# Report di Sostenibilità 2019-2020

Sei

Servizi ecologici integrati Toscana

Sei

Servizi ecologici integrati Toscana

# Lettera agli stakeholder

Cari *Lettori*,

così come avvenuto per il bilancio d'esercizio, il Report di Sostenibilità 2019-2020 viene presentato agli stakeholders in un contesto completamente nuovo per Sei Toscana, protagonista negli ultimi mesi di rilevanti cambiamenti legati all'assetto societario e alla governance. A fine 2020 il Gruppo Iren è entrato nella compagine societaria attraverso l'acquisizione della società Unieco Ambiente e delle aziende ad essa collegate, tra cui Sta spa (ora Iren Ambiente Toscana spa). Con l'ingresso del nuovo Socio, Sei Toscana ha rinnovato il CDA, nominando i nuovi membri il 15 dicembre 2020.

Il Report di Sostenibilità che Sei Toscana presenta in queste sede, dunque, è relativo alle gestioni precedenti e chiude simbolicamente una fase per avviarne un'altra, in cui si afferma un radicale **cambiamento** avviato con una sostanziale e progressiva riorganizzazione aziendale, improntato sull'introduzione di nuove **procedure** e sempre più orientato verso gli obiettivi di **sostenibilità**. Mentre scriviamo questa introduzione, ci accingiamo a presentare un ambizioso **piano industriale**, che rappresenta oggi per Sei Toscana e per tutto il territorio gestito l'inizio di una nuova era. Si tratta di un piano che coniuga gli obiettivi di riequilibrio economico finanziario e di **crescita** aziendale, ad obiettivi di contenimento dell'impatto tariffario sui nostri **cittadini**, senza perdere di vista gli obiettivi ambientali, primo fra tutti l'incremento quantitativo e qualitativo delle **raccolte differenziate**.

Nonostante il cambiamento in atto abbiamo scelto, senza nessuna esitazione, di redigere il report di sostenibilità poiché l'azienda crede profondamente nel valore di questo documento volontario. Siamo convinti che questo lavoro rappresenti un insostituibile strumento di **conoscenza** dell'azienda, prima ancora che uno strumento di comunicazione.

Grazie al corposo lavoro di ricognizione, analisi e descrizione, svolto prevalentemente dalle strutture aziendali, attraverso queste pagine restituiamo ai nostri interlocutori una fotografia nitida del punto da cui partiamo per costruire, fin da subito, il **futuro** di questa realtà aziendale. È stato importante volersi e potersi raccontare, osservando con attenzione i margini di **miglioramento** e gli ambiti di intervento su cui orientare l'azione nei prossimi anni.

I **valori** della sostenibilità costituiscono per Sei Toscana un **impegno** imprescindibile, lo strumento dell'agire quotidiano su cui fondare la propria storia, che si rinnova e che cresce con una visione di futuro sempre più in linea con la realizzazione gli obiettivi dell'**Agenda 2030**.

Sei Toscana è dal 2014 il gestore dei servizi di raccolta dei rifiuti dei 104 comuni dell'ATO della **Toscana** del Sud, un territorio vasto, di grande valore naturale, paesaggistico e storico, in cui gli obiettivi dello sviluppo sostenibile trovano collocazione spontanea, anche in ragione di una tradizione di tutela e rispetto dell'ambiente che da sempre coniuga lo **sviluppo** delle arti e dei mestieri in favore di un livello elevato di **qualità** della vita.

In questo contesto la nostra azienda rappresenta un perno importante sia per l'impatto socioeconomico al quale contribuisce con la sua attività, sia per la responsabilità che ogni giorno esercita sull'ambiente e sulla sua tutela.

Con la consapevolezza di questa importante missione, con il sostegno dei Soci e di tutto il CdA e grazie all'impegno di tutti i lavoratori che ogni giorno si prendono cura del nostro territorio, Sei Toscana pone oggi le condizioni per guardare al futuro con ragionevole ottimismo e immaginare per gli anni a venire una nuova fase di fiducia e crescita sostenibile.

Il Presidente

Alessandro Fabbrini

# Guida alla lettura

Sei Toscana pubblica il suo secondo Report di Sostenibilità con l'obiettivo di illustrare ai propri stakeholder le attività del biennio 2019-2020.

Il nuovo management aziendale, insediatosi a dicembre 2020, intende intraprendere un'approfondita attività di coinvolgimento degli stakeholder e di posizionamento. Questa attività porterà, nel corso del 2021, anche ad un'analisi dei principali temi materiali ed alla costruzione della matrice di materialità, che sarà poi la base di partenza (insieme al nuovo Piano Industriale – in corso di approvazione) per il Report del prossimo anno.

Il Report di Sostenibilità 2019-2020, in linea con le evoluzioni del reporting a livello internazionale, è stato redatto utilizzando un set di indicatori selezionati fra quelli proposti da GRI Standards (opzione core) ed individuati attraverso il gruppo di lavoro sulla CSR (Corporate Social Responsability) istituito all'interno di Utilitalia, la Federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas.

Le principali fonti dei dati e delle informazioni riportate sono:

- Sistemi gestionali e contabili aziendali
- Sistema di gestione integrato aziendale per la qualità, l'ambiente e la sicurezza
- Unità organizzative aziendali, ciascuna per il proprio ambito di competenza

Nella lettura dei dati 2020 bisogna tener presente il contesto storico in cui l'Azienda ha operato. L'emergenza sanitaria, infatti, ha coinvolto anche le attività di Sei Toscana. Nonostante l'azienda si sia organizzata per dare continuità ai servizi e si sia messa a disposizione delle amministrazioni comunali per i servizi aggiuntivi necessari, molte attività legate soprattutto all'educazione ambientale, al rapporto con i cittadini-utenti ed ai nuovi servizi hanno subito un rallentamento o, comunque, una revisione rispetto a quanto da progetto.

I contenuti del Report sono presentati ed approvati dall'Assemblea dei Soci.

Il Report è disponibile in formato digitale all'interno del sito *www.seitoscana.it.*

# HIGHLIGHTS

| | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| Fatturato | € 184.072.410 | € 204.806.648 |
| EBITDA | € 4.852.168 | € 10.791.885 |
| Valore aggiunto distribuito | € 53.075.150 | € 54.492.576,13 |
| Investimenti | € 11.870.521 | € 18.703.841 |
| Numero di comuni serviti | 104 | 104 |
| Numero di dipendenti | 1.100 | 1.069 |
| Ore di formazione totale | 3.784 | 12.670 |
| Numero di abitanti serviti | 892.820 | 895.969 |
| Numero di utenze servite | 637.635 | 628.193 |
| Educazione ambientale | 3.600 studenti | 19.000 studenti |

# Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile e il ruolo delle imprese

Nel 1987 nasce il concetto di sostenibilità, intesa come capacità di "soddisfare i bisogni della generazione presente senza compromettere quelli delle generazioni future"

Nel 2015 l'ONU lancia una sfida a istituzioni, imprese e cittadini definendo i 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs) ai quali impegnarsi a contribuire entro il 2030 per affrontare le problematiche globali relative allo sviluppo economico e sociale. Attraverso target ed indicatori ognuno dei 17 obiettivi può diventare raggiungibile, grazie al contributo di tutti, e dunque anche delle imprese, alle quali si chiede di non concentrarsi più esclusivamente sugli aspetti economico-finanziari, ma di valutare e ponderare gli impatti sociali e ambientali del proprio business. Per rispondere alla chiamata delle Nazioni Unite e in coerenza con la propria missione, Sei Toscana ha scelto di impegnarsi in particolare su 10 obiettivi attraverso una serie di azioni:

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Il Report di Sostenibilità rappresenta per l'Azienda lo strumento per dare conto degli impegni per la sostenibilità e dei risultati raggiunti ogni anno, veicolando questo messaggio ai propri stakeholder.

# *Indice*


1 *Chi siamo* 11

2 *Il nostro lavoro* 31

3 *Responsabilità ambientale* 49

4 *Gli Stakeholder* 55

5 *Le nostre persone* 57

6 *I cittadini / utenti* 69

7 *Aziende private* 79

8 *Amministrazioni locali* 81

9 *L'Ato Toscana Sud* 87

10 *Fornitori* 91

11 *I Media* 95

12 *L'Educazione ambientale* 97

# 1

# Chi siamo

A partire dal 1° gennaio 2014 Sei Toscana è il **gestore del servizio integrato dei rifiuti urbani** nelle province dell'**ATO** (Ambito Territoriale Ottimale) **Toscana Sud**, che comprende le province di Arezzo, Grosseto e Siena e sei comuni della provincia di Livorno (Piombino, San Vincenzo, Sassetta, Suvereto, Castagneto Carducci e Campiglia Marittima).

Il territorio servito si estende per oltre metà della Toscana ed è caratterizzato da una bassa densità abitativa: **71 ab/km²**

2,7 volte inferiore alla media nazionale: 196 ab/km²
2,3 volte inferiore alla media regionale: 160 ab/km²



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

# Dove siamo e cosa facciamo

Il territorio servito da Sei Toscana è quello della Toscana del Sud e copre circa la metà dell'intera superficie regionale, racchiudendo 104 comuni (35 aretini, 28 grossetani, 6 livornesi e 35 senesi). Un territorio molto eterogeneo che comprende zone montuose, collinari e marittime, fatto di piccoli borghi, città d'arte, luoghi patrimonio dell'Unesco, parchi e riserve naturali. Un territorio da salvaguardare, in cui la gestione sostenibile dei rifiuti riveste un ruolo strategico ai fini della salvaguardia e della tutela dell'ambiente.

Il sistema di raccolta integrata predisposto da Sei Toscana consente di affiancare alla raccolta dei rifiuti solidi urbani indifferenziati tutte le tipologie di raccolta differenziata: organico, carta, plastica, vetro, alluminio, tetrapak. I servizi di raccolta si svolgono sia attraverso contenitori stradali (cassonetti tradizionali o con sistemi di accesso controllato con riconoscimento dell'utenza) che attraverso il sistema del ritiro domiciliare, in cui gli utenti devono raccogliere i rifiuti nei sacchetti e mastelli dati in dotazione dall'azienda e conferirli in strada nei giorni e negli orari stabiliti del relativo calendario. Sei Toscana è attiva sul territorio anche con servizi di spazzamento e pulizia di vie e piazze cittadine, gestione dei centri di raccolta e tutta una serie di servizi accessori ed opzionali a disposizione sia dei privati che delle Amministrazioni locali.

Le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio nel territorio è svolta dall'ATO Toscana Sud.

