



Bilancio Sociale

2006

ASMT

SOFTWARE INDUSTRIALI S.p.A.



GRUPPO ASMT



BILANCIO SOCIALE ASMT Servizi Industriali Spa
Prima edizione 2006
Dati di bilancio 2006/I semestre 2007

Presentazione

Modelli di riferimento

Capitolo I Presentazione del Gruppo ASMT

La storia

Missione aziendale

Attività e servizi

Aree geografiche servite

L'organizzazione

Struttura societaria

Gruppo *ASMT*

La comunicazione

Capitolo II Produzione e distribuzione del valore aggiunto

Il quadro economico di riferimento

Valore aggiunto

Il riparto del valore aggiunto

Capitolo III Relazione sociale

Gli utenti

La qualità del servizio

Rispetto della *privacy*

Le Risorse Umane

Relazioni industriali

La sicurezza sul lavoro

Educazione e formazione

I nostri interlocutori

I nostri fornitori

Tutela dell'ambiente

L'impegno sociale

Obiettivi di miglioramento

Glossario

Scheda di valutazione

Indice Tabelle

- Tabella 1 - Tipologie di utenze, consumi e tariffe
- Tabella 2 - Mappa cartografica dei Comuni serviti
- Tabella 3 - Il Consiglio di Amministrazione di *ASMT*
- Tabella 4 - Il Collegio Sindacale di *ASMT*
- Tabella 5 - Il Conto economico di *ASMT* al 31 dicembre 2006
- Tabella 6 - Prospetto di produzione del valore aggiunto globale
- Tabella 7 - Distribuzione del valore aggiunto agli *stakeholder*
- Tabella 8 - Conto economico generale
- Tabella 9 - Conto economico per linea - Igiene ambientale
- Tabella 10 - Conto economico per linea - Gas
- Tabella 11 - Conto economico per linea - Acquedotto
- Tabella 12 - Clienti per linee di servizi
- Tabella 13 - Contatti al *call center* nell'ambito delle indagini di *customer satisfaction*
- Tabella 14 - Standard di qualità e risultati effettivi - Linea Gas
- Tabella 15 - Organico
- Tabella 16 - Dipendenti per qualifica
- Tabella 17 - Dipendenti per ruolo
- Tabella 18 - Dipendenti per sesso
- Tabella 19 - Dipendenti con qualifica di impiegato per sesso
- Tabella 20 - Dipendenti per età
- Tabella 21 - Dipendenti per anzianità aziendale
- Tabella 22 - Dipendenti per livello di istruzione
- Tabella 23 - Dipendenti per livello di istruzione e qualifica
- Tabella 24 - Dipendenti per provenienza
- Tabella 25 - Dipendenti per comune di residenza
- Tabella 26 - Composizione del personale per tipologia contrattuale
- Tabella 27 - Dipendenti per funzione
- Tabella 28 - Ore di assenza e ore lavorate procapite per tipologia
- Tabella 29 - Sindacalizzazione del personale
- Tabella 30 - Gli *stakeholder* del Gruppo *ASMT*
- Tabella 31 - Localizzazione dei fornitori
- Tabella 32 - Codici di criticità dei fornitori

Presentazione

La pubblicazione del primo Bilancio sociale di *ASMT Servizi Industriali Spa* rappresenta per tutti noi un momento fondamentale nella vita presente e futura della nostra società. Fare un resoconto degli ultimi anni di attività, ci è sembrato il logico punto di partenza per iniziare un cammino di informazione e di comunicazione continuo e trasparente con ciascuno dei nostri *stakeholder*. Per noi, rendere partecipi in eguale misura i molteplici gruppi di interesse con i quali *ASMT* si interfaccia quotidianamente, è un valore prioritario di crescita e di sviluppo non soltanto aziendale, ma anche e soprattutto etico e sociale. Documentare con precisione l'impegno sinora dedicato alla questione ambientale e sociale è per *ASMT* motivo di orgoglio e di stimolo a fare ancora meglio domani.

La nostra missione e i nostri valori hanno per obiettivo prioritario il raggiungimento e il mantenimento dell'equilibrio tra lo sviluppo economico industriale e la responsabilità sociale e ambientale. Crediamo fermamente che l'eccellenza di una impresa si misuri non soltanto sulla base delle sue prestazioni economiche, ma anche in riferimento alle proprie *performance* socio ambientali, ottenute nel tempo. Per questa ragione riteniamo indispensabile accrescere il livello di reputazione di *ASMT* verso tutti gli interlocutori aziendali.

Da anni investiamo capitale in strutture tecniche, risorse umane, formazione e comunicazione, affinché le politiche di gestione degli impatti sociali e ambientali delle nostre attività possano realizzarsi compiutamente per la salvaguardia del territorio e la tutela delle persone. Il primo Bilancio sociale di *ASMT* completa e affianca l'annuale Bilancio economico di esercizio, perché mette in evidenza i principali aspetti sociali alla base dei nostri valori.

Vogliamo utilizzare questo primo Bilancio sociale per rendere i nostri interlocutori partecipi degli effetti delle attività che svolgiamo ogni giorno, nella massima correttezza e trasparenza possibile. Grazie a indicatori specifici siamo in grado di identificare e di misurare le nostre azioni verso la sostenibilità economica e sociale in favore dell'intera comunità. Consideriamo una tale analisi elemento prioritario e indispensabile per verificare nei fatti il rispetto quotidiano delle nostre politiche ambientali, economiche e sociali.

Ci auguriamo che il primo Bilancio sociale di *ASMT Servizi Industriali Spa* possa costituire un contributo valido e prezioso alla crescita della nostra impresa e del territorio nel quale *ASMT* opera al servizio della collettività.

Il Presidente
Avvocato Marco Gatti

L'Amministratore Delegato
Dottore Osvaldo Conio

Modelli di riferimento

Per realizzare il suo primo Bilancio sociale *ASMT Servizi Industriali Spa* ha scelto di fare riferimento al modello del Gruppo di studio per il bilancio sociale Gbs¹, essendo al momento tale standard il modello più utilizzato dagli studiosi del settore e dalle stesse aziende italiane. Per rendere più confrontabile in futuro il proprio Bilancio sociale con quello di altre società, *ASMT* ha seguito lo standard internazionale *Global reporting initiative Gri*² e lo standard italiano Gruppo bilancio sociale.

L'attività di *ASMT Servizi Industriali Spa* si può inquadrare nell'ambito delle così dette *multi utilities*. Per tale ragione nella redazione del documento si è tenuto conto non soltanto delle tre parti essenziali che compongono il modello Gbs, ma anche dell'analisi degli indicatori di efficienza e di qualità del servizio offerto da *ASMT* ai cittadini dei Comuni serviti.

Nella redazione del suo primo Bilancio sociale *ASMT Servizi Industriali Spa* si è avvalsa della consulenza di un esperto esterno, al fine di accompagnare il personale interno nel processo di educazione e di formazione in materia di Responsabilità sociale di impresa Rsi e di rendicontazione etico sociale.

Il gruppo di lavoro che ha partecipato alla raccolta dei dati aziendali, al fine della preparazione e della stesura del documento, è costituito dai dipendenti della Area Comunicazione, Qualità Ambiente, Amministrativa, Acquisti e Risorse Umane.

¹ Il Gruppo di studio per il bilancio sociale (Gbs) è il Gruppo di studio italiano che ha definito i principi di redazione e i contenuti minimi del bilancio sociale.

² Il Global reporting initiative (Gri) è l'organizzazione che ha definito i principi di redazione e i contenuti del bilancio di sostenibilità.

GRUPPO
servizi industriali **ASMTT**

IDENTITÀ AZIENDALE

C'è cura in quello che facciamo.



CAPITOLO I Presentazione del Gruppo ASMT

La storia

ASMT Servizi Industriali Spa nasce nel 1982 come *ASMT Azienda Servizi Municipalizzati Tortonesi* e inizia a operare il 1 gennaio 1983 con la gestione del Servizio di igiene urbana del Comune di Tortona.

Tra il 1983 e il 1991 *ASMT* acquisisce i principali servizi comunali di pubblica utilità, tra questi:

- 1 il 1 giugno 1983 le farmacie cittadine di corso Don Orione e della città commerciale 'Oasi';
- 2 il 1 gennaio 1984 il servizio di erogazione e di distribuzione del gas;
- 3 il 1 aprile 1984 il servizio di affissioni, la tassa di occupazione del suolo pubblico (Tosap) e la pubblicità, e
- 4 il 1 gennaio 1991 la gestione dell'acquedotto.

Successivamente, a tali servizi si aggiungono:

- 1 l'affidamento del servizio di trasporto alunni della scuola dell'obbligo;
- 2 la manutenzione delle aree verdi cittadine, e
- 3 il servizio di accalappiamento dei cani.

Nel 1994 *ASMT* è trasformata in Azienda speciale, secondo gli articoli 23 e 24 della Legge 142 del 1990. Il 30 novembre 1998 il Consiglio comunale di Tortona, in base al comma 51 dell'articolo 17 ex Legge 127 del 1997, delibera la trasformazione dell'Azienda speciale in Società per azioni: nasce *ASMT Spa*. Nello stesso periodo *ASMT* vende circa il 2% del proprio pacchetto azionario ai Comuni della compagine tortonese.

Nel 2004 *ASMT* è scissa in tre società: due per la gestione dei servizi - *ASMT Servizi Industriali Spa* e *ASMT Servizi non Industriali Spa* - e una per la gestione della proprietà degli impianti e delle infrastrutture - *ASMT Reti Spa*.

L'esercizio 2006, chiuso al 31 dicembre, riporta un utile di 39.042,62 euro. Tale risultato è da considerarsi al netto delle imposte IRAP e IRES.

Questo è il terzo esercizio di *ASMT Servizi Industriali Spa*, a tre anni dal processo di scissione aziendale avvenuto il 1 gennaio 2004, in forza della deliberazione dell'assemblea della società del 22 ottobre 2003.

Attualmente il Gruppo *ASMT Servizi Industriali* si occupa di distribuzione del gas, servizi energetici, gestione dei rifiuti, attraverso la capogruppo e le società partecipate e collegate *SIR.MAS S.r.l.*, *5 Valli S.r.l.* ed *Econet S.r.l.*, e vendita del gas metano e ciclo idrico integrato attraverso le società partecipate *Chiara Gaservizi* e *Gestione Acqua*.

Missione aziendale

ASMT ha maturato una rilevante esperienza nella gestione dei servizi pubblici essenziali. In seguito alla trasformazione in società per azioni la missione di *ASMT* è divenuta quella di offrire ai clienti servizi più qualificati e competitivi, per garantire un'attività extraterritoriale e aprirsi così alla collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, al fine di definire politiche di gestione integrata dei cicli dell'acqua, dell'energia e della gestione dei rifiuti.

I valori fondamentali di *ASMT Servizi Industriali Spa* si evincono dalla missione e dalle politiche aziendali e si rifanno al criterio gestionale e organizzativo del miglioramento continuo, per quanto riguarda:

- 1 le *performance* aziendali e dei servizi;
- 2 il sistema integrato qualità ambiente;
- 3 i servizi di pubblica utilità;
- 4 il sostegno allo sviluppo degli enti locali e del territorio provinciale;
- 5 il soddisfacimento delle esigenze dei clienti e dei fornitori aziendali, e
- 6 il rispetto delle prescrizioni di legge attraverso il monitoraggio continuo delle norme applicabili in materia di qualità e ambiente.

Nel 2005 *ASMT Servizi Industriali Spa* ha perseguito un'accurata politica di espansione e di aggregazione con altre realtà presenti sul territorio, al fine di addivenire a società uniche di gestione per l'acqua e i rifiuti. Insieme alla società *ACOS* di Novi Ligure *ASMT* ha avviato le procedure per l'acquisizione della società *SIR-MAS Srl*. Tali procedure già iniziate nel 2004, e rese necessarie per unificare le metodologie di lavoro e di controllo in materia di operatività della gestione dei rifiuti, hanno avuto completamento nel 2006 mediante l'acquisizione da parte di *ASMT* del 55% e da parte di *ACOS* del 45% del pacchetto di *SIR-MAS*.

Per quanto riguarda il settore rifiuti il dato rilevante è la predisposizione del nuovo Piano industriale per il Comune di Tortona del novembre 2006.

Contestualmente *ASMT* ha coinvolto le Amministrazioni pubbliche dei Comuni soci e di quelli serviti, allo scopo di definire specifici contratti di servizio in conformità alle linee di indirizzo sulla responsabilità sociale di impresa del medesimo contratto generale, sottoscritto nel gennaio 2006.

Nell'arco del 2006 *ASMT Servizi Industriali Spa* ha adottato una strategia gestionale e organizzativa in grado di introdurre modifiche sostanziali all'attuale assetto societario. Il fine di questa storica trasformazione aziendale è quello di seguire l'evoluzione del mercato e di adeguare, conseguentemente, la società al modello di approccio gestionale a livello di Ambito territoriale ottimale Ato per i servizi acqua, gas e rifiuti.

ASMT ha raggiunto un tale considerevole obiettivo mediante l'adeguamento della propria struttura interna, al fine di recuperare efficienza, e mediante il perfezionamento delle relazioni con il socio *AMGA Spa* di Genova. Il fine ultimo di questa importante operazione è la costituzione del Gruppo *ASMT*, il quale controlla o partecipa le società operative mono servizio.

Un partner industriale strategico

Nel maggio del 2004 si è conclusa con successo l'operazione di vendita del pacchetto azionario di minoranza di *ASMT* al Gruppo *AMGA*, oggi *IRIDE GAS ACQUA Spa*, società privata quotata in borsa entrata in *ASMT Servizi Industriali Spa* mediante l'acquisto del 44,75% del pacchetto societario dell'azienda tortonese.

