lungomare della Città di Napoli*" che va da località La Pietra a località Pietrarsa la cui area è compresa tra le strade che costeggiano la linea di costa e la linea di battigia, anche per i terreni elevati sul mare (la fascia è rappresentata in arancione nella piantina).



Nel mese giugno 2018 una associazione ha organizzato una pulizia straordinaria a piazza nazionale. Asia Napoli ha inviato mezzi e uomini per raccogliere tutto il materiale che è stato differenziato correttamente da questa giornata di orgoglio civico.

Nel mese di dicembre 2018 Asia Napoli ha organizzato insieme a Banco farmaceutico la raccolta di farmaci non scaduti da devolvere ad eventi caritatevoli. Asia Napoli ha messo a disposizione i contenitori per la raccolta. Per la diffusione della iniziativa è stata realizzata una campagna informativa sia per il sito internet aziendale, per i social media ed anche con cartelloni stradali.

Universiadi

Napoli ha ospitato nel luglio 2019 le Universiadi 2019 la manifestazione sportiva multidisciplinare seconda solo ai Giochi Olimpici per importanza. Nel capoluogo della Campania sono arrivate a luglio almeno 10.000 persone, fra atleti, allenatori, preparatori e staff; gli sport sono i più svariati, dai classici atletica, ginnastica, judo e calcio al tiro con l'arco, tennistavolo, scherma. Asia Napoli ha contribuito alla organizzazione di questo importantissimo evento con piani di pulizia straordinari presso i gli impianti sportivi interessati, un piano straordinario di diserbo e percorsi straordinari di raccolta e spazzamento dedicati esclusivamente all'evento. Inoltre è stata organizzata una campagna di sensibilizzazione della raccolta differenziata da realizzare durante gli eventi sportivi.

ASIA Napoli attenta al sociale

Il 4 gennaio 2019 presso la Mostra d'oltremare è stato organizzato un evento per il sociale "Una pizza con la befana". L'evento organizzato dall'Assessorato ai diritti di cittadinanza e alla coesione sociale, con il contributo di volontari e dell'Associazione Pizzaioli Napoletani, in occasione del pranzo di solidarietà per i senza fissa dimora organizzato ha visto la straordinaria partecipazione di circa 500 persone. In quella importante occasione di solidarietà Asia Napoli ha contribuito per

la corretta raccolta differenziata durante l'evento e ciò che ha permesso di raccogliere 15 sacchi di plastica e metalli e 3 di carta 2 bidoncini di umido e 1 di indifferenziato.



Progetto Recupero Farmaci Validi

È continuato anche nel 2019 il progetto iniziato a novembre 2018 della raccolta dei farmaci scaduti. Quando un farmaco non scaduto diventa protagonista di un riciclo virtuoso ecco che avviene l'incontro tra economia circolare e solidarietà. È questo l'obiettivo del progetto "Recupero Farmaci Validi non scaduti (RFV)", promosso da Banco farmaceutico onlus Intesa san Paolo ed ASIA Napoli, che ha coinvolto 10 farmacie nella città di Napoli. L'avvio ufficiale del progetto è stato dato giovedì 22 novembre durante la Settimana Europea di Riduzione dei Rifiuti la più ampia campagna di informazione e sensibilizzazione dei cittadini europei circa gli impatti ambientali connessi alla produzione di rifiuti.

CURA L'AMBIENTE E SOSTIENI CHI HA BISOGNO RACCOGLI I FARMACI

- 1 VAI IN FARMACIA
- 2 GETTA I FARMACI SCADUTI NEL CONTENITORE APPPOSITO
- 3 CONFERISCI I FARMACI VALIDI NEL CONTENITORE BANCO FARMACEUTICO

CURA L'AMBIENTE E SOSTIENI CHI HA BISOGNO RACCOGLI I FARMACI

- 1 VAI IN FARMACIA
- 2 GETTA I FARMACI SCADUTI NEL CONTENITORE APPPOSITO *A
- 3 CONFERISCI I FARMACI VALIDI NEL CONTENITORE DI RACCOLTA BANCO FARMACEUTICO *B