L'Azienda ha la sede centrale nel comune di Siena e due sedi amministrative distaccate nei comuni di Arezzo e Grosseto.

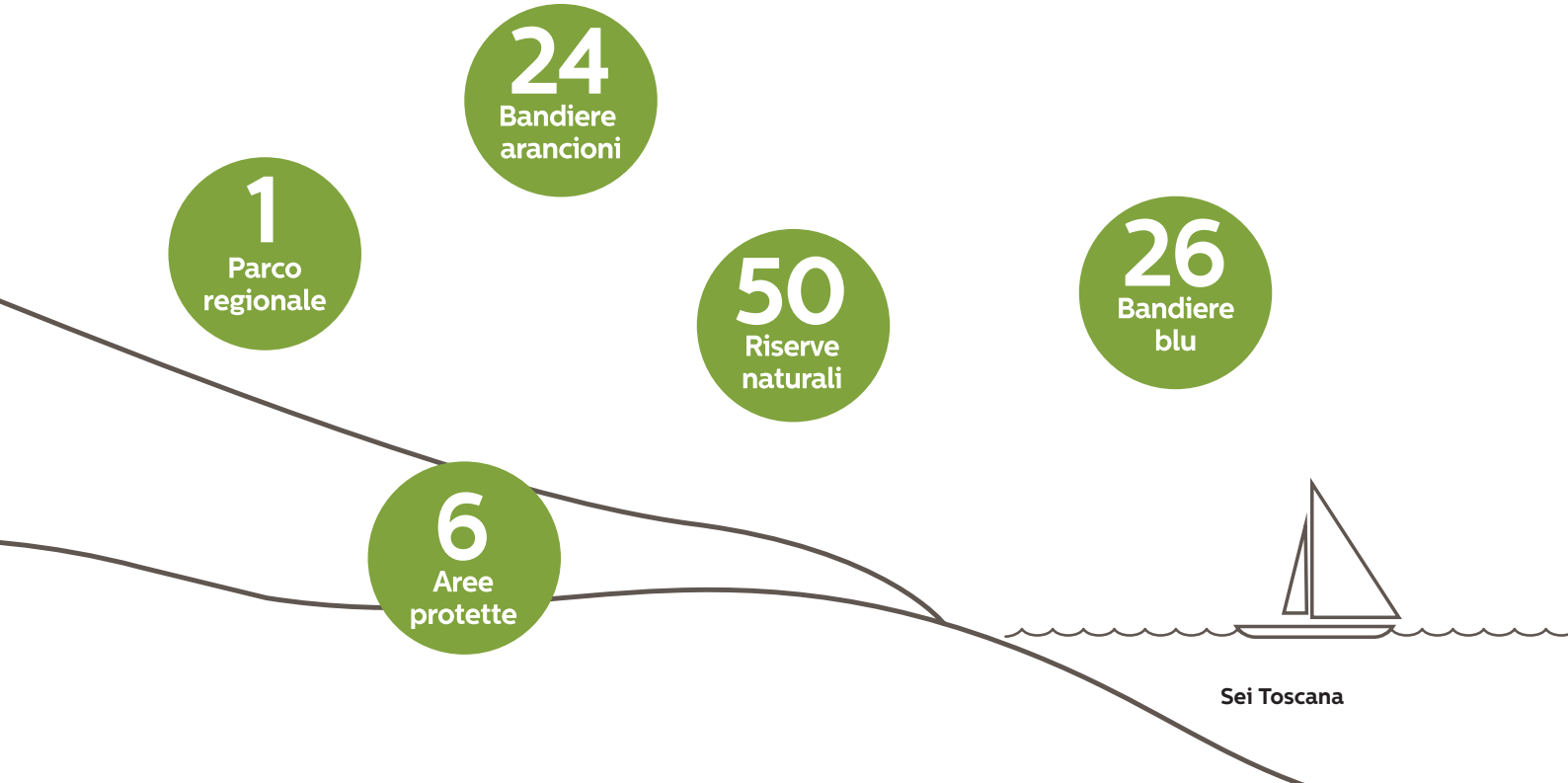
Gli abitanti e gli utenti e serviti dall'Azienda sono riportati nella tabella seguente:

| Abitanti serviti | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Abitanti serviti servizio igiene ambientale | 895.969* | 892.820** |
| **Utenti serviti** | | |
| Utenti del servizio igiene ambientale<br>*comprende le utenze domestiche e non domestiche* | 628.193 | 637.635 |

**dato ISTAT al 31/12/18*

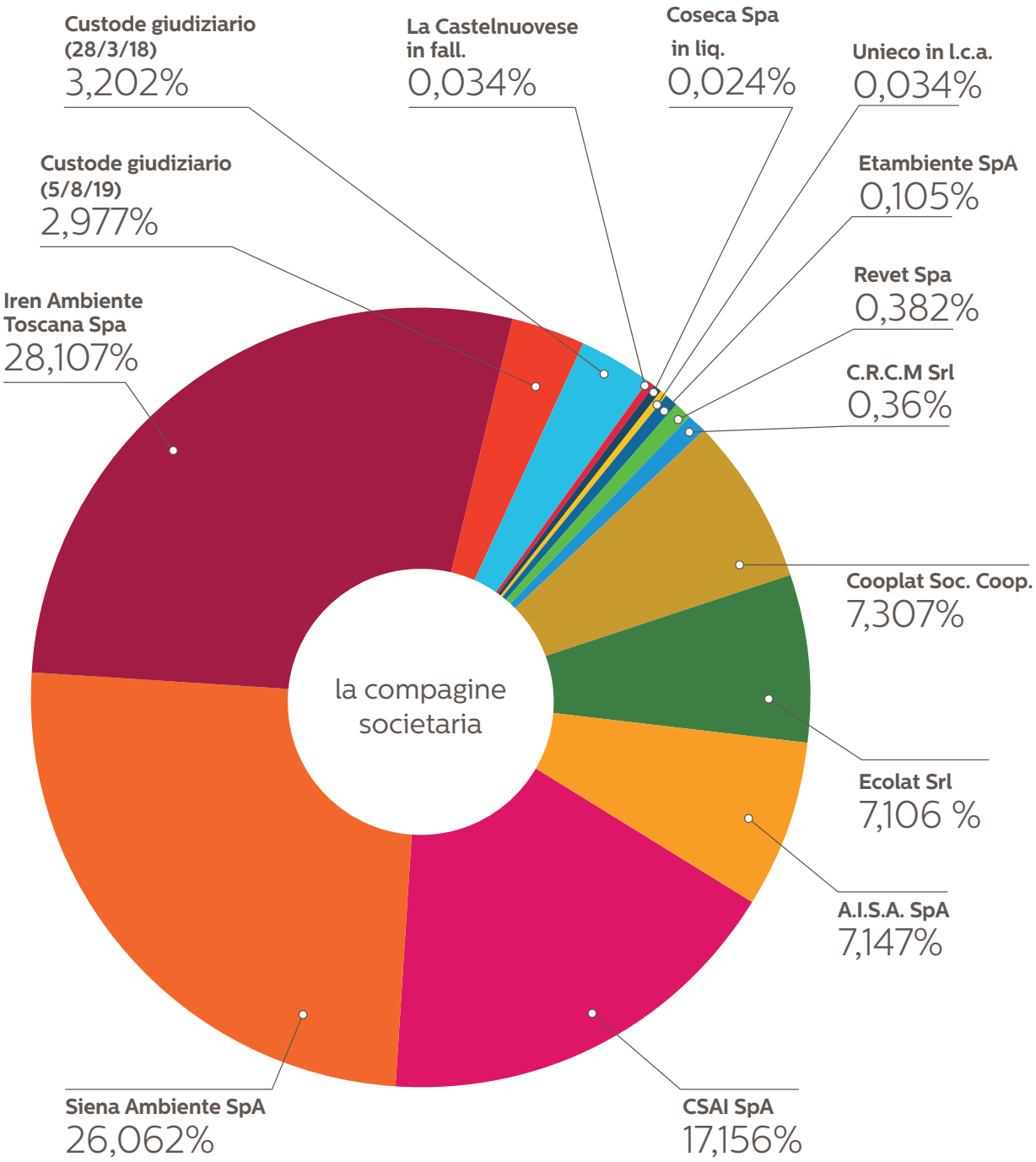
*** dato ISTAT al 31/12/19*





# La struttura societaria

L'azienda ha un **capitale sociale pari a 42.236.230,26 €.**
La compagine societaria è costituita da:



# La Governance

## Il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea dei Soci

La Governance della società si configura secondo un modello tradizionale che vede, accanto al massimo organo volitivo rappresentato dall'Assemblea dei Soci, la presenza di un Consiglio di Amministrazione e di un Collegio Sindacale, entrambi nominati dalla stessa.

Il Consiglio di Amministrazione si compone di 9 membri, nominati con il sistema del voto di lista.

Il Consiglio di Amministrazione nomina tra i suoi componenti un Presidente e due Vicepresidenti, su designazione dei Soci Gestori, nonché un Amministratore Delegato, vertice del management aziendale, su designazione dei Partner Industriali, assunta a maggioranza delle quote sociali di loro spettanza. All'Amministratore Delegato competono i poteri previsti direttamente in Statuto.

La Società ha, inoltre, un Direttore Generale, nominato su proposta dell'Amministratore Delegato, come da Statuto.

| Consiglio di Amministrazione | Donne | Uomini | >50 anni | Laureati |
|---|---|---|---|---|
| 9 membri | 1 | 8 | 9 | 9 |



Il Collegio Sindacale, di nomina assembleare, è composto da un Presidente e due Sindaci Effettivi (oltre che da due Sindaci Supplenti) ed esercita le funzioni di controllo, ad eccezione del controllo contabile che viene esercitato da primaria Società di Revisione.

## Modello Organizzativo 231, Organismo di Vigilanza e Codice Etico

Sei Toscana ha adottato fin dal settembre 2014 (ossia poco dopo la sua costituzione) il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 (MOG), successivamente più volte aggiornato e modificato in conseguenza delle novelle legislative, che introducono nuovi reati presupposto nel novero dei "reati 231" e delle variazioni organizzative. Il MOG attualmente vigente, aggiornato rispetto all'introduzione dei reati tributari, è stato revisionato nella sua struttura, attraverso la razionalizzazione delle attività sensibili sulla base dei processi sensibili e consta di una parte generale e di una parte speciale, quest'ultima contenente i principi generali di comportamento e i protocolli specifici per la prevenzione dei reati presupposto di responsabilità amministrativa dell'ente.

