



# Bilancio di Sostenibilità

ASIA Napoli 2010

---



economia



società



ambiente



**Asia Napoli S.p.A.**

Sede legale Via Volpicella, 315

80147 Napoli

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

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

Reg. Imprese Codice Fiscale P. IVA 07494740637

**Bilancio di Sostenibilità a cura di:**

Direzione Amministrazione Finanza e Controllo

Ufficio Controllo di Gestione

Ornella La Penna

[cdg@asianapoli.it](mailto:cdg@asianapoli.it)

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

Gruppo di lavoro Bilancio di Sostenibilità: P.F. Gargiulo, O. La Penna, S. Auricchio, G.M. Caridei, L. Mauri, F. Tricarico, F. Vivenzio.



# Bilancio di Sostenibilità

ASIA Napoli 2010

---



economia



società



ambiente

# SOMMARIO

## ASIA NAPOLI E LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Lettera agli stakeholder	4
La storia	6
Missione e carta dei valori	10
Strumenti di governo	12
Internal audit	14
Politica della qualità	15
L'organizzazione	16
Dialogo con gli stakeholder e piano di sostenibilità	17
Indicatori di performance	19
Governance della sostenibilità	21
Gli standard internazionali alla base del report	22



## PERFORMANCE ECONOMICA

Conto economico	27
Stato patrimoniale	28
Investimenti	28
Il valore aggiunto	29



## PERFORMANCE SOCIALE

I lavoratori	33
Gli utenti e collettività	47
I fornitori	53
Le istituzioni	55
I finanziatori	55



## PERFORMANCE AMBIENTALE

La raccolta	57
I rifiuti smaltiti	63
Impianti S.T.I.R.	64
La gestione delle sedi	68
Il parco automezzi	68



# ASIA NAPOLI E LO SVILUPPO SOSTENIBILE

“Non c'è nulla di immutabile  
tranne l'esigenza di cambiare”

Eraclito



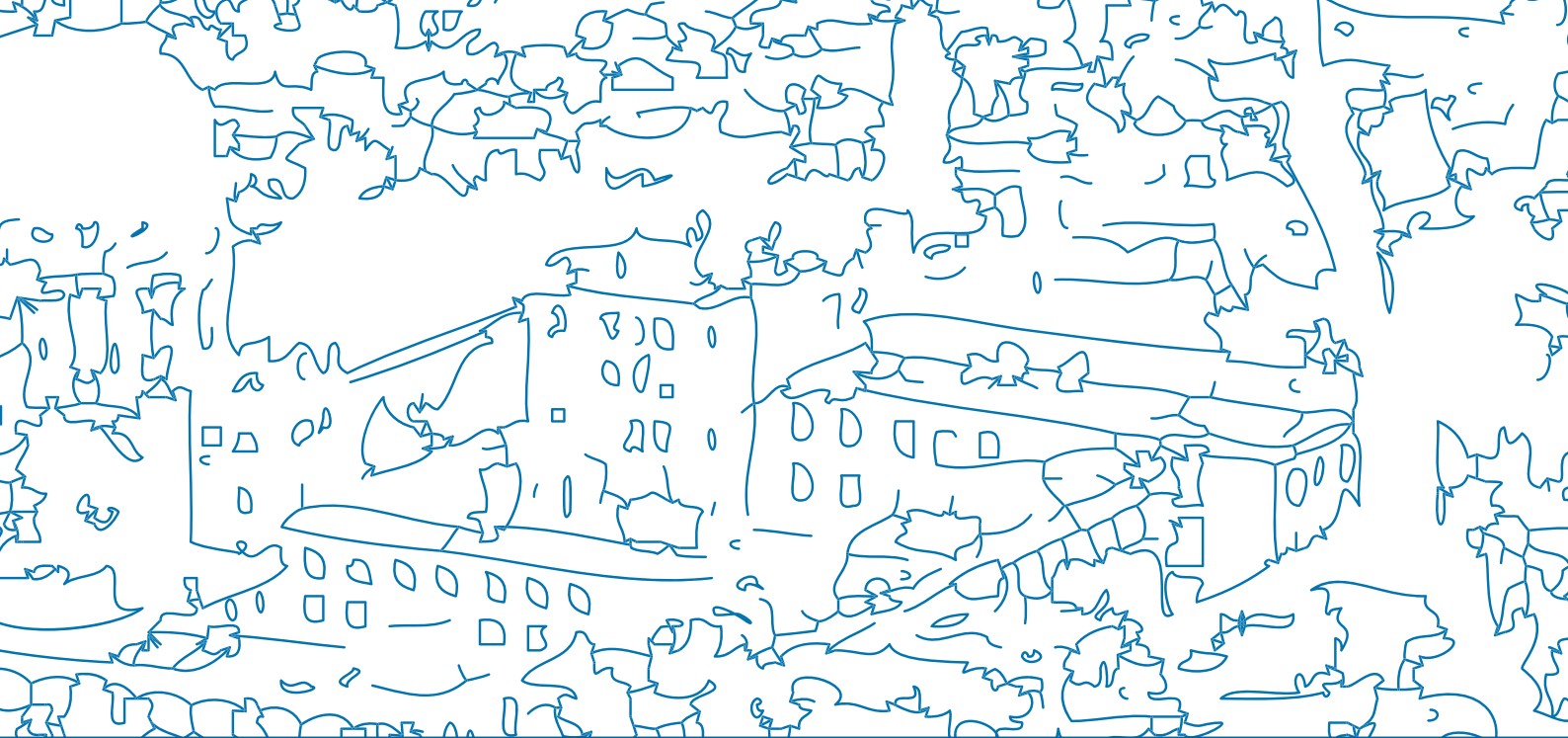
# Lettera agli stakeholder

**Q**uesto Bilancio rappresenta il compendio di un nuovo percorso il cui obiettivo è la creazione di valore in modo socialmente responsabile ed ecologicamente compatibile, per soddisfare le legittime attese dei cittadini, dei lavoratori, dei fornitori e della nostra comunità.

Il 2010 è stato un anno in cui si sono raggiunti diversi importanti traguardi. Abbiamo registrato un positivo risultato di bilancio, anche se permane una debolezza finanziaria che non ha permesso di effettuare gli investimenti necessari al potenziamento dei servizi e ciò nonostante abbiamo consolidato il servizio di raccolta differenziata integrale denominato "Porta a Porta" raggiungendo, nei quartieri coinvolti, punte del **70%** di raccolta differenziata di rifiuti riciclabili. A sostegno di questo importante progetto abbiamo avviato nei quartieri interessati una intensa campagna di comunicazione per informare i cittadini all'utilizzo corretto nel nuovo sistema.

I risultati raggiunti, non sarebbero stati tali se non avessimo potuto far leva sull'impegno, la disponibilità, la competenza e la professionalità di tutti i nostri collaboratori e sulla volontà e disponibilità dei cittadini ad affiancarci.

Abbiamo agito tra le grandi difficoltà che il nostro territorio vive per l'assenza di un piano per lo



smaltimento dei rifiuti e la cronica carenza di impianti utili al ciclo di trattamento e smaltimento. Tuttavia abbiamo sempre garantito la continuità e la qualità dei servizi erogati per tutelare tutti i nostri cittadini, utenti di un servizio pubblico essenziale.

Noi di ASIA Napoli, insieme al nostro azionista il Comune di Napoli, intendiamo mettere a disposizione tutte le energie, le competenze e le capacità per dare alla città di Napoli un volto nuovo operando da protagonisti in questo contesto e accettando in pieno la sfida. **In questa direzione gli obiettivi 2011 - 2012 saranno orientati al potenziamento della raccolta differenziata stradale, all'estensione della raccolta integrale "Porta a Porta", al miglioramento dei servizi di spazzamento e igiene del suolo, al coinvolgimento dei principali stakeholder del territorio per la costruzione di un nuovo processo partecipativo per sensibilizzare tutti gli utenti ad una corretta raccolta differenziata.**

Noi di ASIA Napoli vogliamo essere uno strumento a disposizione del territorio così da favorire lo sviluppo economico e sociale della Città nel pieno rispetto degli equilibri ambientali. Il soddisfacimento di tali aspettative ed una gestione efficace ed efficiente, richiedono, all'interno di un'impresa, la predisposizione di appropriate metodologie di rendicontazione integrata dei risultati economici, sociali ed ambientali.

In questo primo Bilancio di Sostenibilità forniamo dati che sintetizzano i risultati raggiunti sul piano economico, ambientale e sociale. I contenuti del Bilancio di Sostenibilità sono stati predisposti seguendo linee guida definite a livello internazionale e nazionale. La sua pubblicazione è accompagnata da una sintesi, elaborata al fine di raggiungere un più elevato numero di interlocutori. Il Bilancio di Sostenibilità è inoltre disponibile nella sua versione integrale sul sito [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it).

Ci auguriamo che coloro che sono, direttamente o indirettamente, coinvolti nelle nostre attività utilizzino questo Bilancio di Sostenibilità per capire meglio il nostro modo di operare, per muoverci critiche costruttive e fornirci suggerimenti stimolanti al fine di raggiungere nuovi e premianti obiettivi per uno sviluppo che sia sempre più equilibrato e sostenibile.

**Raffaele Del Giudice**  
\*Presidente ASIA

**Daniele Fortini**  
Amministratore Delegato

\*(in carica da gennaio 2012)



**A** SIA Napoli S.p.A. (AZIENDA SERVIZI IGIENE AMBIENTALE), è nata nel giugno del 2000 come Azienda Speciale, per la gestione unitaria del servizio pubblico di igiene urbana del Comune di Napoli. L'azienda svolge, su un territorio dove risiedono circa 1 milione di persone, i seguenti servizi operativi ambientali: raccolta e trasporto rifiuti, raccolte differenziate e spazzamento.

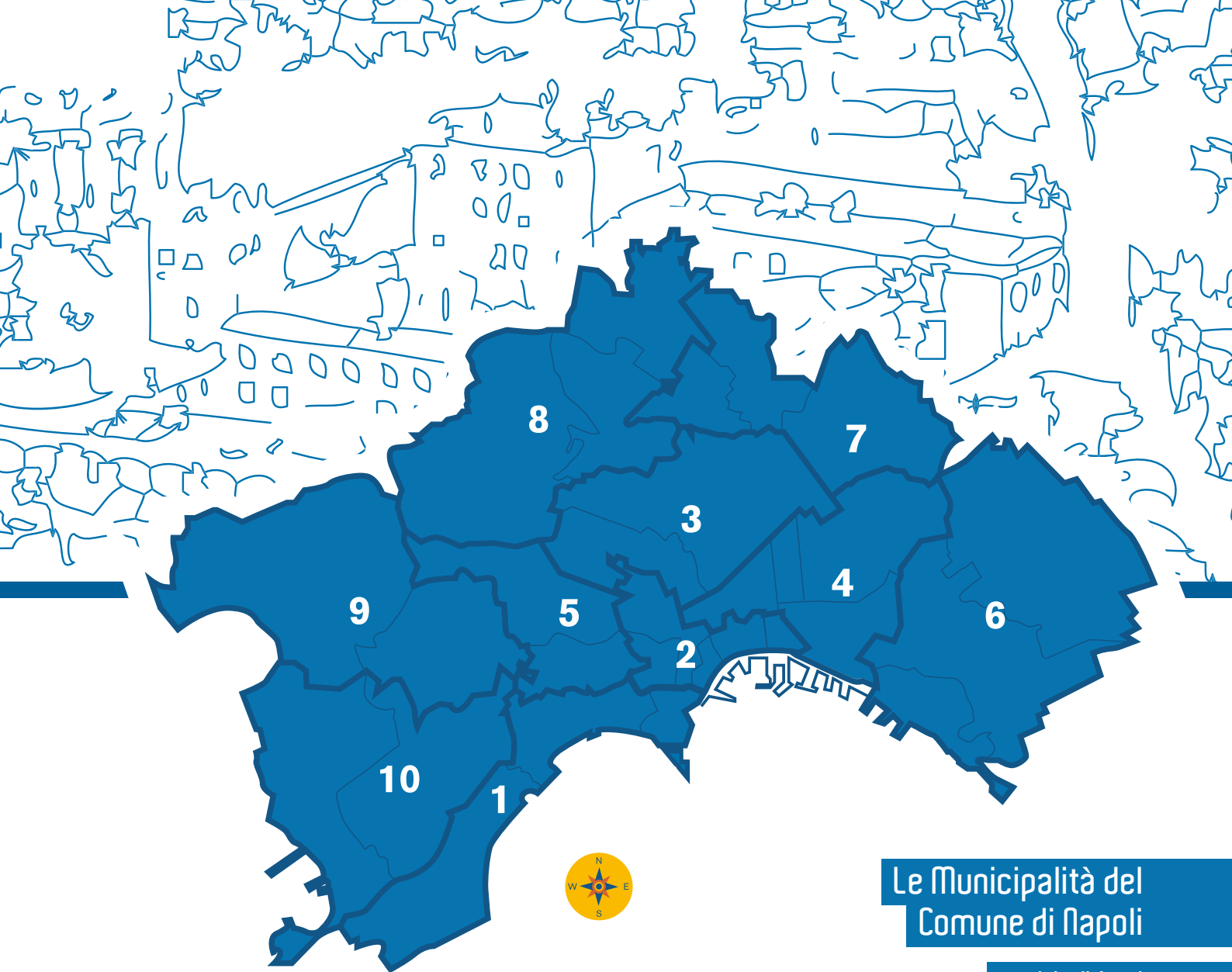
Successivamente ASIA Napoli è stata trasformata in Società per Azioni, con unico socio, il Comune di Napoli. L'azienda ha avviato un processo di riorganizzazione del servizio che ha comportato la suddivisione del territorio cittadino in tre aree operative (Area Nord, Area Est e Area Ovest), ulteriormente suddivise in tre o quattro distretti operativi, per un totale di 10 distretti coincidenti territorialmente con le 10 Municipalità del Comune di Napoli. L'idea di fare coincidere i distretti con le municipalità è dipesa dalla volontà di essere più vicini ai cittadini e gestire in maniera più organica il servizio.

Dal 2008 ASIA Napoli ha avviato il progetto di raccolta integrale Porta a Porta in alcuni quartieri della città di Napoli con l'obiettivo di rilanciare la raccolta differenziata e conseguire gli obiettivi fissati dalle leggi. I risultati ottenuti, in termini percentuali, sono stati ottimi raggiungendo circa il 70% di materiali riciclabili anche se il fenomeno della "migrazione dei rifiuti", cioè il mancato conferimento al servizio Porta a Porta, è stato rilevante. Nel giugno 2009 ad ASIA Napoli

venne affidata, dal Commissariato per l'Emergenza della Regione Campania, la gestione della discarica di Terzigno. Nel 2010, per effetto del D.L.195, ASIA Napoli subentrava nella gestione degli stabilimenti di trattamento ed imballaggio rifiuti (S.T.I.R.) di Giugliano e Tufino. Il D.L.195 del 30/12/2009 convertito nella L.26 del 26/02/2010 attribuiva un ruolo industriale ad ASIA Napoli in affiancamento alla neo costituita società provinciale S.A.P.NA. S. p.a. alla quale veniva affidata la gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani nella provincia di Napoli. Il Governo, con successivo D.L.196 del 2010 convertito nella Legge n° 1 del 24/01/2011 modificava in modo sostanziale le precedenti decisioni affidando, in via esclusiva, alla S.A.P.NA la gestione degli impianti S.T.I.R. di Giugliano e Tufino dal 26/11/2010. ASIA Napoli tornava ad essere, così, una azienda locale insediata nella sola gestione dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e di igiene urbana mentre la società provinciale acquisiva ogni titolarità in merito al ciclo di trattamento e smaltimento.

Sin dal 2000, anno di costituzione di ASIA Napoli, la città di Napoli convive con il problema dello smaltimento dei rifiuti generato dall'insufficienza impiantistica e dai ritardi nello sviluppo delle raccolte differenziate. Tale situazione ha pesantemente inciso sull'attività ordinaria dell'azienda che ha dovuto spesso distogliere uomini e mezzi, destinati al miglioramento qualitativo del servizio, per cercare di tamponare le frequenti crisi ed emergenze tentando di ridurre i





## Le Municipalità del Comune di Napoli

### municipalità n. 1

Chiaia/ Posillipo/ San Ferdinando

### municipalità n. 2

Mercato/ Pendino/ Avvocata/  
Montecalvario/ Porto/ San Giuseppe

### municipalità n. 3

San Carlo all'Arena/ Stella

### municipalità n. 4

San Lorenzo/ Vicaria/ Poggioreale/  
Zona Industriale

### municipalità n. 5

Vomero/ Arenella

### municipalità n. 6

Ponticelli/ Barra/ San Giovanni a Teduccio

### municipalità n. 7

Miano/ Secondigliano/  
San Pietro a Paterno

### municipalità n. 8

Piscinola/ Chiaiano/ Scampia

### municipalità n. 9

Soccavo/ Pianura

### municipalità n. 10

Bagnoli/ Fuorigrotta

disagi alla cittadinanza. Nel corso degli anni, a causa dell'emergenza, l'azienda è stata costretta a conferire rifiuti in siti fuori provincia e anche fuori regione, la qual cosa ha comportato gravi ripercussioni sulla gestione operativa ed economica, con sprechi enormi di risorse (lunghe file per scaricare i compattatori, rimozione di cumuli sulle strade con l'ausilio di ruspe, incendi e vandalizzazioni di migliaia di campane e cassonetti, costi esorbitanti per gli straordinari del personale, automezzi danneggiati nelle proteste popolari, costi di noleggio per recuperare attrezzature indispensabili e così via).

Gli anni 2007 e 2008, a causa della drammatica riduzione delle capacità di smaltimento in discarica, come del trattamento negli STIR e nello stoccaggio provvisorio sull'intero territorio regionale, sono stati gli anni più difficile per il "quindicennio emergenziale", con esiti spaventosi sulla città, sull'immagine dell'azienda e sugli stessi lavoratori talora fatti oggetto anche di aggressioni da parte dei cittadini esasperati. Si evidenziano nel grafico successivo le giacenze di rifiuti presenti sul territorio cittadino, nel 2008, determinate

dalle difficoltà di smaltimento con picchi di migliaia di rifiuti non prelevati per giorni e giorni, poiché non vi era alcuna disponibilità ad accoglierli per trattarli o smaltirli.

L'anno 2009 ha rappresentato per la società il primo anno nel quale si è registrata una inversione di tendenza sul versante dei flussi di conferimento dei rifiuti indifferenziati. Dal febbraio 2009 era stata attivata la discarica di Chiaiano (Napoli) e dal luglio dello stesso anno si era aperta la discarica di Terzigno in provincia di Napoli mentre, finalmente, era entrato in funzione l'inceneritore di Acerra. **In conseguenza della apertura di tali siti di smaltimento è stato possibile attuare una riorganizzazione logistica che ha consentito il ritorno alla normalità operativa; infatti nel 2009 non si registrano giacenze sul territorio e si misurano migliori performance, in termini percentuali, della raccolta differenziata.** Il 2009, comunque, fu un anno di tregua tra le ricorrenti emergenze e ciò contribuì in modo deciso al riposizionamento di ASIA Napoli nel campo delle differenziate e dei servizi di igiene.

Anche l'esercizio 2010, però, è stato segnato da acute criticità nelle attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti che si sono riverberate, con rinnovata virulenza, sulle attività di raccolta e di raccolta differenziata. Il funzionamento delle discariche di Chiaiano e di Terzigno, dal 2009, ha consentito una maggiore

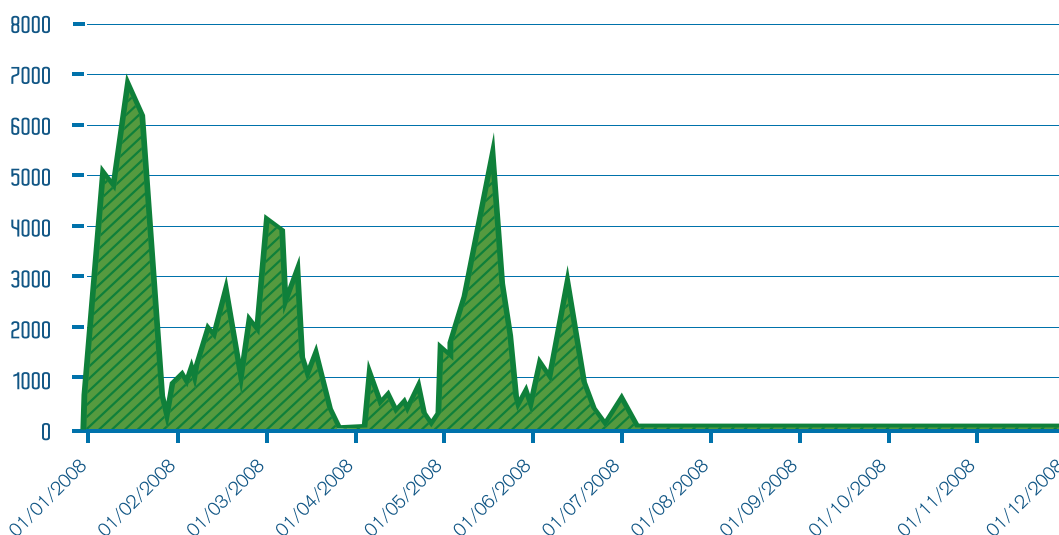
continuità dei conferimenti, soprattutto nel primo semestre dell'anno 2010, mentre nella seconda metà dell'esercizio si è nuovamente acuita l'emergenza con corrispondenti ripercussioni sulla regolarità nei conferimenti e nella raccolta.

Le contestazioni popolari di Terzigno e quelle presso altri siti di smaltimento e/o stoccaggio (Taverna del Re) hanno infatti provocato rallentamenti e blocchi nei conferimenti con l'inevitabile conseguenza dell'abbandono di rifiuti su tutto il territorio comunale e lunghe giacenze di cumuli. Problemi di conferimento si sono anche registrati presso gli impianti S.T.I.R. di Giugliano e Tufino in relazione alla difficoltà degli stessi ad evacuare la frazione secca destinata al termovalorizzatore di Acerra e la frazione umida tritovagliata destinata alle discariche autorizzate.

Inoltre, la decisione del governo di non realizzare le discariche a Cava Vitiello (Terzigno), ad Andretta in provincia di Avellino, a Valle della Masseria (Serre) in provincia di Salerno (legge 123 del 2008), senza che si individuassero nuovi siti di smaltimento, ha reso molto difficile il superamento della crisi. Anche nel 2010 si evidenziano, dunque, giacenze di rifiuti che, pur risultando di notevoli entità sono certo più contenute rispetto a quelle del 2008. La giacenza massima, in questo periodo, non supera le **3000** tonnellate.

## 2008

### Giacenze RSU Città di Napoli



Ton



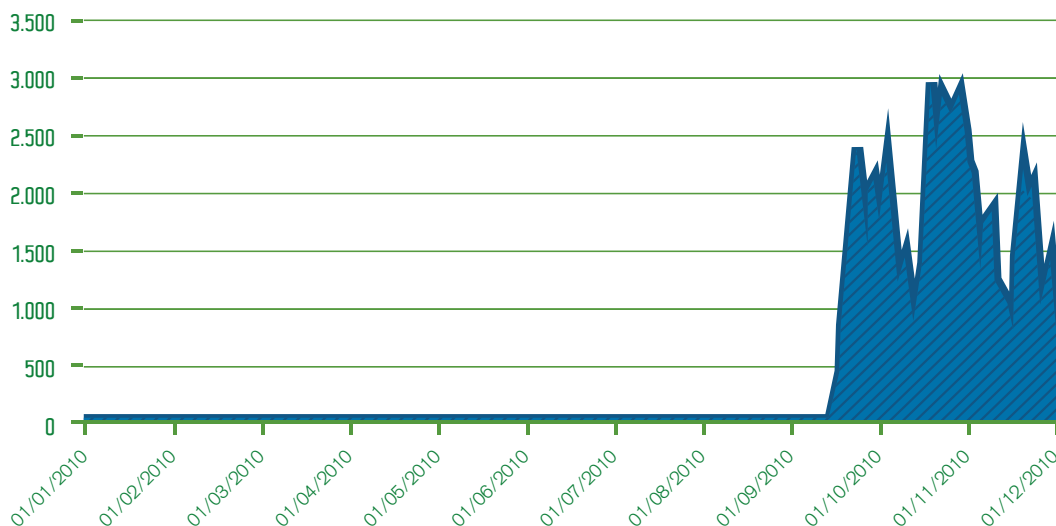
Il danno economico procurato dalle continue emergenze non è soltanto quello immediatamente contabilizzato in termini di dissipazione di risorse, maggiori costi, squilibri e sprechi. Vi è il danno, dilatato nel tempo, del ritardo con il quale si attivano le buone pratiche ambientali della raccolta differenziata e della valorizzazione dei rifiuti riciclabili. Politiche inibite dal dover rincorrere l'emergenza e fronteggiare acutissime crisi. Vi è, poi, il danno "culturale" che opprime gli operatori dell'igiene urbana costringendoli a tarare la loro attività sui "picchi di crisi" rinunciando alla corretta e competente programmazione e pianificazione. Vi è, infine, il danno d'identità che offende gli operatori accusati di inefficienze delle quali non hanno colpe, poiché sono le Istituzioni, locali e nazionali, a non aver provveduto a garantire le condizioni migliori per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti. Di questi danni ASIA Napoli è stata vittima ancora nel 2010, quando il Dipartimento della Protezione Civile Nazionale, oramai in disarmo, tentava di indicare nella ex municipalizzata del Comune di Napoli il capro espiatorio per decenni di colpevoli altrui negligenze. ASIA Napoli

ha dovuto difendersi, ma ha sempre saputo che la miglior risposta alle critiche non può che essere fornita dalla corretta, competente, efficace, efficiente ed economica gestione dei servizi che le sono affidati. Nel 2010, nonostante tutte le difficoltà, ASIA Napoli ha progredito nella gestione diretta dei servizi di raccolta dei rifiuti riuscendo a raggiungere l'obiettivo del 70% di popolazione servita direttamente dall'azienda pubblica. Un processo che terminerà con la gestione diretta da parte di ASIA Napoli di tutti i servizi di raccolta resi all'intera popolazione napoletana.