Attualmente *IRIDE* è il *partner* industriale strategico del Gruppo *ASMT*, il quale mira a ottimizzare i benefici dell'operazione, offrendo ai cittadini una migliore qualità dei servizi e posizionandosi quale interlocutore autorevole all'interno del processo di trasformazione del settore dei servizi di pubblica utilità, in atto nei territori del Nord-Ovest. L'ingresso di un *partner* privato, e del relativo *know how*, è una possibilità di crescita ulteriore per il Gruppo *ASMT* e da tali nuove conoscenze e capacità manageriali sarà possibile puntare a un'espansione del mercato del *global service* e dei servizi complementari al gas, alla gestione del calore, all'acqua e ai rifiuti.

ASMT Servizi Industriali Spa punta al futuro grazie ad alleanze strategiche, orientate alla ricerca della dimensione ottimale per garantire una valenza operativa economicamente qualificante, la quale serva il maggior numero di comuni del territorio con mezzi competitivi e la certezza di garantire alla clientela servizi efficaci, moderni e trasparenti.

Politica della qualità, ambiente e sicurezza

ASMT ha adottato un Sistema integrato qualità ambiente basato su strumenti tecnici e presupposti organizzativi specifici che garantiscono:

- servizi forniti conformi con i requisiti contrattuali;
- rispetto delle Carte dei servizi con piena soddisfazione dei clienti;
- miglioramento continuo degli esiti gestionali e organizzativi;
- ottimizzazione dei servizi con ricerca di metodi e strumenti prefissati,
- pieno coinvolgimento del personale aziendale nel perseguimento degli obiettivi del Sistema qualità ambiente attraverso l'attivazione di adeguati processi di comunicazione interna.

ASMT ha instaurato un dialogo costante con i propri clienti, mediante analisi di *customer satisfaction* tese al miglioramento delle Carte dei servizi, e ad assicurare un vivo confronto con i propri fornitori per valutare in sinergia le strategie applicabili ai singoli casi concreti, al fine della piena soddisfazione del cliente.

L'azienda ha l'obiettivo primario del rispetto della legislazione ambientale e a tale fine ha individuato le prescrizioni di legge da ottemperare, sia in fase di autorizzazione sia di controllo.

Il Sistema di gestione qualità ambiente di ASMT è in grado di controllare gli impatti ambientali delle attività a rischio, valutandone e programmandone una corretta gestione dell'ambiente. Il raggiungimento di tali obiettivi è attuato mediante:

- 1 la formazione specifica e il coinvolgimento di ogni livello aziendale;
- 2 la definizione e il raggiungimento di obiettivi ambientali attraverso la stesura di programmi di attuazione;
- 3 il monitoraggio continuo degli aspetti ambientali;
- 4 la verifica dell'efficacia del Sistema di gestione qualità e ambiente per il raggiungimento degli obiettivi aziendali in materia di ambiente;
- 5 il coinvolgimento dei fornitori e dei sub appaltatori nel raggiungimento degli obiettivi dell'azienda, in un'ottica di tutela dell'ambiente, indirizzando ogni singolo fornitore verso la certificazione della propria impresa, al fine di una totale garanzia del servizio reso e del prodotto offerto;
- 6 la comunicazione con i dipendenti, i fornitori, i sub appaltatori, gli enti e la popolazione, coinvolgendo e sensibilizzando ciascun soggetto sulle tematiche ambientali legate alle attività dell'azienda.

Attività e servizi

Nel 2006 la attività di *ASMT Servizi Industriali Spa* ha interessato i seguenti settori:

Igiene ambientale

Il Servizio di igiene ambientale di *ASMT*, organizzato in attività di raccolta dei Rifiuti solidi urbani *Rsu*, dei Rifiuti indifferenziati *Ri*, dei Rifiuti differenziati *Rd* e dei Rifiuti speciali *Rs*, prevede nel dettaglio:

- 1 la raccolta e il trasporto dei rifiuti solidi urbani;
- 2 lo spazzamento delle aree pubbliche cittadine;
- 3 i servizi di raccolta, disinfezione e trasporto dei rifiuti per i privati;
- 4 lo spurgo dei pozzi neri e lo smaltimento dei liquami;
- 5 la raccolta dei rifiuti urbani pericolosi, e
- 6 la raccolta differenziata in genere.

Tali attività sono svolte direttamente nei Comuni di Alluvioni Cambiò, Alzano Scrivia, Carbonara Scrivia, Carezzano, Casalnoceto, Castellar Guidobono, Castelnuovo Scrivia, Gavazzana, Guazzora, Isola Sant'Antonio, Molino dei Torti, Paderna, Pontecurone, Sale, Sant'Agata Fossili, Spineto Scrivia, Tortona, Viguzzolo, Villaromagnano. Nel corso del 2006 sono stati acquisiti i Comuni di Cassano Spinola, Sardigliano e Villalvernia.

La società controllata *SIR-MAS S.r.l.* svolge per conto di *ASMT Servizi Industriali S.p.A.* attività di raccolta e trasporto rifiuti nei comuni di Cassano Spinola, Sardigliano e Villalvernia.

Raccolta rifiuti

La raccolta dei rifiuti solidi urbani avviene mediante l'utilizzo di contenitori, svuotati e lavati regolarmente. Per la raccolta differenziata sono a disposizione dei cittadini appositi contenitori, distinguibili per forma e colore diversi, ai quali è possibile conferire separatamente vetro, plastica, lattine, carta, organico, secco, sfalci e foglie.

Presso le attività commerciali e di servizio sono effettuati servizi porta a porta per carta, cartone e imballaggi con frequenza settimanale e, su richiesta, per il ritiro di materiali ferrosi e ingombranti. Una squadra di uomini appositamente attrezzata effettua la raccolta di siringhe abbandonate dopo eventuali segnalazioni.

La raccolta di rifiuti pericolosi avviene mediante l'uso di contenitori posizionati presso le attività commerciali per le pile e, presso le farmacie, per i medicinali scaduti. Le modalità di conferimento sono disciplinate dal regolamento comunale.

Primi nel passaggio da tassa a tariffa

ASMT si è impegnata a effettuare il difficile passaggio da tassa a tariffa rifiuti solidi urbani. Uno sforzo tecnico, contabile e organizzativo enorme che fa dell'azienda tortonese una delle prime in Italia ad aver applicato le prescrizioni del Decreto Ronchi.

Dall'inizio del 2001, in accordo con il Comune di Tortona, ASMT provvede alla determinazione e alla fatturazione della 'tariffa' per il servizio rifiuti. Questa attività è stata estesa nel 2006 al Comune di Castelnuovo Scrivia ed è offerta a tutte le Amministrazioni interessate.

La raccolta 'porta a porta'

ASMT Servizi Industriali Spa ha predisposto un Piano industriale per attivare un sistema di raccolta 'porta a porta' per utenze domestiche e non domestiche nel territorio servito. Nel Comune di Tortona il nuovo servizio è stato strutturato per soddisfare le richieste dell'Amministrazione comunale ed è così articolato:

1) città e frazioni:

servizio di raccolta porta a porta dell'organico, del verde e dei rifiuti indifferenziati per utenze domestiche e non domestiche, con internalizzazione dei cassonetti nelle pertinenze private,

2) centro storico:

intensificazione del servizio di raccolta porta a porta per le utenze non domestiche per vetro, organico, carta e cartone.

Il modello organizzativo dei servizi proposto dall'ASMT Servizi Industriali S.p.A. prevede su tutto il territorio servito l'attivazione di raccolte differenziate domiciliari accompagnati da servizi a contenitori stradali per le altre tipologie di frazioni in funzione dei Contratti stipulati con le singole Amministrazioni comunali.

Il Piano di comunicazione è stato ideato per raggiungere in modo capillare tutte le tipologie di utenze, garantendo un coinvolgimento positivo da parte dei cittadini tramite *depliant*, convegni, incontri pubblici, l'attivazione di un numero verde, comunicazioni ai *media*, punti informativi e attività di formazione al personale di ASMT.

Pulizia stradale

La pulizia del suolo pubblico è effettuata mediante:

- 1 pulizia meccanizzata attraverso l'impiego di macchine spazzatrici, e
- 2 pulizia manuale con operatori dotati di pala e ramazza.

Il servizio è organizzato in fasce orarie idonee a minimizzare l'intralcio alla vita cittadina, mentre gli interventi di pulizia sono effettuati in modo da consegnare una città pulita ai cittadini, quando iniziano le attività quotidiane.

Illuminazione Pubblica

Nel 2004 il Comune di Tortona affida ad *ASMT* il servizio di illuminazione pubblica mentre Enel Sole gestisce i 4.029 punti luce distribuiti sull'intero territorio comunale in parte di sua proprietà, in parte del Comune di Tortona. L'accordo *ASMT* - Enel Sole è finalizzato a ottimizzare i consumi energetici e a contenere i fenomeni di inquinamento luminoso.

Il servizio gas

Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 164 del 2000 a tutti soggetti aventi diritto è assicurata la libertà di accesso al sistema di distribuzione del gas. A tale fine le imprese di distribuzione hanno l'obbligo di permettere l'accesso alle reti a quanti ne facciano richiesta, nel rispetto delle condizioni di accesso e di interconnessione, sancite dallo stesso decreto e dai provvedimenti emanati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Con la delibera 138 del 29 luglio 2004 l'*Autorithy* ha definito i criteri di "Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete".

Con la deliberazione 108 del 6 giugno 2006 la stessa Autorità ha approvato il Codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale e aggiornato la deliberazione 138 del 2004, recante i criteri di libero accesso alle reti di distribuzione locali. *ASMT Servizi Industriali Spa* aderisce al Codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale, per offrire in modo non discriminatorio il servizio di distribuzione del gas a ogni soggetto avente diritto.

ASMT Servizi Industriali Spa gestisce il servizio di distribuzione del gas metano nel Comune di Tortona, attraverso tre impianti principali. Il gas prelevato dai metanodotti di Snam Spa è dapprima misurato e odorizzato e successivamente immesso nella rete di distribuzione per raggiungere il contatore. Le reti di media e bassa pressione si sviluppano per circa 150 chilometri e sono interamente realizzate con condotte in acciaio, protette da rivestimento bituminoso e specifico impianto di protezione catodica. Le caratteristiche del gas sono sistematicamente controllate per quanto riguarda la composizione, il potere calorifico e il grado di odorizzazione.

Periodicamente sono svolte campagne preventive di ricerca perdite, con opportuni strumenti che consentono di rilevare minime presenze di gas sulle condotte interrate. La presenza di tre collegamenti con il metanodotto Snam Spa garantisce la massima affidabilità della rete e, pertanto, le potenzialità di erogazione possono essere spinte a valori molto più alti rispetto al prelievo attuale.

Grazie a tali configurazioni le possibilità di espansione di *ASMT Servizi Industriali Spa* in questo settore sono notevoli.

Il servizio di acquedotto

Gestione Acqua Spa è la società che gestisce il ciclo idrico integrato nel sub bacino Bassa Valle Scrivia. Il servizio di acquedotto nel tortonese è effettuato dalla sede operativa di Tortona, attraverso la captazione e la distribuzione dell'acqua, mediante una rete di oltre 335 chilometri nei Comuni di Tortona, Alzano Scrivia, Carbonara Scrivia, Castellar Guidobono, Castelnuovo Scrivia, Gavazzana, Guazzora, Isola Sant'Antonio, Molino, Paderna, Pontecurone, Sarezzano, Spineto Scrivia, Viguzzolo e Villaromagnano.

Nel Comune di Tortona l'acqua è attinta per circa il 90 % dall'impianto di produzione principale, situato a Castellar Ponzano; la parte rimanente proviene da impianti di produzione ubicati a Bettole di Tortona e a Rivalta Scrivia. La rete di distribuzione, gli impianti di sollevamento e quelli di potabilizzazione di tutti gli esercizi della Bassa Valle Scrivia sono monitorati in continuo, al fine di registrare ogni informazione significativa.

Un tale risultato è reso possibile da:

1) un controllo costante, 24 ore su 24 mediante un sistema di telecontrollo, che permette interventi in tempo reale in caso di qualunque tipo di anomalia;

2) analisi costanti della qualità dell'acqua mediante l'effettuazione di tutte le analisi richieste dalla normativa, necessarie a verificare il rispetto dei parametri di legge. Con cadenza settimanale gli operatori, utilizzando strumenti portatili, effettuano prelievi presso acquedotti, impianti e fontanelle, successivamente analizzati per verificare i principali parametri relativi al cloro, alla torbidità, ai nitrati e alla temperatura. La costituzione della società Idrocons Srl, con il proprio laboratorio di analisi all'avanguardia, rappresenta il riferimento analitico per tutta la Valle Scrivia,

3) impianti di trattamento delle acque a raggi ultravioletti, in grado di abbattere la clorazione dell'acqua potabile, senza tuttavia comprometterne in alcun modo il grado di sicurezza.

Reperibilità, ricerca perdite e telecontrollo

Servizio di reperibilità continuativo

Il servizio, effettuato tramite telefoni cellulari, consente interventi immediati per la riparazione di perdite, la soluzione di avarie a impianti tecnologici quali pozzi, stazioni di pompaggio e serbatoi, l'assistenza agli utenti direttamente presso le loro abitazioni, in caso di rotture o di malfunzionamenti agli allacci e agli apparecchi di misurazione.