Punti cardine del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 (fin dalla sua prima stesura) sono:

- mappatura delle aree di business più a rischio di reati rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/2001;
- adozione di presidi e procedure per la prevenzione di reati rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/2001;
- supervisione e controllo del Modello affidata ad un Organismo di Vigilanza a composizione collegiale, dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo;
- attività di formazione e informazione rivolta a tutti i destinatari del Modello.

Costituiscono parti integranti del MOG:

- il Codice Etico, che esprime i principi di "deontologia aziendale" che la Società riconosce come propri e sui quali richiama l'osservanza da parte di tutti i Dipendenti, Organi Sociali, Consulenti e Partner. Il rispetto del Codice Etico e del MOG è garantito dall'attuazione di un Sistema Disciplinare che ne sanziona le violazioni, a seconda della loro specificità e da attività di formazione dedicata; e
- la Procedura organizzativa e norme comportamentali ex D.Lgs. 231/01, che ha lo scopo di definire i ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti nei processi/attività aziendali, le norme comportamentali e le modalità operative di esecuzione delle attività anche in applicazione alle disposizioni del MOG. La strutturazione della presente procedura viene effettuata con particolare attenzione a quelle determinate aree che maggiormente espongono, sia pure a titolo meramente potenziale, la Società al rischio della commissione di reati presupposto previsti dal D.Lgs. 231/2001.



Il MOG e il Codice Etico sono approvati dal Consiglio di Amministrazione e sono consegnati a tutti i nuovi assunti e/o nuovi membri degli organi social. Sono inoltre pubblicati sul sito internet della Società e tutti i fornitori, consulenti e collaboratori della Società si impegnano al loro integrale rispetto.

MOG e Codice Etico sono redatti in italiano perché la società opera esclusivamente in Italia e i propri dipendenti, amministratori, partner e collaboratori parlano la lingua italiana.

Nel 2020 la Società ha provveduto all'aggiornamento del MOG al fine di recepire le novelle normative, tra cui gli illeciti tributari nonché delle indicazioni operative di Confindustria del giugno 2020 in ambito di responsabilità 231 per la gestione dell'emergenza Covid-19. L'aggiornamento del Modello è stato approvato dal CdA il 27 gennaio 2021.

Sei Toscana fin dall'adozione del MO ha nominato un Organismo di Vigilanza (in breve OdV) nel rispetto dei requisiti previsti dal D.Lgs 231/01, scegliendo la forma collegiale.

L'OdV opera con autonomi poteri di iniziativa e controllo, vigila sull'osservanza, sull'adeguatezza e

sull'opportunità di revisionare il Modello 231, anche mediante la ricezione di flussi informativi periodici dai Dirigenti e dai Responsabili di Unità Organizzativa, interviste ai referenti aziendali e audit.

L'OdV è nominato dal Consiglio di Amministrazione che, contestualmente alla nomina, fissa la durata in carica del medesimo.

Tale durata non può essere superiore a tre esercizi e scade con l'approvazione, da parte dell'assemblea, del bilancio relativo all'ultimo esercizio indicato nell'atto di nomina, e comunque non oltre la data di scadenza del Consiglio di Amministrazione che ne ha effettuato la nomina.

L'OdV attualmente in carica (fino all'approvazione del Bilancio 2022) è composto da 3 professionisti esterni alla Società e con competenze legali, accademiche e contabili:

| | | |
|---|---|---|
| Presidente,<br>Avv. **Angela Cutuli** | Prof. **Marco Allegrini** | Dott. **Gionata Ghiozzi Pasqualetti** |

Nel corso del 2020 l'Odv si è riunito 12 volte mentre nel 2019 si è riunito 8 volte.

## Internal Audit

La Società nel 2017 ha inserito nella propria organizzazione l'Internal Audit, unità organizzativa di controllo interno, autonoma e indipendente che riporta gerarchicamente al Presidente del CdA.

L'Internal Audit valuta sistematicamente ed in modo indipendente l'efficacia e l'adeguatezza del sistema di controllo interno tramite un approccio professionale e sistematico che può generare valore aggiunto in quanto finalizzato a valutare e migliorare i processi di gestione dei rischi, di controllo e di governance.

La Funzione promuove il continuo sviluppo del controllo interno al fine di portare all'attenzione del Consiglio di Amministrazione i possibili miglioramenti nell'ambito delle diverse attività operative.

Il Responsabile della Funzione Internal Audit comunica e interagisce all'occorrenza con il Consiglio di Amministrazione, tramite il Presidente, e con gli organi interni ed esterni di controllo.

Il Consiglio di Amministrazione approva annualmente il Piano di Audit, definito sulla base di un processo strutturato di analisi e prioritizzazione dei principali rischi aziendali.

La funzione opera sulla base di uno specifico Mandato del CdA, documento che definisce i principi, le regole della mission, l'ambito di competenza, la professionalità, l'indipendenza, le responsabilità e l'autorità della funzione.

## La lotta alla corruzione

La lotta alla corruzione rappresenta un tema chiave per la Società. Ciò trova conferma sia nelle disposizioni dettate dal Codice Etico, sia nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo finalizzato alla prevenzione dei rischi di commissione di reati previsti dal D. Lgs. 231/2001.

Sei Toscana agisce nel rispetto delle previsioni vigenti in materia di trasparenza ottemperando alle Delibere ANAC n. 1134 del 2017, contenenti le *"Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici"*, e alle successive Delibere ANAC n. 213 del 2020 e n. 294 del 2021 sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione.

Al riguardo, sia per il 2019 che per il 2020 ha ottenuto dall'OdV (con funzioni di Organismo Interno di Valutazione) l'attestazione confermante l'adempimento sostanziale degli obblighi in tema di trasparenza e di pubblicazione.

Nel 2020 è stata sviluppata una piattaforma web dedicata alle segnalazioni -Whistleblowing. Il sistema è stato reso operativo e comunicato al personale con nota interna del 29/03/2021, assieme al relativo Regolamento Whistleblowing. Il sistema di segnalazioni è stato introdotto con l'obiettivo di gestire in modo accurato e accertare celermente eventuali comportamenti illeciti – oggetto di segnalazioni – rispetto alle norme, regolamenti e procedure interne, adottare gli opportuni provvedimenti e garantire al contempo la possibilità di anonimato del segnalante. Qualunque dipendente che, in buona fede, segnali comportamenti anomali, presunte o effettive violazioni di norme o procedure, è tutelato da Sei Toscana contro ogni forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione. Sono, tuttavia, fatti salvi gli obblighi di legge e la salvaguardia dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede. La gestione del canale è stata affidata all'Organismo di Vigilanza e al Responsabile Internal Audit.

La piattaforma utilizzata è certificata AGID e garantisce, tra l'altro, il pieno rispetto delle normative (legge 179/2017, linee guida ANAC, art. 6 del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 – Legge 231, Normativa sulla Privacy 2016/679- GDPR).

Nel 2019 e nel 2020 non sono stati segnalati episodi di corruzione né i dipendenti risultano coinvolti in contenziosi riguardanti temi di corruzione. Parimenti, non risultano verificati episodi accertati in cui dipendenti abbiano violato il Modello 231 per temi connessi alla corruzione.

## Società di revisione

A partire dal 2015 l'Azienda ha affidato l'incarico di revisione legale dei conti alla RIA Grant Thornton.

## Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

Nell'ambito delle recenti modifiche organizzative della Società, a partire dall'anno 2021, Sei Toscana ha deciso di svolgere un'approfondita analisi «as is» del proprio sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, con particolare focus su alcuni processi specifici, con l'obiettivo di individuare specifiche misure di ulteriore implementazione dei presidi di controllo.

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è l'insieme delle regole, procedure e strutture organizzative finalizzate ad una effettiva ed efficace identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, al fine di contribuire al successo sostenibile della Società.

Nel percorso di implementazione in atto, Sei Toscana segue le leading practices di riferimento e in particolare il cd. "modello delle tre linee di controllo", teso a distinguere nettamente ruoli e rapporti tra:

primo livello di controllo, i.e. management e unità operative che svolgono i cd. controlli di linea;

secondo livello di controllo, i.e. funzioni responsabili di monitorare i principali rischi al fine di assicurare un efficace ed efficiente trattamento degli stessi, nonché l'adeguatezza e l'operatività dei controlli posti a loro presidio (tipicamente Compliance, Qualità, HSE, Privacy e/o altri specialisti su specifiche tipologie di rischio);

terzo livello di controllo, i.e. Internal Audit, responsabile di fornire assurance indipendente e obiettiva sull'adeguatezza ed effettiva operatività del primo e secondo livello di controllo e in generale sul sistema di controllo interno e gestione dei rischi nel suo complesso.

## Privacy



Sei Toscana tutela la riservatezza e la protezione dei dati personali, adottando procedure e policy concernenti la raccolta e l'utilizzo dei dati personali e l'esercizio dei diritti degli interessati, nel rispetto della normativa privacy applicabile.

Le procedure e le policy vengono aggiornate ogni volta che ciò si renda necessario e comunque in caso di modifiche normative e organizzative che possano incidere sui trattamenti dei dati personali.

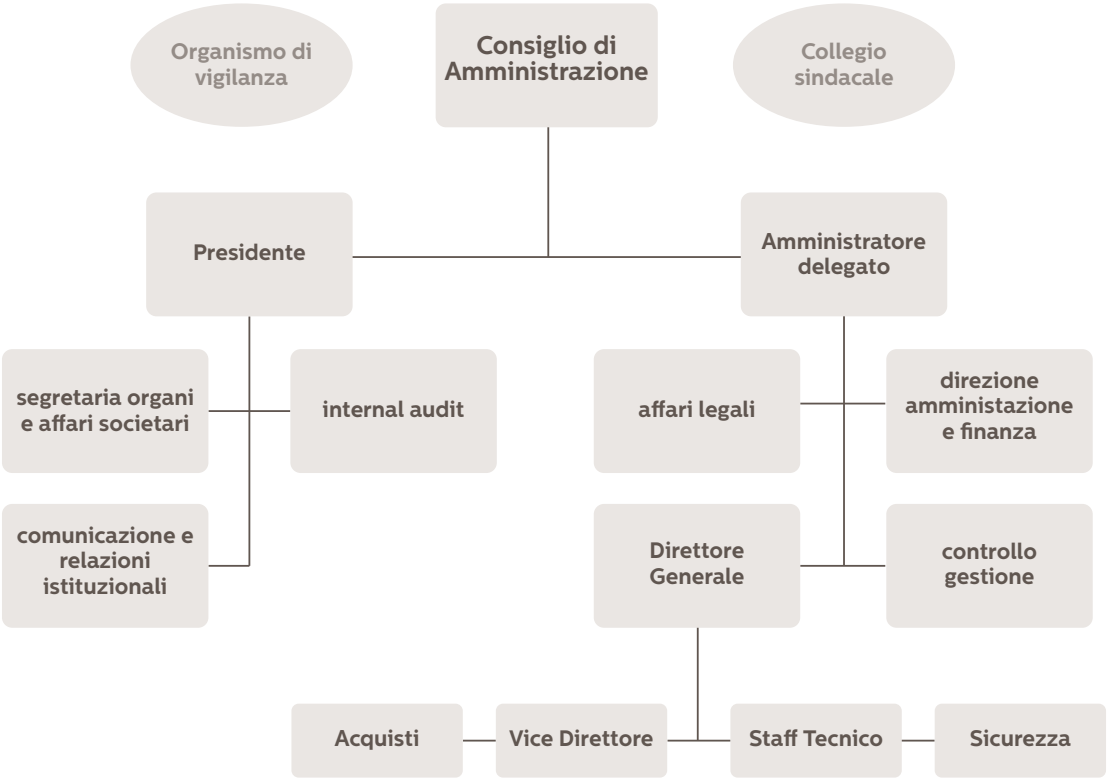
Con l'entrata in vigore del Regolamento Europeo n. 2016/679 ("GDPR"), SEI Toscana ha implementato ed ha adeguato le proprie procedure concernenti il trattamento dei dati personali.