# 2010

## Giacenze RSU Città di Napoli



Ton 



# Missione e carta dei valori

## La missione

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

## La carta dei valori

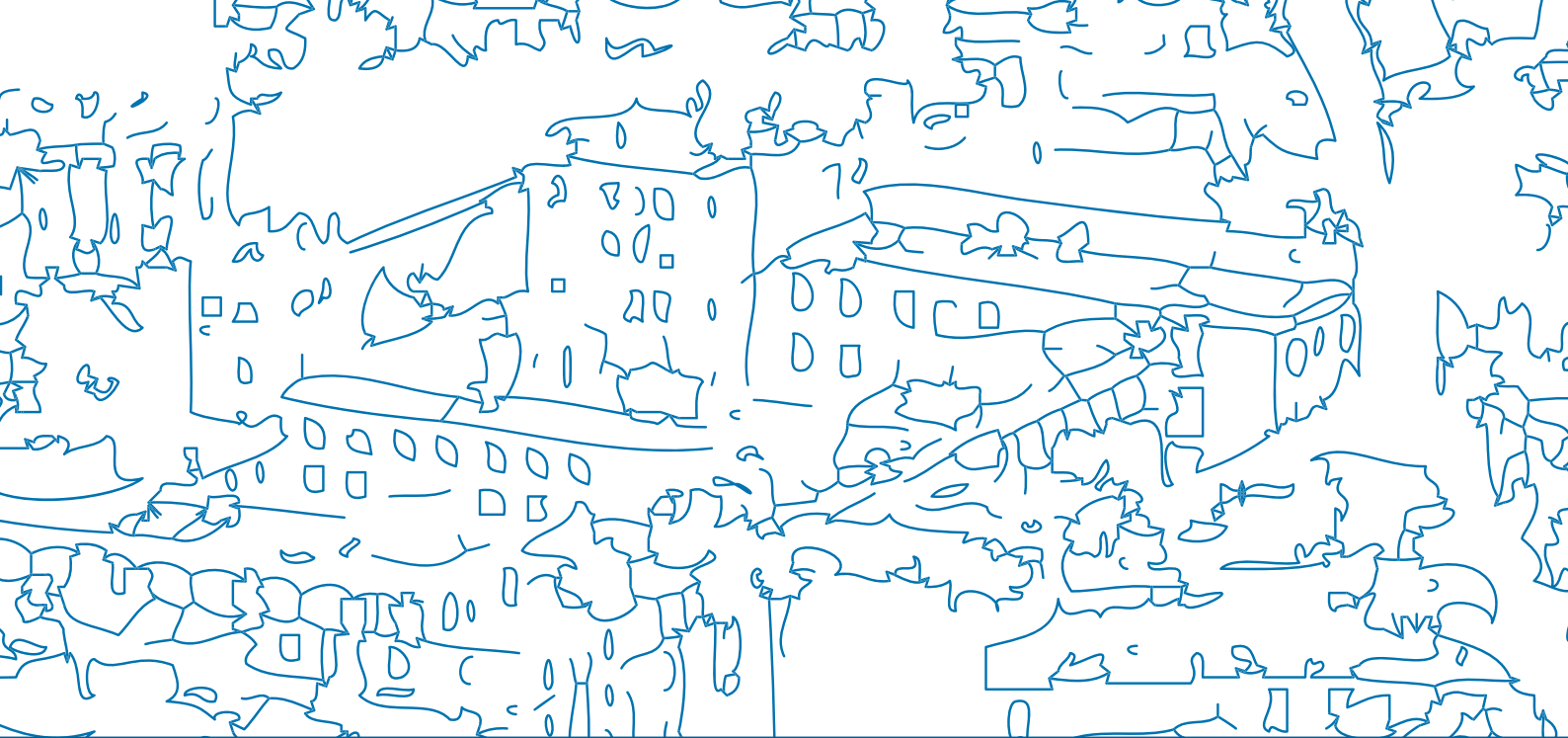
### I NOSTRI VALORI

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



**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.





# Strumenti di governo

## Governo dell'azienda

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

- Assemblea dei soci
- Consiglio di Amministrazione
- Collegio Sindacale

## Assemblea dei soci

ASIA Napoli è una società a socio unico e l'Assemblea è pertanto rappresentata dal Comune di Napoli, che detiene il **100%** delle azioni societarie. L'Assemblea, sia essa ordinaria o straordinaria, delibera sulle materie riservate dalla legge e dallo statuto societario.

In particolar modo, l'Assemblea ordinaria ha competenza inderogabile in merito all'approvazione del bilancio, alla determinazione del compenso degli amministratori e sindaci, alla delibera sulla responsabilità degli amministratori e dei sindaci, alla assunzione di partecipazioni in altre società. Lo statuto riserva, invece, per l'Assemblea straordinaria le competenze concernenti le modifiche dello statuto, la nomina, la sostituzione e la determinazione dei poteri dei liquidatori, l'emissione delle azioni, l'emissione degli strumenti finanziari, l'emissione dei prestiti obbligazionari convertibili.

## Consiglio di amministrazione

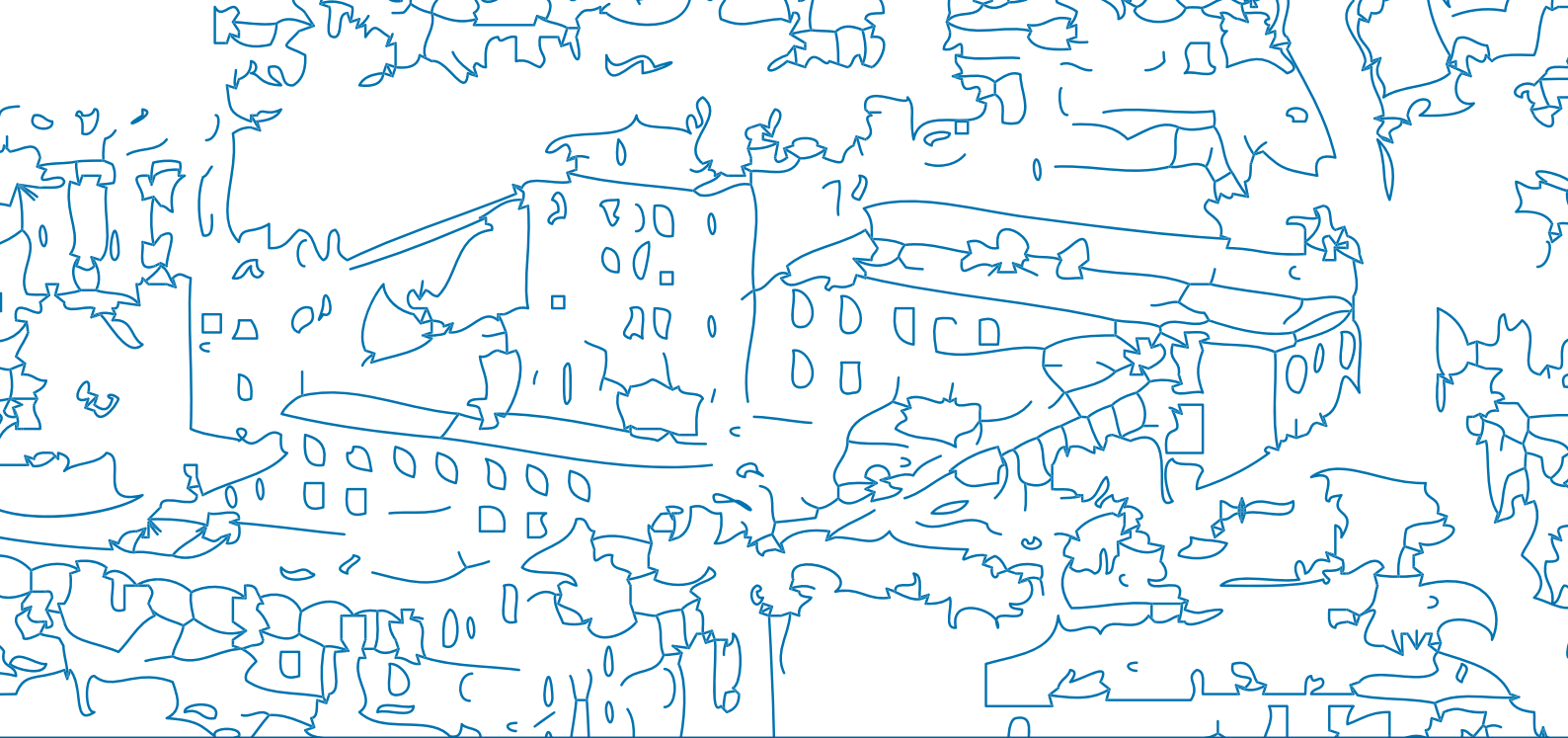
Al Consiglio di Amministrazione compete la gestione dell'impresa, attraverso tutte le operazioni

necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale sia di ordinaria che di straordinaria amministrazione. Si compone di cinque membri nominati dal Comune di Napoli, mediante apposito decreto del Sindaco, che durano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica e sono rieleggibili.

Il Consiglio di Amministrazione è presieduto dal Presidente, i cui poteri sono sanciti dall'art. 32 dello statuto. Fermo restando i poteri stabiliti dall' art. 32 dello statuto il Presidente rappresenta la società nei rapporti con le istituzioni e gli enti a qualsiasi livello, promuove le iniziative volte ad assicurare l'integrazione delle attività della società con le realtà economiche, sociali e culturali delle comunità locali, promuove iniziative di informazione e partecipazione dell'utenza, vigila sull'andamento della società, sull'operato dell'Amministratore Delegato e sull'esecuzione degli indirizzi del Consiglio di Amministrazione, indirizza l'attività giuridica della società, dispone il controllo di qualità dei servizi espletati.

Il Consiglio di Amministrazione ha delegato, nei limiti di cui all'art. 2381 del Codice Civile e dell'art. 33 dello statuto, proprie attribuzioni all'Amministratore Delegato, conferendo al medesimo tutti i poteri necessari per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della società.

Al **31 dicembre 2010** il Consiglio di Amministrazione, di cui non fanno parte dipendenti e dirigenti di ASIA Napoli, è così composto:



## Consiglio di amministrazione

**Claudio Cicatiello**

Presidente

**Daniele Fortini**

Amministratore Delegato

**Fabio Matteo**

Consigliere

**Beniamino Stamati**

Consigliere

**Giuseppe Uliano**

Consigliere

Così come i membri del Consiglio di Amministrazione, i sindaci durano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica e sono rieleggibili. Il collegio sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento. Come previsto dallo statuto e dall'art. 2409 bis c.c. al Collegio Sindacale è affidato anche il controllo contabile della società.

Al 31 dicembre 2010 il Collegio Sindacale è così composto:

I compensi dei membri del Consiglio di Amministrazione sono determinati dall'Assemblea dei Soci in occasione della nomina dello stesso e non sono legati a performance ma determinati in base alle previsioni di legge.

## Collegio sindacale

Il Collegio Sindacale si compone di tre sindaci effettivi (tra cui viene nominato il presidente del collegio stesso) e due supplenti nominati dal Comune di Napoli mediante apposito decreto del Sindaco.

## Collegio sindacale

**Eugenio Mario Chiodo**

Presidente

**Francesco Andreottola**

Sindaco

**Antonio D'Antonio**

Sindaco



# Internal auditing

Il Consiglio di Amministrazione di ASIA Napoli ha istituito nel 2004 la funzione di Internal Auditing alle dipendenze della Direzione Pianificazione e controllo, dal 2007 è stata collocata alle dipendenze del Presidente.

L'Internal Auditing è un'attività indipendente ed obiettiva finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione. A tale scopo si predispone un piano di audit, secondo una metodologia risk based che garantisca l'obiettività e il sistema di priorità, in consultazione con i Vertici Aziendali.

L'ambito di azione dell'Internal Auditing si estende a tutte le attività dell'organizzazione. Il suo principale obiettivo è quello di esaminare e valutare la struttura organizzativa nella sua interezza, in particolare fare valutazioni in indipendenza funzionale, di tutte le attività della società tendendo ad aggiungere valore, migliorare l'efficacia e l'efficienza delle azioni, promuovere il continuo miglioramento del sistema di gestione dei rischi che incombono sull'organizzazione e di controllo interno, attraverso la valutazione della sua funzionalità.





# Sistema gestione qualità

**T**ra il 2002 e il 2003 ASIA ha costruito il proprio sistema di gestione qualità, attraverso un percorso di analisi dei processi aziendali, di progettazione e implementazione del sistema stesso.

I processi oggetto del “miglioramento continuo” sono sia l'erogazione dei servizi, sia quelli decisionali e di supporto.

Nel triennio 2008-2010, il Sistema di Gestione Qualità è stato soggetto alle annuali verifiche di rinnovo e sorveglianza predisposte dall'Organismo di Certificazione ICIM SpA ottenendo nel 2010 la certificazione ISO 9001.

Gli organismi di certificazione riconoscono le criticità delle attività di servizio in generale, nelle quali il 'prodotto' non conforme ricade immediatamente sull'utenza, a differenza di quanto accade nelle attività di produzione, dove è possibile isolare il bene non conforme in stabilimento prima della sua cessione. Una speciale attenzione da sempre viene rivolta alle attività di ASIA Napoli, per le modalità con cui l'azienda gestisce un servizio così delicato come quello della raccolta dei rifiuti in una regione in emergenza. In particolare, nelle ultime tre visite sono stati espressi apprezzamenti rispettivamente per:

- i frequenti aggiornamenti SW, quali evidenze del perseguimento del miglioramento continuo;
- le attività di sistematizzazione intraprese a valle dell'emergenza del 2008, nell'anno in cui l'azienda non è stata oberata dalla gestione di accumuli di rifiuti nelle strade;
- il “forte senso di responsabilità di tutto il personale intervistato in relazione alla delicata funzione che gli stessi hanno sul territorio della città di Napoli”.

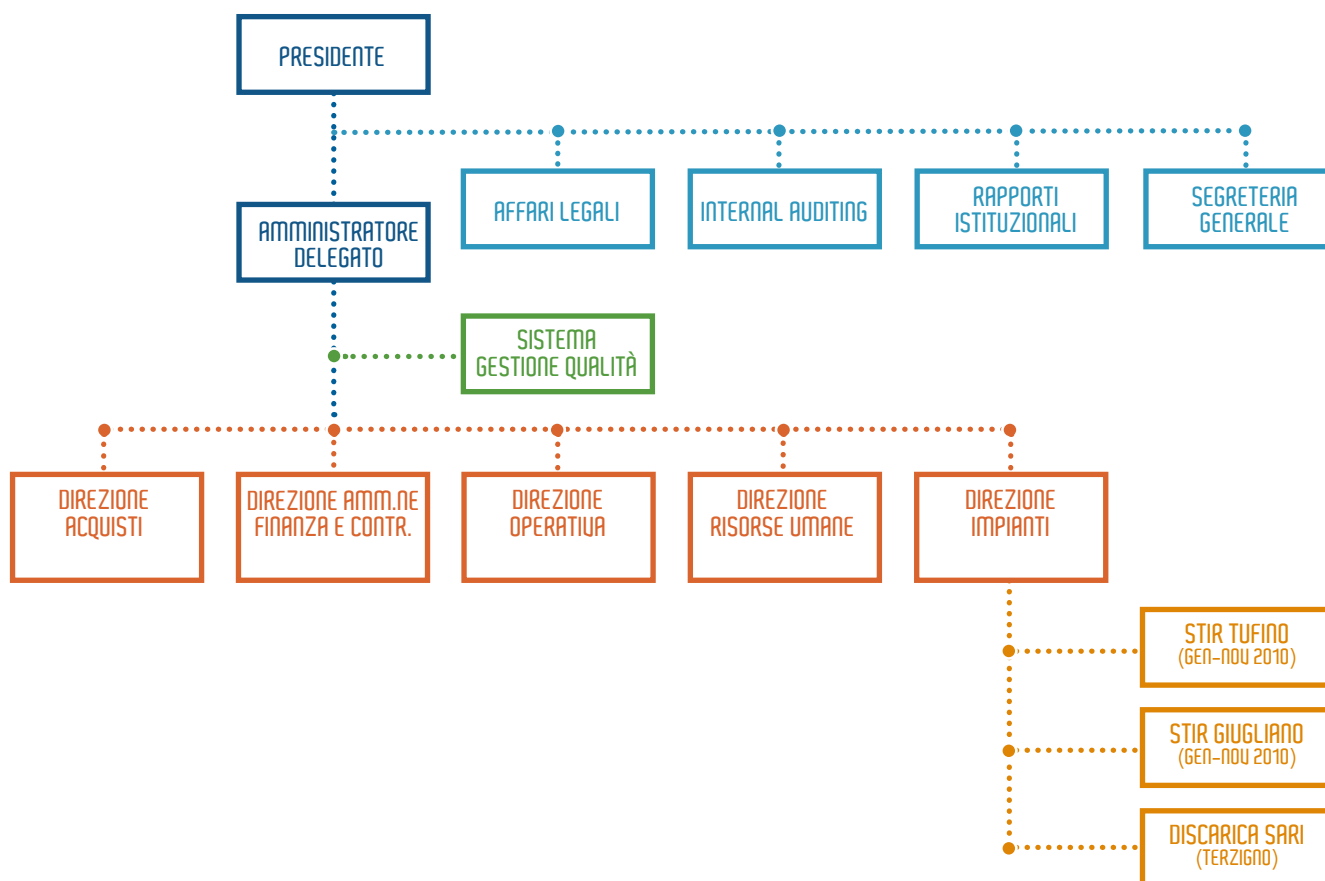


ISO 9001 - Cert. n. 2851





# L'organizzazione



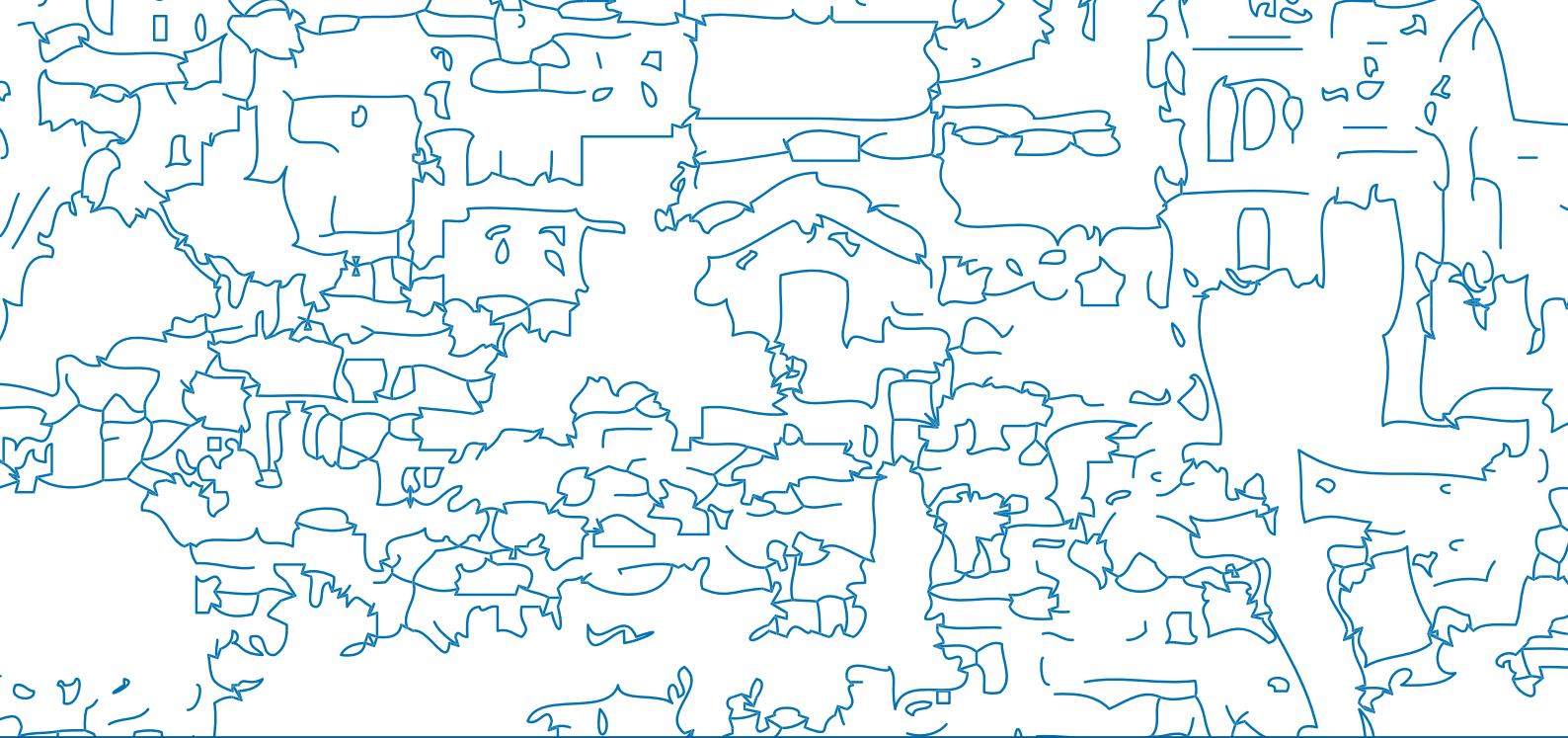


# Dialogo con gli stakeholder e piano di sostenibilità

**A** SIA Napoli s'impegna a instaurare un dialogo aperto e trasparente con i propri interlocutori. Questi momenti di confronto rappresentano l'occasione per rilevare le loro legittime aspettative, generare benefici in termini di miglioramento della gestione dei rischi, rafforzare la fiducia nei confronti dell'azienda e individuare nuove opportunità strategiche.

Gli stakeholder di riferimento sono stati individuati attraverso la metodologia proposta dall'AA 1000 SES (Account Ability 1000 Stakeholder Engagement Standard). Le priorità strategiche per la Sostenibilità di ASIA Napoli sono state organizzate in un Piano di Sostenibilità in cui vengono riportati gli impegni del 2011 per categoria di stakeholder.

Stakeholder	Principali Categorie	Argomenti Chiave	Iniziative di ascolto e di coinvolgimento 2011
<b>Governance</b>	Tutti gli stakeholder	Responsabilità Sociale d'Impresa	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Redazione e approvazione del nuovo codice etico</li><li>2. Redazione e pubblicazione del Bilancio di sostenibilità</li><li>3. Stesura nuova Missione e Carta dei Valori</li><li>4. Adesione al Global Compact</li></ol>
<b>Lavoratori</b>	Lavoratori dipendenti	Formazione Valorizzazione	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Formazione sulla sicurezza</li><li>2. Coaching ai Direttori</li><li>3. Cicli di qualità-gruppi di miglioramento</li><li>4. Portale della sicurezza</li><li>5. Incontri del Management con le strutture aziendali</li></ol>
<b>Utenti</b>	Cittadini residenti	Qualità del servizio Comunicazione e informazione Affidabilità	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Estensione del Porta a Porta</li><li>2. Indagine telefonica - customer satisfaction</li><li>3. Azioni di bonifiche sul territorio con report sugli scarichi abusivi</li></ol>



Stakeholder	Principali Categorie	Argomenti Chiave	Iniziative di ascolto e di coinvolgimento 2011
<b>Azionista</b>	Azionista pubblico	% Raccolta differenziata	1. Estensione del Porta a Porta
<b>Finanziatori</b>	Banche	Rapporti con istituzioni di credito	1. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità
<b>Fornitori</b>	Fornitori	Tempi di pagamento	1. Recupero dello scaduto
<b>Pubblica Amministrazione</b>	Municipalità	Attenzione al territorio Coinvolgimento	1. Incontro con municipalità per presentazione centro logistico via Brin
<b>Collettività</b>	Associazioni sul territorio	Comunicazione trasparente Gestione corretta	1. Educambiente 2. Pagina facebook di educazione ambientale
	Associazioni di categoria		3. Campagna-Rifiuti+Adesioni: costruzione di una rete tra ASIA e le associazioni sul territorio
	Comitati di cittadini	Educazione ambientale	4. Le Quattro giornate della Raccolta Differenziata 5. Partecipazione alla settimana Europea per la riduzione dei rifiuti
	ONG		
<b>Media</b>	Quotidiani nazionali/locali	Trasparenza	1. Il Mattino - pillole informative sulla Raccolta Differenziata 2. Pillole radiofoniche di educazione ambientale
	Radio	Comunicazione e informazione	3. Conferenza stampa 4. ASIA Napoli on web TV Canale 21 - la TV senza spazzatura 10 puntate di 20 minuti sulla raccolta differenziata
	TV Locali	Educazione ambientale	



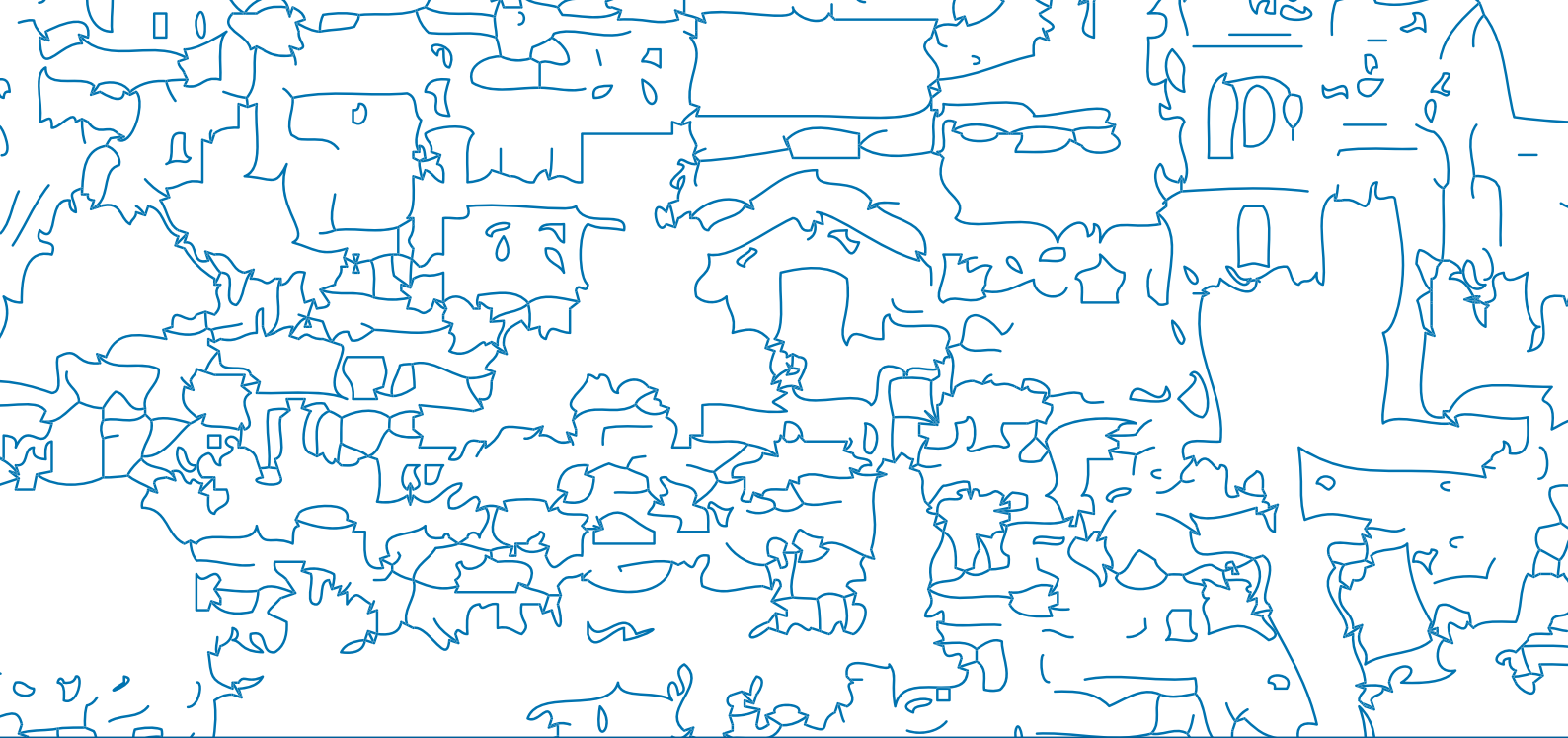
# Indicatori di performance

## Indicatori di Performance

Responsabilità Economica	2008	2009	2010
Valore aggiunto globale lordo	46.264	86.374	114.094
Investimenti totali	3.759	*18.978	1.308
ROI	-17%	-5%	-4%

Responsabilità Sociale	2008	2009	2010
Lavoratori a tempo indeterminato	99%	100%	100%
Ore di formazione pro capite	3	3	3
% di lavoratori che hanno partecipato almeno un corso di formazione	46%	36%	41%
% lavoratori iscritti al sindacato	77%	76%	76%
Indice di frequenza infortuni	51	57	56
Indice di gravità infortuni	1,32	1,10	1,35
Il. ore perse per infortuni	20.657	21.150	30.023
Il. ore perse per malattia	181.675	208.332	230.728
Ore di sciopero	4.824	7.134	8.067
Tempo media di attesa call center (sec)	11,25	11,08	22,36
Il. reclami ricevuti	65.792	57.212	79.471
% di risposta al reclamo	75%	89%	73%
Valore % delle forniture da fornitori locali	31%	29%	25%

\* conferimenti di beni (terreni e fabbricati)



## Responsabilità Ambientale

2008

2009

2010

RSU (t)	558.885	560.516	549.780
RU (t)	478.114	454.591	452.625
RD (t) totale	80.771	105.925	97.155
RD (t) Stradale	77.990	90.865	73.491
RD (t) Porta a Porta	2.784	15.066	23.659
% RD totale	15%	19%	18%
% RD Porta a Porta	75%	74%	67%
Rifiuti prodotti da ASIA (t)	4.256	4.143	3.233





# Governance della sostenibilità

**A** SIA Napoli è consapevole che le proprie performance economiche, ambientali e sociali sono correlate ai rischi e alle opportunità create dalle tendenze in tema di sostenibilità. Il principale rischio che l'azienda dovrà affrontare è legato alle difficoltà di conferimento presso gli impianti di trattamento o di incenerimento. Il perdurare di tale problematica comporta dei rischi in termini ambientali e sociali elevatissimi che ricadono sull'operatività e l'immagine aziendale.