Servizio di ricerca perdite

Il servizio è effettuato mediante l'utilizzo di sistemi avanzati per la quantificazione e la localizzazione di perdite all'interno delle reti di distribuzione.

Telecontrollo

È un sistema informatizzato di telesorveglianza degli impianti attivo 24 ore su 24, per garantire:

- la sorveglianza continua dell'andamento dei parametri significativi del buon funzionamento dell'impianto e dell'autoregolazione del sistema;
- l'intervento immediato in caso di avarie, e
- la possibilità di eseguire operazioni risolutive direttamente dalla postazione centrale o da casa in orario notturno o festivo.

L'Autorità d'Ambito territoriale ottimale 'Alessandrino' Ato 6

Le tariffe

A partire dal 1 gennaio 2004 i vari scaglioni di consumo e i canoni di fruizione del servizio idrico integrato sono determinate come segue:

Tabella 1 – Tipologie di utenze, consumi e tariffe

Utenze domestiche	
Canone di fruizione del servizio idrico integrato:	€. 24,0000 annui
Tariffa agevolata per consumi da 0 a 60 m ³ /anno:	€. 0,5100 per m ³
Tariffa base per consumi da 60 a 150 m ³ /anno:	€. 0,8320 per m ³
I eccedenza per consumi da 150 a 240 m ³ /anno:	€. 0,9975 per m ³
II eccedenza per consumi oltre 240 m ³ /anno:	€. 1,2720 per m ³

Utenze non domestiche	
Canone di fruizione del servizio idrico integrato:	€. 48,0000 annui
Tariffa base per consumi da 0 a 150 m ³ /anno:	€. 0,8320 per m ³
I eccedenza per consumi da 150 a 240 m ³ /anno:	€. 1,2720 per m ³
II eccedenza per consumi oltre 240 m ³ /anno:	€. 1,3780 per m ³

Utenze agricole zootecniche	
Canone di fruizione del servizio idrico integrato:	€. 48,0000 annui
Tariffa agevolata senza limite di consumo:	€. 0,4160 per m ³

Utenze pubbliche	
Canone di fruizione del servizio idrico integrato:	€. 24,0000 annui
Tariffa agevolata senza limite di consumo:	€. 0,8320 per m ³

Grandi utenze
Per grandi utenze industriali e commerciali, ovvero per forniture d'acqua all'ingrosso, sia potabile sia non potabile, o per forniture di acque di riutilizzo, il Gestore può stipulare specifiche convenzioni con gli utilizzatori, determinando i canoni e i prezzi di fornitura. Tali convenzioni sono preventivamente sottoposte alla valutazione dell'Ato 6.

Utenze produttive di collettamento e depurazione
Per le utenze produttive di collettamento e di depurazione il Gestore può stipulare specifiche convenzioni con gli utilizzatori, determinando le tariffe in base alla qualità e alla quantità dei reflui scaricati. Queste convenzioni sono sottoposte all'approvazione dell'Ato 6.

Gli importi tariffari sono incrementati ovvero ridotti delle percentuali rispettivamente stabilite per ogni singolo Comune dell'Ato 6 ed elencati in calce al Regolamento di utenza (contratto del 20 dicembre 2002, modificato il 22 dicembre 2003).

In caso di erogazione disgiunta delle componenti del servizio le medesime sono applicate, sia per la quota di canone di fruizione del servizio sia per le tariffe, secondo i seguenti coefficienti:

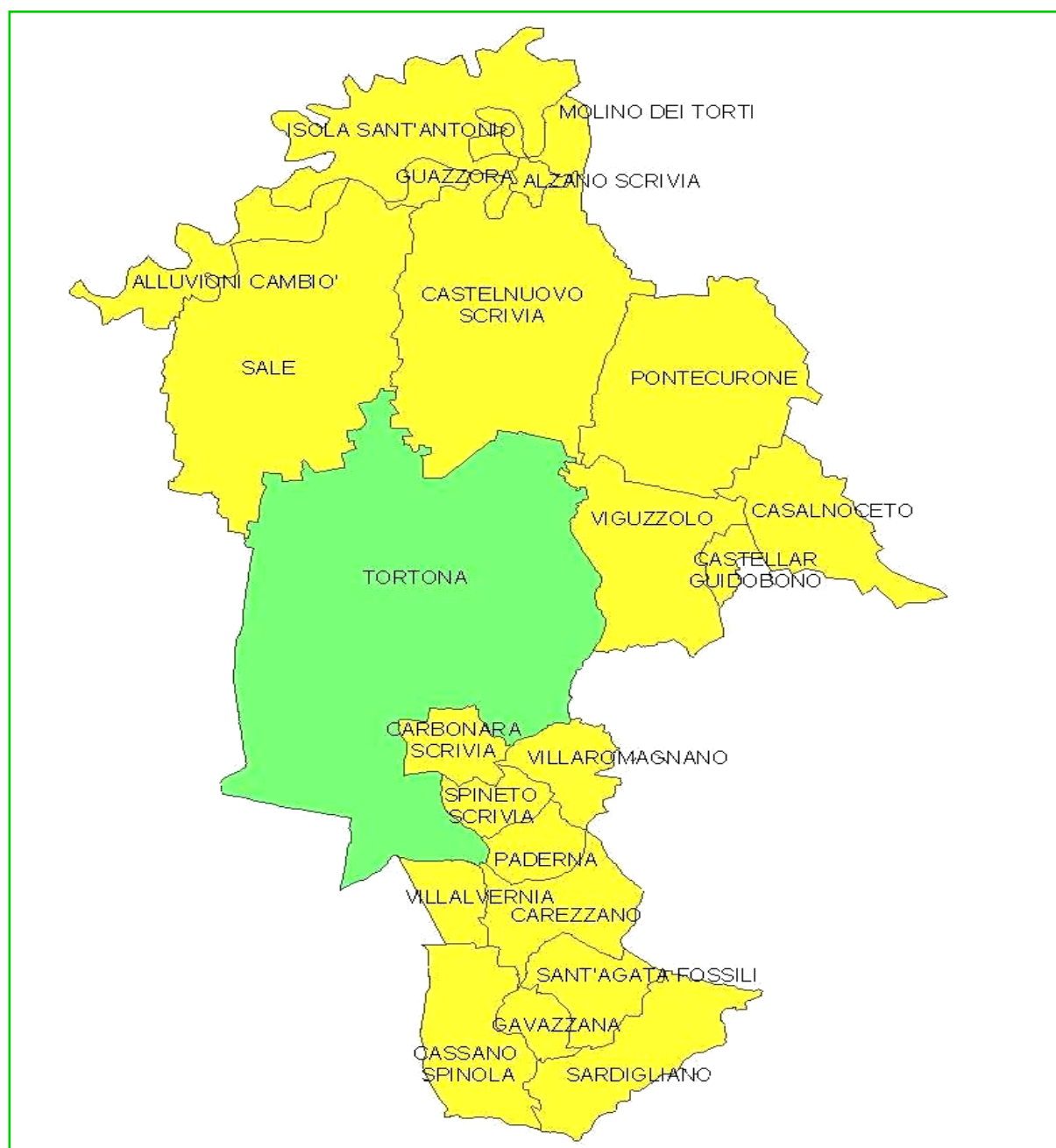
- 1 servizio di acquedotto: 0,54;
- 2 servizio di fognatura: 0,14, e
- 3 servizio di depurazione: 0,32.

Per i prossimi anni, le tariffe varieranno con l'applicazione degli incrementi previsti nel contratto tra Ato 6 e Gestore, fatte salve eventuali compensazioni in più o in meno in relazione a quanto disposto dall'art. 24 del Disciplinare tecnico allegato al contratto di servizio. I servizi e le forniture del Gestore agli utenti e gli importi delle tariffe sono soggetti a Iva secondo le norme di legge.

Aree geografiche servite

ASMT Servizi Industriali Spa serve diverse realtà territoriali nei Comuni del tortonese e della Bassa Valle Scrivia: Alluvioni Cambiò, Alzano Scrivia, Carbonara Scrivia, Carezzano, Casalnoceto, Cassano Spinola, Castelnuovo Scrivia, Castellar Guidobono, Gavazzana, Guazzora, Isola Sant'Antonio, Molino dei Torti, Paderna, Pontecurone, Sale, Santa Agata Fossili, Sardigliano, Spineto Scrivia, Tortona, Viguzzolo, Villalvernia e Villaromagnano.

Tabella 2 - Mappa cartografica dei Comuni serviti



Gruppo ASMT

ASMT Servizi Industriali Spa è subentrata ad ASMT Spa nelle partecipazioni delle seguenti società collegate e controllate:

- o **SIR-MAS Srl**, partecipata al 55%, è la società di raccolta e trasporto dei rifiuti. Ha consentito ad ASMT di entrare nella gestione della raccolta rifiuti in oltre il 70% dei Comuni riuniti nel Consorzio Smaltimento Rifiuti CSR. SIR-MAS Srl partecipa al 40% il pacchetto azionario di **5 VALLI Srl** ed **ECONET Srl**;
- o **Gestione Acqua Spa**, partecipata al 22%, è la società per la gestione del ciclo idrico integrato nel sub Ambito Alessandrino ATO 6 Bassa Valle Scrivia. Riassume in sé le esperienze di ASMT Servizi Industriali di Tortona, ACOS di Novi Ligure, entrambe preposte alla gestione del servizio di acquedotto, e AMIAS, preposta alla gestione del servizio di depurazione e di acquedotto;
- o **CHIARA Gaservizi Spa**, partecipata al 28,4% da ASMT, è la società di vendita del gas metano. E' nata il 1 gennaio 2003 dall'unione di AMC di Casale Monferrato, ASMT di Tortona e AMV di Valenza ed è subentrata nei contratti di fornitura di gas metano in regime di liberalizzazione;
- o **Idrocons Srl**, partecipata al 5%, è la società che opera nel bacino della Valle Scrivia, nei settori delle analisi e del monitoraggio delle acque potabili, della depurazione, dei rifiuti e della bonifica del suolo;
- o **Sfera Srl**, partecipata all'85%, è una società informatica in grado di fornire *software* e servizi di gestione nel campo dei Sistemi Informativi Territoriali SIT;
- o **EN.TRA Spa (Energy Trade)**, partecipata all'1,95%, aggrega società di vendita del gas metano e acquista gas metano a condizioni particolarmente vantaggiose, con ricadute positive in termini di risparmio per i clienti.

Nel corso dell'ultimo esercizio ASMT Servizi Industriali Spa ha intrattenuto a condizioni di mercato con Enti pubblici e società controllate, collegate, controllanti e consorelle i seguenti rapporti contrattuali:

- 1) **CHIARA Gaservizi Spa** - contratto di *outsourcing* a favore di ASMT Servizi Industriali Spa;
- 2) **Gestione Acqua Spa** - contratto di servizio a favore di ASMT Servizi Industriali Spa;
- 3) **SIR-MAS Srl** - contratto per la tenuta della contabilità a favore di ASMT Servizi Industriali Spa;

- 4) **SIR-MAS Srl** - servizi prestati ad *ASMT Servizi Industriali Spa* nel campo dell'igiene urbana;
 - 5) **Sfera Srl** - servizi prestati ad *ASMT Servizi Industriali Spa* nel campo della cartografia;
 - 6) **Idrocons Srl** - servizi prestati ad *ASMT Servizi Industriali Spa* nel campo delle analisi chimiche;
 - 7) **IRIDE GAS ACQUA Spa** - servizi prestati ad *ASMT Servizi Industriali Spa* nel campo delle forniture di energia elettrica (forza motrice), e
 - 8) **Comune di Tortona** - gestione della tariffa rifiuti e gestione della illuminazione pubblica.
-

Struttura societaria

Tabella 3 - Il Consiglio di Amministrazione di ASMT

	Marco Gatti <i>Presidente</i>	
Oswaldo Conio <i>Amministratore Delegato</i>		Emanuela Patta <i>Vice Presidente</i>
Gianfranco Isetta <i>Consigliere</i>		Vilmo Repetti <i>Consigliere</i>
Sara Orsi Carbone <i>Consigliere</i>		Angelo Laignueglia <i>Consigliere</i>

Tabella 4 - Il Collegio Sindacale di ASMT

	Gabriele Lamanuzzi <i>Presidente</i>	
Anna Maria Acerbi <i>Sindaco effettivo</i>		Franco Giona <i>Sindaco effettivo</i>

La comunicazione

La comunicazione interna ed esterna di ASMT Servizi Industriali Spa ha per oggetto gli aspetti socio ambientali e le relative prestazioni conseguite. Un tale processo di comunicazione si rifà ai requisiti previsti dal Sistema di gestione per la qualità - secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 - al Sistema di gestione ambientale - in base alla normativa UNI EN ISO 14001:2004 - alla Legge sulla privacy, ai principi di trasparenza amministrativa e alla legislazione ambientale regionale, nazionale e comunitaria.

La comunicazione interna ed esterna di ASMT si rivolge in modo particolare ai dipendenti, ai clienti, ai fornitori, ai sub appaltatori, agli enti, alle associazioni ambientali e alla comunità nel suo complesso.

Comunicazione interna

L'obiettivo della comunicazione interna è quello di creare una maggiore identificazione dei dipendenti con l'impresa, definendo gli obiettivi e stabilendo un dialogo con i lavoratori, i collaboratori, gli azionisti e i fornitori. Al fine di coinvolgere ogni dipendente nel perseguimento degli obiettivi aziendali, il Servizio comunicazione *ASMT* utilizza diversi strumenti, tra questi:

- 1 *house organ*;
- 2 *newsletter*;
- 3 incontri formativi;
- 4 Intranet aziendale,
- 5 posta elettronica.