La Società ha nominato un soggetto esterno, quale Responsabile della Protezione dei dati personali ("DPO") ed ha individuato al suo interno, un Responsabile del trattamento dei dati nonché un Team dedicato alla compliance in materia di privacy, composto da tre figure, con competenze in ambito legale e IT.

## Organigramma

Il modello organizzativo di Sei Toscana vede una struttura operativa diretta dalla Direzione Generale attraverso 3 Direzioni: Area Gestionale; Servizi di raccolta; Amministrazione, Finanza e Tariffa/tributo.
Il 27 gennaio 2021 è stato rivisto l'organigramma aziendale.

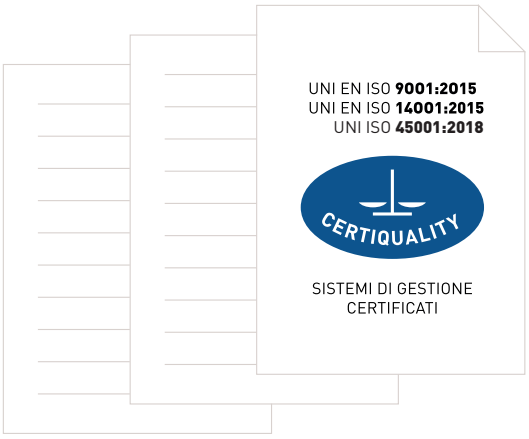
Un livello di maggior dettaglio dell'organigramma sarà presentato e descritto nel report 2021.



## Sistemi di Gestione

Sei Toscana, in quanto frutto dell'unione di più imprese già certificate, nasce nel 2013 come azienda certificata Qualità, Ambiente e Sicurezza, e negli anni a seguire ottiene l'aggiornamento delle 3 certificazioni.

La certificazione UNI EN ISO 9001: 2015 stabilisce i requisiti del sistema gestionale orientato alla qualità.




L'Azienda è in possesso della certificazione ambientale, strumento volontario di autocontrollo e responsabilizzazione adottabile da organizzazioni che intendano perseguire un miglioramento continuo delle proprie performance ambientali. La certificazione del sistema di gestione ambientale attesta la conformità dell'Azienda o di un ente alla norma internazionale UNI EN ISO 14001: 2015 ed è relativa al controllo degli impatti ambientali connessi alle proprie attività, prodotti e servizi.

L'Azienda è inoltre certificata UNI ISO 45001:2018, norma che definisce i requisiti per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

## Conflitto di interesse

Con l'adozione del Codice Etico si regolano anche le procedure per evitare i conflitti di interesse. Tutti i destinatari del Codice devono mantenere una posizione di autonomia ed integrità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto alla Società. Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicato all'Organismo di Vigilanza.

# La Gestione dei Rischi e delle Opportunità

La pianificazione del Sistema di Gestione Integrato (SGI) per la qualità, l'ambiente e la sicurezza è il momento in cui sono presi in considerazione tutti i rischi e le opportunità legate ai processi aziendali riguardanti la qualità del servizio, la salute e sicurezza dei lavoratori e gli impatti per l'ambiente in relazione al contesto in cui l'Azienda opera. L'ultima revisione del Manuale del SGI è la n.5 del 13 novembre 2020.

Le azioni per affrontare i rischi e le opportunità sono pianificate (almeno con cadenza annuale in sede di riesame della Direzione) con la finalità di assicurare che il SGI possa conseguire i risultati attesi, accrescere gli effetti desiderati e prevenire o ridurre gli effetti indesiderati, in un processo di miglioramento continuo.

In generale, in conseguenza della mappatura dei rischi correlati all'esercizio delle attività fondamentali dell'azienda, la Direzione determina le attività che possono influire su questi o che siano comunque rilevanti ai fini del rispetto degli impegni contenuti nella Politica Integrata, delle disposizioni legislative e del perseguimento degli obiettivi e traguardi fissati.

I responsabili dei processi stabiliscono quali delle attività determinate in precedenza richiedono il controllo operativo, in quanto rilevanti per le prestazioni ambientali e per la sicurezza relative a ciascuna attività, comprese le misure di controllo per l'acquisto dei beni, impianti e servizi e per la gestione dei fornitori e dei visitatori nei luoghi di lavoro.

Ciascun responsabile, per attuare il controllo operativo delle attività ritenute critiche dal punto di vista qualità, ambiente e sicurezza, predispone apposite procedure nelle quali sono definiti i criteri operativi da seguire per l'esecuzione delle operazioni, rendendole disponibili al personale incaricato delle stesse.

Per quanto riguarda i beni e servizi acquistati o affidati a ditte esterne, che possono incidere sugli aspetti ambientali significativi e sui rischi per la sicurezza, ogni responsabile interessato, prima della stipula dei contratti, verifica il possesso delle necessarie competenze e autorizzazioni e/o abilitazioni previste per lo svolgimento del compito, richiede inoltre evidenza di tali requisiti, conservando le relative registrazioni.

Ai fornitori sono richieste le eventuali schede di sicurezza per i prodotti acquistati dall'azienda e, in relazione alla pericolosità specifica del prodotto in oggetto, si possono applicare prescrizioni ancora più severe rispetto a quelle stabilite nel documento consegnatogli dal responsabile coinvolto.

**Ambiente**

Attraverso il SGI si valutano i rischi ambientali correlati alle nuove attività, prodotti e servizi aziendali e alla modifica di quelli esistenti, con conseguente aggiornamento della significatività degli impatti correlati.

**Salute e sicurezza**

Il Documento di Valutazione dei Rischi e i relativi aggiornamenti costituisce il documento che testimonia il rispetto della legislazione in materia di valutazione dei rischi anche per quanto riguarda il D.Lgs. 81/2008 e smi. Il Datore di Lavoro, che Sei Toscana individua nella figura dell'Amministratore Delegato, approva il documento di valutazione dei rischi, lo rende disponibile alle funzioni aziendali aventi responsabilità in materia di sicurezza e lo tiene a disposizione degli organismi di controllo.

## Processo di controllo sui topics e sul loro impatto

Annualmente, o in occasione di momenti specifici, la Direzione sottopone a riesame il Sistema di Gestione Integrato al fine di:

- verificarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia;
- valutare come esso soddisfi le esigenze dell'azienda;
- verificare il rispetto dei requisiti delle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001;

Le attività di miglioramento sono decise dalla Direzione di SEI Toscana anche a seguito del monitoraggio e delle misurazioni effettuate.

Oltre ai risultati della sorveglianza delle prestazioni, l'azienda individua e attua un sistema di monitoraggio e misurazione continua per valutare, in relazione alla politica integrata, agli obiettivi e ai traguardi fissati, l'efficacia del proprio sistema di gestione integrato dal punto di vista organizzativo e adottare le necessarie decisioni in fase di Riesame della Direzione.

In particolare, vengono definite:

- monitoraggio sulla qualità percepita dei servizi da parte degli utenti;
- analisi sul monitoraggio dei servizi e dei processi nonché degli impatti ambientali e degli infortuni/incidenti/malattie professionali derivanti dal monitoraggio di primo livello e dalle attività di sorveglianza delle prestazioni;
- risultati degli audit interni (qualità, ambiente e sicurezza);
- analisi delle non conformità e azioni correttive;
- analisi delle potenziali non conformità e azioni preventive;
- esame della valutazione dei rischi qualità, sicurezza e delle valutazioni ambientali

Il personale di ciascuna area/unità organizzativa/funzione aziendale interessato è responsabile della conduzione delle attività di monitoraggio di cui viene incaricato.

Il riesame della Direzione può comunque essere effettuato a fronte del mutamento degli obiettivi, in occasione di mutamenti organizzativi o quando, a seguito di verifiche ispettive interne o altre modalità, vengano riscontrate gravi carenze che denuncino la necessità di una revisione.

L'implementazione del SGI di SEI Toscana è volta al conseguimento del miglioramento continuo, il cui scopo è quello di:

- accrescere la soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate;
- migliorare l'efficacia del SGI e le prestazioni aziendali erogando servizi che soddisfino a pieno i requisiti definiti;
- salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori e l'ambiente ponendo attenzione alle aspettative/esigenze di tutte le altre parti interessate;
- correggere, prevenire o ridurre gli effetti indesiderati.

| Non conformità secondo il SGI | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Ambiente | 22 | 70 |
| Qualità | 38 | 38 |
| Sicurezza | 38 | 108 |
| Ambiente – Qualità - Sicurezza (eventi che interessano i 3 aspetti in maniera trasversale) | 12 | 3 |
| Modello Organizzarivo 231/01 | 8 | 0 |
| **Totale** | 118 | 219 |

Le non conformità sono gestite tramite software dedicato ed hanno assegnatario e responsabile sulla base delle funzioni aziendali. L'aumento nel numero delle non conformità fra 2019 e 2020 è da leggersi anche come un segnale di maggior attenzione nel seguire i processi interni. L'azienda si impegna a sensibilizzare i vari settori nella rendicontazione delle non conformità al fine di avere dati reali e poter intervenire in termini di formazione ove necessario.

## Appartenenza ad associazioni

Sei Toscana fa parte di Utilitalia, Cispel Toscana e Assindustria.