Sul piano economico - finanziario l'obiettivo nel medio lungo periodo che l'azienda si prefigge è una graduale riduzione dell'indebitamento, pianificando le azioni di ristrutturazione del debito attraverso un progressivo rafforzamento delle condizioni patrimoniali aziendali e soprattutto attraverso la stipula del contratto di servizio con il Comune di Napoli.

Sul piano sociale l'azienda attraverso un piano di comunicazione strategica farà conoscere agli stakeholder i valori, le strategie, gli obiettivi e i risultati dell'impresa. L'organizzazione avvierà un programma di Change Management basato sulla definizione dei valori guida e della missione, per favorire la consapevolezza sui valori di riferimento e la progressiva valorizzazione del capitale umano. Allo stesso tempo si costruirà un processo di stakeholder engagement attraverso il quale si avvierà il coinvolgimento degli stessi nel

processo di miglioramento continuo, per attuare un rafforzamento della reputazione aziendale.

Sul piano ambientale ASIA Napoli vuole contribuire al rispetto del territorio attraverso: il rafforzamento della raccolta differenziata stradale, l'estensione del Porta a Porta, l'ammodernamento della flotta automezzi, l'incremento della quota di biocarburanti e mirate campagne di sensibilizzazione sulla raccolta differenziata.





# Standard internazionali alla base del report



WE SUPPORT

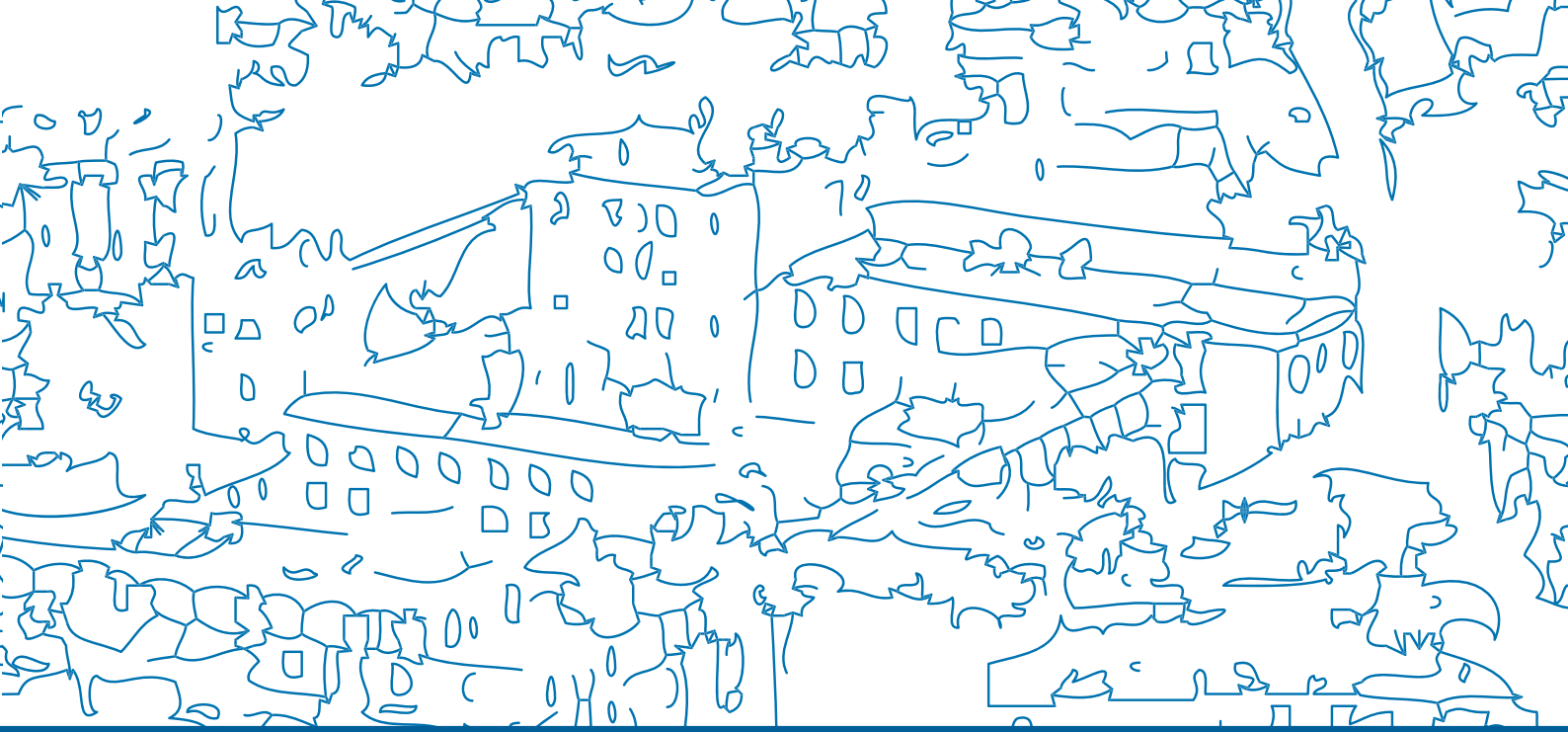
## ASIA Napoli

Il 26 settembre 2011 ASIA Napoli ha sottoscritto gli impegni contenuti nel Global Compact, iniziativa internazionale volta a condividere, sostenere e applicare una serie di principi fondamentali relativi agli standard lavorativi, diritti umani, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione.

Il processo di rendicontazione si è avvalso di un progetto trasversale che ha coinvolto e sensibilizzato tutti i lavoratori e i ruoli di riferimento. Nel Febbraio 2011 è stato costituito un gruppo di lavoro interfunzionale per la redazione del primo Bilancio di Sostenibilità di ASIA Napoli. Il Bilancio di sostenibilità rientra in un processo più ampio di Responsabilità Sociale d'Impresa.







## Missione



## Coinvolgimento Stakeholder

## Bilancio di sostenibilità

Nell'ambito di questo progetto è stato predisposto ed avviato un percorso di revisione della Missione e di stesura della prima Carta dei valori. I valori individuati si sintetizzano nell'acronimo LIFE = Legalità, Impegno, Fiducia, Equilibrio. Si è ritenuto opportuno coinvolgere nel processo anche un campione di lavoratori attraverso focus group e la distribuzione di un questionario composto da una sezione quantitativa ed una qualitativa nella quale esprimere il loro parere. Ha risposto e riconsegnato il questionario il 48% dei lavoratori coinvolti esprimendo il loro favore sulle proposte fatte. Il processo di rendicontazione del Bilancio è al suo primo anno, tutte le criticità affrontate nella raccolta e rielaborazione dei dati sono state analizzate nell'ottica di un obiettivo di miglioramento per fornire sempre informazioni complete, chiare e trasparenti.

L I F E



Legalità Impegno Fiducia Equilibrio

## Linee guide utilizzate

Il primo Bilancio di sostenibilità di ASIA Napoli è stato redatto utilizzando le linee guida GRI-G3 dalla Global Reporting Initiative (GRI) del 2006 seguendo i principi di equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità e chiarezza.

La presentazione delle performance economiche, con i dati relativi al Valore Aggiunto distribuito agli stakeholder, segue i principi espressi dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS).

L'edizione attuale del Bilancio di Sostenibilità dà la più ampia informazione sulle performance economiche, ambientali e sociali conseguite per l'anno solare 2010. Il Bilancio sarà pubblicato con cadenza annuale diventando uno strumento essenziale non solo di comunicazione, ma anche di gestione.

## I confini del report

Il perimetro di rendicontazione di questo bilancio comprende tutte le attività di ASIA Napoli inclusa la gestione impiantistica degli i S.T.I.R. di Giugliano e Tufino e della discarica di Terzigno.

Le linee guida GRI-G3 prevedono indicatori di profilo societario, di modalità di gestione e di performance la cui tipologia e numerosità è collegata al livello di applicazione indicati in ordine crescente (C, B, A).

I dati e le informazioni presentati nel Bilancio di Sostenibilità 2010 hanno consentito di rendicontare un numero di elementi standard e di indicatori di performance richiesti dalle Linee guida GRI-G3 (core e additional), che permette di raggiungere [il livello di applicazione C](#).



Mercato della Pignasecca



Castel dell'Ovo

## I confini del report

Livelli di Applicazione	C	C+	B	B+	A	A+
PROFILO	Rendicontare su: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Rendicontare su tutti i livelli previsti per C e su: 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		Stessi requisiti previsti per il livello B	
MODALITÀ DI GESTIONE	Non richiesto		Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori		Informativa sulla modalità di gestione di ogni categoria di indicatori	
INDICATORI DI PERFORMANCE	Rendicontare su un minimo di 10 indicatori di performance, comprendendo almeno un indicatore economico, sociale e ambientale		Rendicontare su un minimo di 20 indicatori di performance, comprendendo almeno un indicatore economico, sociale e ambientale, diritti umani, lavoro, società, responsabilità di prodotto		Rendicontare tutti gli indicatori di performance, core del G3 e deisupplementi settoriali applicabili con riguardo al principio di materialità. Spiegare le eventuali omissioni.	
		BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE		BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE		BILANCIO VERIFICATO ESTERNAMENTE



# Performance Economica

Questa sezione, dedicata alla Performance Economica, è direttamente correlata al bilancio di esercizio di ASIA Napoli. In essa vengono presentati i risultati che consentono di tracciare un quadro completo in merito alla situazione economica, finanziaria e patrimoniale dell'azienda. Il rendiconto include il calcolo del valore aggiunto creato dalla attività aziendale e la sua ripartizione tra tutti coloro che, avendo un'interrelazione più o meno profonda con l'azienda, ne beneficiano. Nel presente Bilancio di Sostenibilità sono riportati dati del 2009 e del 2010, calcolati in base alla riclassificazione del conto economico presentata nel Bilancio d'Esercizio 2010.



Via Chiaia

## Conto Economico riclassificato

Il Conto Economico riclassificato di ASIA Napoli del 2010 confrontato con il 2009 è di seguito riportato:

Euro	2009	2010
Ricavi operativi e altri ricavi	164.108.768	188.207.001
Costi operativi	169.432.239	179.215.699
<b>Margine operativo lordo</b>	<b>- 5.323.471</b>	<b>8.991.302</b>
Ammortamenti, svalutazioni e altri accantonamenti	6.304.556	18.087.527
<b>Margine operativo netto (A)</b>	<b>- 11.628.027</b>	<b>- 9.096.225</b>
Proventi e oneri finanziari (B)	- 3.048.506	7.868.755
Proventi e oneri straordinari (C)	196.268	6.149.512
<b>Risultato prima delle imposte (A-B-C)</b>	<b>- 14.480.265</b>	<b>4.922.042</b>
Imposte sul reddito	3.716.114	4.713.124
<b>Risultato netto</b>	<b>- 18.196.379</b>	<b>208.918</b>

Il 2010 è stato caratterizzato da importanti novità legislative che hanno inciso sulla gestione di ASIA Napoli. In sintesi in base alla legge L.26 del 2010 (convertendo il D.L. 195 del 30/12/2009) ASIA Napoli dal 1° gennaio 2010 è subentrata nella gestione degli Stabilimenti di trattamento ed imballaggio rifiuti (S.T.I.R.) di Giugliano e Tufino in affiancamento alla neo costituita società provinciale S.A.P.NA. S.p.a. alla quale è affidata la gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani nella provincia di Napoli. A soli **11** mesi dall'affidamento della gestione degli S.T.I.R. di Tufino e Giugliano ad ASIA Napoli,

il governo, con D.L.196 del 26/11/2010 convertito nella Legge n°1 del 24/01/2011 ha affidato alla S.A.P.NA. la gestione dei suddetti impianti, mentre in data 22/10/2010 la S.A.P.NA S.p.a. ha sottoscritto con ASIA Napoli apposita concessione relativa alla gestione della discarica di Terzigno che ASIA Napoli ha in gestione da giugno 2009, in base ad apposito contratto con il Sottosegretariato di Governo. I ricavi dell'esercizio 2010 sono pari a **188.207.001** di euro, in crescita del **14,7%** rispetto ai **164.108.768** di euro del 2009 principalmente in ragione del maggior fatturato connesso alla gestione della discarica di

Terzigno e per quello relativo all'affidamento in gestione ex lege degli impianti S.T.I.R. di Giugliano e Tufino. I costi del 2010 sono pari a 179.215.699 di euro, in crescita del 5,8% rispetto ai 169.432.239 del 2009 anch'essi per gli incrementi motivati dall'incidenza della gestione degli impianti affidati ad ASIA Napoli.

Il margine operativo lordo passa da -5.323.471 di euro del 2009 a 8.991.302 del 2010, con una variazione del 268,9%, e l'utile operativo da -11.628.027 a -9.096.225 di euro, con un miglioramento rispetto al 2009 del 20,9%. Il risultato netto passa da -18.196.379 di euro del 2009 a 208.918 euro del 2010.

## Stato Patrimoniale riclassificato

Lo Stato Patrimoniale riclassificato di ASIA Napoli del 2010 confrontato con il 2009 è di seguito riportato:

Euro	2009	2010
Capitale immobilizzato (A)	39.918.623	36.436.325
Capitale circolante lordo (B)	214.892.112	215.921.269
Ratei e risconti (C)	601.558	922.930
<b>Capitale investito (A+B+C)</b>	<b>255.412.293</b>	<b>253.280.524</b>
Patrimonio netto (D)	11.438.224	11.647.142
Passività a breve termine (E)	243.974.069	241.633.384
Passività a medio lungo termine (F)	-	-
<b>Totale PN e passività a breve termine</b>	<b>255.412.293</b>	<b>253.280.526</b>

La situazione patrimoniale evidenzia una sostanziale invarianza rispetto all'esercizio 2009. Il capitale immobilizzato passa da 39.918.623 di euro del 2009 a 36.436.325 del 2010 con una variazione in diminuzione da attribuire al differenziale tra investimenti e gli ammortamenti dell'esercizio. Il

capitale circolante lordo passa da 214.892.112 di euro del 2009 a 215.921.269 del 2010 non subisce quindi variazioni significative in quanto la diminuzione dei crediti è compensata dall'aumento delle disponibilità liquide. Le passività a breve termine sono in lieve diminuzione passando dai 243.974.069 euro del 2009 ai 241.633.384 euro del 2010.

## Investimenti

Investimenti	2008	2009	2010
Materiali	3.700.887	18.836.901	1.270.807
Immateriali	58.530	141.393	37.404
<b>Totale</b>	<b>3.759.417</b>	<b>18.978.294</b>	<b>1.308.211</b>

Gli investimenti del 2010 sono pari a 1.308.211 e sono rappresentati prevalentemente dall'acquisto delle attrezzature necessarie alla raccolta dei rifiuti RSU (0,54/ml cassonetti), dalle attrezzature relative al potenziamento della raccolta differenziata stradale (0,3/ml campane), e da altri beni (0,12/ml). Nel 2009 il rilevante ammontare degli investimenti di complessivi 18.978.294 di euro è connesso prevalentemente al conferimento di beni (terreni e fabbricati) di complessivi 13.273.290 eseguito dall'azionista. Gli acquisti si riferiscono prevalentemente alle attrezzature necessarie per l'espletamento del servizio di raccolta e trasporto RSU (0,35/ml cassonetti), alle attrezzature relative al potenziamento della raccolta differenziata stradale (0,3/ml campane) ed alla raccolta differenziata Porta a Porta avviata nel luglio del 2008 (0,6/ml bidoni portarifiuti), all'acquisto di automezzi per circa 0,5/ml, all'acquisto di cestini gettacarte per 0,2/ml ed ad altri acquisti per l'ammontare residuo.

## Distribuzione del valore aggiunto

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

Il valore aggiunto viene utilizzato per due motivi principali. In primo luogo permette di quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dall'azienda, come è stata prodotta e in che modo viene distribuita ai suoi interlocutori; è quindi utile per capire gli impatti economici che l'azienda produce. In secondo luogo consente di collegare attraverso questo prospetto, il Bilancio di Sostenibilità con il Bilancio di Esercizio. Da questo punto di vista, la produzione e distribuzione del valore aggiunto è uno strumento per rileggere il Bilancio di Esercizio dell'azienda dal punto di vista degli stakeholder.

## Produzione del Valore aggiunto

Euro	2008	2009	2010
<b>Ricavi</b>	<b>127.678.540</b>	<b>164.108.768</b>	<b>188.207.001</b>
Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo di merci (al netto della variazione delle scorte)	- 6.126.060	- 5.757.216	- 6.860.450
Costi per servizi	- 68.946.912	- 66.591.812	- 67.090.602
Costi per godimento di beni terzi	- 4.137.590	- 4.163.411	- 5.236.381
Accantonamenti per rischi	- 1.023.230	- 900.000	- 600.000
Oneri diversi di gestione	- 1.662.557	- 517.681	- 474.376
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>45.782.191</b>	<b>86.178.648</b>	<b>107.945.192</b>
Componenti accessori e straordinari	482.088	196.268	6.149.512
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>46.264.279</b>	<b>86.374.916</b>	<b>114.094.704</b>
Totale ammortamenti delle immobilizzazioni e delle svalutazioni crediti dell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	5.198.321	5.404.556	17.487.527
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>41.065.958</b>	<b>80.970.360</b>	<b>96.607.177</b>



Via Scarlatti

Il valore aggiunto globale netto del 2010 è di **96.607.177** di euro rispetto ai **80.970.360** di euro del 2009, con un incremento del **19%**. Nel 2010 come indicato nella tabella e nel grafico sottostante i maggiori beneficiari del valore aggiunto prodotto dall'azienda sono: i lavoratori (**86,8%**), l'azienda (**6%**), la pubblica amministrazione (**4,5%**), i finanziatori (**2,6%**) e la comunità locale (**0,1%**). La quota di valore aggiunto destinato ai lavoratori è aumentata dal 2009 al 2010 di **7.057.882** di euro pari al **7,7%**. L'ammontare di cui sopra è costituito, in particolare, da salari e stipendi comprensivi dei contributi previdenziali a carico del datore di lavoro e dell'accantonamento al fondo di trattamento di fine rapporto. Si ribadisce che da giugno 2009 ASIA Napoli gestisce la discarica di Terzigno mentre nel 2010 ASIA ha gestito per **11** mesi gli S.T.I.R. di Giugliano e Tufino con il relativo personale, di qui l'incremento rispetto al 2009. A ciò bisogna aggiungere anche l'incremento per il rinnovo del CCNL e per la stabilizzazione delle **327 unità** del

Bacino Na5. La quota di valore aggiunto destinata all'azienda è aumentata dal 2009 al 2010, tale valore è composto dagli utili non distribuiti, dagli ammortamenti delle immobilizzazioni materiali e immateriali, dalle svalutazioni e dai proventi finanziari. In particolare, tale incremento è relativo alla svalutazione dei crediti per interessi moratori verso il Comune di Napoli e per penali con le ditte affidatarie di appalti, per l'utile non distribuito e per i proventi finanziari rappresentati da interessi attivi di mora solo per l'anno 2010. La quota di valore aggiunto destinata alla pubblica amministrazione è aumentata dal 2009 al 2010 di **1.071.312** di euro pari al **26%**. La quota comprende le imposte e tasse destinate allo Stato ed al Comune. La quota di valore aggiunto destinata ai finanziatori è rimasta quasi costante dal 2009 al 2010. La quota comprende gli oneri finanziari. La quota di valore aggiunto destinata alla collettività dal 2009 al 2010 è aumentata di **19.587** euro pari al **38%**. La quota comprende sponsorizzazioni, fiere e convegni.



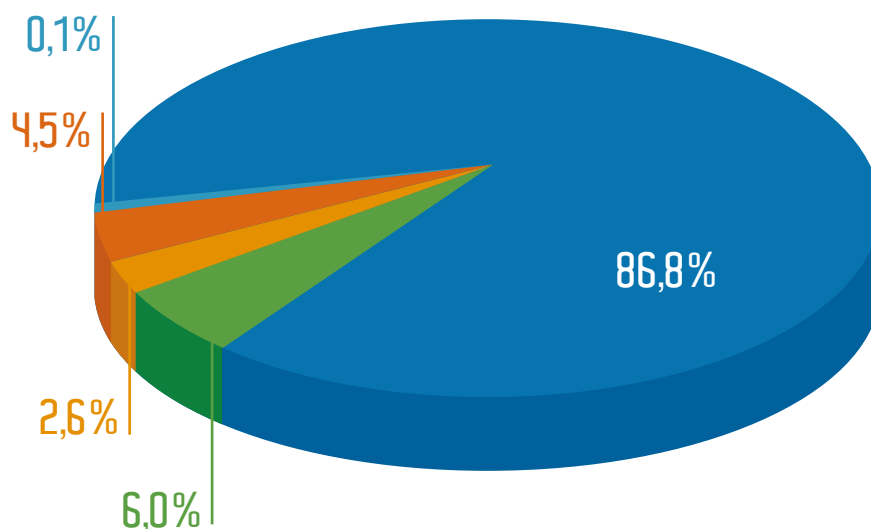
## Distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder (euro)

	2008	2009	2010
Lavoratori	79.562.029	92.017.429	99.075.311
Azienda	- 41.069.346	- 12.848.714	6.831.739
Finanziatori/istituti bancari	5.270.941	3.105.397	2.995.951
Pubblica amministrazione	2.171.297	4.049.651	5.120.963
Comunità locale	329.358	51.153	70.740
<b>Valore Aggiunto Globale Lordo</b>	<b>46.264.279</b>	<b>86.374.916</b>	<b>114.094.704</b>

## Distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder (%)

	2008	2009	2010
Lavoratori	172,0%	106,5%	86,8%
Azienda	- 88,8%	-14,9%	6,0%
Finanziatori/istituti bancari	11,4%	3,6%	2,6%
Pubblica amministrazione	4,7%	4,7%	4,5%
Comunità locale	0,7%	0,1%	0,1%

### Distribuzione valore aggiunto agli stakeholder 2010





# Performance Sociale

# I Lavoratori

## Composizione della forza lavoro

I collaboratori sono la risorsa più importante e il patrimonio più consistente di cui ASIA Napoli dispone. Il loro numero rappresenta una prima essenziale unità di misura per verificare l'esattezza di tale affermazione. L'impatto sociale espresso dalla gestione dei collaboratori è infatti indice del contributo al mantenimento dei livelli occupazionali e di distribuzione del reddito.

Al 31 dicembre 2010, i dipendenti con contratto a tempo indeterminato facenti parte di ASIA Napoli sono complessivamente **2.331**.



## Lavoratori presenti alla fine dell'anno

	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010
Dirigenti	5	4	4
Quadri	2	3	9
Impiegati	303	297	291
Operai	1.756	2.031	2.027
<b>Totale</b>	<b>2.066</b>	<b>2.335</b>	<b>2.331</b>

Il dato al 31/12/2009 risente dell'avvenuta mobilità in ASIA Napoli dei dipendenti dell'ex Bacino Napoli 5 deliberata dalla Giunta Comunale nel dicembre del 2008 (delibera n° 2071/2008) in ossequio al disposto dell'O.P.C.M. 3697/2008 che ha previsto tale modalità di stabilizzazione dei lavoratori. Tale operazione ha comportato l'aumento dell'organico di ASIA Napoli di complessive **327** unità lavorative sin dal febbraio del 2009.

Il dato al 31/12/2010 è comprensivo:

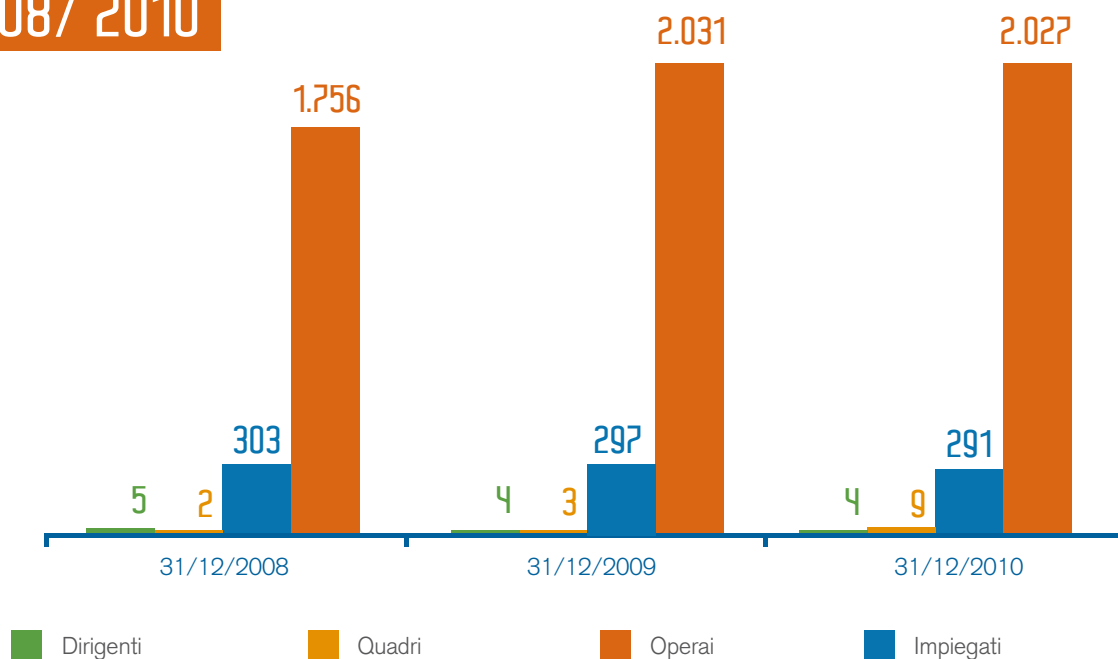
- dell'inserimento in organico alla data del 01/01/2010 di **168** unità lavorative, di cui **14** indirette, degli S.T.I.R. di Giugliano e Tufino

acquisiti ex art. 9 comma 2 D.L. 195/2009 e della loro successiva uscita in data 30/11/2010 in relazione all'affidamento alla Provincia di Napoli con D.L. 196/2010 della gestione dei suddetti impianti;

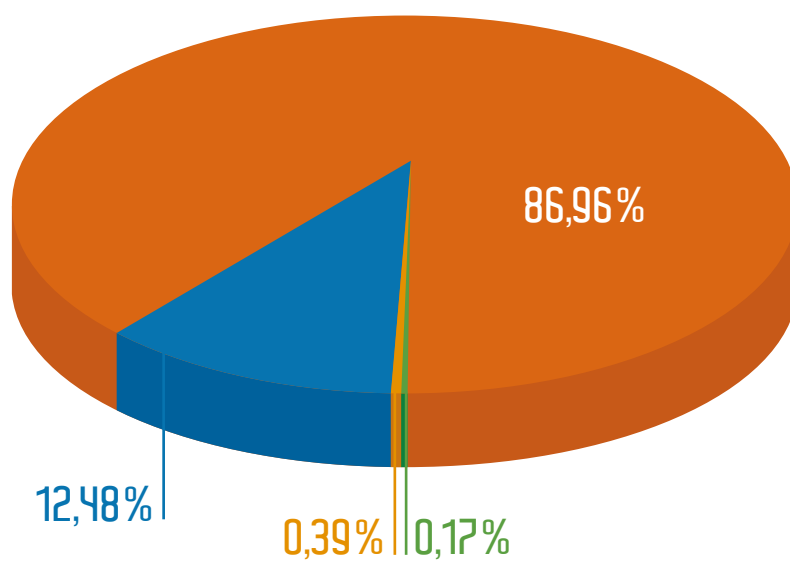
- della parziale internalizzazione dei servizi di raccolta e trasporto coincidente con il nuovo affidamento del servizio nel novembre 2010 che ha portato all'inserimento nell'organico aziendale di **79** unità lavorative a partire dal 01/12/2010.