L'Alta Direzione e il Servizio Comunicazione informano i dipendenti sui seguenti punti:

- i risultati delle prestazioni aziendali;
- i dati relativi alla *customer satisfaction*;
- i risultati sulle misurazioni delle prestazioni ambientali;
- le richieste, i rilevamenti e le comunicazioni di terze parti interessate;
- i danni subiti o causati da eventuali impatti ambientali;
- i rilevamenti conseguenti l'attività di verifica ispettiva interna (*audit*);
- i dati relativi a obiettivi e traguardi per la qualità e l'ambiente,
- le informazioni sulle delibere del consiglio di amministrazione.

Comunicazione esterna

La comunicazione esterna ha l'obiettivo di personalizzare i rapporti tra l'azienda e il cliente cittadino e promuovere la partecipazione e la tutela ambientale, nonché la promozione dell'immagine societaria attraverso flussi di comunicazione adeguati, trasparenti e tempestivi sia all'interno sia all'esterno della impresa e, in modo particolare, verso la collettività.

Le principali azioni di comunicazione riguardano:

- il bilancio del sistema di gestione, importante strumento di gestione aziendale e di comunicazione ambientale;
- le risposte a eventuali richieste di comunicazione di parti interessate;
- l'impegno aziendale verso i cittadini (documentazione di politica);
- le iniziative 'impianti aperti', volte alla trasparenza e al raggiungimento di una migliore immagine aziendale percepita dai cittadini;
- i convegni dove relatori qualificati possono validare le scelte aziendali, e
- la gestione dei media mediante il loro aggiornamento periodico a mezzo di *report*, incontri, interviste con emittenti locali, comunicati e conferenze stampa.

GRUPPO
servizi industriali **ASMTT**

VALORE AGGIUNTO

C'è cura in quello che facciamo.



CAPITOLO II Produzione e distribuzione del valore aggiunto

Il quadro economico di riferimento

Andamento economico generale

ASMT opera sviluppando attività che sono prevalentemente in privativa. Per quanto riguarda il servizio di igiene ambientale, nel 2006 si è rilevata una maggiore richiesta di servizi a domanda individuale da parte di privati e aziende. L'atteggiamento gestionale verso il cliente produttivo e commerciale è stato quello di offrire un servizio completo, puntuale e personalizzato.

Tale approccio è stato apprezzato dai clienti tortonesi; prova ne è il fatto che ASMT Servizi Industriali Spa serve la quasi totalità degli insediamenti nel Comune di Tortona e buona parte di quelli ubicati negli altri Comuni.

Il 2006 ha visto l'evoluzione organizzativa della gestione dei rifiuti solidi urbani voluta dal Consorzio servizio rifiuti Csr, il quale ha presentato il nuovo scenario gestionale, che porta ad ASMT, per nove anni a partire dal 1 luglio 2006, l'assegnazione del servizio ai Comuni dell'area tortonese.

Sviluppo della domanda e andamento dei mercati

Nell'esercizio 2006 è proseguita la riorganizzazione aziendale finalizzata a permettere l'ampliamento dei servizi, in particolare nella raccolta rifiuti solidi urbani e nell'acquedotto, intesi sia come nuovi servizi alla cittadinanza di Tortona (tariffa rifiuti) sia come ampliamento di servizi già espletati nell'area tortonese e nei Comuni limitrofi.

Comportamento della concorrenza

Nel settore del gas il Gruppo ASMT vive un momento di incertezza, a causa della liberalizzazione della vendita del gas metano, attività espletata dalla società partecipata Chiara Gaservizi Spa. Nel 2006 alcune utenze sono state acquisite da altre società di vendita, mediante la stipula di nuovi contratti.

Sviluppo delle tecnologie di lavorazione

Le attività dei diversi servizi aziendali sono rivolte con particolare riguardo all'impiego di nuove tecnologie. Nel campo della movimentazione dei materiali e dei trasporti, ci si rifà a quanto la tecnologia consolidata esprime per le attività di raccolta e di spazzamento e, soprattutto, ai sistemi di caricamento semi automatici, alla possibilità di scarramento di tutti i tipi di contenitori, ponendo particolare attenzione alle condizioni di sicurezza sul luogo di lavoro degli operatori.

Nel settore dei sistemi a rete acqua e gas sono analizzate tutte le tipologie di tubazione prodotte dal mercato, individuando le più adatte in funzione delle esigenze territoriali. Particolare cura è rivolta al Sistema informativo territoriale Sit, un sistema cartografico che consente la mappatura e la gestione di informazioni su più livelli di reti acquedottistiche, di reti del gas, del posizionamento di cassoni e cassonetti e quant'altro si voglia monitorare.

Si è sviluppato e riorganizzato il servizio cartografico per affrontare attività sia a uso interno sia per soddisfare clienti esterni, attivando un servizio vendibile sul mercato. Tale attività è svolta prevalentemente dalla società controllata Sfera Srl.

Nel campo amministrativo e commerciale, l'azienda si è dotata di sistemi informativi moderni, che permettono una gestione efficace ed efficiente dei dati e facilitano la gestione delle richieste di intervento dei clienti. All'interno della società opera una rete Intranet aziendale, alla quale accede tutto il personale per una visione univoca dei dati disponibili.

Via Intranet sono operative le procedure informative ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004 (procedure progettate, implementate e gestite da *ASMT*) di cui il personale si avvale per consultare la documentazione di processo del Sistema integrato qualità ambiente.

Fatti di rilievo a fine esercizio

Per quanto riguarda il settore igiene ambientale è iniziato il processo di attuazione del nuovo Piano industriale per l'incremento della raccolta differenziata; per ogni Comune sono in fase di attuazione, secondo le indicazioni del contratto stipulato con il Csr, servizi personalizzati per raggiungere risultati compatibili con le risorse finanziarie a disposizione.

Per quanto attiene il servizio del gas si stanno concretizzando ampliamenti della rete di distribuzione per rifornire nuovi clienti produttivi. Nel servizio di acquedotto, in base al contratto di affitto di ramo di azienda, stipulato con la collegata Gestione Acqua Spa, dal 1 gennaio 2007 sono stati conferiti alla medesima i beni e le risorse umane del settore acquedotto.

Inoltre, si stanno progettando e realizzando importanti interventi di interconnessione fra le reti dei diversi Comuni della Bassa Valle Scrivia e molteplici adeguamenti e miglioramenti della reti comunali acquisite, con particolare attenzione all'ammodernamento tecnologico degli impianti di attingimento dell'acqua.

Prevedibile evoluzione della gestione

Come negli esercizi precedenti, si ritiene che anche il 2007 sarà un esercizio in cui la gestione sarà consolidata sulle linee esistenti, con significativi sviluppi soprattutto nel servizio di igiene ambientale.

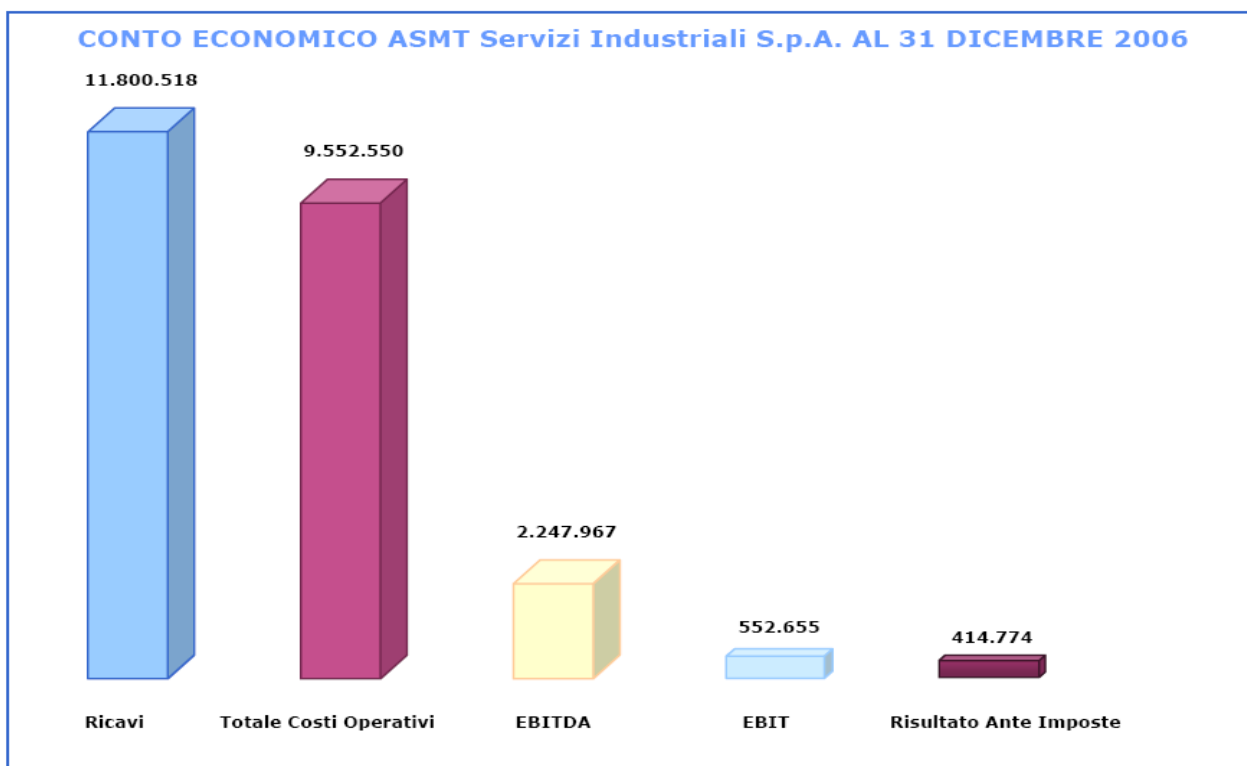
Il valore aggiunto

Nella maggior parte dei bilanci sociali di aziende italiane si è diffusa la prassi di aggiungere anche una riclassificazione dello stato patrimoniale e del conto economico, per rendere più comprensibile il collegamento tra il bilancio di esercizio e la ripartizione del valore aggiunto.

Il parametro del valore aggiunto è l'elemento basilare del bilancio sociale, perché misura la ricchezza prodotta dall'impresa in relazione all'ambiente immediato e remoto in cui essa opera, con riferimento agli *stakeholder* che partecipano alla sua distribuzione. Individuata la ricchezza prodotta, il vero prospetto che evidenzia il contributo economico sociale dell'impresa è rappresentato dal prospetto di ripartizione del valore aggiunto tra gli *stakeholder*.

Il processo di calcolo riclassifica i dati del conto economico, in modo da evidenziare la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto agli *stakeholder* di riferimento. In tale modo è possibile individuare il contributo economico che la società produce nei confronti del personale, della pubblica amministrazione, dei finanziatori e dei soci. I valori relativi all'anno 2005 e 2006 riferiti ad ASMT Servizi Industriali Spa sono tra loro confrontabili.

Tabella 5 - Il Conto economico di ASMT al 31 dicembre 2006



La produzione del valore aggiunto

Il prospetto del valore aggiunto rende possibile la valutazione della gestione in base alla produzione di ricchezza e alla distribuzione della stessa fra coloro che partecipano alla gestione, vale a dire gli *stakeholder* di ASMT.

Si è optato per una riclassificazione 'a scalare' del conto economico, perché più idonea a rappresentare il risultato conseguito, evidenziando i valori aggregati intermedi, ottenuti mediante raggruppamenti significativi.

Tabella 6 - Prospetto di produzione del valore aggiunto globale

Prospetto di produzione del valore aggiunto globale (in euro)			
		2005	2006
A) Valore della produzione (ricavi non finanziari)		€. 10.583.351,00	€. 11.800.517,00
B) Costi intermedi della produzione (ricavi non finanziari)		€. 9.934.027,00	€. 11.247.863,00
Valore aggiunto caratteristico lordo (A - B)		€. 649.324,00	€. 552.654,00
+ Saldo gestione accessoria (ricavi accessori – costi accessori)		-0 €. 143.710,00	-1 €. 104.959,00
+ Saldo gestione straordinaria (ricavi straordinari – costi straordinari)		-2 €. 2.003,00	-3 €. 32.920,00
Risultato ante Imposte		€ 503.609,43	€ 414.774,43
Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni		€. 715.200,00	€. 685.813,00
Valore aggiunto globale lordo (+ ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni)		€ 1.218.810,27	€ 1.100.587,84
Valore aggiunto globale netto (- ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni)		€ 503.609,43	€ 414.774,43

Riparto del valore aggiunto

Il prospetto di distribuzione del valore aggiunto mostra come la ricchezza contabile generata è distribuita agli interlocutori aziendali, a seguito del loro contributo alla produzione.