- Utilitalia è la Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas. Nasce dalla fusione di Federutility (servizi energetici e idrici) e di Federambiente (servizi ambientali). E' la federazione che sottoscrive il contratto nazionale di lavoro applicato. Sei Toscana è rappresentata nel Consiglio Direttivo di Utilitalia dal proprio Amministratore Delegato e partecipa attivamente ai numerosi gruppi di lavoro dell'Associazione
- Cispel Toscana è l'associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio toscano e che gestiscono servizi a rilevanza economica come il servizio idrico, quello di igiene ambientale, il gas, il trasporto pubblico su gomma e altri servizi;
- Assindustria è l'Associazione degli Industriali delle province di Arezzo, Grosseto e Siena e nasce dalla fusione delle Associazioni Territoriali Provinciali. E' la seconda realtà rappresentativa nel sistema industriale toscano

# I risultati 2020

## Risultati economici

I ricavi totali conseguiti dall'Azienda nel corso del 2020 sono stati pari a 184.072.410 €. I ricavi dell'Azienda, differenziati per servizio, sono riportati nella tabella seguente:

| Ricavi | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|
| Ricavi totali | 177.931.100 € | 204.806.648 € | 184.072.410 € |
| Ricavi servizio di igiene ambientale | 176.167.429 € | 204.806.648 € | 184.072.410 € |
| Ricavi da altri servizi | 1.763.671 € | 0 € | 0 € |

La perdita di esercizio registrata nel 2020 è stata pari a - 7.947.227 €.

Nel corso del 2020 gli investimenti totali realizzati dall'Azienda sono stati pari a 11.870.521 €.

| Investimenti | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|
| Investimenti totali | 8.671.711 € | 18.703.841 € | 11.870.521 € |
| Investimenti in sistemi di riconoscimento dell'utenza e gestione informatica dei dati | 2.758.337 € | 5.535.240 € | 3.798.567 € |

## Valore aggiunto distribuito

Il valore aggiunto misura il valore economico prodotto dall'Azienda, calcolato attraverso la differenza tra i ricavi e i costi sostenuti per l'acquisto di beni e servizi. L'emersione del dato relativo al valore aggiunto consente, in sostanza, di collegare i fattori di sostenibilità (economici, sociali e ambientali) al bilancio di esercizio e di leggere quest'ultimo in termini di ricadute sugli stakeholder.

Nel 2020 il valore aggiunto totale generato dall'Azienda è stato pari a 53.075.150 €, mentre la quota trattenuta dall'impresa e destinata allo sviluppo interno e dei servizi è stata pari a 6.697.657 €, corrispondente al 13,13 % del totale.

La quota di valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione è stata pari a 124.893 €, corrispondente al allo 0,24 % del totale, comprendenti le tasse sul reddito d'impresa e i canoni corrisposti ai Comuni per l'uso di reti e aree.

La quota di valore aggiunto più rilevante è quella destinata ai lavoratori, pari a 44.772.034 € e corrispondente al all'84,36 % del totale distribuito.

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

| Valore aggiunto | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|
| Valore aggiunto totale distribuito da CE | 49.903.079 € | 54.492.576,13 € | 53.075.150 € |
| Valore aggiunto distribuito ai lavoratori | 42.953.839 € | 46.940.776 € | 44.772.034 € |
| Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/ istituti bancari | 663.185 € | 1.468.010 € | 1.211.203 € |
| Valore aggiunto distribuito alla PA | 1.168.058 € | 740.906,13 € | 124.893 € |
| Valore aggiunto trattenuto dall'Azienda | 5.117.997 € | 5.342.884 € | 6.697.657 € |

## Contratto di rete – AIRES

Nel novembre 2019, in occasione di Ecomondo alla presenza di tutti i membri, è stato siglato il Contratto di rete AIRES - Ambiente Innovazione Ricerca Energia Sviluppo - promosso da Sei Toscana con altri 16 soggetti tra imprese, università ed enti di ricerca, per la promozione dell'innovazione e sviluppo della sostenibilità ambientale grazie a progetti che sperimentano gli esiti della ricerca.

Il contratto, di durata quinquennale, prevede tra le principali finalità la realizzazione di attività volte al miglioramento di performance tecniche ed economiche in materia di economia circolare, il rafforzamento della capacità innovativa e produttiva a costi inferiori grazie al sistema delle economie di scala, il potenziamento di know-how e formazione professionale in materia.

Il contratto di rete è peraltro propedeutico alla realizzazione di un Centro di ricerca e sviluppo industriale sull'economia circolare, con un approccio multidisciplinare rappresentando una vera novità nel panorama italiano.

Sei Toscana è convinta che il climate change ci ponga di fronte alla ncessità di stimolare ed essere parte di una rivoluzione culturale che richiede di imparare a lavorare in sinergia sia alla ricerca di nuove soluzioni tecniche, sia alla valorizzazione e alla crescita dei comportamenti virtuosi. Insieme ad altri partner di AIRES, Sei Toscana già nel 2019 ha partecipato a bandi pubblicati dal MISE presentando idee innovative per la realizzazione di progetti in materia di economia circolare, sostenibilità ambientale ed energetica.

Grazie alle aziende che poi sono confluite in AIRES sono stati costruiti e presentati alcuni progetti nell'ambito della Linea ministeriale "Fabbrica Intelligente". Nella fattispecie Sei Toscana, stante la collaborazione con lo Spin off dell'Università di Firenze PNAT srl, diretta dal Prof Sefano Mancuso, ha predisposto il progetto:



- *Fito rimedio* per il trattamento e il recupero del percolato prodotto da discarica attiva o discarica in post mortem; fito rimedio di terreni inquinati.

A ottobre 2020 AIRES firma un accordo di collaborazione con SAIHUB (Siena Artificial Intelligence Hub), il polo tecnologico per lo sviluppo di tecnologie e progetti di intelligenza artificiale, per sviluppare insieme progetti applicabili ai temi dello sviluppo sostenibile, dell'economia circolare, della gestione dei rifiuti, del recupero dei materiali e dell'efficientamento energetico, oltre che alle applicazioni legate alle scienze della vita e alle biotecnologie, per un futuro ecosostenibile del territorio.

# 2

# Il nostro lavoro

L'Azienda opera all'interno di un territorio prezioso, ricco di città d'arte e di aree naturalistiche di pregio e lavora per assicurare una corretta gestione del ciclo dei rifiuti, dalla raccolta al recupero di materia o di energia, fino allo smaltimento. Tra gli obiettivi principali ci sono quelli della prevenzione e riduzione della produzione dei rifiuti e l'incentivazione alle raccolte differenziate.

La gestione dei rifiuti riveste un ruolo cruciale nella transizione verso un'economia circolare, capace di utilizzare in maniera efficiente e sostenibile le risorse. Nel quadro di competenze istituzionali definite territorialmente, per l'Azienda è fondamentale la pianificazione del fabbisogno di trattamento e smaltimento dei rifiuti raccolti, funzionale - in ottica di economia circolare - a gestire in sicurezza le filiere dei processi di raccolta e recupero. La raccolta differenziata è certamente il primo importante anello delle tante filiere industriali del riciclaggio che oggi trainano la transizione verso un'economia più "verde", sostenibile e circolare.

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



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

**Semplificazione e standardizzazione raccolta sul territorio** (standardizzazione modello)
**Ottimizzazione servizio domiciliare** (frequenze/giri, raccolta tramite mastelli, con Sistema di riconoscimento dell'utenza, estensione domiciliare organico...)
Progressiva **diffusione della raccolta di prossimità** ad accesso controllato
**Ottimizzazione** del servizio sul territorio
**Progressiva conversione della raccolta stradale** verso il modello **ad accesso controllato**
Sviluppo dei **servizi commerciali** (privati ed enti pubblici)
Sviluppo dei **sistemi informatizzati** (ERP aziendale)
**Potenziamento e informatizzazione dei centri di raccolta** sul territorio
**Programma di rinnovo** del parco mezzi e **riorganizzazione dell'assetto manutentivo**
Tracciamento servizi e flussi e avvio **percorso verso il tributo puntuale**

# Descrizione dei servizi

Sei Toscana, così come previsto dal Contratto per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani firmato con ATO Toscana Sud in data 28/03/2013, svolge i seguenti servizi base:

## Raccolta stradale con cassonetto

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Comuni serviti | 52 | 55 |
| Utenze | 447.000 | 474.859 |
| Comuni con installazione di contenitori accesso controllato | 21 | 26 |

## Raccolta mista
(stradale e domiciliare)

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Comuni serviti | 52 | 49 |
| Utenze | 181.000 | 162.776 |
| Comuni che utilizzano mastelli con riconoscimento dell'utenza | | 21 |