Analizzando il dato per qualifica del 2010 risulta che l'**86,96%** della forza lavoro sono operai, il **12,48%** sono impiegati e lo **0,56%** sono quadri e dirigenti.

## Numero dipendenti per qualifica 2008/2010



## Dipendenti per qualifica (%) al 31/12/2010



Operai Impiegati Quadri Dirigenti

## Lavoratori al 31/12/2010 suddivisi per provenienza

La società sin dalla sua costituzione ha reclutato il suo personale nell'ambito di quattro principali bacini ai quali a partire dal 01/02/2009 va aggiunto quello dell'ex del Bacino Napoli 5:

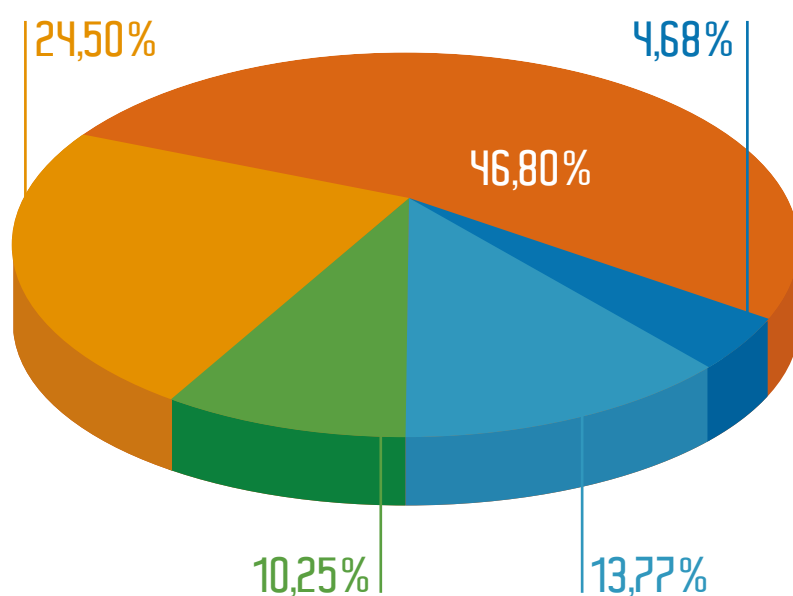
- **COMUNE:** personale comunale che ha aderito al trasferimento presso la costituita società a totale partecipazione comunale;
- **PRIVATI:** personale attinto dalle aziende che effettuavano in appalto il servizio di raccolta e trasporto RSU che comunque in applicazione di norme contrattuali di settore transitano in ASIA in virtù del c.d. "passaggio di cantiere" allo scadere del contratto;
- **L.S.U.:** personale operativo assunto tra i lavoratori socialmente utili;
- **MERCATO:** si è reso necessario provvedere a selezionare sul mercato del lavoro figure professionali indispensabili per dotare la società di una adeguata struttura organizzativa soprattutto nell'ambito delle funzioni direzionali e nell'ambito delle posizioni di coordinamento.
- **BACINO NAPOLI 5:** personale assorbito in ASIA Napoli S.p.A. e che sino al 31/01/2009 era impegnato esclusivamente nella raccolta dei cartoni nella città di Napoli.

### Dipendenti in forza per provenienza al 31/12/2010

Dipendenti in forza per provenienza al 31/12/2010	n.
Comune	239
Privato	571
L.S.U.	1.091
Mercato	109
Bacino Napoli 5	321

<b>Totale</b>	<b>2.331</b>
---------------	--------------

### Dipendenti per provenienza (%) al 31/12/2010



Oltre il 60% del personale in forza alla data del 31/12/2010 proviene dai Lavoratori Socialmente Utili. Tale politica ha contribuito ad offrire opportunità di lavoro stabili in un mercato, come quello odierno, caratterizzato da elevati livelli di disoccupazione e precarietà.

■ L.S.U.     
 ■ Comune     
 ■ Privato     
 ■ Mercato     
 ■ Bacino Napoli 5

## Assunzioni e turnover

Negli ultimi anni il turnover contenuto e la relativa contrazione degli inserimenti non hanno causato sostanziali cambiamenti relativamente all'età e all'anzianità media aziendale, che risultano rispettivamente di 52 anni e 8 anni al 31/12/2010.

Le assunzioni complessive nell'ultimo triennio sono state **578** di cui 1 nel 2008 con contratto a tempo determinato e **577**, nel 2009 e 2010, con contratto a tempo indeterminato. Complessivamente nel 2010 sono state inserite **250** risorse: **248** unità con contratto a tempo indeterminato e 2 con contratti atipici (1 contratto di co.co.co. e 1 contratto a progetto).

## Uscite per qualifica nel triennio 2008-2010

Uscite per qualifica nel triennio 2008-2010	2008	2009	2010
Dirigenti	2	1	-
Quadri	-	-	-
Impiegati	6	6	48
Operai	40	53	204
<b>Totale</b>	<b>48</b>	<b>60</b>	<b>252</b>

Nel triennio 2008-2010 ci sono state 360 cessazioni. Le **167** uscite nel 2010 sono relative al passaggio della gestione degli S.T.I.R. di Giugliano e Tufino alla società provinciale S.A.P.N.A; escludendo i **167** trasferimenti ad altre società l'**80%** delle uscite è dovuto a pensionamenti per anzianità di servizio e/o per raggiunti limiti di età. Pertanto la causa principale è dovuta al turnover «fisiologico» (pensionamenti), quindi non si evidenziano particolari criticità. Il turnover aziendale passa dal **2,3%** del 2008, al **2,6%** nel 2009 ed al **3,6%** nel 2010 e su quest'ultimo dato pesa l'aumento del numero di pensionamenti.

## Entrate per qualifica nel triennio 2008-2010

Entrate per qualifica nel triennio 2008-2010	2008	2009	2010
Dirigenti	1	-	-
Quadri	-	1	-
Impiegati	-	-	45
Operai	-	328	203
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>329</b>	<b>248</b>

## Uscite per motivo nel triennio 2008-2010

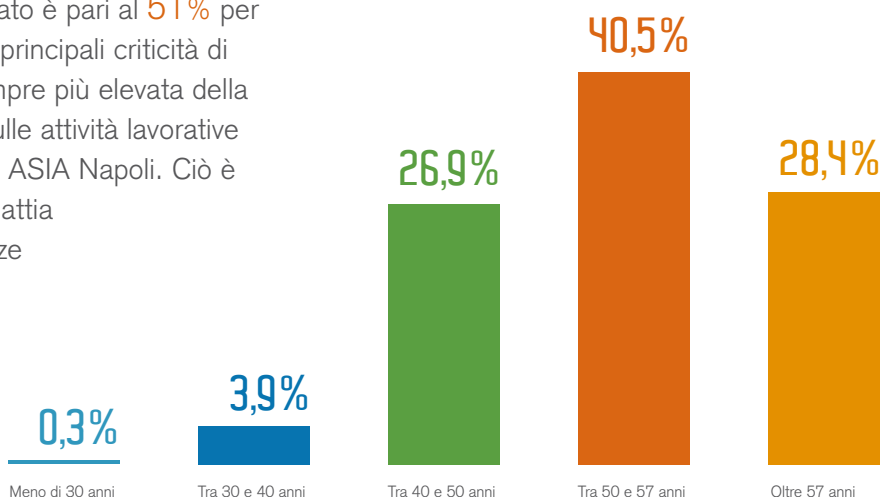
Uscite per motivo nel triennio 2008-2010	2008	2009	2010
Dimissioni	3	4	4
Pensionamenti	25	36	68
Decessi	12	17	8
Licenziamenti	3	-	-
Inabilità alla funzione	5	3	5
Trasferimento ad altre società	-	-	167
<b>Totale</b>	<b>48</b>	<b>60</b>	<b>252</b>

Fondamentale è rilevare che le dimissioni, turnover «patologico», non sono in aumento e non sono significative in termini numerici pari al **5%** nel 2010 (sempre sul totale escludendo i **167** trasferiti alla SAP.NA). Mentre il turnover «imposto» (licenziamenti) risulta praticamente nullo nel 2010 e nel 2009, mentre nel 2008 si sono registrati **3** licenziamenti. L'analisi del turnover del personale aziendale evidenzia la capacità di ASIA Napoli di fidelizzare i dipendenti. I risultati positivi possono essere ricondotti anche alla politica di gestione del personale che è orientata ad accrescerne le professionalità e a creare un ambiente di lavoro sereno e positivo.

## Lavoratori per classi di età e qualifica nel triennio 2008-2010

Il **69%** dei dipendenti in forza al 31/12/2010 ha un'età superiore ai **50** anni, e la maggiore incidenza è tra i lavoratori con la qualifica di operaio. In particolare, se il dato si analizza per qualifica emerge che circa il **71%** degli operai ha un'età oltre i **50** anni, mentre il dato è pari al **51%** per gli impiegati. Ciò evidenzia una delle principali criticità di ASIA Napoli, ovvero, l'età media sempre più elevata della forza lavoro che ovviamente incide sulle attività lavorative in un'azienda labour intensive come ASIA Napoli. Ciò è confermato dall'analisi dei dati di malattia e degli infortuni che indicano incidenze percentuali significative per il personale con età al di sopra dei **50** anni, nel 2010 circa il **61%** del personale malato, e circa, il **67%** del personale infortunato ha oltre **50** anni.

Età dei dipendenti  
al 31/12/2010



2008	Dirigenti		Quadri		Impiegati		Operai		Totale
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.
Meno di 30 anni	-	-	-	-	7	2,3%	3	0,2%	<b>10</b>
Tra 30 e 40 anni	-	-	1	50%	70	23,1%	39	2,2%	<b>110</b>
Tra 40 e 50 anni	3	60%	-	-	88	29,0%	601	34,2%	<b>692</b>
Tra 50 e 57 anni	1	20%	1	50%	86	28,4%	646	36,8%	<b>734</b>
Oltre 57 anni	1	20%	-	-	52	17,2%	467	26,6%	<b>520</b>

2009	Dirigenti		Quadri		Impiegati		Operai		Totale
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.
Meno di 30 anni	-	-	-	-	4	1,3%	3	0,1%	<b>7</b>
Tra 30 e 40 anni	-	-	1	33%	64	21,5%	39	1,9%	<b>104</b>
Tra 40 e 50 anni	2	50%	-	-	84	28,3%	653	32,2%	<b>739</b>
Tra 50 e 57 anni	1	25%	2	67%	88	29,6%	803	39,5%	<b>894</b>
Oltre 57 anni	1	25%	-	-	57	19,2%	533	26,2%	<b>591</b>

2010	Dirigenti		Quadri		Impiegati		Operai		Totale
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.
Meno di 30 anni	-	-	-	-	3	1,0%	3	0,1%	<b>6</b>
Tra 30 e 40 anni	-	-	1	11%	63	21,6%	28	1,4%	<b>92</b>
Tra 40 e 50 anni	2	50%	3	33%	76	26,1%	547	27,0%	<b>628</b>
Tra 50 e 57 anni	1	25%	3	33%	81	27,8%	859	42,4%	<b>944</b>
Oltre 57 anni	1	25%	2	22%	68	23,4%	590	29,1%	<b>661</b>

## Età ed anzianità media per qualifica del personale al 31/12/2010

L'età media dei lavoratori con contratto a tempo indeterminato è di **52** anni con una anzianità media di **8** anni.

	Età media	Anzianità media
Dirigenti	50	7
Quadri	50	9
Impiegati	48	8
Operai	53	8
<b>Totale</b>	<b>52</b>	<b>8</b>

## Lavoratori per classi di età e sesso nel triennio 2008-2010

	2008			2009			2010		
	uomini	donne	totali	uomini	donne	totali	uomini	donne	totali
Meno di 30 anni	7	3	10	3	4	7	3	3	6
Tra 30 e 40 anni	87	23	110	80	24	104	69	23	92
Tra 40 e 50 anni	672	20	692	708	31	739	600	28	628
Tra 50 e 57 anni	726	8	734	880	14	894	926	18	944
Oltre 57 anni	518	2	520	587	4	591	657	4	661
<b>Totale</b>	<b>2.010</b>	<b>56</b>	<b>2.066</b>	<b>2.010</b>	<b>77</b>	<b>2.335</b>	<b>2.255</b>	<b>76</b>	<b>2.331</b>

## Avanzamenti di carriera nell'anno per qualifica

Nel 2010, di fronte alla crescita delle competenze del personale sono stati riconosciuti avanzamenti di carriera a **11** dipendenti, intesi come incrementi di un livello contrattuale e cambi di qualifica, ossia passaggi da impiegato a quadro o da operaio ad impiegato.

n.	2008	2009	2010
Dirigenti	-	-	-
Quadri	-	-	-
Impiegati	-	-	6
Operai	-	-	3
<b>Totale</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>

## Posizioni ad interim ricoperte

Nell'organigramma aziendale vi sono delle posizioni organizzative per le quali il responsabile è assegnato ad interim. Il dato negli anni tende ad aumentare anche se non in maniera significativa.

Nel 2010 si è registrata l'assunzione dall'esterno di una risorsa con contratto di collaborazione coordinata e continuativa che ha ricoperto la posizione di Temporary Manager per la Direzione Risorse Umane per quale la responsabilità era assegnata ad interim.

n.	2008	2009	2010
Posizioni ad interim ricoperte	3	5	9

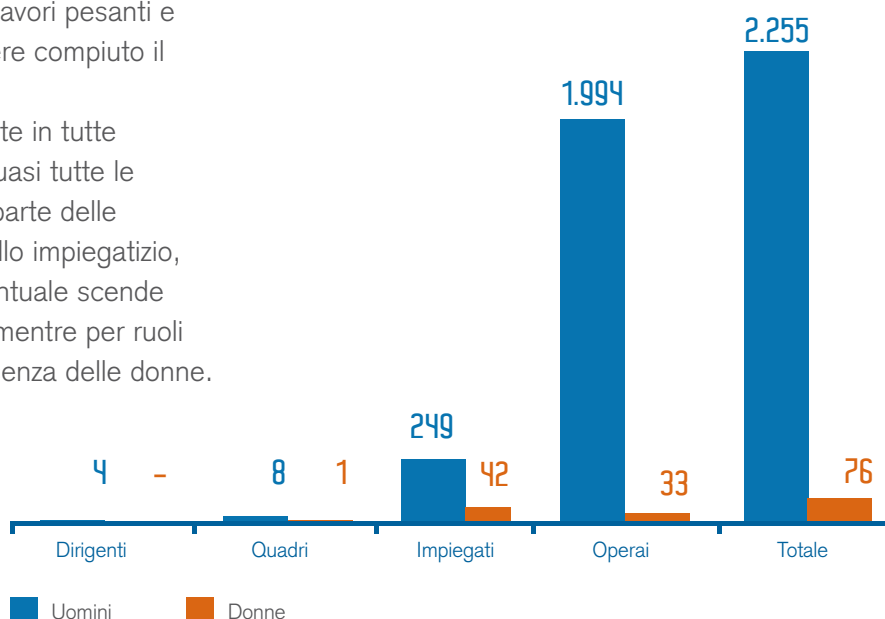


## Pari opportunità e diversità

L'incidenza del personale femminile sull'intero organico è in lieve progressivo aumento passando dal **2,7%** del 2008 al **3,4%** del 2010. Il settore in cui opera l'Azienda è sempre stato caratterizzato da un'occupazione prevalentemente maschile, in ragione dello svolgimento di alcuni lavori pesanti e dell'orario di lavoro in cui deve essere compiuto il servizio di raccolta.

La componente femminile è presente in tutte le principali funzioni aziendali e in quasi tutte le qualifiche contrattuali. La maggior parte delle lavoratrici donne è inquadrato a livello impiegatizio, di cui rappresenta il **17%**, la percentuale scende all'**11%** per la qualifica di quadro, mentre per ruoli dirigenziali è ancora assente la presenza delle donne.

Dipendenti  
per qualifica e sesso (n.)  
al 31/12/2010



## Lavoratori con contratto part time

L'istituto del part time, così come disciplinato dai contratti di lavoro, è riconosciuto come utile strumento per dare risposta alla flessibilità del lavoro. Esso è caratterizzato dalla volontarietà, reversibilità, compatibilità con le esigenze tecniche, organizzative, dell'azienda e con quelle dei lavoratori.

Il numero dei lavoratori che nel 2010 hanno usufruito del part time si è più che raddoppiato rispetto agli anni precedenti: la totalità delle richieste è pervenuta da personale femminile.

n.	2008	2009	2010
Uomini	1	-	-
Donne	1	2	5
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>



## Lavoratori appartenenti alle categorie protette

ASIA Napoli, negli anni scorsi, ha stipulato con il centro per l'Impiego della Provincia di Napoli una convenzione che consente il pieno rispetto degli obblighi derivati dalla legge 68/99 - Norme per il diritto al lavoro dei disabili. Da evidenziare che le ultime interpretazioni della normativa intervenute a fine 2010, hanno escluso dalla base occupazionale utile ai fini del computo della quota prevista dalla legge, il personale viaggiante addetto alla raccolta e alla conduzione nei servizi ambientali: questo ha determinato una riduzione delle quote d'obbligo nell'Azienda. Di contro collaborare con persone disabili

n.	2008	2009	2010
N. Disabili in forza (L.68/99 art.1)	74	80	78
N. Categorie protette in forza (L.68/99 art. 18)	18	19	19
<b>Totale</b>	<b>92</b>	<b>99</b>	<b>97</b>

non rappresenta solo un adempimento agli obblighi di legge, ma soprattutto l'impegno a valorizzare lavoratori appartenenti alle categorie protette e a favorire l'inserimento nei normali processi aziendali.

## Ore di assenza e ore lavorate per tipologia

La principale causa di assenza del lavoro è la malattia con una percentuale di incidenza del **5,1%** per il 2010, nonostante un rigido sistema di controllo con l'invio di visite mediche di verifica a tutto il personale. A fronte dell'incremento delle ore di assenza per infortunio l'Azienda è intervenuta con importanti programmi di formazione, informazione

ed addestramento finalizzati a sensibilizzare tutti i livelli gerarchici, dai responsabili dei settori ai livelli operativi, circa i temi della sicurezza sul luogo di lavoro. L'incremento delle ore di assenza per malattia e infortunio è imputabile all'aumento del personale addetto ai servizi operativi e all'innalzamento dell'età del personale operativo.

n.	2008	2009	2010
Malattia	181.675	208.332	230.728
Infortunio	20.657	21.150	30.023
Maternità (obblig./facolt./allatt.)	5.573	5.567	5.034
Sciopero	4.824	7.134	8.067
Permessi L. 104/92	26.506	32.774	37.451
Permessi sindacali	19.695	18.370	21.957
Permessi non retribuiti	20.908	19.244	21.351
Ritardi/sospens./assenze ingiust.	15.374	17.054	18.624
Altre	19.562	15.380	16.220
Ferie festività e permessi C.c.n.l.	431.749	450.058	434.815
<b>Totale ore di assenza</b>	<b>746.522</b>	<b>795.064</b>	<b>824.271</b>
Ore lavorate ordinarie	3.160.381	3.553.408	3.717.567
Ore lavorate straordinarie	284.216	267.191	331.448
<b>Totale ore lavorate</b>	<b>3.444.597</b>	<b>3.820.598</b>	<b>4.049.016</b>

## Le retribuzioni

### Retribuzione annua globale media pro capite

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

euro	2008	2009	2010
Dirigenti	90.991	95.087	99.596
Quadri	46.090	47.261	55.580
Impiegati	27.807	29.181	29.601
Operai	23.082	24.151	24.713

## Premio di risultato lordo medio pro capite:

Per quanto riguarda il premio di risultato è corrisposto a tutti i lavoratori e viene distribuito sulla base di indicatori.

euro	2008	2009	2010
Quadri	571	479	558
Impiegati	477	444	402
Operai	331	300	262



## Costo del personale

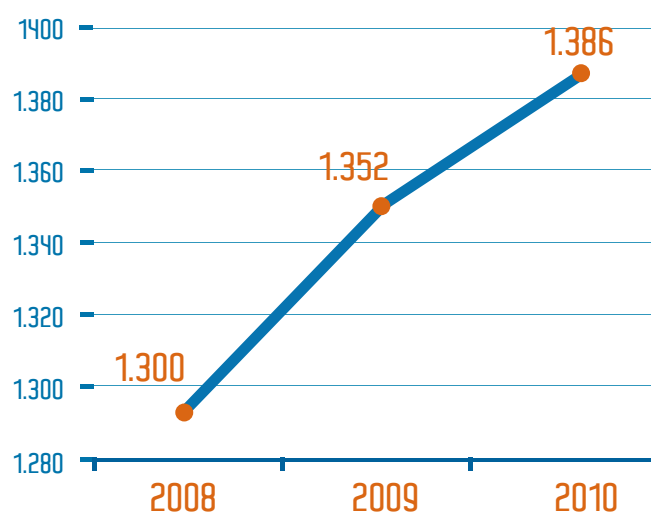
L'incremento del costo del personale tra il 2008 e il 2010 (+24,5%), è imputabile:

- agli aumenti corrisposti in applicazione del C.C.N.L. FEDERAMBIENTE per il periodo 2008-2010;
- all'aumento del personale a seguito della stabilizzazione dei lavoratori dell'ex Bacino di Napoli 5 avvenuta a partire dal 02/2009;
- all'affidamento temporaneo della gestione degli S.T.I.R. di Tufino e Giugliano e all'inserimento in organico di **168** unità lavorative dal 01/01/2010 al 30/11/2010;
- all'aumento del personale a seguito della parziale internalizzazione dei servizi operativi.

## I Fondi pensione

I fondi pensionistici complementari cui aderiscono i dipendenti ASIA Napoli sono due: Previandai per i dirigenti, il cui rapporto di lavoro è regolato dal relativo CCNL sottoscritto da Confservizi, e Previambiente per il restante personale. PREVIAMBIENTE è il Fondo Nazionale Pensione a favore dei lavoratori del settore dell'igiene ambientale e dei settori affini; è una associazione riconosciuta senza scopo di lucro, iscritta all'Albo tenuto dalla COVIP, istituita al fine di garantire ai lavoratori associati una pensione complementare a quella erogata dal sistema pubblico. I dipendenti beneficiano della quota a carico dell'Azienda che, nella misura prevista dal contratto, si aggiunge alla quota del TFR e a quella da loro

Dipendenti  
iscritti a Previambiente  
al 31/12/2010



versata. I contributi versati sono deducibili dal reddito complessivo fino ad un limite di 5.164,57 euro. Il grafico illustra l'andamento degli iscritti a Previambiente per il triennio 2008-2010 relativamente alla forza lavoro al 31/12 di ogni anno. Al 31/12/2010 il **60%** dei dipendenti in forza è iscritto al fondo Previambiente.

## Formazione e valorizzazione

L'attività formativa svolta in ASIA Napoli è inerente sia a corsi interaziendali sia a progetti aziendali specifici (formazione interna). L'anno 2010 è stato particolarmente attivo sul fronte dell'attività formativa, sebbene già negli anni passati l'azienda si fosse impegnata massicciamente nel consolidamento del know-how delle risorse umane. Tra il 2008 ed il 2010 si è registrato un incremento dei corsi di formazione del **19%** (da 82 a 96 edizioni di corsi), in particolare per quanto attiene ai corsi rivolti all'addestramento professionale. Il piano formativo aziendale triennale 2008 – 2010, è stato ispirato alla necessità di fornire le conoscenze più idonee ai dipendenti, al fine di porli in condizione di interpretare correttamente il loro ruolo, sia nell'ambito produttivo sia in quello delle relazioni che l'azienda intrattiene con il mondo esterno. I corsi di formazione sono stati pertanto pianificati partendo dai fabbisogni definiti attraverso il coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali. In questo ambito rientrano principalmente i corsi specificatamente progettati dalla direzione risorse umane, oltre alle attività di carattere specialistico-funzionale (corsi interaziendali, partecipazioni a seminari e convegni). Nel 2010 sono state realizzate **7.322** ore di formazione, principalmente in linea con gli obiettivi fissati. Nonostante il forte contenimento dei costi, dovuto alla continua

Ripartizione ore formazione per qualifica	2008	2009	2010
Dirigenti	16	37	13
Impiegati	3.127	1.057	2.647
Operai	3.019	5.760	4.662
<b>Totale</b>	<b>6.162</b>	<b>6.854</b>	<b>7.322</b>

emergenza rifiuti, il monte ore è aumentato, rispetto a quello degli anni precedenti, grazie all'attivazione di formazione finanziata.

La formazione ha proseguito lungo tre principali linee guida:

- Sicurezza sul lavoro: aggiornamenti L.81/08
- Addestramento professionale: automezzi e mezzi d'opera
- Formazione specialistica per accrescere le competenze

L'Azienda ha ottenuto da FON.TER. (Fondo Paritetico Interprofessionale per la Formazione Continua del Terziario) l'approvazione di 2 progetti formativi denominati S.C.I.A. (Sviluppo Competenze Igiene Ambientale), e GUIDA (Guida sicura). Questi progetti formativi si completeranno entro la fine del 2011. Per il 2010 le ore di formazione finanziate sono state **1.692** e circa **120** le risorse interessate.