Tabella 7 - Distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder

Distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder	2005	2006
Ai dipendenti		
- Salari e stipendi + Oneri sociali	€. 3.632.893,19	€. 3.697.265,40
Tfr + Quiescenza	€. 207.715,59	€. 354.439,90
Totale valore aggiunto ai dipendenti	€. 3.840.608,78	€. 4.051.705,30

Tabella 8 - Conto economico generale

CONTO ECONOMICO GENERALE	SITUAZIONE AL 31/12/2006		SITUAZIONE AL 31/12/2005	
	€	%	€	%
<i>Ricavi delle vendite e delle prestazioni</i>	10.432.075,35	88,40%	9.667.667,41	91,35%
<i>Altri ricavi e proventi</i>	1.368.442,33	11,60%	915.684,15	8,65%
RICAVI	11.800.517,68	100,00%	10.583.351,56	100,00%
Spese per acquisti	1.019.808,48	8,64%	777.454,07	7,35%
Servizi	3.937.544,90	33,37%	3.050.824,63	28,83%
Godimento di beni di terzi	276.980,08	2,35%	338.866,41	3,20%
Personale	3.697.265,40	31,33%	3.632.893,19	34,33%
Variazioni materie prime	8.686,02	0,07%	209.107,58	1,98%
Imposte e tasse indirette	73.313,48	0,62%	52.101,38	0,49%
Tributo Speciale Smaltimento Rifiuti	235.474,27	2,00%	209.107,58	1,98%
Spese generali	303.477,74	2,57%	424.605,37	4,01%
Tot Costi operativi	9.552.550,37	80,95%	8.491.111,01	80,23%
EBITDA	2.247.967,31	19,05%	2.092.240,55	19,77%
Ammortamenti	685.813,41	5,81%	715.200,84	6,76%
Accantonamenti Tfr	354.439,90	3,00%	207.715,59	1,96%
Altri accantonamenti	655.059,35	5,55%	520.000,00	4,91%
EBIT	552.654,65	4,68%	649.324,12	6,14%
Proventi/oneri finanziari	- 104.959,30	-0,89%	- 143.710,90	-1,36%
Proventi/oneri straordinari	- 32.920,92	-0,28%	- 2.003,79	-0,02%
RISULTATO ANTE IMPOSTE	414.774,43	3,51%	503.609,43	4,76%
Imposte sul reddito	375.731,80	3,18%	357.276,00	3,38%
RISULTATO NETTO	39.042,63	0,33%	146.333,43	1,38%

Tabella 9 - Conto economico per linea - Igiene ambientale

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	SITUAZIONE AL 31/12/2006		SITUAZIONE AL 31/12/2005	
	€	%	€	%
<i>Ricavi delle vendite e delle prestazioni</i>	6.141.380,30	95,46%	5.138.519,79	95,81%
<i>Altri ricavi e proventi</i>	291.926,11	4,54%	224.632,36	4,19%
RICAVI	6.433.306,41	100,00%	5.363.152,15	100,00%
Spese per acquisti	387.449,81	6,02%	325.084,44	6,06%
Servizi	2.758.418,91	42,88%	1.893.015,68	35,30%
Godimento di beni di terzi	106.999,88	1,66%	103.425,58	1,93%
Personale	2.143.600,25	33,32%	2.031.937,69	37,89%
Variazioni nelle rimanenze	1.405,52	0,02%	4.644,61	0,09%
Imposte e tasse indirette	32.592,87	0,51%	23.638,56	0,44%
Tributo Speciale Smaltimento Rifiuti	235.474,27	3,66%	209.107,58	3,90%
Spese generali	191.170,86	2,97%	149.845,38	2,79%
Tot Costi operativi	5.857.112,37	91,04%	4.740.699,52	88,39%
EBITDA	576.194,04	8,96%	622.452,63	11,61%
Ammortamenti	350.457,12	5,45%	393.629,11	7,34%
Accantonamenti Tfr	166.664,44	2,59%	112.801,76	2,10%
Altri accantonamenti	76.815,87	1,19%	50.000,00	0,93%
EBIT	- 17.743,39	-0,28%	66.021,76	1,23%
Proventi/oneri finanziari	- 51.188,01	-0,80%	- 82.596,08	-1,54%
Proventi/oneri straordinari	- 31.509,48	-0,49%	15.806,04	0,29%
RISULTATO ANTE IMPOSTE	- 100.440,88	-1,56%	-768,28	-0,01%

Tabella 10 - Conto economico per linea - Gas

SERVIZIO GAS	SITUAZIONE AL 31/12/2006		SITUAZIONE AL 31/12/2005	
	€	%	€	%
<i>Ricavi delle vendite e delle prestazioni</i>	1.924.338,37	67,87%	2.272.192,85	82,90%
<i>Altri ricavi e proventi</i>	911.056,63	32,13%	468.681,62	17,10%
RICAVI	2.835.395,00	100,00%	2.740.874,47	100,00%
Spese per acquisti	147.405,90	5,20%	80.234,73	2,93%
Servizi	433.252,02	15,28%	494.585,94	18,04%
Godimento di beni di terzi	95.606,41	3,37%	68.486,53	2,50%
Personale	919.852,50	32,44%	1.033.331,73	37,70%
Variazioni nelle rimanenze	3.014,86	0,11%	457,83	0,02%
Imposte e tasse indirette	20.845,18	0,74%	11.906,00	0,43%
Spese generali	66.770,51	2,35%	73.539,72	2,68%
Tot Costi operativi	1.686.747,38	59,49%	1.762.542,48	64,31%
EBITDA	1.148.647,62	40,51%	978.331,99	35,69%
Ammortamenti	206.235,86	7,27%	206.397,80	7,53%
Accantonamenti Tfr	103.180,96	3,64%	61.356,34	2,24%
Altri accantonamenti	300.000,00	10,58%	230.000,00	8,39%
EBIT	539.230,80	19,02%	480.577,85	17,53%
Proventi/oneri finanziari	28.240,71	-1,00%	25.964,59	-0,95%
Proventi/oneri straordinari	16.168,66	-0,57%	294,24	0,01%
RISULTATO ANTE IMPOSTE	494.821,43	17,45%	454.907,50	16,60%

Tabella 11 - Conto economico per linea - Acquedotto

SERVIZIO ACQUEDOTTO	al 31/12/2006		al 31/12/2005	
	€	%	€	%
<i>Ricavi delle vendite e delle prestazioni</i>	2.152.525,62	92,88%	2.096.574,76	90,42%
<i>Altri ricavi e proventi</i>	165.004,50	7,12%	222.030,55	9,58%
RICAVI	2.317.530,12	100,00%	2.318.605,31	100,00%
Spese per acquisti	484.259,87	20,90%	371.937,23	16,04%
Servizi	562.597,35	24,28%	509.958,55	21,99%
Godimento di beni di terzi	73.661,09	3,18%	166.800,10	7,19%
Personale	603.091,10	26,02%	562.885,33	24,28%
Variazioni nelle rimanenze	4.273,85	0,18%	154,05	0,01%
Imposte e tasse indirette	19.608,36	0,85%	16.450,62	0,71%
Spese generali	44.579,39	1,92%	201.009,46	8,67%
Tot Costi operativi	1.792.071,01	77,33%	1.829.195,34	78,89%
EBITDA	525.459,11	22,67%	489.409,97	21,11%
Ammortamenti	127.396,99	5,50%	114.790,57	4,95%
Accantonamenti Tfr	79.841,94	3,45%	33.299,67	1,44%
Altri accantonamenti	278.243,48	12,01%	240.000,00	10,35%
EBIT	39.976,70	1,72%	101.319,73	4,37%
Proventi/oneri finanziari	- 25.098,44	-1,08%	- 35.046,46	-1,51%
Proventi/oneri straordinari	15.370,21	0,66%	- 18.256,70	-0,79%
RISULTATO ANTE IMPOSTE	30.248,47	1,31%	48.016,57	2,07%

RELAZIONE SOCIALE

C'è cura in quello che facciamo.



CAPITOLO III Relazione sociale

Gli utenti

Clienti e cittadini

Nell'ambito di un'azione di miglioramento continuo dei rapporti con la clientela, i cittadini, gli Enti e le Associazioni il Gruppo *ASMT* dedica sempre maggiore attenzione e spazio alle comunicazioni che arrivano quotidianamente ai canali appositamente attivati quali il *call center*, le *e-mail* e la posta. Nel 2006 il livello di partecipazione e di collaborazione dei cittadini è diventato sempre più consistente, evolvendosi nei contenuti e nelle proposte di miglioramento dei servizi aziendali.

Tabella 12 - Clienti per linee di servizi

Numero clienti	Linea Gas	2006
- Distribuzione gas		12.729
Numero clienti	Linea Acquedotto (Gestione Acqua nel territorio tortonese)	
- Utenti acquedotto		12.900
Numero clienti	Linea Igiene Ambientale	
- Utenti domestici		11.722
- Utenze non domestiche		1.897

Tabella 13 - Contatti al *call center* nell'ambito delle indagini di *customer satisfaction*

Numero contatti complessivi al <i>call center</i>	2006
	700

Tabella 14 - Standard di qualità e risultati effettivi - Linea Gas

	Standard	2006	% di esecuzione 2006
- Preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	113 prestazioni	97,35 %
- Esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	35 prestazioni	94,29 %
- Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	653 prestazioni	92,96 %
- Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	474 prestazioni	98,11 %
- Riattivazione della fornitura in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	84 prestazioni	92,86 %
- Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	40 prestazioni	100 %

La qualità del servizio

Per garantire ai cittadini la massima qualità dei servizi offerti *ASMT Servizi Industriali Spa* prevede all'interno delle proprie politiche di gestione una specifica politica di miglioramento del livello di soddisfazione della clientela. A tale scopo sono utilizzati diversi strumenti e tra questi:

- 1 le **indagini di *customer satisfaction***: sono effettuate ogni anno dal Responsabile qualità ambiente e coinvolgono tutti i servizi aziendali. I dati raccolti nel 2006 dimostrano un *trend* positivo in merito alla soddisfazione della clientela;
- 2 le **informazioni**: sono richieste pervenute ad *ASMT* da parte degli utenti, per richiedere informazioni generiche e specifiche riguardo la fornitura dei servizi;
- 3 i **suggerimenti** e le **segnalazioni**: sono comunicazioni che i clienti inviano all'azienda, per suggerire indicazioni sulla qualità dei servizi erogati. Tra le **segnalazioni** vi sono quelle così dette '**di disfunzione**', ovvero tutte quelle comunicazioni della clientela riguardo un guasto o un cattivo funzionamento delle apparecchiature o del servizio, ripristinabili con procedure di manutenzione. L'analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni di disfunzione costituisce il presupposto indispensabile per migliorare l'erogazione del servizio gas, acqua e igiene ambientale, e
- 4 i **reclami**: sono messaggi che i clienti e le parti interessate trasmettono ad *ASMT* per informare sulle non conformità di alcuni aspetti del servizio erogato, rispetto ai requisiti concordati nella fase contrattuale. Il Gruppo *ASMT* utilizza i reclami per implementare la propria politica di miglioramento continuo, sulla base del livello di soddisfazione della clientela. Inoltre tali indicatori sono attentamente valutati sia per verificare la presenza di reali Non conformità Nc del servizio, sia per fornire risposte certe al cliente, sia per prendere Azioni correttive Ac, sia per attuare Azioni preventive Ap.

Il servizio reclami

La gestione dei reclami della clientela del servizio gas, acqua e igiene ambientale fa capo al Responsabile qualità ambiente Rqa; la responsabilità della risoluzione dei reclami è dei Responsabili dei servizi oggetto di reclami.

Il Responsabile qualità ambiente accerta la validità e l'efficacia di quanto attuato per la risoluzione dei reclami e, in particolare, è responsabile per:

- 1 l'analisi di:
 - o a) reclami ed eventuali suggerimenti e segnalazioni;
 - o b) non conformità;
 - o c) azioni correttive e preventive apportate;

- 2 la relazione annuale, in occasione del riesame della Direzione in merito ai reclami pervenuti ad *ASMT*;
- 3 la collaborazione per apportare miglioramenti strutturali che eliminino le non conformità;
- 4 la stesura delle lettere di risposta destinate al reclamante, in collaborazione con la funzione interessata;
- 5 il rispetto dei tempi previsti;
- 6 la conclusione del reclamo;
- 7 la verifica dell'efficacia delle azioni correttive e preventive svolte dal servizio.

Il personale del Servizio clienti è responsabile per:

- 1 la corretta informazione alla clientela su come effettuare i reclami;
- 2 la gestione dei reclami pervenuti in forma diretta verbale o telefonica,
- 3 l'invio del modulo di reclamo verbale o telefonico al Responsabile qualità ambiente.

I reclami possono essere inoltrati ad *ASMT* in forma:

- 1 diretta (forma verbale o telefonica), e
- 2 indiretta (in forma scritta, mediante invio tradizionale sotto forma di lettera, oppure a mezzo fax e posta elettronica).

La lettera di risposta al reclamante è formulata secondo le seguenti tempistiche:

- a) per il **servizio gas**: entro 20 giorni lavorativi dalla data di arrivo del reclamo. Il tempo di risposta è quello stabilito dalla Delibera 47 del 2000 dell'*Authority*, e
- b) per il **servizio di igiene ambientale**: entro 10 giorni dalla data di arrivo del reclamo. Il tempo di risposta è quello stabilito dalla rispettiva Carta di servizio.

Il Reclamo è concluso soltanto quando il Responsabile del servizio competente accerta l'esecuzione dell'azione correttiva o preventiva e avvisa il Responsabile qualità ambiente.

Al fine di garantire la massima facilità di accesso ai reclami, l'Alta direzione si impegna, da un lato, a mettere il personale nelle condizioni di sapere gestire correttamente il contatto con il pubblico - indirizzandolo sulle modalità di presentazione del reclamo - e dall'altro, a fornire alla clientela l'apposito modulo di reclamo verbale o telefonico. *ASMT* mantiene un linguaggio semplice e chiaro in tutte le forme di comunicazione del reclamo.

Rispetto della privacy

Il documento programmatico sulla sicurezza

Il Gruppo *ASMT* si è adeguato alle misure in materia di protezione dei dati personali, secondo i termini e le modalità di legge, previsti dall'allegato B punto 26 del Decreto Legislativo 196 del 2003 'Codice in materia di protezione dei dati personali'. Il Documento programmatico sulla sicurezza, redatto il 31 marzo 2006, è depositato presso la sede sociale ed è liberamente consultabile dal pubblico.