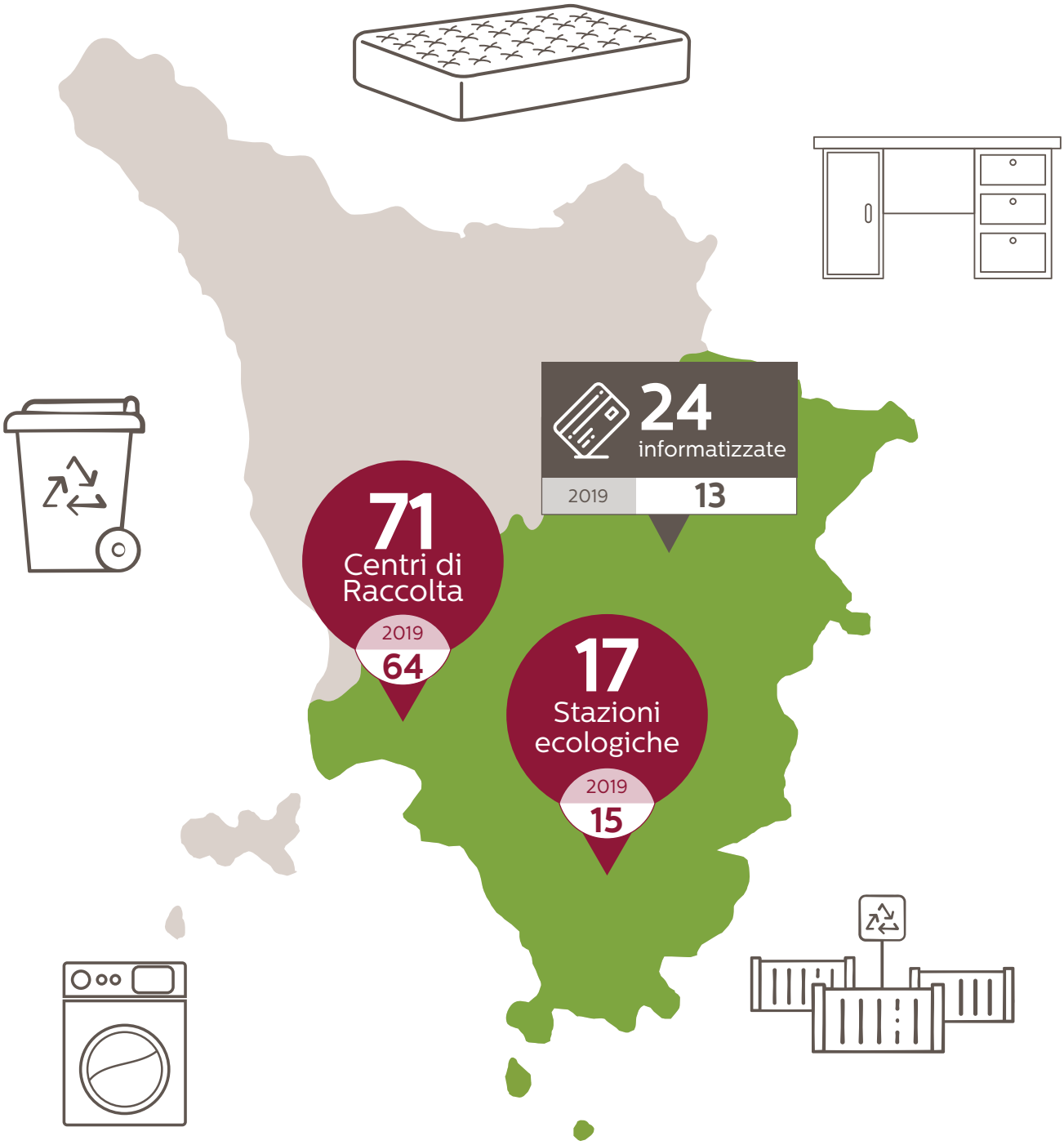
## Gestione strutture di supporto ai Servizi di Raccolta

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Centri di raccolta | 64 | 71 |
| Stazioni ecologiche | 15 | 17 |
| Tonnellate di rifiuti ingombranti raccolte (prima della selezione) | 10.714 | 11.165* |
| Tonnellate di rifiuti avviate a selezione/recupero | 38.316 | 41.074* |
| Tonnellate di rifiuti avviate a smaltimento | 1.216 | 192* |

**dato di preconsuntivo non inviato all'Ato Toscana Sud*

I centri di raccolta e le stazioni ecologiche sono aree attrezzate e controllate per il conferimento di rifiuti ingombranti (es: mobili, materassi, porte, articoli da giardino, ecc.), rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (es: grandi e piccoli elettrodomestici, giochi elettronici, cellulari, lampadine a risparmio energetico, ecc.), batterie, farmaci, indumenti usati, toner e cartucce, oli esausti, sfalci e potature, legno, metalli, imballaggi, vetro, plastica, inerti provenienti da piccoli lavori domestici, pneumatici.

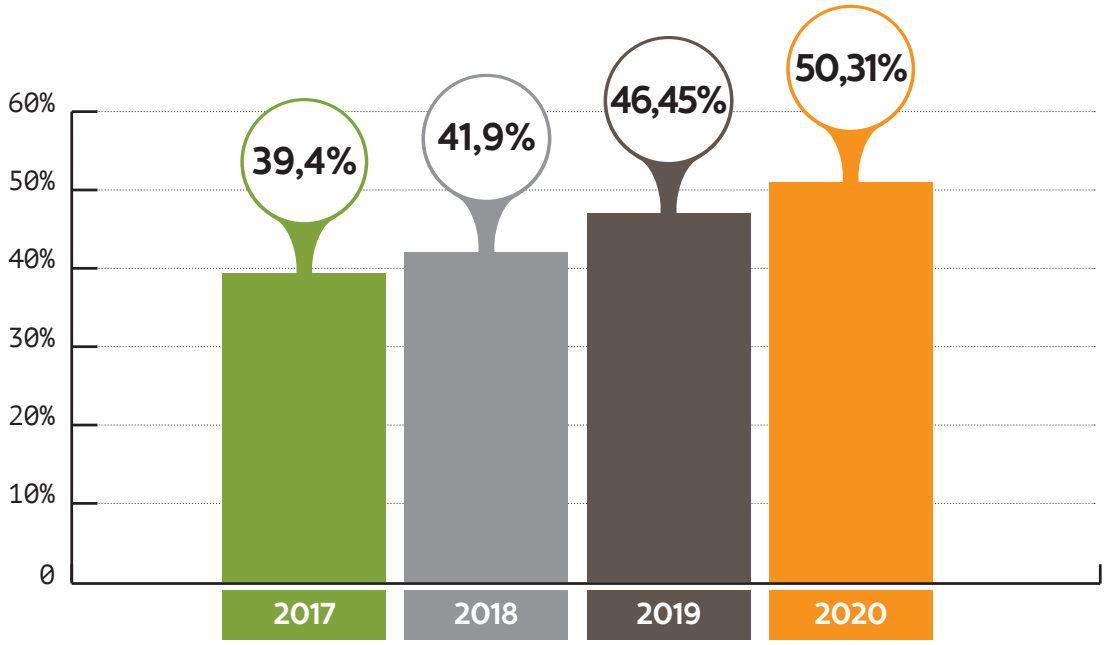
Sei Toscana gestisce 71 centri di raccolta e 17 stazioni ecologiche (totale 88), di cui 24 con sistema informatico di accesso e pesatura. Ognuno rappresenta una modalità per sostenere il cittadino nello smaltimento adeguato dei rifiuti e nella conseguente gestione che favorisca forme di riuso dei materiali raccolti. Nel 2019 i centri di raccolta e le stazioni ecologiche gestite erano in tutto 79, di cui 13 informatizzate. L'obiettivo è quello di arrivare, entro 5 anni, ad informatizzare 79 aree, fra centri di raccolta e stazioni ecologiche.


24
informatizzate
2019
13
71
Centri di Raccolta
2019
64
17
Stazioni ecologiche
2019
15

## Spazzamento e lavaggio strade

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Comuni serviti | 74 | 82 |
| Km di rete stradale | 3.576 | 3.656,75 |

L'introduzione di nuovi sistemi di raccolta e la riorganizzazione di molti servizi hanno portato, negli ultimi anni, ad un progressivo incremento della raccolta differenziata nel bacino dell'ATO Toscana Sud.



Altri *servizi accessori* previsti dal Contratto di servizio sono attivi su richiesta dei Comuni:

- Raccolta tessili sanitari
- Raccolta abiti usati
- Raccolta inerti domestici
- Svuotamento cestini
- Pulizia fiere e mercati straordinari
- Rimozione foglie
- Rimozione di rifiuti abbandonati
- Rimozione microdiscariche abusive
- Raccolta itinerante di rifiuti urbani pericolosi
- Pronto intervento
- Posizionamento contenitori
- Rimozione deiezioni animali
- Pulizia strade

Sei Toscana offre a Comuni e privati anche *servizi opzionali*, nello specifico:

- Fornitura e distribuzione materiali di uso per servizi di raccolta
- Servizio di igienizzazione, manutenzione e sostituzione cestini porta rifiuti
- Pulizia arenili
- Ecoscambio
- Rimozione carogne animali
- Rimozione piante infestanti
- Servizio emergenza neve
- Pulizia scritte murarie e deaffissione manifesti abusivi
- Svuotamento locali e facchinaggio
- Pulizia aree verdi
- Gestione manufatti in cemento – amianto
- Gestione post – operativa di discariche esaurite di rifiuti urbani e rifiuti urbani assimilati
- Bonifica di discariche esaurite di rifiuti urbani e rifiuti urbani assimilati
- Compostaggio domestico
- Cartellonistica stradale per il servizio di spazzamento e lavaggio strade
- Servizio di controllo e prevenzione sul territorio (ispettori e fototrappole)
- Iniziative di comunicazione per eventi particolari
- Derattizzazione
- Fiscalità

## Sviluppo dei servizi commerciali/opzionali

Sei Toscana è partner dell'innovazione e della sostenibilità dei territori in cui opera, in tal senso sviluppa un'azione commerciale volta a proporre i servizi tipici del suo core business ai Comuni che ancora non li utilizzano e alle imprese private del territorio.

La realizzazione dell'attività commerciale di Sei Toscana si ispira ad alcuni principi che orientano i responsabili nel loro agire:

- Co-progettazione dei servizi richiesti con il cliente
- Innovazione in ogni attività e personalizzazione nelle modalità di realizzazione
- Ottimizzazione dei costi per i clienti
- Sostenibilità ad ampio spettro nel garantire servizi duraturi nel tempo, nella tutela dell'ambiente, nel rispetto delle persone, nella valorizzazione dei territori.

## Il sistema ARERA:

L'impatto del metodo ARERA sui Servizi Opzionali pone delle valutazioni e scelte tecniche al fine di:

- rispettare i requisiti posti dal sistema ARERA
- rispettare le modalità di attivazione dei servizi in conformità al Contratto di Servizio;



I servizi opzionali sono classificati interni o esterni al perimetro ARERA.

In particolare, i servizi classificati all'interno del perimetro ARERA, sono stati determinati con comunicazione dell'Ato Toscana Sud del dicembre 2020 (delibera 32/2020) ed identificano quei servizi/forniture che devono essere inseriti dentro i piani economici e finanziari dei comuni (PEF) e pertanto soggetti a tariffazione e rispetto dei limiti di crescita di anno in anno. I servizi esterni al perimetro possono o meno, a discrezione dell'amministrazione comunale, essere inseriti nel PEF e pertanto soggetti a tariffazione oppure finanziati con altri capitoli di bilancio. A seconda della classificazione degli opzionali (interni o esterni al perimetro ARERA) sono evidenti gli impatti rilevanti sull'organizzazione della società dovendo valutare e scegliere se tali servizi dovranno essere svolti con personale e mezzi della concessione oppure ricorrendo ai fornitori esterni.

# Parco mezzi

Nel 2020 gli automezzi presenti nel parco aziendale sono 984, con un'età media di 8,98 anni (nel 2019 l'età media era 9,6 anni). All'interno del parco mezzi ci sono anche i veicoli di staff, per un totale di 110.