## Ore di Formazione totali per area di intervento

Corsi di formazione 2008	n. edizioni	n. partecipanti	n. ore
Sicurezza	43	625	3.418
Addestramento professionale mezzi d'opera	5	94	379
Formazione specialistica	33	236	2.349
Formazione manageriale			
Formazione neo assunti			
Informatica di base	1	1	16
<b>Totale</b>	<b>82</b>	<b>956</b>	<b>6.162</b>

Corsi di formazione 2009	n. edizioni	n. partecipanti	n. ore
Sicurezza	18	324	1.952
Addestramento professionale mezzi d'opera			
Formazione specialistica	33	185	1.046
Formazione manageriale			
Formazione neo assunti (ex-Bacino NA5)	16	320	3.840
Informatica di base	1	2	16
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>831</b>	<b>6.854</b>
Corsi di formazione 2010	n. edizioni	n. partecipanti	n. ore
Sicurezza	28	375	2.787
Addestramento professionale mezzi d'opera	27	431	2.032
Formazione specialistica	34	113	1.223
Formazione manageriale	1	14	196
Formazione neo assunti (STIR, ex-Enerambiente)	6	102	1.084
Informatica di base			
<b>Totale</b>	<b>96</b>	<b>1.035</b>	<b>7.322</b>

Nel 2010 l'addestramento professionale ha assunto un ruolo attivo volto all'accrescimento della consapevolezza e del senso di responsabilità del personale. Negli anni passati l'addestramento professionale costituiva una parte speciale dei corsi sulla Sicurezza sul lavoro, per il 2010 si sono tenuti ben **27** corsi di addestramento coinvolgendo **430** operatori.

I progetti più significativi sono stati:

- Guida Sicura, per il personale autista
- Sollevatore telescopico, sollevatore a forche e macchine movimento terra, per la discarica di Terzigno e gli S.T.I.R. di Giugliano e Tufino
- Operatori di mezzi meccanici, per gli S.T.I.R. di Giugliano e Tufino
- Conduttore di piattaforme di lavoro mobili, per gli S.T.I.R. di Giugliano e Tufino.

Il passaggio nel 2010 del personale degli S.T.I.R. di Tufino e Giugliano ad ASIA Napoli ha comportato la necessità di realizzare un

programma di formazione ad hoc per tali risorse. Inoltre, a fine anno, in seguito al passaggio di cantiere sono state assunte **79** unità lavorative (provenienti dalla azienda appaltatrice della raccolta RSU) provvedendo alla consueta formazione per il personale neo assunto. Per il personale autista sono state organizzate sessioni di training on the job su nuovi automezzi per la raccolta rifiuti. Nei primi mesi dell'anno, in fase di attivazione del nuovo progetto "Raccolta Differenziata Porta a Porta", sono stati realizzati dei percorsi formativi per gli operatori ASIA Napoli direttamente impegnati nelle attività di raccolta. La formazione ha interessato non solo gli operatori ma anche livelli organizzativi più elevati coinvolti nel processo della raccolta differenziata Porta a Porta. Complessivamente sono state effettuate n. **12** edizioni del corso coinvolgendo circa **263** unità per un totale di **1.052** ore di formazione erogate.

Spese di formazione	2008	2009	2010
Sicurezza	10.230	8.500	4.676
Addestramento professionale mezzi d'opera	-	-	24.242
Formazione specialistica	39.737	25.733	15.907
Formazione manageriale	-	-	-
Formazione neo assunti	-	3.840	2.860
Informatica di base	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>49.967</b>	<b>38.073</b>	<b>47.684</b>

Ore di formazione media pro capite	2008	2009	2010
Dirigenti	4	9	3
Impiegati	10	4	8
Operai	2	3	2
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

L'investimento economico complessivo per l'attività di formazione nel 2010 è pari a **47.684** in aumento rispetto al 2009 del **25%** e stabile rispetto al 2008.

## La salute e la sicurezza

La tematica sicurezza sul lavoro è sempre stata seguita da ASIA Napoli con il massimo impegno possibile. Con la recente evoluzione normativa (il passaggio dal D.Lgs 626.94 al D.Lgs 81.08) il livello di attenzione posto da ASIA Napoli nei confronti della materia è aumentato tanto che la questione della sicurezza è stata posta con forza al centro della organizzazione del lavoro ciò per garantire l'incolumità dei lavoratori, siano essi dipendenti o terzi coinvolti nelle attività aziendali, ottemperando così anche ai precisi obblighi di legge in materia. Le iniziative svolte che mirano al raggiungimento del "rischio zero" si fondano sul concetto di promozione del miglioramento dello standard di sicurezza. Questo avviene attraverso capillari, periodiche ed accurate attività di formazione, informazione ed addestramento dei lavoratori. In particolare, l'azienda favorisce il coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza che nell'ambito aziendale agiscono come punto di riferimento tra il Servizio Prevenzione e Protezione, il datore di lavoro ed i lavoratori. L'organizzazione della sicurezza in ASIA Napoli è basata sulla chiara definizione di ruoli e responsabilità, con particolare riferimento alle responsabilità presenti nelle linee operative e al supporto che deve giungere dalle diverse figure di staff. I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) sono periodicamente consultati e informati sia attraverso contatti informali che con riunioni formali.

% di lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	2008	2009	2010
Dirigenti	50%	75%	50%
Impiegati	78%	62%	68%
Operai	41%	32%	38%
<b>Totale</b>	<b>46%</b>	<b>36%</b>	<b>41%</b>

Nel periodo analizzato la percentuale di lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione, indipendentemente dalla qualifica, raggiunge il **41%** nel 2010 in aumento del **5%** rispetto al 2009.

## Informazione, formazione e addestramento

Nel 2010 è proseguita l'opera di mantenimento e sviluppo di conoscenze, ma anche di atteggiamenti e comportamenti coerenti con la cultura della salute e della sicurezza sul lavoro, svolta con interventi formativi effettuati sulla base di una programmazione annuale derivante dall'analisi dei bisogni.

I principali interventi effettuati riguardano:

- corsi di formazione e di aggiornamento sul rischio specifico alla mansione per operatori ecologici e impiegati
- corsi di formazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro per preposti
- corsi di guida sicura per autisti con attività di addestramento "on the job"
- corso di formazione ed addestramento all'uso di mezzi d'opera
- corso di aggiornamento normativo per i RLS

Tutte le attività formative hanno previsto specifiche attività di verifica dell'apprendimento come previsto dalla normativa. Nel 2008 sono state effettuate **3.797** ore di formazione sulla sicurezza e addestramento professionale sui mezzi d'opera, **1.952** ore nel 2009 e **4.819** ore nel 2010. In sintesi nel triennio 2008 – 2010 sono stati formati **1.849** partecipanti per un costo complessivo di **47.647**.

## Gli infortuni

ASIA Napoli presta molta attenzione agli aspetti di prevenzione ed uno degli strumenti per decidere quali sono le migliori azioni di prevenzione e protezione da adottare è la "Statistica degli infortuni sul lavoro". Quest'ultima consente di ricavare gli opportuni strumenti conoscitivi necessari ad apportare eventuali azioni correttive per la difesa e la tutela della incolumità dei lavoratori in relazione anche alle cause che hanno portato agli eventi infortunistici. L'anno 2008 ha registrato il migliore valore in assoluto, dall'inizio delle attività di ASIA Napoli, dell'indice di frequenza (Fa) ed anche un miglioramento dell'indice di gravità (G). Il 2009, purtroppo, ha visto il peggioramento dell'indice di frequenza, ma questo non deve far pensare a dati negativi. Difatti a fronte di tale peggioramento (+12% rispetto al 2008) l'indice di gravità è diminuito e ciò può essere spiegato dall'ingresso in Azienda di 327 nuove unità provenienti dall'Ente Bacino Napoli 5, il cui numero di infortuni ha ovviamente influito sulla frequenza senza però aumentare, rispetto all'anno precedente, l'inabilità (infortuni di lieve entità). Il 2010 registra un ulteriore aumento degli infortuni pari ad un +5,6% rispetto al 2009 ed un aumento delle giornate di inabilità pari ad un +36%. Migliora l'indice di frequenza da 57 del 2009 a 56 del 2010 mentre l'indice di gravità aumenta da 1,1 a 1,3. Tra le principali cause degli infortuni (70% nel 2010) vi è la disattenzione e distrazione che riguarda principalmente gli operatori addetti alla raccolta. Pertanto possiamo immaginare che la maggiore parte degli infortuni sia avvenuta a seguito di comportamenti non corretti o non appropriati da parte dei lavoratori e non dalla

inosservanza delle procedure sulla sicurezza o dalla inadeguatezza della manutenzione attrezzature o da condizioni tecniche ambientali. Dal 2008 al 2010 si registra un calo degli "infortuni in itinere" (ossia gli infortuni nei quali possono incorrere i lavoratori nel tragitto che conduce dalla dimora abituale al luogo di lavoro e viceversa, sia prima sia dopo l'orario lavorativo, sia durante la pausa per il consumo del pasto di metà giornata). Questi infortuni, per quanto non direttamente collegabili allo svolgimento delle normali attività lavorative, influiscono però sui calcoli degli indici statistici perché, in quanto infortuni, determinano un aumento degli eventi stessi, delle relative giornate di inabilità e degli indici di frequenza e gravità. Tali infortuni sono passati dai 14 del 2008 ai 5 nel 2010, pesando sull'indice di gravità dal 14,23% del 2008 al 3,70% del 2010 e pesando dal 7,91% del 2008 al 2,20% del 2010 per l'indice di frequenza. Occorre, nostro malgrado, segnalare anche degli eventi infortunistici che hanno portato al decesso dei lavoratori. Nel 2008 si sono verificati due infortuni mortali (uno per investimento su strada di un addetto allo spazzamento ed uno "in itinere") e nel 2010 un infortunio mortale causato da un mezzo d'opera che ha investito un addetto presso lo S.T.I.R. di Giugliano. Va ancora ricordato come sulla resa della attività lavorativa, e quindi, di conseguenza anche su eventuali infortuni che possono generarsi durante la stessa, possa influire l'età media abbastanza elevata del personale addetto alle attività operative sul territorio. Infatti come già indicato in precedenza il 67% degli infortunati ha un'età media superiore ai 50 anni.

Infortuni e indici di gravità' e di frequenza	2008	2009	2010
Infortuni	177	216	228
Giornate inabilità	4.546	4.040	5.475
Durata media assenze per infortuni gg	25,7	18,70	24,00
Indice di frequenza fa (n° infortuni/orelavorate)*1000.000	51	57	56
Indice di gravità ig (inabilità/ore lavorate)*10³	1,3	1,1	1,4
Indice di incidenza (numero infortuni/numerodipendenti *100)	8,6	9,3	9,8
<b>№ ore perse per infortuni</b>	<b>20.657</b>	<b>21.150</b>	<b>30.023</b>

## Sorveglianza sanitaria

La sorveglianza sanitaria rappresenta una delle misure generali di tutela per la protezione della salute dei lavoratori esposti a rischi professionali in grado di determinare l'insorgenza di effetti dannosi. Il lavoratore è obbligato a sottoporsi ai controlli sanitari previsti dalla legge o disposti dal Medico Competente. La sorveglianza sanitaria, attraverso gli accertamenti preventivi e periodici, serve a constatare l'idoneità specifica alla mansione ovvero l'assenza di controindicazioni al lavoro cui il lavoratore è destinato.

### Tipologie di visite della sorveglianza sanitaria

- visita preventiva
- visita periodica di idoneità
- visita straordinaria
- Profilassi di vaccinazione antiepatite B e tetano
- Punture accidentali con aghi di siringa
- Visite d'idoneità a seguito d'infortunio o malattia con prognosi superiore ai 60 giorni
- Tutela delle donne in gravidanza

Sorveglianza sanitaria	2008	2009	2010
Visite mediche periodiche di idoneità	1.050	920	994
Visite mediche straordinarie di idoneità	40	55	31
Visite mediche di idoneità per assenza dal lavoro > 60 giorni causa infortuni	-	-	41
Visite mediche preventive	-	330	82
Protocollo diagnostici a seguito di puntura con ago da siringa	7	3	3
Somministrazione dosi vaccino antitetano	-	300	400
Somministrazione dosi vaccino antiepatite	150	350	220
<b>Totale</b>	<b>1.247</b>	<b>1.958</b>	<b>1.771</b>

I dati anonimi e collettivi della sorveglianza sanitaria nel 2010 hanno visto l'esecuzione di **994** visite periodiche delle quali **281** hanno riguardato gli autisti che sono stati anche sottoposti agli accertamenti tendenti a verificare la dipendenza da alcol e droghe così come previsto dalla norma, l'esecuzione di **31** visite straordinarie di idoneità, **82** visite preventive e **41** visite a seguito di infortuni sul lavoro con prognosi superiore ai **60** giorni. Inoltre, sono stati effettuati **3** protocolli diagnostici a seguito di puntura con ago da siringa, e sono state somministrate circa **400** dosi di vaccino antitetanico e circa **220** dosi di vaccino antiepatite. Nell'anno **2009** sono state eseguite **920** visite mediche periodiche delle quali **258** hanno riguardato gli autisti (accertamenti tendenti a verificare la dipendenza da alcol e droghe così come previsto dalla norma), **55** visite straordinarie di idoneità lavorativa e **330** visite preventive, e **3** protocolli diagnostici a seguito di puntura con ago da siringa. Inoltre, sono state somministrate circa **300** dosi di vaccino antitetanico e circa **350** dosi di vaccino antiepatite. Nell'anno **2008** sono state eseguite **1.050** visite mediche periodiche, **40** visite straordinarie di idoneità. Sono stati effettuati **7** protocolli diagnostici a seguito di puntura con ago da siringa, e sono state somministrate circa **150** dosi di vaccino antiepatite.

## Le relazioni industriali

Il livello di sindacalizzazione dell'azienda, al 31/12/2010 e riferito al personale stabile, è pari al **76%**, ed evidenzia una stabilità nel triennio in esame. Le principali attività delle relazioni industriali sono: rapporti sindacali, contenzioso del lavoro e attività di natura gestionale. Le tematiche sindacali rilevanti sono: nel 2008 l'accordo "lavaggio indumenti" consistente in singole transazioni che hanno riguardato oltre **1.300** dipendenti che ha permesso l'abbattimento di altrettante cause di lavoro con un risparmio economico stimato di diversi milioni di euro, e la concessione in affitto del ramo di azienda tra ditte dell'appalto (**93** unità da SIET ad Enerambiente). Nel 2009 la gestione delle assunzioni previo bando rivolto esclusivamente ai dipendenti dell'ex Bacino Napoli 5 (**327** unità). Nel 2010 l'assunzione, con relativa armonizzazione dei diversi contratti applicati, del personale degli stabilimenti S.T.I.R. di Giugliano e Tufino pari a **168** unità e la riorganizzazione territoriale del personale originariamente in capo alla società Enerambiente con redistribuzione delle risorse: **272** unità all'azienda Lavajet, **78** alla Doks Laterna e **79** ad ASIA Napoli.



## Lavoratori iscritti a un sindacato per organizzazione sindacale

n.	2008	2009	2010
CGIL	412	419	387
CISL	325	393	407
UIL	175	190	183
FIADDEL	455	482	513
UGL	192	266	191
ASSO	31	29	96
<b>Totale</b>	<b>1.590</b>	<b>1.779</b>	<b>1.777</b>
<b>% su lavoratori al 31/12</b>	<b>77%</b>	<b>76%</b>	<b>76%</b>

n. ore di lavoro perse per scioperi	2008	2009	2010
Ore sciopero	4.824	7.134	8.067

## Comunicazione interna

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

Le disposizioni organizzative interessano la costituzione, la soppressione, le modifiche di dipendenze gerarchiche, la nomina, la cessazione dei rapporti di lavoro, i trasferimenti, l'assegnazione di incarichi o la loro revoca e i cambiamenti di denominazione delle unità organizzative. Con "Disposizioni di Direzione" si emettono norme, anche a carattere transitorio, che regolano le modalità operative nell'ambito di un servizio in relazione ad uno specifico argomento e dispongono azioni e comportamenti a cui tutti o specifici dipendenti sono tenuti ad uniformarsi o ad attuare.

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

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

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



Stazione Metropolitana di Materdei

## Gli utenti e la collettività

La centralità del rapporto con l'utente - cittadino è uno dei principali riferimenti per l'attività di ASIA Napoli. La fiducia dell'utente cittadino è patrimonio da tutelare e incrementare con canali di dialogo accessibili e informazioni pronte, complete e di immediata comprensione.

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

ASIA Napoli ha istituito un numero verde per gli utenti attraverso il quale è possibile ricevere informazioni, rivolgere reclami sulla qualità del servizio oppure richiedere un appuntamento per il prelievo gratuito degli ingombranti. Dal 2008 al 2010 il numero di chiamate è cresciuto del **36%** mentre rispetto al 2009 l'andamento è costante (**-1,6%**).

Le principali richieste dell'utenza nel 2010 sono così riassumibili:

- n° **120.632** chiamate (133.687 nel 2009 **-4%**) per richiesta di appuntamenti per il prelievo ingombranti. La lieve contrazione delle chiamate per appuntamento è confermata dalla riduzione dei quantitativi di ingombranti raccolti sia su chiamata, sia conferiti ai centri di raccolta che abbandonati su strada.

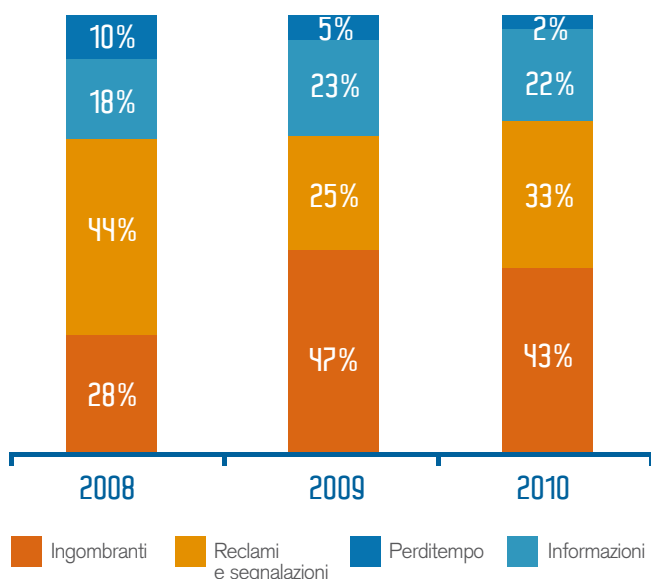
- n° **90.305** per reclami e o richieste di intervento/ segnalazioni (+8% vs anno 2009) da parte dell'utenza, per una percentuale che rappresenta il **33%** delle chiamate complessive. L'ammontare più rilevante è rappresentato dai reclami (**78.472** chiamate) prevalentemente concentrati sulla qualità della pulizia delle strade e sull'abbandono incontrollato di rifiuti sul territorio cittadino. Si registrano **10.776** chiamate per segnalazioni sui servizi erogati da ASIA e **1.057** chiamate per ringraziamenti;
- n° **60.356** (**64.470** nel 2009) richieste di informazioni prevalentemente rivolte all'attività di prelievo ingombranti e per il nuovo servizio di raccolta integrata.

Si evidenzia di seguito l'andamento triennale dell'attività del call center e graficamente la tipologia di chiamate ricevute nel 2010 (valori percentuali):

Qualità call center	2008	2009	2010
Tempo medio di attesa al call center (sec)	11,25	11,08	22,36
N. di contatti al call center	200.872	281.867	277.423
N. reclami ricevuti	65.792	57.212	79.471

Nel triennio si è passati dal **28%** al **43%** per la richiesta di ritiro ingombranti, dal **44%** al **33%** dei reclami e segnalazioni, dal **18%** al **22%** per le informazioni, dal **10%** al **2%** il perditempo.

## Tipologia dei contatti



Molto importante è anche l'attività di riscontri scritti, alle istituzioni ed all'utenza in genere, giunte via fax, posta ordinaria e via mail: (rapporti.istituzionali@asianapoli.it; portaaporta@asianapoli.it).

Nel 2010 abbiamo ricevuto 4.535 reclami scritti con una percentuale di risposta pari al 15%.

Reclami scritti	2008	2009	2010
N. reclami ricevuti	4.458	2.855	4.535
% di risposta la reclamo	14%	23%	15%
Risposte inviate	624	655	676

## Porta a Porta

Il progetto del servizio di raccolta integrale denominato Porta a Porta ha previsto per la sua realizzazione una importante campagna di comunicazione per la quale ASIA Napoli nel 2008 ha ricevuto un premio alla biennale della comunicazione ambientale.

Il primo passo è stato quello di trovare la leva che potesse spingere le utenze a condividere con ASIA Napoli e con la Città il "problema rifiuti".

La necessità di dare un contributo alla risoluzione dell'emergenza rifiuti, fortemente sentita da gran parte della cittadinanza, è stata sicuramente la leva che ha garantito l'adesione della popolazione al

progetto. Il Porta a Porta determina una modifica dei comportamenti quotidiani e trasforma il cittadino da utente, fruitore di un servizio che gli è dovuto dall'amministrazione, a protagonista attivo nella gestione dei rifiuti. Ciò determina una reale presa di coscienza e di posizione nei napoletani, una piena consapevolezza sull'impatto che i gesti quotidiani hanno sull'ambiente. Affinché ci fosse accettazione e condivisione del servizio, è stato dunque necessario descrivere e far comprendere le motivazioni ambientali, sociali ed economiche alla base dell'attivazione del sistema Porta a Porta.

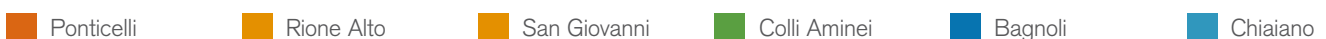
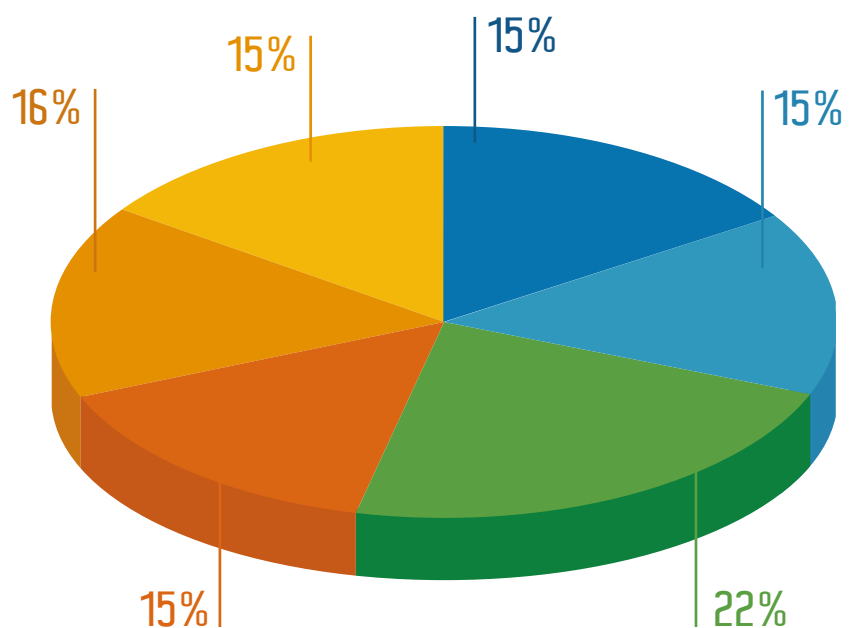
In particolare, il progetto di comunicazione del Porta a Porta si poneva come obiettivi:

- informare i cittadini delle “ordinanze” emanate, perché il cittadino comprendesse che ormai la raccolta differenziata non era più questione di scelta;
- formare i cittadini all’utilizzo del nuovo servizio, ovvero fornire loro tutti le informazioni per l’uso del nuovo sistema;
- modificarne gli atteggiamenti personali fino alla completa consuetudine alla pratica della raccolta differenziata;
- raggiungere tutta la popolazione all’interno del territorio attivato, a sua volta suddivisa nei diversi target.

Per comunicare un così imponente cambiamento di servizio all’interno dei singoli territori interessati dal Porta a Porta, ASIA Napoli ha scelto di utilizzare un canale diretto con gli utenti informando i cittadini delle nuove modalità di raccolta attraverso incontri pubblici, punti informativi dislocati nella aree oggetto del progetto, incontri con gli amministratori di condominio e con associazioni di categoria, eventi spettacolo interattivi di strada. La consegna semestrale dei kit necessari alla raccolta è stata sempre accompagnata anche da una comunicazione domiciliare (37.908 kit distribuiti nei quartieri inseriti nel progetto). Allo stesso tempo, a supporto di questo nuovo modello di mediazione culturale, si sono aggiunti gli strumenti di comunicazione come conferenze e

comunicati stampa, manifesti murali, camion a vela, per una campagna itinerante, e locandine. E’ stato realizzato, un sito web dedicato con dominio di primo livello: [www.asianapoli.it/portaaporta](http://www.asianapoli.it/portaaporta), linkato sul sito [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it), nelle cui pagine sono presenti tutte le informazioni prodotte nei materiali informativi destinati alla diffusione, le date di avvio del nuovo servizio, gli eventi e gli incontri pubblici previsti sui punti informativi fissi e mobili. Dopo la fase di avvio, sul sito è stato approfondito il tema della tracciabilità della raccolta differenziata, fornendo indicazioni precise sui consorzi impegnati nelle attività di riciclaggio e sulle percentuali di raccolta delle diverse frazioni, in modo da fornire un monitoraggio costante del progetto e dei risultati. La verifica sistematica della soddisfazione dell’utenza rappresenta un momento fondamentale per la valutazione dell’efficacia del progetto, a tale scopo sono state condotte due customer satisfaction. La prima, a cura della Università di Economia e Commercio della Federico II di Napoli, ha riguardato il primo quartiere, del Porta a Porta, ovvero i Colli Aminei con 369 soggetti intervistati di cui circa l’87% ritiene che il nuovo sistema favorisce la raccolta differenziata, e l’88% è soddisfatto del nuovo modello di raccolta. La seconda, a cura del WWF e della Università di Sociologia della Federico II di Napoli ha riguardato tutti i quartieri coinvolti nel Porta a Porta con 1.340 intervistati tra utenze domestiche e amministratori di condominio così distribuiti:

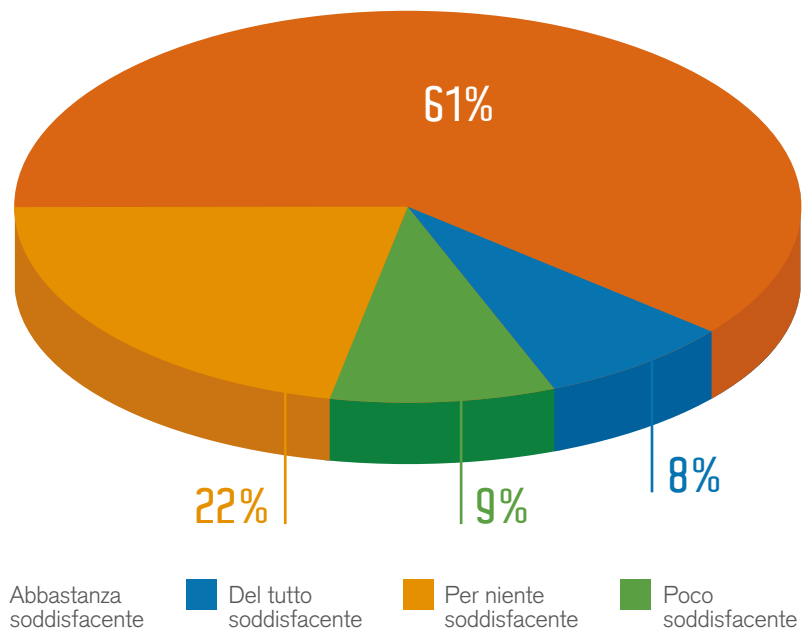
### Distribuzione dei rispondenti per quartiere di residenza val. %



## Distribuzione degli interlocutori rispetto al livello di soddisfazione val. %

Analizzando il grado di soddisfazione degli intervistati risulta che circa il 69% è soddisfatto sul servizio di raccolta differenziata.