Le Risorse Umane

La composizione del personale

Il numero di dipendenti di *ASMT* Servizi industriali Spa al 31 dicembre 2006 è 98, dei quali 5 diversamente abili. Si riportano qui di seguito i principali indicatori relativi al personale.

Tabella 15 - Organico

Organico	al 31/12/2006	al 31/12/2005	Variazioni
Dirigenti	2	2	0
Impiegati	29	30	- 1
Operai	63	61	+2
Totale	94	93	+1

Tabella 16 - Dipendenti per qualifica

Dipendenti per qualifica	Numero	%
Dirigenti	2	2,04%
Impiegati amministrativi	28	28,57%
Impiegati tecnici	3	3,06%
Operai	65	66,33%
Totale	98	

Tabella 17 - Dipendenti per ruolo

Dipendenti per ruolo	Numero	%
Direttore generale	1	1,02%
Dirigente amministrativo	1	1,02%
Responsabili Settore/Ufficio/Servizio	7	7,14%
Coordinatori	3	3,06%
Collaboratori ufficio	23	23,47%
Operatori	63	64,29%
Totale	98	

Tabella 18 - Dipendenti per sesso

Dipendenti per sesso	Numero	%
Donne	12	12,24%
Uomini	86	87,76%
Totale	98	

Tabella 19 - Dipendenti con qualifica di impiegato per sesso

Dipendenti con qualifica di impiegato per sesso	Numero	%
Donne	12	38,71%
Uomini	19	61,29%
Totale	31	

Tabella 20 - Dipendenti per età

Dipendenti per età	Numero	%
Età media: 46 anni		
Da 20 a 30 anni	6	6,12%
Da 31 a 40 anni	18	18,37%
Da 41 a 50 anni	40	40,82%
Oltre i 50 anni	34	34,69%
Totale	98	

Tabella 21 - Dipendenti per anzianità aziendale

Dipendenti per anzianità aziendale	Numero	%
Anzianità media: 14 anni		
Da 1 a 10 anni	32	32,65%
Da 11 a 20 anni	44	44,90%
Da 21 a 30 anni	16	16,33%
Oltre i 30 anni	6	6,12%
Totale	98	

Tabella 22 - Dipendenti per livello di istruzione

Dipendenti per livello di istruzione	Numero	%
Laurea	4	4,08%
Diploma	25	25,51%
Scuola professionale	4	4,08%
Scuola dell'obbligo	65	66,33%
Totale	98	

Tabella 23 - Dipendenti per livello di istruzione e qualifica

Dipendenti per livello di istruzione e qualifica	Dirigenti	Impiegati	Operai	Totale
Laurea	2	2	0	4
Diploma	0	19	6	25
Scuola professionale	0	1	3	4
Scuola dell'obbligo	0	9	56	65
Totale	2	31	65	98

Tabella 24 - Dipendenti per provenienza

Dipendenti per provenienza	Numero	%
Nord Italia	76	77,55%
Centro Italia	5	5,10%
Sud Italia	9	9,18%
Isole	4	4,08%
Europa	1	1,02%
Altro	3	3,06%
Totale	98	

Tabella 25 - Dipendenti per comune di residenza

Dipendenti per comune di residenza	Numero	%
Comune dove ha sede l'azienda	53	54,08%
Altri comuni	45	45,92%
Totale	98	

Tabella 26 - Composizione del personale per tipologia contrattuale

Composizione del personale per tipologia contrattuale	Numero	%
Contratto a tempo indeterminato Full-time	92	93,88%
Contratto a tempo indeterminato Part-time	1	1,02%
Contratto a tempo determinato Full-time	5	5,10%
Contratto a tempo determinato Part-time	0	0,00%
Contratto di apprendistato	0	0,00%
Totale	98	

Tabella 27 - Dipendenti per funzione

Dipendenti per funzione	Numero	%
Servizi a rete	13	13,27%
Servizi ambientali	50	51,02%
Servizi generali	16	16,33%
Commerciale	10	10,20%
Attività di coordinamento	9	9,18%
Totale	98	

Il costo del personale

Nel 2006 i 98 dipendenti di ASMT Servizi Industriali Spa hanno avuto un costo complessivo di 3.909.980,00 euro. In ASMT si applicano tre diversi tipi di contratti di lavoro: 1) nel settore unico gas acqua si applica il contratto di Federutility; 2) nel settore igiene ambientale vige il contratto di Federambiente e 3) per i dirigenti vale il contratto di Confservizi.

Ore lavorate dai dipendenti e tasso di assenteismo

L'orario di lavoro è a tempo pieno per il 99% dei dipendenti. Nel 2006 non vi è stato alcun *turnover* di personale. Su un totale di 98 dipendenti, la percentuale di assenteismo dovuta ad assenze per malattia o ad altre tipologie di permessi è stata del 4,23%. Le assenze causate da eventi infortunistici hanno generato un tasso di assenteismo pari al 2,10%.

Tabella 28 – Ore di assenza e ore lavorate procapite per tipologia

Ore di assenza e ore lavorate procapite per tipologia	Totale ore per tipologia
Malattia	4.617,50
Maternità	25,00
Infortunio	2.696,00
Sciopero	154,00
Permessi retribuiti	370,25
Permessi studio	146,50
Permessi sindacali	49,00
Permessi non retribuiti	63,00
Totale ore assenza	8.121,25
Ore lavorate ordinarie	120.061,00
Ore lavorate straordinarie	6.313,00
Totale ore lavorate	126.374,00

La formazione aziendale

Le attività di formazione realizzate nel 2006 e nel primo semestre del 2007, oltre ad accompagnare i processi di integrazione in atto quale risposta ai bisogni della società, hanno avuto l'obiettivo primario di sviluppare ai diversi livelli di responsabilità le conoscenze e le competenze professionali del personale del settore igiene ambientale, in considerazione dell'avvio del servizio di raccolta dei rifiuti differenziati 'porta a porta'.

Nello stesso periodo le ore di formazione e di addestramento svolte in azienda sono state 397,50 e hanno coinvolto il 76% dei dipendenti. Le attività di formazione e di addestramento operativo sono pianificate e gestite secondo le modalità descritte nella procedura di formazione del personale, in base alle previsioni dello *standard* di qualità della norma ISO 9001:2000 e 14001:2004.

Il processo di formazione e di addestramento si articola in tre fasi:

- l'analisi dei fabbisogni;
- la pianificazione delle attività e la previsione dei relativi costi, e
- l'erogazione delle attività.

ASMT mira a ottimizzare nel breve periodo l'intero processo di formazione, ponendo in essere il Piano di formazione elaborato a seguito di:

- un'ampia rilevazione degli orientamenti strategici di sviluppo dell'azienda, compiuta attraverso interviste individuali al vertice aziendale;
- una rilevazione della specifica domanda espressa dal Servizio qualità e ambiente e dal Servizio sicurezza e salute;
- un'analisi della domanda di formazione espressa dai Dirigenti e dai Responsabili di funzione dei diversi settori dell'azienda, mediante la restituzione del questionario di rilevazione dei fabbisogni formativi,
- un monitoraggio e una valutazione delle attività realizzate.

Relazioni Industriali

Nel 2006 l'attività sindacale si è incentrata soprattutto sul tema degli obiettivi e degli indicatori relativi al 'premio di risultato'; successivamente, la forte evoluzione in atto nei settori dell'igiene ambientale e nel servizio idrico integrato ha generato in *ASMT* l'esigenza di avviare un processo di riorganizzazione aziendale.

Un tale processo ha trasferito l'attenzione delle organizzazioni sindacali e dei rappresentanti interni all'azienda da temi di natura economica a dibattiti inerenti la cessione del ramo d'azienda - destinato alla produzione del servizio idrico integrato - alla società Gestione Acqua Spa, partecipata da *ASMT*, con le implicazioni dovute al trasferimento degli impianti e del personale.

Tabella 29 – Sindacalizzazione del personale

Iscritti al sindacato per organizzazione sindacale	Numero	%
CGIL	18	18,36
CISL	10	10,20
UIL	16	16,32
TOTALE ISCRITTI	44	44,89
TOTALE NON ISCRITTI	54	55,11

La sicurezza sul lavoro

ASMT Servizi industriali Spa ha redatto il documento per la valutazione dei rischi, in ottemperanza a quanto previsto dal Decreto Legislativo 626 del 1994.

La valutazione dei rischi è regolarmente aggiornata, ove le circostanze lo richiedano come la variazione di lavorazioni e nuove attività; l'ultimo aggiornamento della valutazione dei rischi risale al 2006 e si riferisce alle tre filiere del gas, dell'acqua e dell'igiene ambientale. ASMT segue periodicamente la formazione e la informazione dei propri dipendenti e operatori, in ottemperanza alle prescrizioni del Decreto Legislativo 626 del 1994.

Educazione e formazione

Percorsi educativi per la scuola

Il Gruppo *ASMT* basa il proprio progetto educativo sul presupposto che la scuola e l'ambiente possano diventare per i bambini e gli adolescenti i luoghi ideali di ricerca e di sperimentazione, dove imparare a ridurre gli impatti ambientali negativi delle attività umane, grazie a stili di vita e a culture più sostenibili che coinvolgano l'intera comunità locale.

I percorsi didattici di *ASMT* prevedono visite, incontri e collaborazioni con gli insegnanti delle scuole materne, elementari e medie e privilegiano la logica del fare, quale idea portante dell'educazione ambientale, per fare sì che i bambini e i ragazzi recuperino un rapporto equilibrato con l'ambiente e il paesaggio che li circonda.

In un tale tipo di rapporto gli studenti diventano protagonisti delle attività di scoperta e di risoluzione dei problemi ambientali mediante l'osservazione delle cause tipiche di contesto. I percorsi didattici sono formulati all'interno di un progetto trasversale che coinvolge più discipline perché quando si parla di ambiente è necessario considerare le interdipendenze fra il mondo fisico, naturale e umano, analizzando in quest'ultimo gli aspetti socio culturali e le trasformazioni causate dall'uomo. Le fasi di sperimentazione di un tale progetto educativo utilizzano diversi strumenti, tra questi:

- 1 la ricerca sul campo, per entrare in contatto con l'ambiente, percepirlo, esplorarlo e modificarlo;
- 2 la formulazione di ipotesi e la ricerca di soluzioni;
- 3 l'individuazione di aspetti positivi e negativi relativamente al contesto;
- 4 le discussioni e le domande;
- 5 i giochi di ruolo, le interviste, i questionari, la tabulazione dei dati e la loro analisi, e
- 6 la ricerca di strumenti per comunicare il prodotto finale e suscitare il dibattito sull'adeguatezza del mezzo comunicativo, in relazione al contenuto del messaggio.

ASMT propone alle scuole percorsi didattici, i quali si rifanno a:

- 1) **i rifiuti**: il percorso è finalizzato all'analisi della gestione dei rifiuti, verificando la sostenibilità dei comportamenti individuali e le scelte organizzative adottate. Tale percorso aiuta i ragazzi a comprendere l'importanza di trasformare i rifiuti in risorsa e a percepire l'utilità del risparmio e del riutilizzo, al fine di diminuire la quantità dei rifiuti prodotti. La proposta è rivolta agli alunni di tutto il territorio servito e prevede lezioni in classe e visite agli impianti:

- 1 **visita agli impianti di recupero di rifiuti:** gli studenti delle scuole elementari e medie visitano un impianto di valorizzazione rifiuti o un termovalorizzazione. Per motivi di sicurezza la visita è vietata ai bambini delle scuole materne;
 - 2 **giochi di ruolo:** in un percorso di quattro ore le classi del secondo ciclo delle scuole elementari e delle medie inferiori partecipano ai processi gestionali. Ogni classe diventa una piccola *ASMT* e gli studenti assumono i compiti dei Responsabili dei rifiuti, cercando di risolvere i problemi che l'azienda quotidianamente affronta.
- 2) **il territorio:** il percorso, ideato per gli alunni delle scuole materne, elementari e medie, è finalizzato a conoscere le caratteristiche del territorio inteso quale ricerca di forme di equilibrio tra l'uomo e l'ambiente;
- **percorsi di scoperta e riscoperta del territorio:** sono percorsi di educazione allo sviluppo sostenibile attivati da alunni delle classi elementari e medie che scelgono quale contesto il sistema dei sentieri, al fine di promuovere una maggiore conoscenza del territorio da parte della scuola e un coinvolgimento diretto dei ragazzi nella progettazione di itinerari sostenibili per la fruizione delle aree rurali. I percorsi di avvicinamento al 'verde' si articolano come segue:
- scelta di un sentiero o di un'area verde;
 - esplorazione dell'ambiente floristico vegetazionale;
 - studio del territorio attraverso la chiave relazionale uomo ambiente (effetti delle attività antropiche), e
 - rilevazione dello stato di fatto (emergenze ambientali).

I nostri interlocutori

La mappa degli *stakeholder*

Per *performance* sociale si intende la capacità della azienda di creare relazioni positive con i propri *stakeholder*. La conquista della loro fiducia è il fine ultimo della organizzazione; avere una buona *performance* sociale, infatti, significa accrescere la 'reputazione' della impresa nei confronti dei portatori di interesse verso l'azienda.

Gli interlocutori aziendali, o *stakeholder* secondo la terminologia anglosassone, sono tutti quei soggetti che influenzano le attività aziendali o che sono influenzati dalle stesse attività della impresa. E' dunque necessario per la azienda definire i propri interlocutori e conoscere le attività che li coinvolgono.