**Automezzi**

**2020**

| Mezzi totali | Mezzi dotati di telecontrollo |
|---|---|
| 984 | 403 |

**2019**

| Mezzi totali | Mezzi dotati di telecontrollo |
|---|---|
| 964 | 582 |

**2018**

| Mezzi totali | Mezzi dotati di telecontrollo |
|---|---|
| 906 | 560 |

**Mezzi a basso impatto ambientale**

**2020**

| Totale | Mezzi alimentati a metano | Mezzi alimentati a gpl | Mezzi elettrici |
|---|---|---|---|
| 60 | 4 | 2 | 4 |

| Mezzi alimentati Benzina/elettrico | Mezzi alimentati Benzina/gpl | Mezzi alimentati Benzina/metano |
|---|---|---|
| 9 | 32 | 9 |

**2019**

| Totale | Mezzi alimentati a metano | Mezzi alimentati a gpl | Mezzi elettrici |
|---|---|---|---|
| 30 | 9 | 16 | 5 |

**2018**

| Totale | Mezzi alimentati a metano | Mezzi alimentati a gpl | Mezzi elettrici |
|---|---|---|---|
| 14 | 6 | 4 | 4 |

Il consumo per i combustibili dei mezzi ammonta in litri a 5.101.664, così suddivisi:

**2020**

| Gasolio | Benzina | Gpl | Metano |
|---|---|---|---|
| 4.714.059 | 350.112 | 29.658 | 7.835 |

**Totale litri 5.101.664**

**2019**

| Gasolio | Benzina | Gpl | Metano |
|---|---|---|---|
| 4.053.921 | 263.103 | 11.125 | 6.176 |

**Totale litri 4.334.325**

**2018**

| Gasolio | Benzina | Gpl | Metano |
|---|---|---|---|
| 4.338.881 | 267.819 | 31.992 | 337 |

**Totale litri 4.639.029**

I consumi rendicontati sono relativi ai soli mezzi il cui trasportatore è Sei Toscana.

| Tipologia automezzo | Non Pertinente | Macchine Agricole | EURO 0 | EURO 1 | EURO 2 | EURO 3 | EURO 4 | EURO 5 | EURO 6 | Totale |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Altri mezzi raccolta | | | 2 | | 26 | 35 | 17 | 21 | 21 | **122** |
| Coordinamento | | | | | | 20 | 26 | 7 | 57 | **110** |
| Laterale bidoni | | | | | | 1 | | 3 | 3 | **7** |
| Laterale campane | | | | | | 2 | 1 | 3 | 6 | **12** |
| Laterale cassonetti | | | | | | 28 | | 37 | 37 | **102** |
| Lavaggio | 1 (*) | | 1 | | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | **16** |
| Macchine operatrici | | 3 | | | | | | | | **3** |
| Posteriore | | | | 1 | 7 | 24 | 6 | 54 | 60 | **152** |
| Spazzatrici | 2 (*) | 13 | | | | 2 | 2 | 14 | 43 | **76** |
| Trasporto (rimorchi/ semirimorchi) | 30 (**) | | | | | | | | | **30** |
| Trasporto (trattori) | | | | | 4 | 2 | | 11 | | **17** |
| Vasca | 1 (*) | | | | 28 | 47 | 77 | 93 | 81 | **327** |
| Veicoli officina | | | | | | 2 | 2 | 4 | 2 | **10** |
| **Totale** | **34** | **16** | **3** | **1** | **70** | **166** | **132** | **249** | **313** | **984** |

*(*) trazione elettrica*

*(**) di cui nr.9 dotati di motore ausiliario a gasolio di cui non sono note le emissioni*

I chilometri percorsi dai mezzi di Sei Toscana durante il 2020 sono 15.887.668.

Fra le attrezzature ci sono anche le presse scarrabili. Qui di seguito la suddivisione per tipologia e consumi:

| Tipologia Presse Scarrabili | Proprietà | Full Rent | Totale |
|---|---|---|---|
| Diesel | 29 | | **29** |
| Elettrica | 92 | 22 | **114** |
| Fotovoltaica | 51 | 2 | **53** |
| **Totale** | 172 | 24 | **196** |

Durante il 2020 è stato portato a termine lo sviluppo del modulo del gestionale aziendale Ekovision dedicato alla gestione delle attività di manutenzione programmata e su guasto degli automezzi. Si è inoltre incrementata la capacità di storicizzazione dei dati, che consente di effettuare analisi di periodo, anche nei casi di cambio di proprietà e di utilizzatore del mezzo.

A partire dal 2019 e con sviluppo nel 2020 si è lavorato ad un sistema per guidare l'operatore nello svolgimento di un servizio programmato di raccolta o spazzamento rifiuti. È nato quindi "Eko Way" che, grazie alla navigazione real-time del mezzo ed a un tablet a bordo con rappresentazione dei componenti da svuotare/spazzare, si possono selezionare i componenti non svuotati/spazzati, con indicazione della relativa causale, visualizzare lo stato di completamento effettivo del servizio, chiudere il servizio con una consuntivazione automatica e inserire segnalazioni di guasto/anomalia del mezzo o di un contenitore. Al termine del servizio la scheda lavoro è chiusa dall'autista e risulta così automaticamente consuntivata sull'ERP, pronta per essere trasmessa sulla piattaforma gestionale.

Eko way può portare a ottimizzare i percorsi, standardizzare il servizio e razionalizzare i consumi. Nel 2021 sarà utilizzato su tutte le spazzatrici e i compattatori monoperatore (circa 200 mezzi) ed entro il 31 dicembre 2021 i dati rilevati sull'effettiva esecuzione del servizio saranno inviati in maniera automatica alla piattaforma gestionale come consuntivazione dei servizi. L'evoluzione di questo sistema sarebbe la possibilità di una programmazione dinamica, dove, quindi, si va a svuotare solo i contenitori che ne hanno bisogno, attraverso il monitoraggio degli accessi. Il risparmio stimato si aggira sul 20-30% in termini di carburante, emissioni e costi del servizio. Si propone, quindi, una sperimentazione nei comuni con accesso controllato.

Nel 2021, inoltre, in seguito all'attuazione del nuovo piano industriale, sarà rivista l'organizzazione dell'intero parco mezzi.

# Rifiuti raccolti

Il volume totale di rifiuti urbani (RU) raccolti dall'Azienda nei 104 Comuni serviti è stato pari, nel 2020, a 501.405 tonnellate. Di questi, 265.641 tonnellate sono raccolte in modo indifferenziato (RUind), mentre 232.914 tonnellate sono raccolte in modo differenziato (RD) – metodo calcolo ARRR.

La produzione pro capite di rifiuti urbani (RU) è stata pari a 561,6 kg/ab/anno. La quantità di rifiuti indifferenziati pro capite prodotti (RUind) è stata pari a 297,5 kg/ab/anno, mentre, la quantità pro capite proveniente dalla raccolta differenziata (RD) è stata pari a 260,9 kg/ab/anno.

| Rifiuti Urbani Raccolti | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|
| **Totale*** | **528.973 ton** | **526.487 ton** | **501.405 ton** |
| Indifferenziato | 321.662 ton | 296.324 ton | 265.641 ton |
| Raccolta differenziata | 205.625 ton | 226.679 ton | 232.914 ton |
| Frazione neutra | 1.686 ton | 3.484 ton | 2.850 ton |
| Rifiuti prodotti pro capite | 588,6 kg/ab/anno | 587,6 kg/ab/anno | 561,6 kg/ab/anno |

**Solo rifiuti urbani e assimilati gestiti da Sei Toscana (escluso convenzioni che comunque concorrono al calcolo della percentuale di raccolta differenziata)*

La composizione del rifiuto urbano differenziato e i relativi volumi raccolti relativi al 2019 sono illustrati nella tabella seguente:

| Rifiuti Urbani Differenziati | 2019 ton/anno | 2020 ton/anno |
|---|---|---|
| Plastica (CER 150102 + 200139) | 660 | 652 |
| Vetro (CER 15107 + 200102) | 9.558 | 9.824 |
| Multimateriale (CER 15106) | 44.091 | 48.229 |
| Carta/cartone (CER 150101 + 200101) | 48.741 | 46.824 |
| Metalli (CER 150104 + 200140) | 3.377 | 3.081 |
| Legno (CER 150103 + 200138) | 13.251 | 12.846 |
| Frazione organica (CER 200108) | 60.980 | 64.583 |
| Frazione verde (CER 200201) | 21.538 | 19.068 |
| RAEE (CER 200121 + 200123 + 200135 + 200136) | 5.759 | 5.790 |
| Ingombranti (CER 200307) | 8.645 | 11.165 |
| Spazzamento stradale (CER 200303) | 13.622 | 12.022 |
| Altro (indumenti, rifiuti urbani pericolosi, inerti “fai da te”, toner, oli, batterie, farmaci, bombolette spray) | 10.079 | 10.918 |

*Metodo di calcolo ARRR – Agenzia Regionale Recupero Risorse*

Il rifiuto urbano differenziato è avviato a recupero di materia attraverso i consorzi di filiera ed altre forme di recupero.

Dal rifiuto differenziato avviato a recupero di materia, escluso organico e verde, 29.518 tonnellate sono scarti. Di questi, 2.265 tonnellate sono state avviate a recupero energetico mentre 27.253 tonnellate sono state avviate a smaltimento.

Dei volumi di rifiuti raccolti in modo indifferenziato (RUind), 18.735 tonnellate sono avviate a recupero energetico, 10.775 tonnellate sono smaltite in discarica, e 237.529 tonnellate sono avviate a trattamento meccanico biologico.

La destinazione del rifiuto urbano indifferenziato con i relativi volumi è illustrata di seguito:

| Destinazione RUind | 2019 ton/anno | % su tot 2019 | 2020 ton/anno | % su tot 2020 |
|---|---|---|---|---|
| RUind avviato a recupero energetico * | 27.406 | 9% | 18.735 | 7% |
| RUind avviato a smaltimento in discarica ** | 15.291 | 5% | 10.775 | 4% |
| RUind avviato a TMB *** | 255.385 | 86% | 237.529 | 89% |

**Conferimenti diretti tal quale di rifiuti indifferenziati e spazzamento al termovalorizzatore di Poggibonsi (dato ingresso in impianto)*

***Conferimenti diretti tal quale in discarica di ingombranti e spazzamento (dato ingresso in impianto)*

****Conferimenti diretti tal quale ai TMB solo rifiuti indifferenziati (dato ingresso in impianto)*

## Innovazioni tecnologiche per il servizio

**Rilevazione dati RFID.** È stato sviluppato e implementato un sistema automatico di raccolta e trasmissione verso l'ERP dei dati provenienti dai lettori mobili degli RFID presenti sui contenitori delle raccolte domiciliari (mastelli e bidoni carrellati). Tale sistema permette di monitorare le attività di raccolta realizzate, quantificando l'esposizione effettiva degli utenti (conferimenti corretti) e la presenza e localizzazione di sacchi abbandonati (conferimenti non corretti).