In particolare, la soddisfazione più diffusa riguarda tutti gli aspetti relativi alla comunicazioni: il materiale informativo ricevuto ha soddisfatto l'88% degli intervistati, seguito dalle informazioni su come si differenziano i rifiuti (85%) e le informazioni sul funzionamento del servizio (79%). Anche gli aspetti relativi all'organizzazione del servizio hanno raccolto giudizi positivi: l'83% si



dichiara soddisfatto dell'organizzazione degli orari di conferimento, il 76% si dichiara soddisfatto del calendario dei ritiri e il 73% della puntualità.

## Eventi e sponsorizzazioni

ASIA Napoli aspira a mantenere e sviluppare rapporti positivi dal punto di vista etico con tutti i suoi portatori di interesse, cioè con tutti gli individui, gruppi o istituzioni che godono di qualsivoglia legittimo interesse attorno all'azienda: la collettività, in generale, è portatrice di interessi di più ampio respiro verso ASIA Napoli.

Alla collettività è destinato circa lo 0,1% del valore aggiunto creato da ASIA Napoli, tramite sponsorizzazioni di eventi.

ASIA Napoli tra il 2008 ed il 2010 ha partecipato a numerosi eventi, promossi direttamente o sostenuti mediante sponsorizzazioni. Tra i valori di riferimento dell'azienda sono infatti inclusi la valorizzazione e il consolidamento di un saldo rapporto con le comunità locali. Per tale motivo il sostegno di eventi importanti, che qualificano la vita locale rientrano nella logica che ASIA Napoli ha adottato per comunicare agli utenti i servizi e le attività gestite.

Proprio in funzione dell'obiettivo primario di ASIA Napoli, ovvero raggiungere una percentuale significativa di raccolta differenziata, l'azienda ha partecipato nel 2008 a diversi eventi ed iniziative con dei propri punti di ascolto: Fiera del Baratto

e dell'Usato, Pizza Fest, Zoo-Edenlandia per il posizionamento delle eco piazzole nelle suddette strutture e per implementare laboratori didattici sulla raccolta differenziata all'interno dello Zoo, Concorso Ippico Internazionale, mostra Energy med sulle energie rinnovabili. Sempre nel 2008 ASIA Napoli ha organizzato, insieme a Federambiente e Confservizi, il suo primo convegno internazionale dal titolo "La Gestione dei Rifiuti nell'Area del Mediterraneo: Esperienze a Confronto" presso il Castel dell'Ovo nel quale si è discusso sulle diverse modalità di gestione dei rifiuti in Spagna, Francia e Grecia, oltre che in altre città italiane. Nel 2008 inoltre ASIA Napoli ha partecipato alla biennale sulla comunicazione ambientale - ritirando il premio per il piano di comunicazione sul Porta a Porta - alla fiera Ecomondo con un seminario sulle esperienze della raccolta differenziata Porta a Porta di Napoli, Ancona, Venezia e Torino.

Nel 2009 si ricordano iniziative come "Cantine Pulite" (2 edizioni nel 2009) con la raccolta di materiali ingombranti consegnati direttamente in piazza dai cittadini, la partecipazione alla settimana europea per la riduzione dei rifiuti e le campagne di

comunicazione relative all'apertura dei nuovi centri di raccolta. Sempre nel 2009 e nel 2010 ASIA Napoli ha partecipato alla fiera del baratto e dell'usato (2 Edizioni nel 2009 e nel 2010) con la presenza di uno stand promozionale aziendale nei giorni dell'evento; ha svolto attività di sostegno sia alla manifestazione natalizia per il recupero del cartone commerciale organizzata dal consorzio COMIECO, sia alla manifestazione a cura di Legambiente sempre sulla promozione della raccolta differenziata. Anche nel 2010 ASIA Napoli ha partecipato alla mostra Energy Med sulle energie rinnovabili.



Concorso Riciclando la Moda  
Città della Scienza

## Educazione ambientale

ASIA Napoli si pone l'obiettivo di diffondere la cultura della sostenibilità, in particolare, attraverso uno dei suoi principali strumenti operativi come la raccolta differenziata, coinvolgendo le scuole in un progetto di educazione ambientale denominato Educambiente. Il progetto nato nel 2002 ha l'obiettivo di stimolare i ragazzi ad assumere un comportamento corretto nei confronti dell'ambiente considerando gli alunni i veri agenti del cambiamento. Oramai sono circa 8 anni che Educambiente viene realizzato trovando sempre un riscontro positivo e un grande interesse. Ad oggi sono coinvolte **385** scuole, **60.000** alunni e circa **250** docenti. Inoltre, sono state distribuite le attrezzature per favorire la raccolta differenziata nelle scuole e rendere visibili oltre che operative le informazioni rivolte nella parte teorica del progetto. Fino ad oggi sono stati distribuiti circa **1.106** bidoncini bianchi per la raccolta della carta, e circa **425** raccoglitori per la raccolta delle pile e **280** per l'organico.

Tra le principali attività connesse al programma:

- Il concorso riciclando la moda evento di chiusura dell'attività Educambiente è una manifestazione concorso per tutte le scuole superiori di moda e le scuole medie inferiori. Il concorso prevede la realizzazione di abiti ed accessori prodotti solo esclusivamente da materiale da riciclo. I primi tre classificati hanno ottenuto oltre a premi la possibilità di uno stage in aziende del settore moda su scala nazionale;
- Il progetto Tetra Pak Capitan Eco coinvolge le scuole nei quartieri a ridosso di un centro di raccolta. Scopo del concorso è fare conoscere la nuova modalità di raccolta dei rifiuti e favorirne

l'utilizzo. Le classi vincitrici sono state premiate con la partecipazione ad un evento teatrale e con diversi gadget. Inoltre i primi classificati hanno vinto una visita guidata presso un'oasi WWF.

- "Gennarino netturbino" è una rappresentazione teatrale nelle scuole (**40** spettacoli). Lo spettacolo è preceduto da un intervento formativo a cura di ASIA Napoli e della polizia ambientale e seguito da un mini dibattito con i referenti aziendali. Lo spettacolo tende a spiegare l'importanza della raccolta differenziata.

Il liceo scientifico A. Labriola dal 2008 si è distinto per la particolare sensibilità rispetto al problema dell'emergenza rifiuti e alla necessità di dare un contributo per il cambiamento. Inizialmente, in completa autonomia, gli studenti cominciano la raccolta differenziata nella loro scuola. Successivamente entrano in contatto con la Fondazione Napoli 99 con la quale presentano un progetto "La scuola adotta la città: dalle aule alla strada .... un mondo da adottare". Il 4 novembre 2008 la scuola è contattata dalla Struttura del Sottosegretario all'Emergenza Rifiuti dove incontrano il Sottosegretario G. Bertolaso e l'Amministratore Delegato di ASIA Napoli D. Fortini. Da quest'incontro ASIA Napoli si rende disponibile a sostenere il progetto e inizia la raccolta differenziata di carta, plastica ed alluminio presso la scuola. Il progetto si pone l'obiettivo di fare comprendere l'intero ciclo dei rifiuti, dalla raccolta al recupero, per questo si organizzano visite guidate presso l'inceneritore di Acerra e di Vienna, presso gli impianti di recupero



Secondigliano

della carta e della plastica, presso il Museo Madre per la mostra “Travelling 70/'76” di Robert Rauschenberg opere da materiali di riciclo e presso lo studio di Giuseppe Antonello Leone altro artista distintosi per le sue opere che sono espressione di quello che lui stesso definisce “risignificazione del rifiuto”. La scuola si è poi resa utile nell'avvio del Porta a Porta a Bagnoli, quartiere dove ha sede la scuola, nell'opera di sensibilizzazione dei residenti. Tutto il progetto è illustrato in un opuscolo finanziato da ASIA Napoli. Il progetto di raccolta integrale denominato Porta a Porta ha previsto nel 2010 un'attività di formazione per studenti ed insegnanti a cura del WWF con lezione frontale e dibattito con ASIA Napoli. A tale riguardo sono stati organizzati 28 corsi con relativa donazione a ciascuna classe del kit didattico – educativo. Per il quartiere di Ponticelli, inoltre, è stato organizzato un corso denominato “Il mio rifiuto” (12 ore di corso suddivise in 5 lezioni frontali) con gli insegnanti delle scuole primarie e secondarie.

## Relazione con i media

Dal 2008 in ASIA Napoli si attua una analisi della rassegna stampa in termini qualitativi e quantitativi; gli articoli sono suddivisi tra stampa nazionale e locale, in tono positivo, critico e neutro e per dimensione e collocazione dell'articolo (prima pagina, editoriale, etc). Da tale analisi si evince che sia sulla stampa locale che nazionale gli articoli positivi dal 2008 al 2009 sono in crescita mentre nel 2010 si registra un calo dovuto al riacutizzarsi dell'emergenza rifiuti; per quelli critici si registra in sostanza una diminuzione. I principali temi trattati negli articoli positivi sono: educazione ambientale, apertura dei centri di raccolta, il Porta a Porta integrale. Allo stesso tempo i principali argomenti trattati negli articoli critici sono l'emergenza rifiuti, la pulizia delle strade, il blocco dei fondi UE per la raccolta differenziata. La presenza di ASIA Napoli sulla stampa è il frutto di una relazione quotidiana con i giornali locali e nazionali basata su comunicati stampa e conferenze nei quali si comunica in modo trasparente e tempestivo sulle attività aziendali.

Presenza di ASIA nella rassegna stampa nazionale	2008	2009	2010
Articoli positivi	8%	16%	3%
Articoli neutri	36%	72%	75%
Articoli critici	57%	13%	22%
<b>Articoli totali n.</b>	<b>104</b>	<b>64</b>	<b>143</b>

Presenza di ASIA nella rassegna stampa locale	2008	2009	2010
Articoli positivi	9%	29%	6%
Articoli neutri	50%	36%	65%
Articoli critici	41%	35%	30%
<b>Articoli totali n.</b>	<b>1.243</b>	<b>878</b>	<b>1.375</b>

## I fornitori

La ricerca di condizioni di reciproca soddisfazione è alla base della politica di collaborazione che ASIA Napoli attua con i propri partner commerciali e collaboratori esterni.

L'influenza dei fornitori nella determinazione delle performance aziendali fa sì che essi vengano selezionati in base a criteri qualitativi, di efficienza ed affidabilità e in base all'osservanza, nel proprio operato, dei principi di trasparenza e correttezza.

In particolare, vista l'ingerenza nel territorio campano di organizzazioni criminali particolarmente presenti nel settore dei rifiuti, oltre al controllo antimafia previsto dalla vigente normativa, ASIA Napoli ha sottoscritto il protocollo di legalità con la Prefettura di Napoli che fornisce all'azienda le informazioni antimafia sulla quasi totalità dei propri fornitori. Il protocollo di legalità è certamente uno strumento essenziale che ha consentito ad ASIA Napoli di poter escludere tutti i fornitori che dai controlli della Prefettura sono risultati avere rapporti con la criminalità organizzata ma, allo stesso tempo, è l'indicatore delle difficoltà che l'azienda deve affrontare operando in un territorio complesso e risultando penalizzata nei tempi di gestione delle gare (allungamento dei tempi) ma anche nella fase successiva di gestione del contratto (nel caso che in controlli successivi l'azienda vincitrice dell'appalto risulti collusa con la criminalità). Nonostante tali problematiche ASIA Napoli imposta i rapporti con tutti i fornitori, in tutte le fasi di approvvigionamento di beni e servizi, facendo riferimento a principi di correttezza, equità e imparzialità; la ricerca del massimo vantaggio competitivo si affianca alla concessione di pari opportunità di partnership, lealtà e imparzialità di giudizio. Le politiche degli acquisti dell'azienda si basano su trasparenza e snellezza delle procedure di affidamento, concorrenza, affidabilità delle imprese, qualità dei beni e servizi.

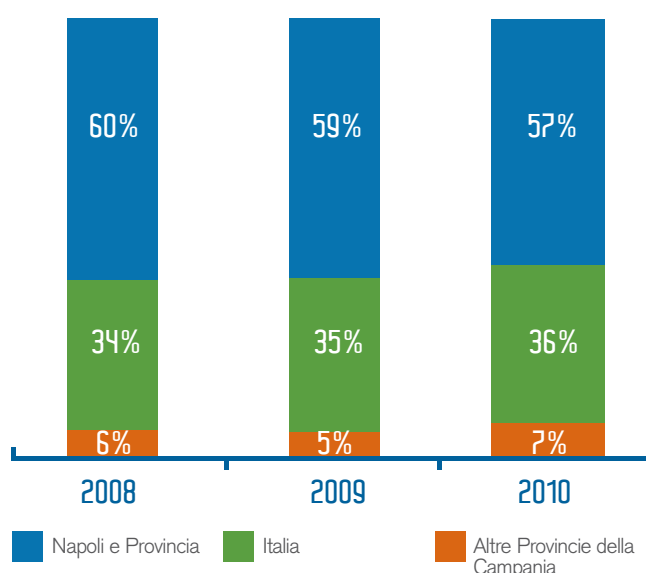
Inoltre, data l'attività svolta da ASIA Napoli (servizio di pubblica utilità), gli approvvigionamenti soggiacciono tutti alla medesima disciplina comunitaria e nazionale in materia di appalti pubblici, e la loro gestione centralizzata contribuisce sia a facilitare il rispetto delle norme di riferimento sia a coniugare al meglio tempi e procedure di legge con le esigenze operative delle società.

Informazioni sempre complete, corrette, adeguate e tempestive assicurano la trasparenza in ogni tipo di rapporto.

In quest'ottica è stata realizzata una procedura per gli approvvigionamenti con la predisposizione nel 2005, di un "Albo dei Fornitori" nel quale vengono raccolte un insieme di informazioni di carattere tecnico, economico, commerciale e logistico, che permettono di stabilire il grado di qualità del servizio. Ad esso si accede sulla base di valutazioni e criteri ben definiti nel regolamento per l'iscrizione all'Albo. Le funzioni specializzate nella gestione degli acquisti revisionano periodicamente i parametri di accesso e rivedono il giudizio assegnato ai vari collaboratori, con l'obiettivo di migliorare le prestazioni dell'azienda. Il sistema di gestione dell'Albo fornitori, dalla richiesta di iscrizione fino alla qualificazione ed alle procedure di aggiornamento e mantenimento dell'Albo è gestito interamente on line attraverso un apposito software. Tra gli elementi innovativi richiesti per l'iscrizione all'Albo: un dispositivo di firma digitale e la disponibilità della PEC (posta elettronica certificata) al fine di facilitare le comunicazioni tra l'azienda e i propri fornitori e di poter svolgere le procedure di gara anche per via telematica. L'ASIA svolge anche gare sotto soglia comunitaria mediante la piattaforma telematica delle CONSIP.

L'attenzione di ASIA per l'ambiente si evidenzia anche negli acquisti di beni e servizi eco – compatibili ed a basso impatto ambientale (GPP). In base al decreto n. 203 dell'8 maggio 2003 del Ministro

### Fornitori per area geografica



dell'Ambiente e della Tutela del Territorio, le aziende pubbliche devono acquistare manufatti e beni prodotti con materiali riciclati nella misura non inferiore al **30%** del fabbisogno medesimo. ASIA Napoli ha superato di gran lunga la percentuale su indicata in particolare per tali acquisti: carta ecologica (**95%**); computer ed accessori con marchi "energy star" o "Tco99" (**100%**); pneumatici ricostruiti su carcassa fornita da ASIA Napoli (**36%**), sacchetti biodegradabili per la raccolta differenziata dell'organico (**100%**), i bidoncini per la raccolta differenziata sono realizzati per circa il **30%** con materiale da riciclo.

Nel processo di approvvigionamento di beni e servizi, anche nel 2010, si conferma l'impatto positivo generato da ASIA Napoli sul territorio e sulle comunità locali nelle quali opera.

La localizzazione delle ditte fornitrici è così distribuita: più del **57%** dei fornitori di ASIA Napoli è composto da aziende della provincia di Napoli, **7%** dalle altre province della Campania per un totale del **64%** per l'intera regione. Nel 2010 gli ordini emessi a favore dei fornitori della provincia di Napoli sono pari a **15.828.717** che sommati a **3.999.131** delle altre province della Campania rappresentano il **31%** del totale.

Importo forniture per area geografica	2008	2009	2010
Altre Province della Campania	2.963.894,72	4.947.174,02	3.999.131,19
Italia	54.521.760,89	46.650.664,31	44.081.679,91
Napoli e Provincia	25.694.319,83	21.273.989,63	15.828.717,54
<b>Totale</b>	<b>83.179.975,44</b>	<b>72.871.827,96</b>	<b>63.909.528,64</b>

Nell'anno 2010 sono stati effettuati **2.033** ordini di cui **873** per beni e **1.160** per lavori e servizi, per un ammontare complessivo di **63.909.529** di cui **12.229.935** per beni e **51.679.594** per lavori e servizi.

## Le gare aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa

ASIA Napoli utilizza il criterio dell'offerta economica più vantaggiosa in misura del tutto marginale; infatti nel 2008 non è stata aggiudicata nessuna gara e nel 2009 e 2010 soltanto una gara per anno.

Numero fornitori distinti tra beni e lavori - servizi	2008	2009	2010
n.			
Beni	110	99	95
Lavori e Servizi	237	199	198
<b>Totale</b>	<b>347</b>	<b>298</b>	<b>293</b>

Importo forniture	2008	2009	2010
n.			
Beni	20.696.864	10.127.147	12.229.935
Lavori e Servizi	62.483.112	62.744.681	51.679.594
<b>Totale</b>	<b>83.179.975</b>	<b>72.871.828</b>	<b>63.909.529</b>

Numero ordini	2008	2009	2010
n.			
Beni	1.116	1.076	873
Lavori e Servizi	1.348	1.345	1.160
<b>Totale</b>	<b>2.464</b>	<b>2.421</b>	<b>293</b>



## Le istituzioni

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

## I finanziatori

La Posizione Finanziaria Netta al 31/12/2010 è pari a complessivi **- 81.615.614** milioni di con un decremento di **- 8.637.937** milioni di rispetto all'esercizio 2009. La riduzione è connessa prevalentemente ad una gestione operativa che ha generato flussi di cassa positivi che hanno consentito la contrazione dell'indebitamento rispetto all'esercizio precedente.

Data la natura in house providing della società, le politiche finanziarie risultano particolarmente influenzate dalle decisioni dell'Ente committente nonché unico azionista dell'azienda. L'andamento dell'indebitamento finanziario è infatti strettamente connesso alla tempistica con la quale l'Ente Locale provvede al pagamento del corrispettivo stanziato e dalla conseguente gestione del capitale circolante netto della società.

Nell'esercizio 2010 la società non ha effettuato investimenti significativi (pari a **1.308.211** milioni) in attesa di verificare con l'azionista interventi finanziari idonei a consentire la realizzazione dei piani di investimento indispensabili alla realizzazione delle linee strategiche definite dallo stesso azionista. In tale direzione l'Ente Locale ha già previsto un consistente

La collaborazione di ASIA Napoli con le istituzioni è frutto sia della scelta di cooperazione in particolare con l'amministrazione del Comune di Napoli in qualità di socio unico, sia della decisione di svolgere un ruolo attivo e propositivo nei rapporti con tutte le istituzioni, soprattutto per dare ogni contributo utile alla risoluzione del problema emergenziale. Alla Pubblica Amministrazione spetta circa il **4%** del valore aggiunto rappresentato quasi esclusivamente da trasferimenti di carattere tributario.

aumento di capitale nel 2011 che consentirà di attenuare la tensione sulla gestione del circolante e contemporaneamente di effettuare gli investimenti già programmati.

Gli affidamenti bancari sono tutti auto liquidanti (factoring-c/c anticipi) e le anticipazioni finanziarie a fronte della cessione dei crediti dell'ente locale sono prevalentemente concentrate sui primi due gruppi bancari italiani.

## I tassi

Date le caratteristiche strutturali dell'indebitamento finanziario la società risulta particolarmente esposta alle fluttuazioni dei tassi di interesse. Il tasso base applicato alle condizioni praticate dagli istituti è l'Euribor **3m/365**. Le previsioni purtroppo evidenziano un andamento crescente dell'Euribor sino al 2013, anno in cui tale tasso potrebbe raggiungere il **3%**. Tali proiezioni dovranno essere certamente monitorate ed eventualmente riviste in relazione alla rilevante crisi economica delle economie occidentali con particolare riferimento all'Europa ed agli Stati Uniti, tuttavia già si è registrato nel corso del 2011 l'incremento del tasso oltre l'**1,5%** a livelli analoghi a quelli registrati nell'aprile del 2009 (Euribor **3m/365**).

## Posizione finanziaria netta

	2009	2010
Disponibilità liquide		
Depositi bancari e postali	2.676.596	8.668.327
Denaro e valori in cassa	5.659	7.177
Totale disponibilità liquide	2.682.255	8.675.504
Debiti finanziari a breve termine	92.936.006	90.291.318
<b>Posizione finanziaria netta</b>	<b>- 90.253.751</b>	<b>- 81.615.814</b>



# Performance Ambientale

## La raccolta

### I rifiuti solidi urbani raccolti

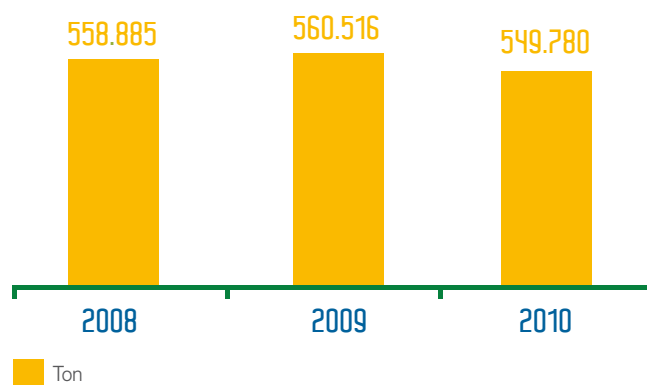
ASIA Napoli raccoglie i rifiuti prodotti dalla città di Napoli e serve circa 1 milione di abitanti. La produzione cittadina dei rifiuti urbani del 2010 subisce una riduzione dell' **1,9%** rispetto ai valori del 2009 e di **1,6%** rispetto ai valori del 2008. Il totale dei rifiuti raccolti, nel 2010, dalla società è infatti pari a **549.780** tonnellate rispetto alle **560.516** dell'anno precedente. L'analisi dei dati mostra una riduzione molto più marcata nel secondo semestre 2010 rispetto ad un andamento in linea con l'anno 2009 nel primo semestre; la complessiva riduzione dei quantitativi pari a **10.736** tonnellate è interamente realizzata nella seconda parte dell'anno. In base al rapporto rifiuti del 2009 di ISPRA la Campania dal 2008 registra un valore di produzione pro capite tra i più bassi, pari a **468** kg/abitante per anno, di molto inferiori alla media nazionale pari a **541** kg/abitante ed alla media del sud **496** kg/abitante. Va rilevato che il valore di produzione pro capite è calcolato in funzione del livello degli abitanti residenti in ciascuna area geografica di riferimento e non tiene, pertanto, conto della cosiddetta popolazione fluttuante (legata, ad esempio, a flussi turistici), che può invece incidere, anche in maniera sostanziale, sul dato di produzione assoluta dei rifiuti urbani e far, pertanto, lievitare il valore di produzione pro capite. A Napoli la produzione dei rifiuti pro capite si attesta su valori molto vicini alla media nazionale passando da **556** kg/abitante del 2008 a **547**kg/abitante del 2010.

### I rifiuti urbani indifferenziati

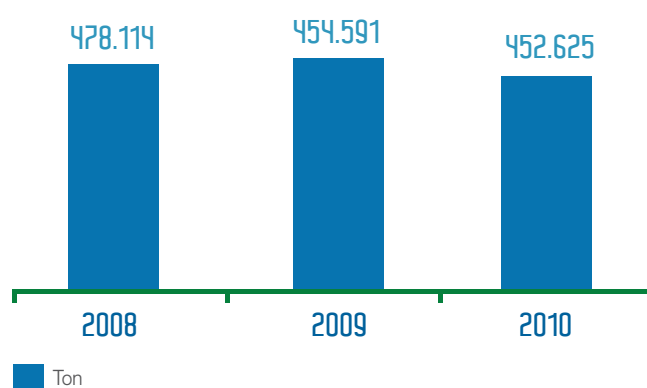
Per quanto riguarda l'andamento della raccolta dei rifiuti urbani non differenziabili si evince una sostanziale stazionarietà del dato tra il 2009 e 2010 (infatti si registra una riduzione dell'**0,4%**) mentre è molto più marcata la riduzione dal 2008 pari al **5%** rispetto al 2010 legata molto probabilmente alla crisi economica che ha comportato una riduzione progressiva dei consumi. Infatti il rapporto ISPRA 2009 mostra una forte correlazione tra le spese delle famiglie e il Pil rispetto alla produzione dei rifiuti. In Campania tra il 2007 ed il 2008 si registra una riduzione della produzione pro capite del rifiuto del **5%** per le ragioni esposte.



Rifiuti urbani solidi



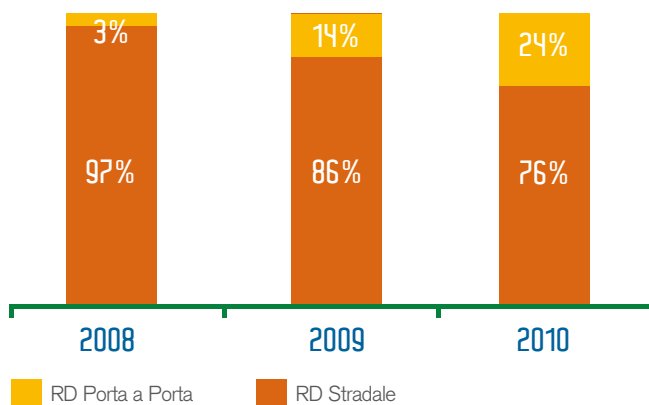
Rifiuti urbani indifferenziati



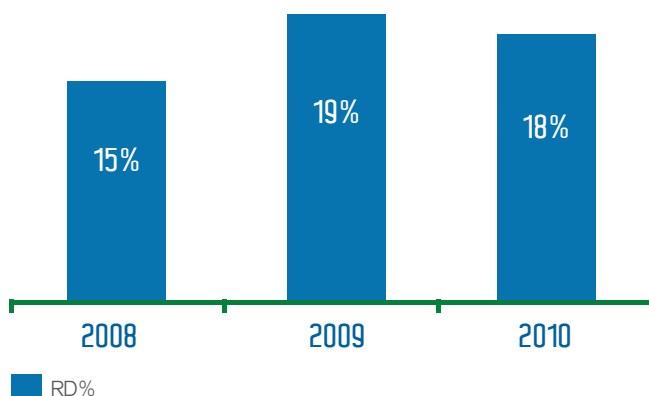
## La raccolta differenziata

Con l'art. 3 dell'Ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 3639 dell'11 gennaio 2008 è stato posto a carico dei comuni campani la redazione di un piano e delle relative misure necessarie per la raccolta differenziata, quale strumento per superare l'emergenza rifiuti in Campania e porre le basi per evitare il ripetersi di situazioni di crisi. L'analisi del trend dei dati di produzione di rifiuti conferma che il perdurare di situazioni di emergenza sono collegate al mancato sviluppo ed adeguamento del sistema integrato di gestione dei rifiuti, al mancato capillare ricorso alla raccolta differenziata e alla mancata realizzazione degli impianti tecnologici necessari al

### Modalità di raccolta (val. %)



### Raccolta differenziata (incidenza media)



corretto trattamento delle frazioni recuperate (ad es. gli impianti di compostaggio) e della frazione residua. Con la delibera di Giunta Comunale n.378 del 07/03/2008 il Comune di Napoli ha approvato il "Piano comunale per l'implementazione e il rilancio della raccolta differenziata", elaborato dal Dipartimento Ambiente del Comune di Napoli con la collaborazione dell'APAT e di ASIA Napoli.