Descrizione degli *stakeholder*

Un primo gruppo di *stakeholder* di *ASMT Servizi Industriali Spa* è costituito dai '**cittadini e dai clienti**', i quali sono interessati alla trasparenza, all'uguaglianza, alla parità di trattamento, alle informazioni, alla qualità, all'efficienza, alla sicurezza del servizio e al contenimento delle tariffe.

I '**lavoratori**' richiedono all'azienda garanzia occupazionale, sicurezza sul lavoro, qualificazione professionale, percorsi di carriera, un buon clima interno, flessibilità dell'orario di lavoro, coinvolgimento nelle scelte, ascolto, comunicazione e informazione. I '**proprietari**', nella loro veste di 'azionisti', sono interessati alla distribuzione dei dividendi e dei canoni, all'efficienza, alla solidità aziendale e al rapporto con il territorio.

Anche i '**finanziatori esterni**', come le banche, sono interessati alla *performance* economica di *ASMT*. I '**fornitori**' richiedono continuità delle forniture, buone condizioni contrattuali e rispetto dei tempi di pagamento. La '**comunità locale**' chiede coinvolgimento, informazione, condivisione, comunicazione, miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente in cui si vive e sostegno alle iniziative sociali.

Per favorire sia internamente sia esternamente il dialogo con i propri *stakeholder*, e intensificare così la capacità di ascolto per meglio individuare le criticità organizzative interne ed esterne, *ASMT* adotta strumenti diversificati, funzionali al coinvolgimento e alla partecipazione alla vita aziendale.

Sul fronte interno, sono in programma incontri periodici tra il *management* e il personale, finalizzati agli aggiornamenti sul percorso strategico avviato dalla Società nel 2006 e per diffondere la nuova cultura aziendale della responsabilità sociale di impresa.

ASMT verifica sia all'interno sia all'esterno della propria struttura gli impatti delle politiche aziendali tramite indagini di clima rivolte al personale.

Inoltre, *ASMT* attiva periodicamente progetti di misurazione del grado di soddisfazione della clientela e della qualità dei servizi percepita dai clienti e dai cittadini, come previsto dalle 'Carte dei servizi' e dai 'Sistemi gestionali' interni, finalizzati alla certificazione e al mantenimento della qualità aziendale.

Stakeholder istituzionali

- Autorità pubbliche (Comune, Comunità Montane, Provincia, Regione), in particolare quelle dotate di competenza in materia ambientale e di protezione civile (Assessorati all'Ambiente, Arpa);
- azionisti e finanziatori;
- stampa e altri media;
- Associazioni non profit;
- generazioni future;
- cittadini, e
- ambiente.

Stakeholder funzionali

- Risorse umane, e
- fornitori e sub appaltatori.

Tabella 30 - Gli *stakeholder* del Gruppo *ASMT*



Le attese degli *stakeholder*

Azionisti

- Andamento positivo della gestione economica;
- rapporto fiduciario e comunicazione trasparente;
- controllo del rischio economico, sociale e ambientale;
- efficaci regole di governo dell'impresa o buona *governance*,
- sostenibilità degli investimenti nel lungo periodo.

Finanziatori

- Volume, impiego e qualità del debito;
- fiducia del mercato finanziario e finale, e
- prospettive a breve, medio e lungo termine.

Risorse umane

- Gestione secondo i principi di un Codice etico;
- pari opportunità di sviluppo professionale;
- soddisfazione nel ruolo aziendale ricoperto;
- retribuzione adeguata al ruolo svolto in azienda;
- formazione, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- comunicazione interna trasparente, efficace e capillare;
- corrette relazioni industriali, e
- istituti di carattere sociale.

Clienti

- Ascolto delle esigenze;
- continuità e qualità del servizio;
- tariffe eque e trasparenti;
- comunicazione chiara e diffusa, e
- nuovi servizi.

Fornitori

- Aumento delle commesse;
- qualità del rapporto;
- puntualità nei pagamenti, e
- chiarezza, rapidità e trasparenza delle procedure.

Istituzioni

- Correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività, e
- dialogo partecipativo e concretezza.

Generazioni future

- Sostenibilità socio ambientale delle strategie di sviluppo;
- efficace *governance* dell'ambiente e formazione ambientale;
- recupero dei rifiuti, riduzione dei consumi di acqua ed energia;
- sviluppo della ricerca, incremento dell'efficienza energetica;
- sviluppo delle fonti rinnovabili di energia;
- riduzione di tutte le emissioni inquinanti;
- riduzione dell'utilizzo di materie prime, e
- rispetto della biodiversità.

Comunità

- Trasparenza e tempestività nelle comunicazioni;
- sostenibilità socio ambientale delle installazioni industriali;
- disponibilità di canali per il dialogo diretto con la Azienda;
- redistribuzione del reddito nel sociale e filantropia aziendale;
- rapporti con istituzioni internazionali, nazionali e locali;
- rapporti con associazioni di interesse;
- iniziative in favore della collettività, e
- rapporti con i media.

I nostri fornitori

Dati generali sui fornitori di servizi e prodotti

Circa la metà del numero dei fornitori di *ASMT* è composto da aziende con sede legale nella provincia di Alessandria.

Tabella 31 - Localizzazione dei fornitori

Localizzazione dei fornitori (numero)	2006	Comp. %
Fornitori in Provincia	137	56%
Fornitori in Regione	22	9%
Fornitori fuori Regione	86	35%
Totale	245	100%

La valutazione dei fornitori

Al fine del rispetto delle politiche e delle procedure a tutela dell'ambiente e della collettività sottoscritte dai propri fornitori e per una corretta politica di gestione e di selezione dell'Albo fornitori, *ASMT* misura le prestazioni di qualità di ogni processo di fornitura, dei prodotti e dei servizi offerti da ciascun fornitore mediante apposite schede informative e valutative, regolarmente aggiornate dal Responsabile dell'Ufficio acquisti. Prima di ogni contratto di fornitura *ASMT* valuta i potenziali fornitori attraverso un questionario, che comprende diversi punti relativi all'azienda potenziale fornitrice di prodotti o servizi e tra questi:

- 1 la ragione sociale;
 - o la certificazione secondo le prescrizioni ISO ed EMAS;
 - o la data di rilascio e il numero del certificato;
 - o l'ente certificatore;

- il campo applicativo della normativa ISO;
 - l'indirizzo della sede legale e operativa dell'azienda;
 - il referente aziendale;
 - i prodotti e i servizi forniti dall'azienda;
 - la qualifica di sub fornitore a partire da una data certa;
 - la qualifica attuale del fornitore (qualificato, qualificato con riserva e saltuario);
- 2 la valutazione corrente;
- l'analisi dei dati del questionario e i rapporti sulle verifiche ispettive;
 - l'esperienza storica del fornitore;
 - la serietà e la correttezza commerciale;
 - le capacità tecniche e gestionali;
 - la garanzia di collaudo e la correttezza nelle forniture;
- 3 il risultato della valutazione;
- positivo, con riserva o negativo;
 - le limitazioni;
 - la proposta di qualifica del fornitore (qualificato, qualificato con riserva, saltuario ed eliminato)
 - la data della prossima valutazione;
 - il controllo del Responsabile del servizio o del Responsabile qualità ambiente o del Responsabile acquisti o dell'Alta direzione,
- 4 le considerazioni sulle forniture nel periodo di riferimento dato.

ASMT dispone inoltre di un apposito modulo di *audit*, utilizzato soltanto per i fornitori così detti di categoria A2.

In modo particolare, per quanto riguarda il servizio gas e il servizio di igiene ambientale, i fornitori sono valutati in base a:

- 1 la tipologia e l'ubicazione dell'impresa;
- 2 la verifica dell'elenco nominativo relativo alle posizioni del personale Inps e Inail;
- 3 la verifica dell'elenco dei mezzi e delle attrezzature utilizzati;
- 4 la verifica dell'allestimento del cantiere e le conformità della segnaletica;
- 5 la verifica e la dotazione dell'utilizzo corretto dei Dispositivi di protezione individuale Dpi da parte del personale dell'impresa;
- 6 la verifica della preparazione del personale;
- 7 la verifica della corretta esecuzione dei lavori;
- 8 il nome del verificatore;
- 9 le non conformità rilevate;
- 10 i provvedimenti da adottare;
- 11 i tempi previsti;
- 12 i commenti sull'efficacia della procedura;
- 13 la trasmissione del rapporto al Responsabile qualità ambiente, e
- 14 il giudizio sull'omologazione in caso di prima omologazione.

ASMT dispone di appositi codici di criticità per identificare i propri fornitori.

Tabella 32 - Codici di criticità dei fornitori

A1	Materiali/ servizi critici	Importanti in termini di qualità, affidabilità, sicurezza e caratteristiche chimico fisiche del prodotto/servizio di <i>ASMT</i> . Esempi: saracinesche, tubi contatori, trasportatori e altro.
A2	Prestatori di servizi Appalti *	Attività di servizi Lavori *
B	Materiali/ servizi correnti	Per i quali le eventuali 'non conformità' non pregiudicano direttamente la qualità del prodotto/servizio di <i>ASMT</i> . Esempi: materiale elettrico e altro.
C	Materiali/ servizi ininfluenti	In alcun modo impattano sulla qualità del prodotto/servizio finito di <i>ASMT</i> . Esempi: cancelleria e autoricambi.

Soltanto per i fornitori di categoria A1 e B, l'azienda richiede la compilazione di un modulo di controllo dei materiali approvvigionati, riguardante i seguenti punti:

- 1 il nome fornitore;
- 2 il numero dell'ordine di *ASMT*;
- 3 il documento di consegna;
- 4 il componente;
- 5 l'ordine del fornitore;
- 6 la quantità;
- 7 i disegni di riferimento;
- 8 i codici e gli strumenti di controllo utilizzati;
- 9 l'eventuale disegno del componente, le registrazioni e le dimensioni relative;
- 10 l'esito del controllo visivo dimensionale (conforme o non conforme),
- 11 il nome del responsabile del magazzino e del servizio.

ASMT dispone di un proprio processo di standardizzazione qualitativa dell'intera catena di fornitura, in grado di rendere pubbliche le procedure che portano alla scelta dei fornitori e il tipo di garanzie qualitative richieste agli stessi. *ASMT* valuta e seleziona i propri fornitori in base alla loro capacità di fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti aziendali interni.

Nel caso in cui *ASMT* affidi all'esterno attività che possono avere effetti sulla conformità e sugli aspetti socio ambientali dei servizi erogati, assicura il controllo di tali processi effettuando specifici *audit* su ciascun fornitore. L'azienda è dotata di un proprio Albo dei fornitori, composto da diversi elementi, tra i quali figurano:

- 1 il nome e la ragione sociale del fornitore;
- 2 gli elementi di valutazione sulla qualifica conseguita o in corso di valutazione (certificato, fomentazione, storico e documentazione);
- 3 il codice di criticità del fornitore (A1, A2, B e C);
- 4 la tipologia del prodotto o del servizio prestato dal fornitore;
- 5 la data della prima qualifica ricevuta dal fornitore, e
- 6 il monitoraggio delle forniture da parte di *ASMT* (conformità o non conformità del prodotto e del servizio del fornitore). manutenzione del verde

Tutela dell'ambiente

I sistemi di gestione ambientale e della qualità

ASMT ha scelto di certificare le sue attività in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2000 e UNI EN ISO 14001:2004. Scopo principale dell'attuazione del Sistema di gestione integrato qualità ambiente è il consolidamento del controllo degli impatti generati, al fine di migliorare costantemente ogni prestazione ambientale e assicurare servizi in grado di osservare i requisiti previsti dalle leggi applicabili, oltre che assicurare la crescita della soddisfazione dei clienti. Sulla base della propria politica ambientale e della qualità, il sistema di gestione è implementato mediante l'introduzione di procedure atte a garantire il controllo dei principali impatti sull'ambiente e sugli interlocutori collegati alle attività aziendali.

Aspetti ambientali, emergenze e prescrizioni di legge

Gli aspetti ambientali significativi sono tenuti sotto controllo nel tempo per mezzo della procedura che indica le modalità per identificare, valutare e aggiornare gli impatti connessi alle attività, ai prodotti e ai servizi sui quali l'azienda può avere influenza in condizioni normali, anomale e di emergenza.

ASMT ha istituito procedure che indicano le modalità operative e le responsabilità per la gestione dei potenziali eventi incidentali e delle emergenze ambientali, al fine di assicurare un'adeguata prevenzione e garantire che siano correttamente individuate e analizzate le relative cause e possano essere intraprese le opportune azioni correttive e preventive.

La conoscenza della normativa è indispensabile per una corretta gestione delle proprie attività. Tramite una procedura specifica, che cura anche la normativa tecnica di riferimento per l'erogazione dei servizi, si provvede a individuare le prescrizioni legali applicabili ai servizi aziendali, nonché a sorvegliare il rispetto delle scadenze derivanti da tali disposizioni e l'avvenuta esecuzione delle attività previste.