NON BUTTARE I FARMACI NEL NON RICICLABILE O NELL'ORGANICO

NON BUTTARE I FARMACI NEL NON RICICLABILE O NELL'ORGANICO

***A CONTENITORE RACCOLTA DIFFERENZIATA FARMACI SCADUTI**

***B CONTENITORE RACCOLTA RECUPERO FARMACI VALIDI**

BANCO FARMACEUTICO E PRESENTI NEI 10 SECONDI FARMACI:
 • BENEDEUCE • EUROPA DR. RAUCCI • ANTICA TOLEDO • CARELLA
 • MIRA GRECHE • S. FRANCESCO • MAURELLI • GIANGREGIO

NEI SECONDI FARMACI:
 • BENEDEUCE • EUROPA DR. RAUCCI • ANTICA TOLEDO • CARELLA
 • MIRA GRECHE • S. FRANCESCO • MAURELLI • GIANGREGIO

GRI STANDARD	N. PAGINA/PARAGRAFO	OMISSIONI
GRI 102: Informazioni Generali 2016		
Profilo dell'organizzazione		
102 - 1 Nome dell'organizzazione		copertina
102 - 2 Attività, marchi, prodotti e servizi		17
102 - 3 Luogo della sede principale		15
102 - 4 Luogo delle attività		17
102 - 5 Proprietà e forma giuridica		17
102 - 6 Mercati serviti		17
102 - 7 Dimensione dell'organizzazione		16
102 - 8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori		59 -70
102 - 9 Catena di fornitura		29
102 - 10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		25 , 29
102 - 11 Principio di precauzione		6-12
102 - 12 Iniziative esterne		8,9 70-74
102 - 13 Adesione ad associazioni		34
Strategia		
102 - 14 Dichiarazione di un alto dirigente		3-6
102 - 15 Impatti chiave, rischi e opportunità		9-11, 27-31
Etica ed integrità		
102 -16 Valori, principi e standard di comportamento		18,19
102 - 17 Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche		23-25
Governance		
102 -18 Struttura di governo dell'organizzazione		20-25
102 -19 Delega dell'autorità		20-25
102 - 20 Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali		26-27
102 - 21 Consultazione degli stakeholder su temi economici, sociali ed ambientali		8-12
102 - 22 Composizione del massimo organo e relativi comitati		22
102 - 23 Presidente del massimo organo di governo		21-22
102 - 24 Nomina e selezione del massimo organo di governo		21-22
102 - 25 Conflitti di interesse		21-22
102- 26 Ruolo del massimo organo nello stabilire finalità, valori e strategie		21-22
102 - 27 Conoscenza collettiva del massimo organo di governo		21-22

102 - 28 Valutazione delle performance del massimo organo di governo	21-22	
102 - 29 Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	9-11, 16	
102 - 30 Efficacia dei processi di gestione del rischio	23 -25	
102 -31 Riesame dei temi economici, ambientali e sociali	26-27	
102 -32 Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	6	
102 - 33 Comunicazione delle criticità	23-24, 36-43	
102 -34 Natura e numero totale delle criticità	23-24	
102 - 35 Politiche retributive	60-61	
102 -36 Processo per determinare la retribuzione	60-61	
102 -37 Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione	60-61	
102 -38 Tasso della retribuzione totale annua		Informazioni non disponibili
102 -39 Percentuale di aumento del tasso di retribuzione totale annua		Informazioni non disponibili
Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	7-9	
102-41 Accordi di contrattazione collettiva	60-61	
102-42 Identificazione e selezione degli stakeholders	7-9	
102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholders	7-9, 71-75	
102-44 Temi e criticità chiave sollevati	7-9, 27, 71-75	
Pratiche di rendicontazione		
102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato		n.a. società senza partecipate
102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	6-11	
102-47 Elenco dei temi materiali	9-11	
102-48 Revisione delle informazioni	nessuna	
102-49 Modifiche nella rendicontazione	nessuna	
102-50 Periodo di rendicontazione	6-7	
102-51 Data del report più recente	6	
102-52 Periodicità della rendicontazione	annuale	
102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	6	
102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	7	
102-55 Indice dei contenuti GRI	75	