A differenza dei sistemi di gestione basati o sulla raccolta di grandi quantitativi di rifiuti indifferenziati, o al massimo su una marginale differenziazione parzialmente destinata al recupero, il Piano Comunale per l'implementazione e il rilancio della raccolta differenziata, sancisce un riequilibrio delle raccolte stradali e promuove l'attivazione razionale di un servizio che privilegia la raccolta differenziata integrale, cosiddetta, Porta a Porta, attraverso una corretta gestione delle diverse frazioni di materiali presenti nei rifiuti stessi. Seguendo le linee guida del "Piano comunale per l'implementazione e il rilancio della raccolta differenziata", ASIA Napoli elabora il piano di attuazione 2008-2011 che viene approvato dall'Amministrazione Comunale con delibera di Giunta n. 872 del 23.06.2008. Il piano è stato redatto in relazione ai diversi segmenti operati previsti, in particolare in funzione della raccolta differenziata stradale e della raccolta differenziata integrale Porta a Porta. La raccolta differenziata nella città di Napoli, pertanto, è svolta con due modelli di raccolta, il più diffuso è lo stradale (di prossimità) il secondo modello, in via di espansione, denominato integrale (Porta a Porta). Il grafico accanto evidenzia il peso percentuale delle due modalità di raccolta. In particolare mostra come dalla fase di start up della modalità Porta a Porta si passa dal 3% del 2008 al 24% del 2010 e la modalità sistema stradale passa dal 97% del 2008 al 76% del 2010.

Per quanto riguarda l'andamento della raccolta differenziata, la percentuale di raccolta differenziata si riduce dal 19% del 2009 al 18% del 2010 ovvero di 1 punto percentuale. In particolare, le tonnellate raccolte passano da 105.925 del 2009 a 97.155 nel 2010 (-25.489 ton). Occorre sottolineare l'elevata crescita della raccolta differenziata tra il 2008 e il 2009 di ben 4% punti percentuali evidenziando come in assenza di periodi di acuta emergenza (come il 2009) è possibile potere raggiungere dei buoni risultati sul piano della raccolta differenziata. L'andamento della raccolta differenziata, in parte, dipende dalle difficoltà conseguenti dall'emergenza rifiuti, e in parte, dall'impossibilità di porre in opera i programmi

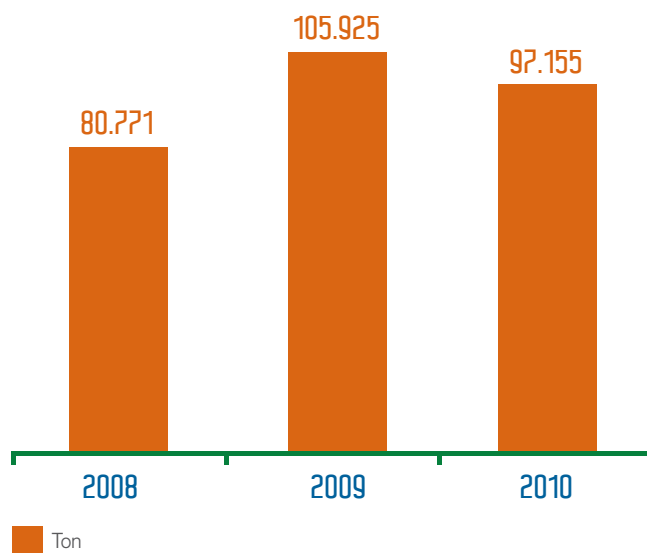
nuovi interventi di sviluppo del modello Porta a Porta, soprattutto, per l'assenza di un adeguato supporto finanziario. Nel 2010 sono stati raccolti 97 kg/abitante di rifiuto differenziato mentre nel 2009 sono stati 105 kg/abitante con una riduzione dell'8,3%, nel 2008 invece il dato è pari a 80 kg/abitante pertanto rispetto al 2010 si registra un incremento del 20%.

Per ciò che concerne la composizione merceologica della raccolta differenziata, i principali materiali raccolti nel 2010 sono carta e cartone con 6%, organico con 4%, seguono gli ingombranti con 3,6%, vetro con 1,8% e multi leggero con 1,6%. Rispetto agli anni 2008 e 2009, occorre sottolineare l'incremento dell'organico, mentre per gli altri materiali l'andamento negli anni è, a meno di piccole variazioni, rimasto costante.

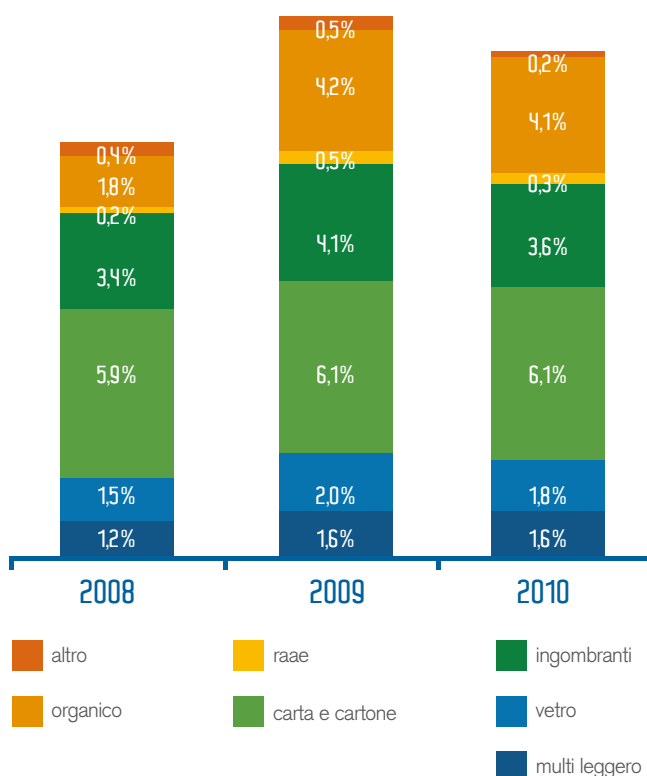
## La raccolta differenziata: il sistema stradale

La raccolta differenziata con modalità stradale rappresenta come abbiamo visto il 76% del totale della raccolta differenziata nel 2010. I principali materiali raccolti sono: carta, cartone, multi leggero, vetro, organico, ingombranti, rifiuti urbani pericolosi (siringhe, farmaci scaduti, etc). Il sistema stradale è caratterizzato dal servizio domiciliare della carta, attivo sull'intera città, che coinvolge famiglie, uffici pubblici e scuole di ogni ordine e grado e dalla frazione organica e vetro per le utenze non domestiche. Per il segmento della carta sono stati distribuiti 18.000 bidoncini, mentre, per il vetro e la frazione organica sono attivi 440 bidoncini. Il sistema termina con la raccolta a campana per il vetro e il multi leggero. Il sistema inoltre comprende anche le raccolte di prossimità che riguardano la raccolta dei cartoni e degli ingombranti. Questi ultimi sono gestiti da un call center che smista le richieste delle utenze presso i 10 distretti operativi aziendali. 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 4 centri di raccolta di cui solo tre aperti al pubblico (Via E. Salgari, Via S. Gatto, Via Ponte della Maddalena) ed un quarto pronto per l'apertura (Viale della Resistenza). 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.

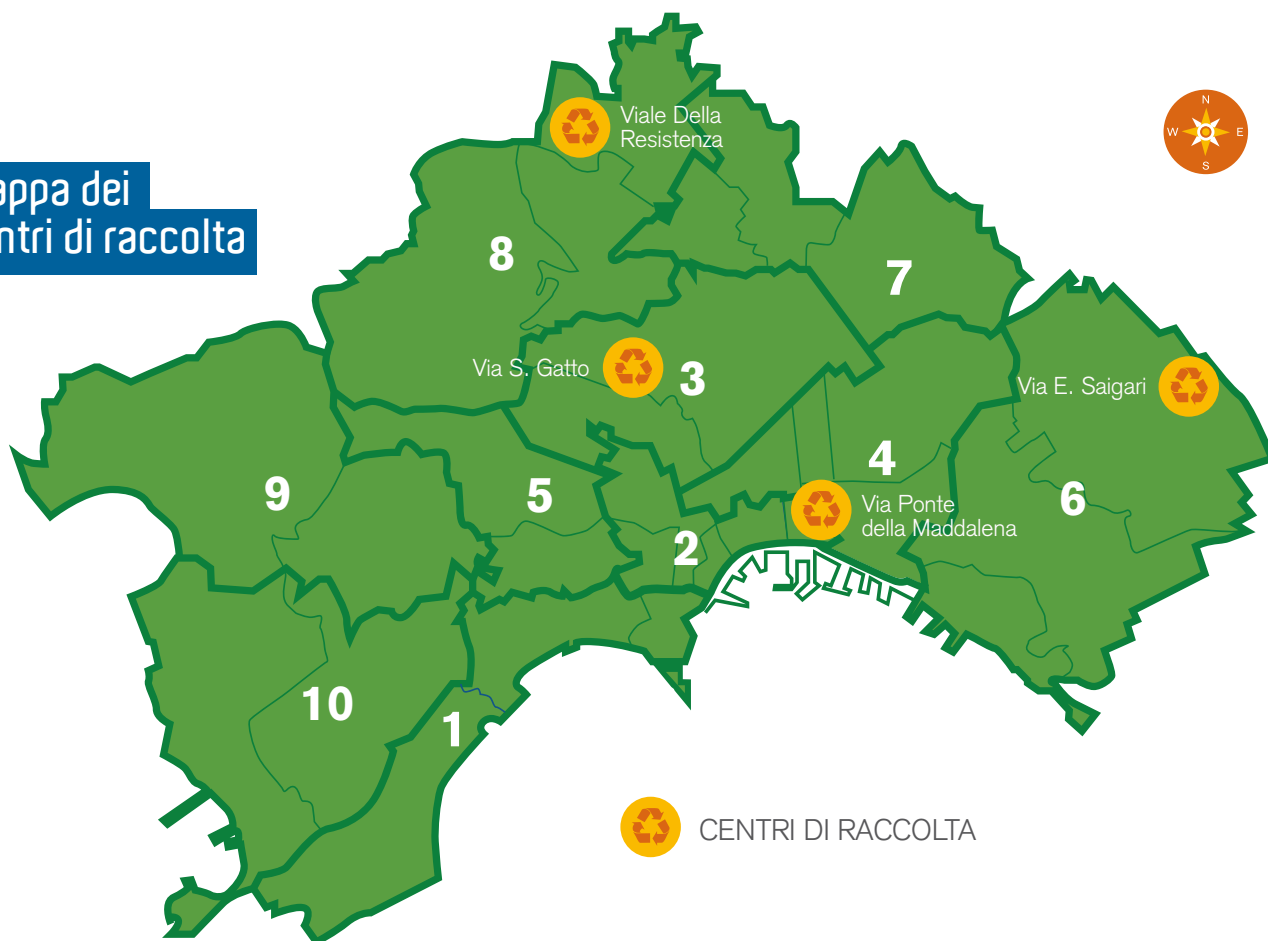
## Raccolta differenziata (tonnellate)



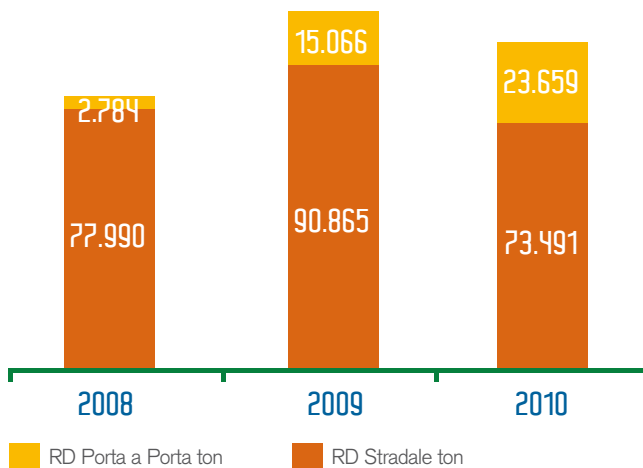
## % Raccolta differenziata per frazione merceologica



## Mapa dei centri di raccolta



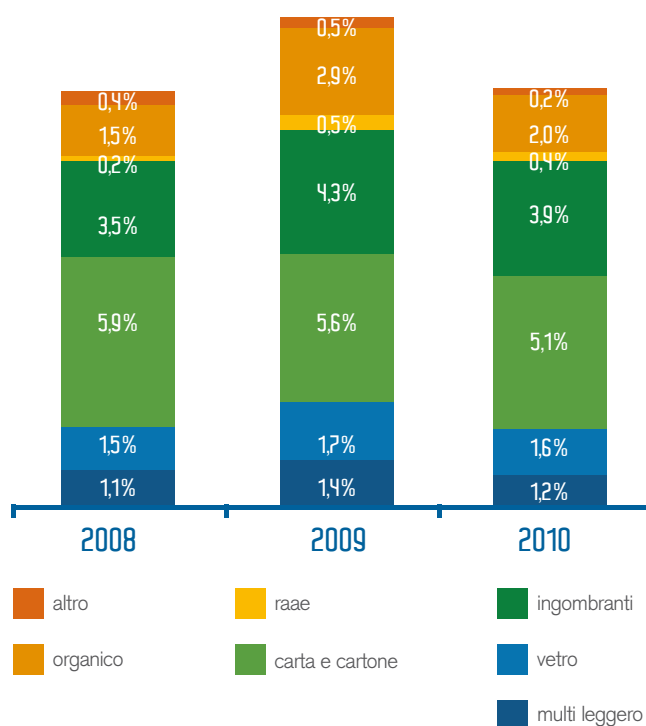
## Raccolta Differenziata Stradale e Porta a Porta



L'andamento della raccolta stradale, all'interno del valore assoluto del 2010 che ha avuto una contrazione rispetto al 2009, evidenzia una riduzione a favore della raccolta Porta a Porta. Infatti nel 2009 la raccolta differenziata stradale è pari a 90.865 ton mentre la raccolta differenziata Porta a Porta è pari a 15.066 ton, nel 2010, anno in cui si sono raggiunti 136.133 utenti, la raccolta differenziata stradale è pari a 73.491 ton e la raccolta differenziata Porta a Porta è pari a 23.659 ton.

## % Raccolta differenziata per frazione merceologica

Per quanto concerne la composizione merceologica della raccolta differenziata stradale, carta e cartoni rappresentano la quota principale con il 5,1% nel 2010, seguono gli ingombranti con il 3,9%, l'organico con il 2%, il vetro con il 1,6% e il multi materiale leggero (alluminio, plastica, acciaio) con il 1,2%.



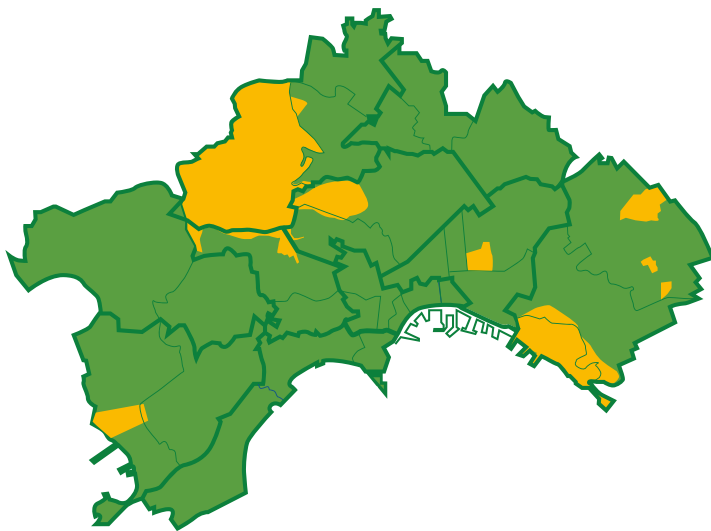
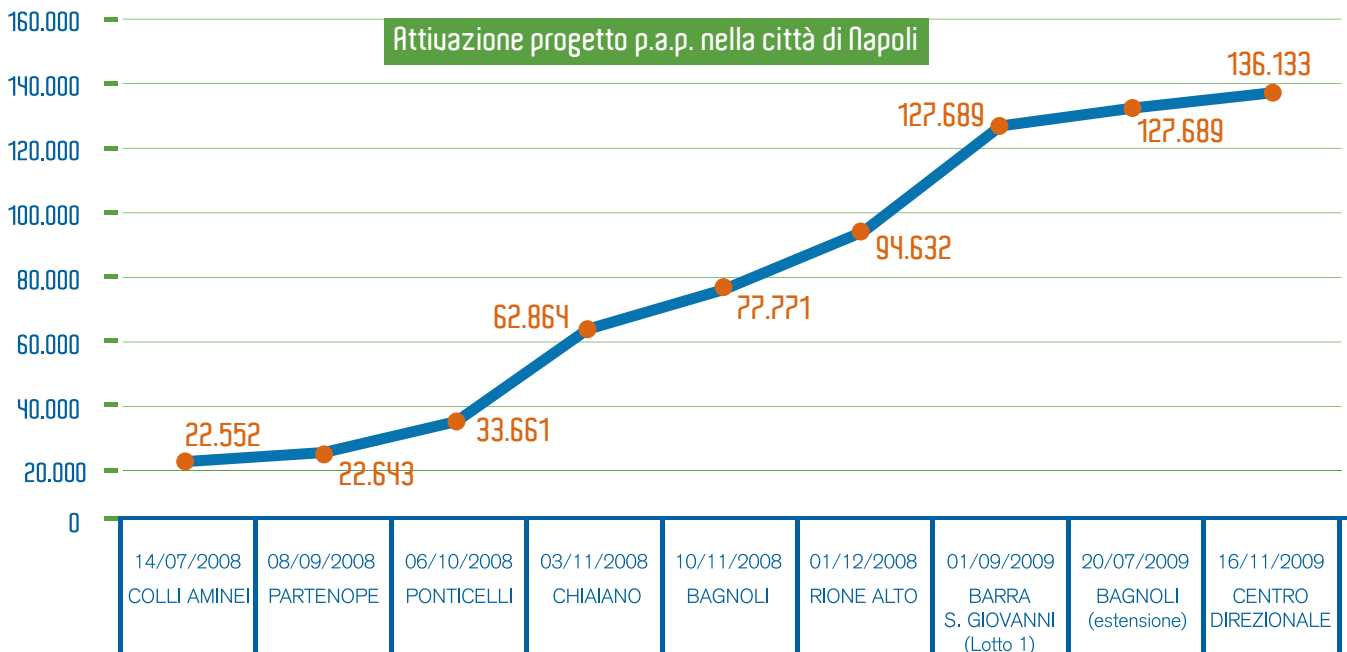
## La raccolta differenziata: il Porta a Porta

Il Consiglio Comunale nel 2008 ha approvato il “piano comunale per l’implementazione ed il rilancio della raccolta differenziata”; in esso sono tracciate le linee programmatiche delle azioni da intraprendere nel periodo 2008-2011 per portare la raccolta differenziata ai livelli previsti dalla normativa vigente ed in linea con le più importanti realtà italiane ed europee. Al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi indicati dalla normativa, il Comune ha optato per un servizio di raccolta “integrale” da introdurre gradualmente in diverse aree della città. In base alle linee programmatiche tracciate dall’azionista, l’ASIA Napoli ha redatto un piano di attuazione per gli anni 2008/2009 che la Giunta Comunale ha approvato nel giugno 2008. Tale piano prevede la raccolta differenziata integrale denominata Porta a Porta. Inizialmente è stato predisposto un rilievo territoriale basato sull’analisi puntuale delle utenze interessate alla trasformazione del servizio, da cui è seguita una check list delle utenze domestiche e non domestiche. Inoltre è stata effettuata anche un’analisi merceologica del rifiuto. Sulla base dei dati reperiti è stata predisposta l’organizzazione del servizio in termini di risorse e materiali. Sono stati avviati incontri preliminari finalizzati alla condivisione del progetto con le organizzazioni sindacali e con le municipalità, ed è stata predisposta anche una campagna informativa

per gli utenti basata su:

- Informazione ed educazione ambientale
- Promozione della raccolta differenziata e del riciclo
- Monitoraggio sul territorio dei nuovi servizi di raccolta

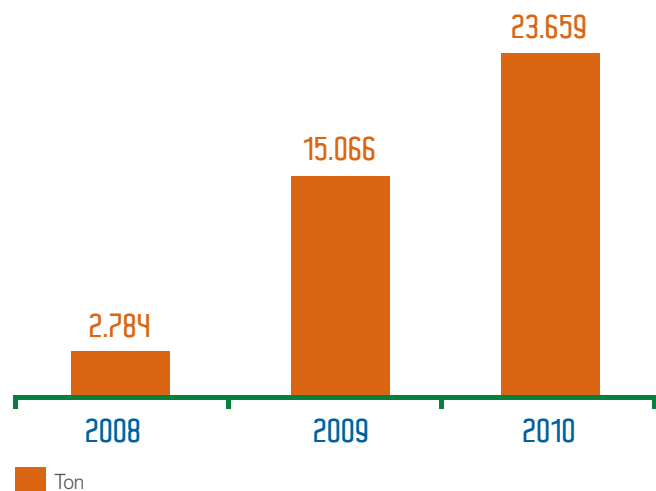
Dopo le fasi di avvio e consolidamento del progetto preliminare è stato definito il progetto definitivo con la definizione del calendario delle attività, del numero di uomini, mezzi ed attrezzature. L’introduzione del sistema di raccolta domiciliare integrale comporta una profonda trasformazione del modo di lavorare di buona parte dell’azienda. In particolare, il diverso rapporto tra cittadini e servizi di raccolta domiciliari, ha impatti diretti sulla progettazione, sullo stile della comunicazione e sul delicato momento di avvio del nuovo servizio. Ciò ha determinato nuove scelte sulla gestione del personale e delle relazioni sindacali, sulla gestione dei mezzi e delle attrezzature, e sull’azienda nella sua interezza. Di seguito si riporta il processo di attivazione del Porta a Porta nella città di Napoli che ad oggi serve 136.133 tra utenze domestiche (131.791) e non domestiche (4.342) con 38.434 bidoncini. Nel 2010 non è stato realizzato una ulteriore espansione del progetto per la mancanza di risorse finanziarie necessarie.



I materiali raccolti sono organico, carta, cartone, vetro, multi leggero e indifferenziati. Per quanto riguarda l'andamento dei rifiuti raccolti è chiaro che il dato del 2010 è da considerarsi il più stabile visto che negli anni precedenti il progetto ha seguito diverse fasi di espansione con 23.659 ton di raccolta differenziata e 11.911 ton di indifferenziato.

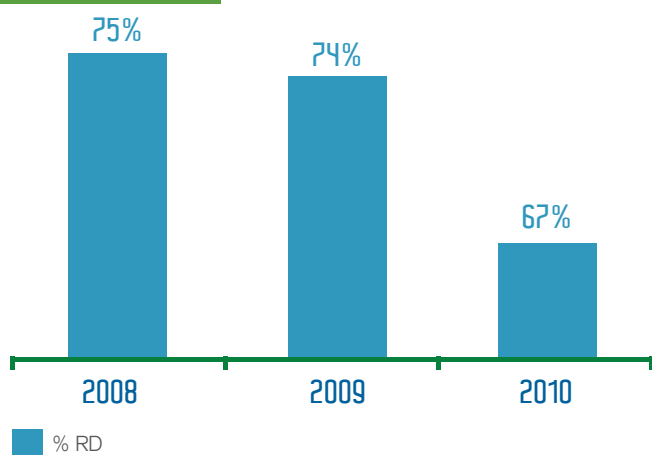
Anche per quanto riguarda la percentuale di raccolta differenziata il passaggio dal 75% del 2008 al 67% del 2010 deve attribuirsi all'assestamento fisiologico di un nuovo progetto. Dall'altro per consentire l'efficace applicazione della nuova modalità di raccolta è prevista un'attività di controllo ed eventualmente sanzionatoria da parte della Polizia municipale. È evidente che se tale attività non è rafforzata non si scoraggiano comportamenti opportunistici e ciò incide sul risultato della raccolta. Comunque il 67% di raccolta differenziata nel 2010 nei quartieri serviti dal Porta a Porta rappresenta un ottimo risultato, date le difficoltà legate all'emergenza rifiuti per il loro stesso conferimento, in particolare dell'organico, che come si vede nella tabella successiva rappresenta oltre il 50% della raccolta differenziata del Porta a Porta.

### Raccolta differenziata (Porta a Porta)



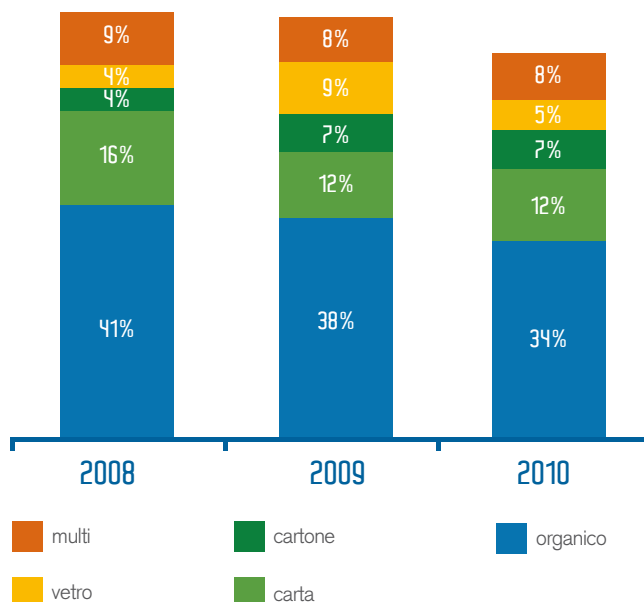


## % Raccolta differenziata (Porta a Porta)



Per quanto riguarda la composizione merceologica della percentuale di raccolta differenziata del 2010 il 34% è organico, segue il 12% della carta, 7% cartone, 8% multi leggero e 5% vetro.