Controlli e azioni correttive

Qualora i risultati prefissati non siano raggiunti, ASMT intraprende azioni correttive per assicurare la conformità dei servizi erogati alla clientela. Oltre a ciò, l'azienda esegue cicli di *audit* del Sistema di gestione qualità ambiente, per verificarne la conformità rispetto alla propria politica ambientale e ai requisiti delle norme applicabili in materia di qualità e per accertare che il sistema sia correttamente attuato e pienamente efficace nel raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

L'impegno sociale

Attività di informazione e sensibilizzazione

Le attività di comunicazione di *ASMT* prevedono obiettivi primari allo stesso sviluppo aziendale, tra questi quelli di:

- proiettare un'immagine dell'azienda all'interno e all'esterno affidabile e trasparente, in grado di infondere sicurezza e di accrescere la reputazione aziendale;
- educare le giovani generazioni a comportamenti corretti e coerenti nel rispetto delle sempre maggiori necessità ambientali;
- aumentare il livello di conoscenza sia all'interno sia all'esterno dell'azienda e accrescere la cultura sulla tecnologia aziendale;
- informare, ascoltare e coinvolgere la clientela interna ed esterna per rendere condivisibile, percepibile e partecipata ogni azione dell'azienda, allo scopo di ottimizzare la relazione impresa cliente;
- stare sul mercato aumentando la gamma dei servizi offerti, e
- fidelizzare il cliente.

Al fine di raggiungere tali obiettivi sono periodicamente attivati specifici progetti di comunicazione interna ed esterna.

Sponsorizzazioni

ASMT contribuisce allo sviluppo e alla realizzazione di iniziative e di attività che sollecitano il contesto sociale, ambientale, culturale e ricreativo dei Comuni di riferimento e che concorrono a caratterizzarli anche oltre i confini locali. In modo particolare il Gruppo *ASMT* sponsorizza progetti e attività promossi da Enti locali quali i Comuni soci e i Comuni serviti da *ASMT* Servizi Industriali Spa, le Autorità d'Ambito, i Consorzi, la Provincia di Alessandria e la Regione Piemonte.

Grazie ai contratti di sponsorizzazione - accordi fra le parti a titolo oneroso e a prestazioni corrispettive mediante i quali un soggetto si obbliga a favorire nell'ambito di proprie iniziative destinate al pubblico la diffusione del marchio e di altri elementi distintivi di un'azienda privata - *ASMT* Servizi Industriali Spa, in qualità di soggetto sponsorizzante, si obbliga a pagare un dato corrispettivo in denaro o altra utilità nella previsione che il pubblico associ all'iniziativa oggetto di sponsorizzazione la propria figura di *sponsor* e nella convinzione che da tale associazione di idee possa conseguire un ritorno di immagine.

Le iniziative e gli eventi oggetto di sponsorizzazione sono autorizzati dall'Amministratore delegato di *ASMT*, nell'ambito del piano programmatico predisposto annualmente in sede di definizione del *budget* aziendale, approvato dal Consiglio di amministrazione. Le attività a cui associare il logo *ASMT* sono valutate e selezionate privilegiando le iniziative che hanno un impatto migliorativo sulla qualità della vita, coerentemente con la 'missione' aziendale.

Le sponsorizzazioni sono utilizzate unicamente in conformità ai fini istituzionali di *ASMT* e interessano iniziative riguardanti in modo particolare:

- 1 il fattore ambiente e le attività antropiche;
- 2 la terra, l'acqua e l'aria;
- 3 l'uso corretto delle risorse naturali;
- 4 il disinquinamento del territorio;
- 5 la tutela e la fruizione dell'ambiente urbano;
- 6 l'ambiente e l'energia come risorse, e
- 7 la sensibilizzazione sulla raccolta differenziata dei rifiuti.

ASMT sostiene progetti promossi da Associazioni di tutela ambientale e sociale, eventi ed iniziative patrocinati dai Comuni e dalla Provincia di Alessandria, finalizzati alla sensibilizzazione dei cittadini sui principali temi socio ambientali.

Obiettivi di miglioramento

In questo ultimo capitolo sono poste in evidenza le relazioni intercorrenti tra i contenuti della missione e della politica ambientale e i risultati ottenuti da *ASMT* nel corso del 2006.

La qualità dei servizi

La presenza delle 'Carte dei servizi' gas e igiene urbana è un elemento importante nel rapporto tra azienda e cliente. Le Carte dei servizi indicano gli *standard* di qualità ai quali l'azienda si deve attenere per il rispetto delle modalità e dei tempi di servizio contenuti nelle stesse.

Anche la crescita dei servizi effettuati su richiesta dei clienti è un risultato positivo della politica aziendale e costituisce una prova concreta che i servizi forniti da *ASMT* sono in grado di soddisfare tutte le esigenze dei clienti.

Ulteriore garanzia circa la qualità dei servizi erogati dal Gruppo *ASMT* è la certificazione di qualità, che presuppone un costante controllo e una periodica revisione di tutte le procedure organizzative e gestionali.

Il rispetto dell'ambiente

La certificazione ambientale rappresenta la logica conseguenza della sensibilità aziendale verso l'ambiente nel quale *ASMT* opera. Ogni intervento è finalizzato alla riduzione degli impatti ambientali sul territorio. L'impegno dei cittadini e dell'azienda, al fine dell'aumento della raccolta differenziata, permetterà di raggiungere e di superare gli obiettivi previsti dalla legge.

La capacità di ascolto dei dipendenti

Le indagini di clima permettono di graduare le politiche del personale sulla base delle criticità rilevate, verificando il grado di conoscenza e di condivisione della missione aziendale da parte dei dipendenti.

La comunicazione interna permette invece di informare e di coinvolgere il personale nelle singole scelte aziendali, al fine di costituire una direzione allargata, che sappia ascoltare ciascun individuo quale portatore di interesse per l'azienda.

La professionalità dei dipendenti

La formazione professionale è utilizzata in *ASMT* per aumentare le competenze delle persone attraverso un sistema premiante, che collega i risultati aziendali alla retribuzione di ciascun dipendente.

L'innovazione continua

ASMT ha avviato interventi di potenziamento delle proprie infrastrutture e investimenti per l'avvio di nuovi servizi, al fine di migliorare costantemente il grado di soddisfazione della propria clientela.

Lo sviluppo della comunità locale

Il rapporto con la comunità locale si sviluppa all'interno di progetti previsti periodicamente dalle Amministrazioni comunali e da quella provinciale, alle quali *ASMT* presta i propri servizi. Attraverso le sponsorizzazioni *ASMT* finanzia molte iniziative culturali, sociali e sportive a livello locale.

GLOSSARIO

A

Agenda 21 locale

Processo di *partnership* attraverso il quale gli Enti locali definiscono, in collaborazione con gli attori locali, un piano di azione per raggiungere la sostenibilità a livello locale.

Anidride carbonica (CO₂)

Gas prodotto da tutti i processi di combustione di carburanti e di combustibili fossili oltre che dai processi naturali. Contribuisce alla formazione dell'effetto serra.

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Organo di governo settoriale preposto alla regolamentazione e al controllo del mercato energetico italiano.

B

Balanced Scorecard

Sistema di gestione interno per la definizione e il monitoraggio degli obiettivi strategici interni.

Bilancio ambientale

Rapporto annuale che rende conto degli impatti generati dall'azienda sull'ambiente in termini di prelievo di risorse naturali e di emissioni di inquinanti.

Bilancio di sostenibilità

Strumento che rende conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, ambientale e sociale.

Bilancio sociale

Documento che intende fornire a tutti gli *stakeholder* un quadro complessivo delle *performance* dell'azienda, aprendo un processo interattivo di comunicazione sociale.

C

Carta dei servizi

Documento aziendale che fissa gli *standard* di qualità riferiti ai servizi aziendali.

Certificazione ISO 14001

Standard che certifica il sistema di gestione ambientale interno aziendale.

Certificazione ISO 9001

Standard che certifica il sistema di qualità interno aziendale.

Contact Center

Sportello fisico e virtuale per la gestione del rapporto con il cliente.

Contratto di servizio

Contratto che definisce e regola le prestazioni e i rapporti tra l'azienda e i Comuni che le affidano i servizi in gestione.

G

Gas serra

Gas trasparenti alla radiazione solare che non consentono la dispersione del calore proveniente dalla terra e che pertanto producono il surriscaldamento dell'atmosfera.

Geotermia

Giacimento di acqua calda a 100°C a mille metri di profondità, ubicato nei pressi di Ferrara.

Gestione calore

Gestione di impianti termici per il riscaldamento per conto di clienti pubblici o privati.

Global reporting initiative (Gri)

Organizzazione che ha definito i principi di redazione e i contenuti del bilancio di sostenibilità.

Gruppo di studio per il bilancio sociale (Gbs)

Gruppo di studio italiano che ha definito i principi di redazione e i contenuti minimi del bilancio sociale.

J

Joule

Unità di misura dell'energia adottata nel Sistema Internazionale.

M

Margine operativo lordo

Il margine operativo lordo si ottiene dopo aver sottratto dal valore della produzione i costi operativi (materie prime, prestazioni di servizi e personale). Misura la capacità dell'azienda di produrre servizi in modo efficiente.

Monossido di carbonio (CO)

Gas prodotto da un'imperfetta ossidazione di un combustibile contenente carbonio.

O

Ossidi di azoto (NOx)

Gas di ossidificazione dell'azoto, prodotto in fase di combustione in presenza di ossigeno e azoto. Contribuisce alla formazione delle piogge acide.

Ossidi di zolfo (SOx)

Gas inquinanti prodotti dalla combustione di combustibili solidi e liquidi con contenuto di zolfo. Contribuisce alla formazione delle piogge acide.

R

Registrazione EMAS

Regolamento comunitario che prevede l'adozione da parte delle aziende di un sistema di gestione ambientale basato su politiche, programmi, procedure e obiettivi di miglioramento dell'ambiente e la pubblicazione di una dichiarazione ambientale che viene convalidata dal certificatore accreditato e registrata dal Comitato Interministeriale ECO-AUDIT.

Return on Investment ROI

Rapporto tra il reddito operativo e il capitale investito. Indica la redditività percentuale del capitale investito.

Risultato al netto delle imposte

Il risultato al netto delle imposte rappresenta l'utile finale che è prodotto dall'azienda e che è distribuito ai soci o reinvestito all'interno dell'azienda stessa.

Risultato operativo

Il risultato operativo si ottiene sottraendo al margine operativo lordo gli ammortamenti e gli altri accantonamenti.

S

Stakeholder

Soggetti intesi nel senso di individui, gruppi e organizzazioni che hanno con l'azienda relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nell'attività dell'azienda per le relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono significativamente influenzati.

T

Tassa Rifiuti Solidi Urbani TARSU

Tassa pagata dai cittadini al Comune per la gestione dei servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

Tariffa Igiene Ambientale (TIA)

Tariffa dovuta da chiunque, a qualsiasi titolo, occupi o conduca locali o aree scoperte oppure detenga locali a disposizione allacciati anche ad un solo servizio pubblico (gas, acqua o energia elettrica); prevede due grandi categorie di utenze: le UTENZE DOMESTICHE (privati cittadini) e le UTENZE NON DOMESTICHE (locali per uffici o attività commerciali e d'impresa) e si compone di:

- parte fissa: determinata in base alle componenti essenziali del costo del servizio di igiene ambientale (investimenti, ammortamenti, personale) e legata alla superficie degli immobili;
- parte variabile: rapportata alle quantità di rifiuti raccolti, al servizio fornito, all'entità dei costi di gestione e legata alla reale produzione di rifiuti.

Le due voci sono evidenziate separatamente nella bolletta.

Teleriscaldamento

Sistema di riscaldamento di zone urbane attraverso la distribuzione di acqua calda proveniente da una sorgente centralizzata.

Termovalorizzatore

Impianto di smaltimento di rifiuti che permette di produrre energia elettrica o calore dalla combustione dei rifiuti.

V

Valore aggiunto

Differenza tra valore della produzione e costi esterni. Misura, in termini monetari, quanto valore è stato prodotto annualmente dall'azienda.

Scheda di valutazione del Bilancio sociale 2006

Le chiediamo la sua disponibilità a rispondere alle seguenti domande e a restituire la presente scheda tramite fax (0131 - 872799) o posta (ASMT Servizi Industriali Spa, Strada Statale 35 dei Giovi 42 - 15057 Tortona, Alessandria).

A. In quali delle seguenti categorie di *stakeholder* si riconosce maggiormente?

1. cliente;
2. dipendente;
3. azionista;
4. finanziatore;
5. fornitore, o
6. comunità locale.

B. Ritieni che le attività di ASMT siano state coerenti con i principi, la missione e la politica ambientale dichiarate?

1. sì;
2. no, o
3. non so.

C. Come valuta le informazioni contenute nel Bilancio sociale?

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Credibilità delle informazioni					
Completezza delle informazioni					
Importanza delle informazioni					
Chiarezza delle informazioni					
Facilità di lettura					

D. Quale sezione del documento considera più importante?

1. identità aziendale;
2. distribuzione del valore aggiunto;
3. *performance* economica;
4. *performance* ambientale, o
5. *performance* sociale.

E. Su quale delle seguenti sezioni gradirebbe avere maggiori informazioni?

1. identità aziendale;
2. distribuzione del valore aggiunto;
3. *performance* economica;
4. *performance* ambientale, o
5. *performance* sociale.

F. Ulteriori osservazioni:

Il presente documento è stato elaborato dalla Dott.ssa Roberta Panigo,
Responsabile Comunicazione, Qualità Ambiente,
in collaborazione con:

Dott.ssa Paola Fiore - ETICA@AMBIENTE® *Environmental Consulting & Communication*, Servizi di Comunicazione e Consulenza Ambientale Integrata di Impresa, per l'attività di programmazione e ricerca, informazione e formazione, redazione e comunicazione del presente documento.

Tale pubblicazione è di proprietà di ASMT Servizi Industriali Spa, che ne detiene tutti i diritti. Ogni riproduzione parziale o totale è vietata, salvo espressa autorizzazione scritta dell'Alta direzione.

© I Edizione Dicembre 2007