102-56 Assurance esterna	Il report non è sottoposto ad assurance esterna
--------------------------	-------------------------------------------------

ASPETTI MATERIALI OGGETTO DELLA RENDICONTAZIONE NEL PRESENTE BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Performance economiche

GRI 103 Modalità di gestione

103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	9-12
103-2 Modalità di gestione e sue componenti	16-20, 27-28
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	21-27

GRI 201 Performance economiche

201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	30-31
201-3 Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	64
201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	n.a nessun aiuto ricevuto

Materiali (gestione dei rifiuti)

GRI 103 Modalità di gestione

103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	9-12
103-2 Modalità di gestione e sue componenti	37-43
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	21-27

GRI 301: Materiali

301-1 Materiali usati (rifiuti trattati) in peso o volume	33-34, 37-43
-----------------------------------------------------------	--------------

Emissioni

GRI 103 Modalità di gestione

103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	9-12
103-2 Modalità di gestione e sue componenti	35-36
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	21-27

GRI 305: Emissioni

305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	36
305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	36
305-3 Altre emissioni indirette di GHG (scope 3)	n.d.
305-4 Intensità delle emissioni di GHG	n.d.
305-6 Emissioni di sostanze dannose per l'ozono (ODS)	n.d.

Compliance ambientale

GRI 103 Modalità di gestione

103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	9-12
103-2 Modalità di gestione e sue componenti	23
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	21-27
GRI 307: Compliance ambientale	
307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	23
Salute e sicurezza sul lavoro	
GRI 103 Modalità di gestione	
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	9-12
103-2 Modalità di gestione e sue componenti	
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	21-27
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	
403-1 Sistema di gestione per la sicurezza e la salute sul lavoro	70-71
403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	70-71
403-3 Servizi di medicina del lavoro	63-64
403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	69
403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	69
403-6 Promozione della salute dei lavoratori	64
403-8 Lavoratori coperti dal sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro	70
403-9 Infortuni sul lavoro	70
403-10 Malattie professionali	63
Occupazione	
GRI 103 Modalità di gestione	
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	9-12
103-2 Modalità di gestione e sue componenti	67
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	21-27
GRI 401: Occupazione	
401-1 Nuove assunzioni e turnover	66
401-2 Benefits previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	n.d.
401-3 Congedo parentale	65
Formazione e istruzione	
GRI 103 Modalità di gestione	
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	9-12
103-2 Modalità di gestione e sue componenti	68-69

103-3 Valutazione delle modalità di gestione	21-27
GRI 404: Formazione e istruzione	
404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	68-69
Scarichi idrici e rifiuti	
GRI 103 Modalità di gestione	
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	9-12
103-2 Modalità di gestione e sue componenti	50-56
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	21-27
GRI 306: Rifiuti	
306-2 Rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento	50-56
Diversità e pari opportunità	
GRI 103 Modalità di gestione	
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	9-12
103-2 Modalità di gestione e sue componenti	
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	21-27
GRI 405: Diversità e pari opportunità	
405-1 Diversità negli organi di governo e nei dipendenti	21, 65
405-2 Rapporto tra il salario base e la remunerazione delle donne rispetto agli uomini	60-61
Compliance socioeconomica	
GRI 103 Modalità di gestione	
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	9-12
103-2 Modalità di gestione e sue componenti	23
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	21-27
GRI 419: Compliance socioeconomica	
419-1 Non conformità a leggi e regolamenti negli ambiti sociale ed economico	23
Energia	
GRI 103 Modalità di gestione	
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	9-12
103-2 Modalità di gestione e sue componenti	56
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	21-27
GRI 302: Energia	
302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	56
Comunità locali	
GRI 103 Modalità di gestione	
103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	9-12

103-2 Modalità di gestione e sue componenti	71-75
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	21-27
GRI 413: Comunità locali	
413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	71-75