## % Raccolta differenziata per frazione merceologica



## I rifiuti smaltiti

ASIA Napoli nel 2010 oltre a svolgere il servizio della raccolta dei rifiuti, gestisce da giugno 2009 la discarica di Terzigno e per 11 mesi del 2010 in base al D.L. 195 del 30/12/2009 ha avuto in affidamento la gestione degli stabilimenti di trito vagliatura ed imballaggi rifiuti di Tufino e Giugliano. Successivamente Il governo con D.L. 196 del 26/11/2010 convertito nella Legge n°1 del 24/01/2011 ha affidato la gestione degli S.T.I.R. alla S.A.P.NA. L'assenza di un sistema di gestione integrato dei rifiuti di proprietà di ASIA Napoli non permette all'azienda di potere incidere sulla percentuale del rifiuto destinata in discarica così come richiesto dalla normativa europea e nazionale. In particolare, 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. Analizzando i rifiuti smaltiti per tipologia di impianto emerge chiaramente come la quasi totalità dei rifiuti della città di Napoli sia smaltita in discarica. Infatti per il 2010 circa il 75% dei rifiuti è andato in discarica mentre il 22,6% è stato portato presso gli stabilimenti di trito vagliatura ed imballaggi rifiuti con l'acronimo S.T.I.R.. Occorre precisare che di questo 22,6% ASIA Napoli non è in grado di indicare quanta parte è andata in discarica e quanta incenerita,

pertanto la percentuale di rifiuto in discarica potrebbe aumentare rispetto all'attuale 75%. Mentre nella prima parte del 2010 l'apertura delle discariche di Terzigno (giugno 2009) e Chiaiano (febbraio 2009) ha consentito già nel 2009 una regolarità nei conferimenti e attenuato il problema emergenziale, nella seconda metà del 2010 l'emergenza rifiuti si è nuovamente

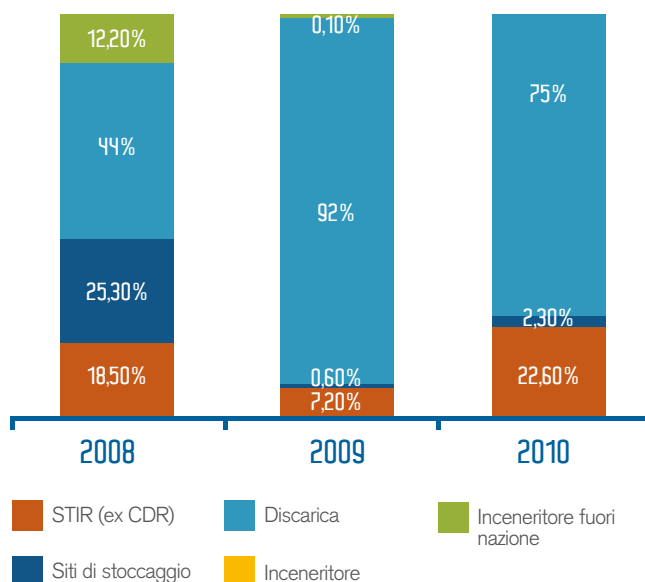


acuita. Le contestazioni di Terzigno e quelle presso altri siti di smaltimento e/o stoccaggio (Taverna del Re) hanno infatti provocato rallentamenti e blocchi nei conferimenti con l'inevitabile conseguenza dell'abbandono di giacenze di rifiuti su tutto il territorio comunale. Problemi di conferimento si sono anche registrati agli impianti S.T.I.R. di Giugliano e Tufino in relazione alla difficoltà degli stessi di evacuare la frazione secca destinata all'inceneritore di Acerra e la frazione umida tritovagliata alle discariche autorizzate. Inoltre, la decisione del governo di non realizzare le discariche a Cava Vitiello (Terzigno), ad Andretta in provincia di Avellino, a Valle della Masseria (Serre) in provincia di Salerno (legge 123 del 2008), senza che si individuassero nuovi siti di smaltimento, ha reso molto difficile il superamento della crisi. Nel 2009 il 92% è andato direttamente in discarica e nel 2008, altro anno nero per l'emergenza rifiuti, abbiamo 12,2% di rifiuti inceneriti in Germania, 44% in discarica, circa il 43% tra S.T.I.R. e siti di stoccaggio di cui l'azienda non dispone il dato definitivo per quanto riguarda il loro smaltimento in discarica o incenerito.

Il 2008 è stato quindi maggiormente caratterizzato dalla riduzione della disponibilità di conferimento presso le discariche, presso gli impianti di trattamento, e presso le aree di stoccaggio presenti sul territorio regionale. Tale ridotta capacità di smaltimento e/o trattamento ha comportato i ben noti problemi di giacenza su strada di notevoli quantitativi di rifiuti che ha costretto la società, per motivi igienico sanitari, a mettere in atto tutte le azioni tese al prelievo straordinario delle giacenze sul territorio e ad organizzarsi per reperire aree di trasferta e ulteriori automezzi per gestire tale critica situazione. Nella seconda parte dell'anno si è assistito ad una più regolare gestione dei flussi che ha consentito un parziale ritorno alla normalità. Da luglio 2008, sebbene siano state attivate nuove discariche, la società ha visto aumentare in misura significativa i costi di trasporto in considerazione del fatto che le strutture operative del Sottosegretariato hanno attribuito ad ASIA Napoli quote giornaliere di conferimento presso i siti di smaltimento localizzati nelle Province di Benevento, Avellino e Salerno.

Il logico aggravio dei costi di trasporto ha pertanto inciso in modo evidente sulla gestione economica 2008. Il rapporto ISPRA 2009 sui rifiuti indica una riduzione del rifiuto in discarica per il Sud Italia. Tale

## Rifiuti smaltiti per tipologia di impianto



dato non trova conferma per la Campania che ha visto aumentare la quantità di rifiuti in discarica e presso i siti di stoccaggio. Questi ultimi in base alla direttiva 99/31/CE se stoccati per più di un anno vanno considerati a tutti gli effetti delle discariche. Dal 2002 in Campania vi sono oltre 8 milioni di eco balle che sono in attesa di una destinazione finale e che avendo superato i 12 mesi di stoccaggio si sommano ai rifiuti destinati alle discariche. Tali dati dimostrano la difficoltà della regione ed in particolare della città di Napoli che non essendo dotata di un sistema industriale per lo smaltimento dei rifiuti non è in grado di incidere positivamente sulla riduzione dei rifiuti in discarica come indicato dalla direttiva sopra citata.

## Impianti S.T.I.R. Stabilimenti di Tritovagliatura ed Imballaggio Rifiuti (ex impianti CDR)

La tritovagliatura è sostanzialmente un'operazione di trattamento dei rifiuti costituita da due parti separate ma complementari: la triturazione e la vagliatura. La prima fase, quella di triturazione, serve essenzialmente per ridurre il volume dei rifiuti e deve essere eseguita sia nella fase di selezione dei rifiuti che in quella di post-trattamento meccanico. La seconda, invece, quella di vagliatura ha lo scopo di separare i diversi tipi

di materiale che compongono un determinato rifiuto. Grazie alla vagliatura di rifiuti indifferenziati è possibile dividere la parte più pesante, come metalli, legno, inerti e vetro, da quella leggera come la carta, la plastica o le sostanze organiche. Gli S.T.I.R. ex impianti CDR sono impianti nei quali le frazioni provenienti dal trattamento dei rifiuti urbani residuali possono essenzialmente essere distinte in quattro frazioni:

1. frazione secca tritovagliata
2. frazione umida tritovagliata
3. frazione umida tritovagliata stabilizzata
4. materiali ferrosi

Tale distinzione è funzionale alla identificazione della destinazione delle frazioni agli impianti di successivo smaltimento ossia:

1. impianto di trattamento termico di Acerra per ciò che concerne il tritovagliato secco
2. discariche controllate per ciò che concerne la frazione umida tritovagliata stabilizzata e non
3. impianti di recupero per i materiali ferrosi

Di seguito si riportano i dati relativi agli impianti S.T.I.R. di Tufino e Giugliano per il periodo di gestione da parte di ASIA Napoli (gennaio/novembre 2010) e della discarica di Terzigno.

## S.T.I.R. di Giugliano

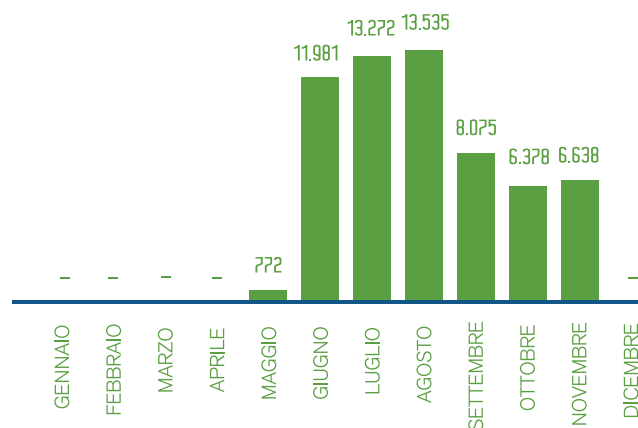
L'impianto di Giugliano, consegnato ad ASIA Napoli il 31/12/2009 è entrato in esercizio solo dal 15 maggio 2010, mentre il Sottosegretario aveva dato come data inizio attività per il completamento delle attività di manutenzione straordinaria il mese di febbraio 2010.

Tale impegno è stato disatteso con conseguenze in termini economico/finanziario per ASIA Napoli per il sostenimento degli oneri fissi di gestione. Dal gennaio 2010 i quantitativi trattati sono **60.650** ton.

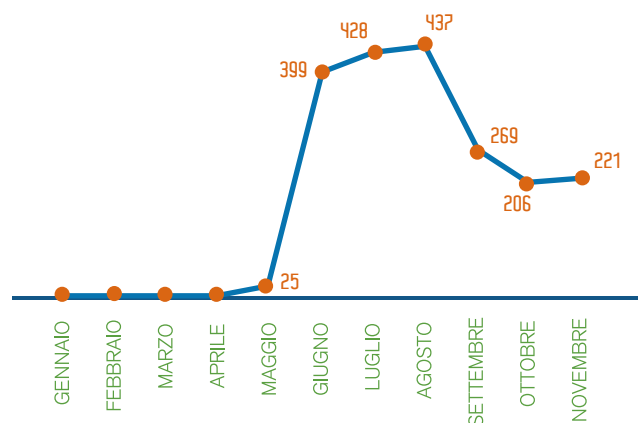
Per quanto riguarda lo smaltimento dei rifiuti trattati di seguito sono indicate le destinazioni con **25.246** ton incenerite ad Acerra per ciò che concerne il trito vagliato secco, **18.205** ton in discarica e **1.841** ton presso il sito di stoccaggio provvisorio di S. Tamaro per ciò che concerne la frazione umida tritovagliata.

I dati dimostrano che l'inattività dell'impianto da gennaio a maggio non ha permesso di sfruttare le potenzialità dello stesso e quindi di raggiungere i flussi definiti dal Sottosegretario pari a **900/ton/gg** decreto del sottosegretario Bertolaso n° 226 ottobre 2009.

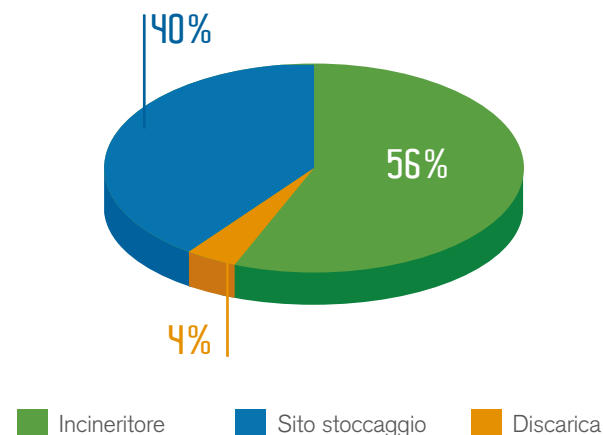
## Conferimenti STIR Giugliano anno 2010 (valori in tonnellate)



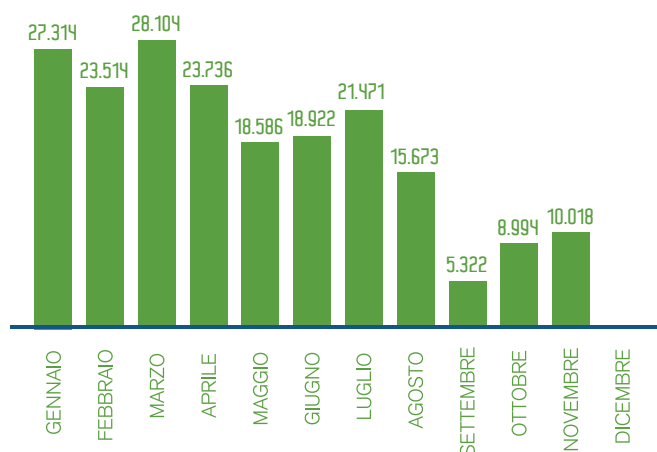
## Trend ton/die STIR Giugliano anno 2010



## Rifiuti smaltiti per tipologia di impianto STIR Giugliano (val.%)



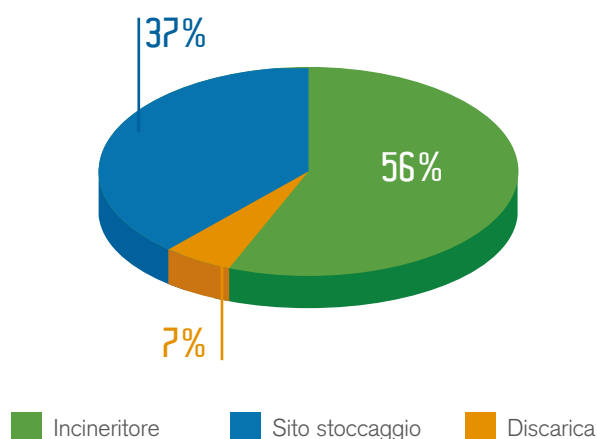
## Conferimenti STIR Tufino anno 2010 (valori in tonnellate)



Il trend delle quantità trattate è risultato in linea con le indicazioni commissariali solo nei primi tre mesi dell'anno, mentre già ad aprile sono iniziati a diminuire significativamente i flussi di conferimento comportando una erosione delle marginalità realizzate nei primi 4 mesi dell'anno.

Per quanto riguarda lo smaltimento dei rifiuti trattati di seguito sono indicate le destinazioni con 102.357 ton incenerite ad Acerra per ciò che concerne il trito vagliato secco, 67.588 ton in discarica e 13.838 ton presso il sito di stoccaggio provvisorio di S. Tammaro per ciò che concerne la frazione umida tritovagliata.

## Rifiuti smaltiti per tipologia di impianto STIR Tufino (val. %)



## S.T.I.R. di Tufino

L'impianto di Tufino alla data della consegna 31/12/2009 è risultato immediatamente operativo. Dal gennaio 2010 i quantitativi trattati pari a 201.654 ton sono di seguito riportati:

## Trend ton/die STIR Tufino anno 2010



## Discarica di Terzigno

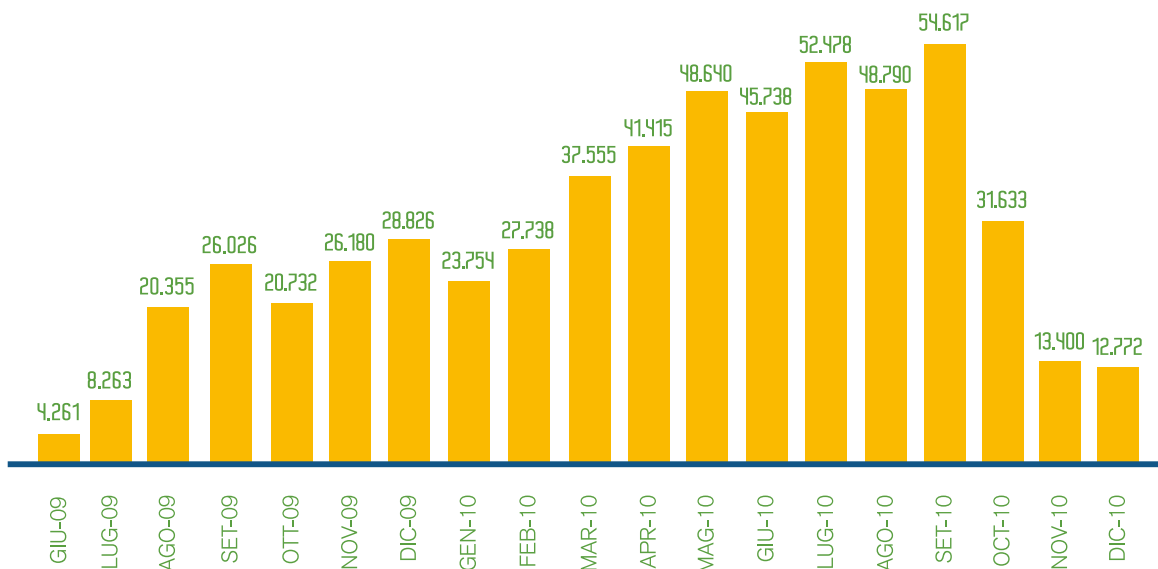
Le caratteristiche topografiche principali della discarica sita in località Pozzelle nel Comune di Terzigno sono:

- Superficie (calcolata a livello del piano di campagna originario): ~ 38.000 mq
- Superficie dell'area di fondo: ~ 2.500 mq
- Superficie dell'area impermeabilizzata: ~ 36.000 mq
- Profondità scavo: variabile da 47 a 62 m
- Volume corpo di cava: ~ 1.000.000 mc
- Volume disponibile per la discarica: ~ 800.000 mc

Il progetto prevede che la capacità max di rifiuti sia di 730.000 mc di volume per miscela costituita da rifiuti ed inerti per la copertura giornaliera. Nella discarica sono stati trattati e smaltiti, non solo i rifiuti indifferenziati prodotti nella città di Napoli, ma anche i rifiuti solidi urbani della provincia di Napoli.

La discarica è stata realizzata con le più avanzate tecnologie del settore: strati drenanti del fondo della cava e coperture provvisorie con materiali recuperati da rifiuti inerti, impermeabilizzazione delle scarpate e del fondo in argilla, installazione di un sistema di monitoraggio geoelettrico permanente della geomembrana in HDPE di fondo della cava, coperture provvisorie con telo LDPE. È stato previsto un sistema di captazione e raccolta del percolato che viene convogliato in un impianto di stoccaggio e successivamente smaltito presso impianti autorizzati. Il progetto prevede il recupero del biogas già in fase di coltivazione. Il biogas captato nella

discarica verrà convogliato alle stazioni intermedie di regolazione in cui avverrà la separazione delle condense e da cui si controlla il rapporto CH<sub>4</sub>/O<sub>2</sub> e la depressione, e successivamente verrà inviato all'impianto di recupero energetico oppure alla torcia di combustione. Normalmente il biogas viene inviato al sistema di recupero energetico mentre in caso di esubero o di varie necessità operative si attiva il sistema di combustione in torcia. ASIA Napoli gestisce la discarica di Terzigno da giugno 2009 di seguito sono riportati i quantitativi smaltiti nel 2009 pari a 134.643 ton e per tutto il 2010 pari a 438.530 ton.



Rifiuti prodotti dalla discarica di Terzigno	2009 (t)	2010 (t)
Acque di lavaggio	31	989
Acque depurate		1.588
Acque superficiali		4.707
Percolato	934	12.168
<b>Totale</b>	<b>965</b>	<b>19.451</b>

Nel 2010 l'andamento dei conferimenti è stato discontinuo, in aumento da gennaio a settembre e in diminuzione da ottobre a dicembre, con una media mese annuale pari a 661 ton superiore a quella 2009 per il +5%. A dicembre 2010 la discarica risulta funzionante da 18 mesi con un riempimento pari al 79% considerata una capacità massima pari a 730.000 ton.

La discarica di Terzigno, come dimostrano anche i dati sui conferimenti, è entrata in regime ad agosto 2009 e per tale ragione i rifiuti conseguenti all'attività della discarica nel 2009 sono pari a 965 ton, mentre nel 2010 sono pari a 19.451 ton.

Le quantità di biogas aspirate e bruciate in torcia per gli anni 2009 e 2010:

Biogas	2009	2010
m <sup>3</sup>	0	1.821.600

## Rifiuti prodotti da ASIA NAPOLI

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

In particolare rispetto al 2008 si registra una diminuzione del **24%** e rispetto al 2009 del **22%**. Il numero dei veicoli fuori uso del 2010 risultano essere pari a zero in quanto l'azienda sta predisponendo la vendita di tali mezzi, l'andamento del percolato è diminuito del **15%** rispetto al 2009 e del **21%** rispetto al 2008.

	2008 (t)	2009 (t)	2010 (t)
Batterie	13	14	16
Cassonetti fuori uso	428	321	269
Veicoli aziendali fuori uso	26	27	-
Acque di lavaggio	301	571	365
Pneumatici	271	220	109
Percolato	3.158	2.943	2.496
Panghi da fosse settiche		46	26
Varie	59	1	9
<b>Totale</b>	<b>4.256</b>	<b>4.143</b>	<b>3.233</b>

## La gestione delle sedi

I consumi di energia elettrica, di gas ed acqua negli ultimi tre anni per la gestione delle sedi aziendali sono:

L'incremento dei consumi è da attribuire alla gestione degli impianti S.T.I.R di Giugliano e Tufino e della discarica di Terzigno.

	2008	2009	2010
Acqua m <sup>3</sup>	61.615	51.570	66.505
Elettricità Tep	n.d.	235	21.334
Gas Tep	116	83	190

## Il parco automezzi

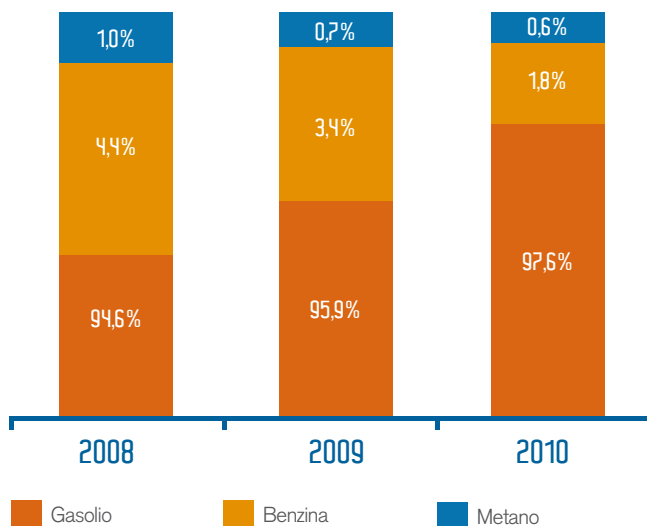
Il parco mezzi di ASIA Napoli al 2010 è composto da **684** tra automezzi ed attrezzature che utilizza a fini operativi (auto compattatori, spazzatrici, etc) e poi vi sono autovetture e furgoni che utilizza a supporto della gestione delle sedi. Di questi il **97%** è alimentato a gasolio e come si può vedere solo tre

automezzi sono alimentati a metano. Ciò è dovuto sia al numero ridotto che alla lontananza dei distributori di metano che dal punto di vista logistico comportano lunghe percorrenze per i rifornimenti, pertanto tale problema rappresenta l'ostacolo principale all'ipotesi di incrementare gli automezzi alimentati a metano.

Flotta	2008	2009	2010
Gasolio	639	736	771
Benzina	124	86	75
Metano	3	3	3
Elettrici	7		
<b>Totale</b>	<b>773</b>	<b>825</b>	<b>849</b>



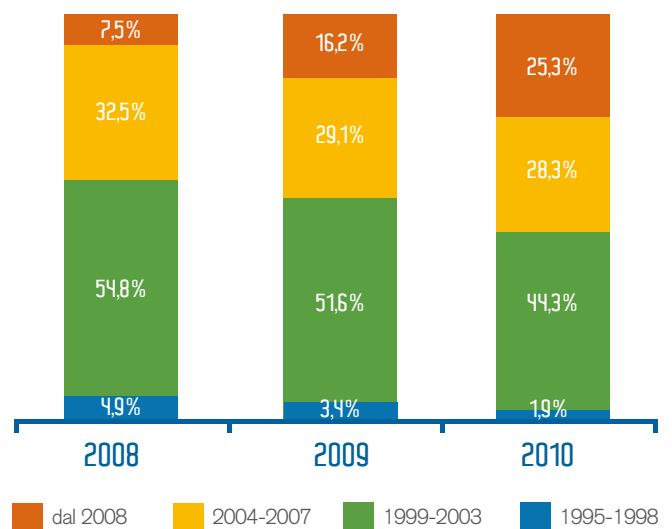
## Combustibile



Per quanto riguarda i consumi di combustibile come evidenzia la tabella, per le problematiche sopra esposte, si ricorre ancora per la maggiore parte degli automezzi al consumo di carburanti tradizionali e misura minoritaria (0,6%) all'utilizzo di carburanti a basso impatto ambientale.

## Composizione dei mezzi per anno di immatricolazione

Analizzando la composizione degli automezzi per anno di immatricolazione circa il 25% è stato immatricolato dal 2008, il 28% tra 2004 e 2007 ed il 44% tra il 1999 e 2003. Il ricambio della flotta è una delle misure fondamentali per mantenere prestazioni operative e impatti ambientali allineati alle migliori opportunità offerte dallo sviluppo tecnologico. È evidente che per una azienda come ASIA Napoli che vive una cronica situazione di sofferenza finanziaria la possibilità di adempiere questo obiettivo diviene complesso come dimostrano i dati.



# Tavola degli indicatori GRI-G3

La tavola degli indicatori permette di identificare l'indicatore richiesto dalle linee guida GRI-G3 indicando le pagine in cui è trattato l'argomento.

Strategia e Analisi		Parametri del report		Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder	
1.1	pag.5	3.1	pag. 24	4.1	pag. 12
1.2	pag. 5-6	3.2	pag 24	4.2	pag 12 - 13
2.1	pag. 6	3.3	pag. 24	4.3	nessuno
2.2	pag.6	3.4	pag. 2° copertina	4.4	pag. 12
2.3	pag. 6	3.5	pag. 24 - 25	4.5	non disponibile
2.4	pag. 2° copertina	3.6	pag. 24 - 25	4.6	non disponibile
2.5	pag. 6	3.7	pag. 24 - 25	4.7	non disponibile
2.6	pag. 2° copertina	3.8	non disponibile	4.8	pag. 10 - 11
2.7	pag. 6	3.9	pag. 24	4.9	non disponibile
2.8	pag. 16 - 33	3.10	non disponibile	4.10	non disponibile
2.9	pag. 6 - 16	3.11	non disponibile	4.11	pag. 22 - 23
2.10	nessuno	3.12	pag. 71	4.12	pag. 22 - 23
		3.13	nessuno	4.13	pag 17
				4.14	pag 17
				4.15	pag 17
				4.16	pag 17
				4.17	pag 17



<b>Performance Ambientale</b>	<b>Performance Economica</b>	<b>Performance Sociale</b>
-------------------------------	------------------------------	----------------------------

EC1 pag. 29 -31

EN3 pag. 57 - 69  
 EN22 pag. 57 - 69

LA1 pag. 34  
 LA2 pag. 36  
 LA3 pag. 41  
 LA4 pag. 46  
 LA7 pag. 44  
 LA8 pag. 44  
 LA10 pag. 42  
 LA11 pag. 42  
 LA13 pag. 39 - 40

Le foto sono dell'Archivio di Asia Napoli  
Fotografi C. Hermann e M. Cimino

Progetto Grafico Libellula Grafica Lab  
Via M. Kerbaker 91, 80129 Napoli  
Tel. +39 081 3419223

[libellulaweb.com](http://libellulaweb.com)