**App gestione contenitori.** Nel corso del 2019 è stata sviluppata una APP dedicata alla gestione dei contenitori con le seguenti funzionalità:

- associazione utenze/contenitori/punti di raccolta (geolocalizzazione)
- posizionamento e gestione dei contenitori con multi-codifica (RFID, BARCODE, elettronica)
- aggiunta, rimozione e spostamento componenti e contenitori
- inserimento segnalazioni e richieste di intervento provenienti dagli utenti attraverso il call center e loro gestione e chiusura
- gestione attività di manutenzione programmata dei contenitori standard e ad accesso controllato eseguiti dall'operatore sul campo, con rilievo della distanza tra operatore e cassonetto

**Strumenti per analisi servizi e reportistica (CUBO).** Sono stati affinati gli strumenti per generare report ed analisi tecnico economiche su vari aspetti, come, ad esempio, andamento ore e costi per tipo di rifiuto, servizio o Comune. I dati e le analisi di costi e produttività dei servizi, così rielaborati ed aggregati, consentono di misurare KPI significativi e affidabili,

che, grazie alla piena implementazione dell'ERP, sono integrati con le altre funzioni aziendali (controllo di gestione, contabilità e finanza, gestione del personale).

**Chat bot.** È stato introdotto un sistema di intelligenza artificiale con un assistente virtuale per fornire informazioni, richiedere servizi e segnalare malfunzionamento dei cassonetti. Il sistema è in grado di auto-apprendere e migliorare l'efficienza della risposta automatica. Tra le funzionalità, nel corso del 2020 è stata sperimentata anche la prenotazione automatica del servizio di ritiro ingombranti nei 6 comuni della provincia di Livorno.

## Gestione discariche post mortem

Sei Toscana gestisce 4 discariche post mortem: Cornia (Castelnuovo Berardenga), Buche di Poggio Bianco (Monteroni d'Arbia); le Fornaci (Monticiano); Poggio Bonello (Pienza). La responsabilità della gestione della discarica, secondo quanto previsto dal d.lgs. 36/2003, non cessa, infatti, con la chiusura dell'attività della stessa, ma perdura anche nella fase post operativa fino al completamente della procedura di chiusura.

Per questi siti il Piano di gestione post-operativa in essere prevede:

- Manutenzione impianto
- Recinzione
- Reti di raccolta e allontanamento acque meteoriche
- Viabilità
- Sistema di raccolta del percolato
- Captazione, adduzione e combustione del biogas
- Sistema di impermeabilizzazione sommitale e della copertura vegetale

Per le ex discariche di Chianciano Terme, Civitella in Val di Chiana, Cortona e Piombino (Poggio ai Venti), Sei Toscana si occupa esclusivamente di carico, scarico e smaltimento del percolato.

# 3

# Responsabilità ambientale

Le attività industriali di Sei Toscana, distribuite in 35 tra sedi amministrative e cantieri operativi, contribuiscono allo sviluppo dei territori, favorendo la tutela ambientale, il contenimento degli impatti e lo sviluppo sostenibile. Esse concorrono al benessere e alla prosperità delle comunità, attraverso l'erogazione di servizi essenziali, economici ed efficienti.

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

Nel complesso le emissioni di gas serra dirette conseguenti a tutte le attività di Sei Toscana ammontano a 31.525,03 kg di CO2.

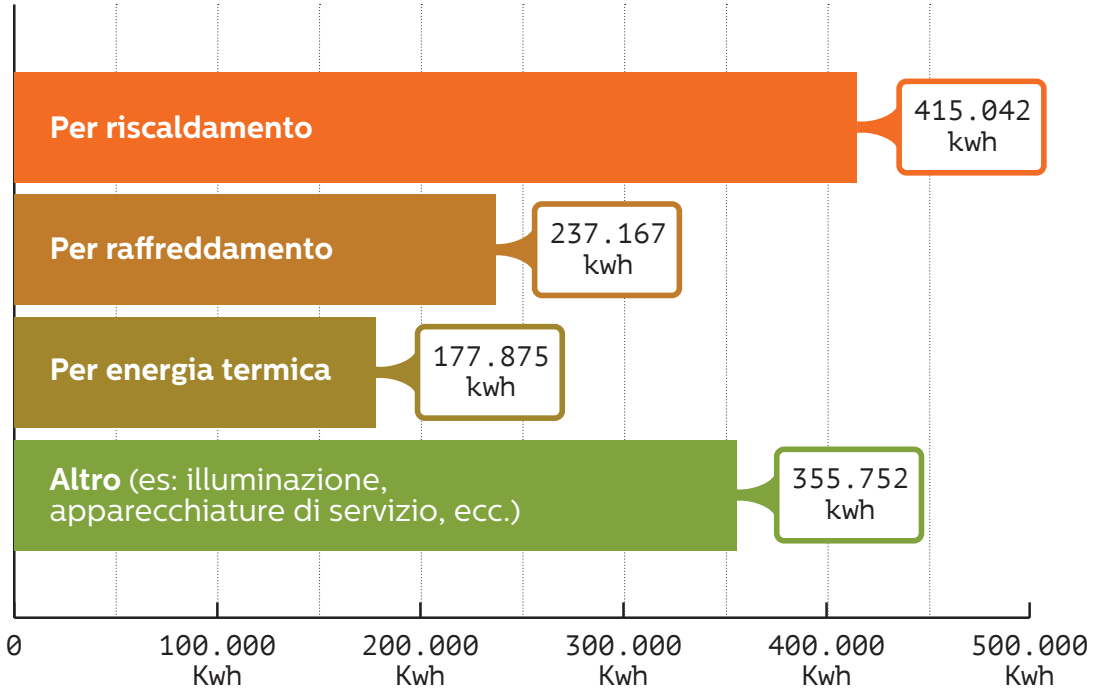
| Emissioni CO2 (kg) | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Provenienti da mezzi di lavoro | 27.011,57 | 31.525,03 |
| Altra provenienza (es: riscaldamento) | 62,04 | 93,08 |
| Totali | 27.073,61 | 31.618,11 |



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

## Consumi energetici

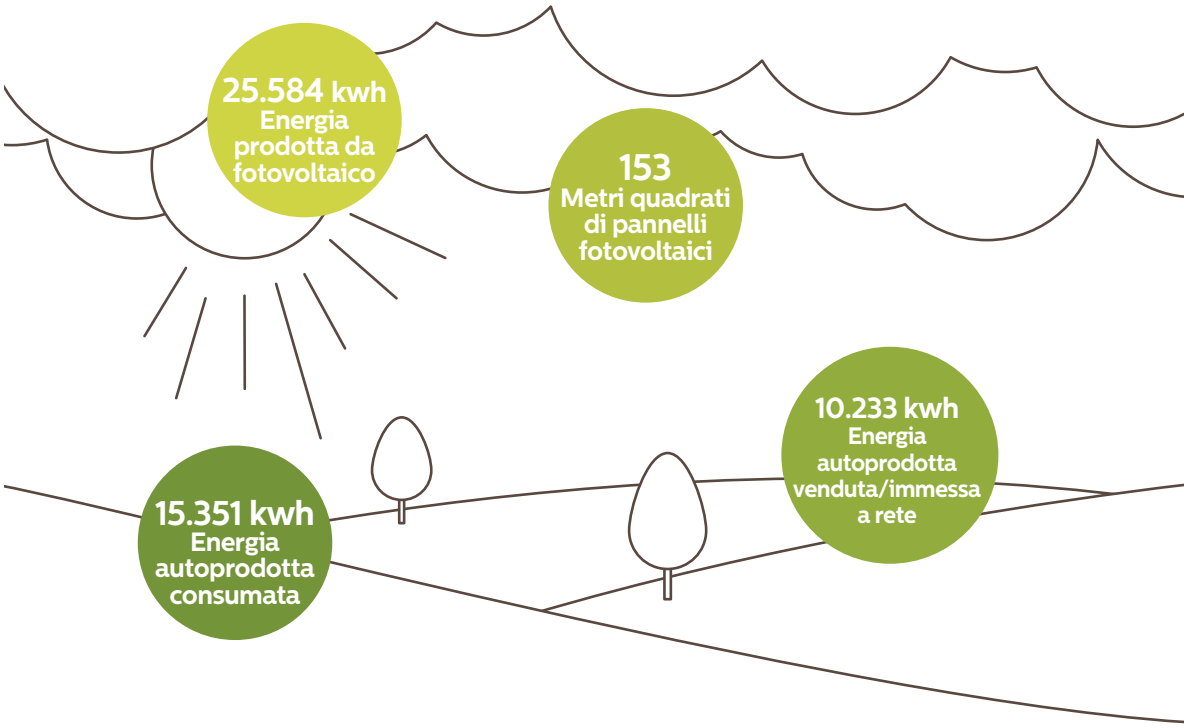
L'energia consumata nelle sedi e nei cantieri (unità locali) è in totale di 1.589.180,39 kwh. Di questi 1.185.836 kwh sono per elettricità.






| Consumi per riscaldamento | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Consumo di gas (es: metano, gpl – da rete e da serbatoi) | 34.464 mc | 37.731 mc |

Sei Toscana sta continuando a investire in fonti rinnovabili di approvvigionamento sia per la produzione di energia che per l'acqua calda sanitaria.






| Tipo di intervento | 2019 quantità | 2019 risparmio energetico | 2020 quantità | 2020 risparmio energetico |
|---|---|---|---|---|
| Installazione fonti luminose con tecnologia a led (lampade, faretti, lampioni) | 227 | 93.000 kWh | 280 | 114.700 kwh |
| Climatizzatori con pompe di calore (a sostituzione di condizionatori) | 23 | 1.325 kWh | 285 | 223.075,93 kwh |
| Caldaia a condensazione | 1 | 500 kwh | 19 | 9.500 kwh |

## Consumi idrici

Nel 2019 Sei Toscana ha iniziato la costruzione di impianti di depurazione al fine di risparmiare acqua per il lavaggio dei mezzi o di consentire lo scarico diretto in pubblica fognatura. Alcuni impianti, infatti, permettono la depurazione delle acque di lavaggio e il loro utilizzo in un circuito chiuso, che consente risparmio idrico; un'altra tipologia di impianti consente, invece lo scarico delle acque di lavaggio direttamente in pubblica fognatura, ciò evita il trasporto presso gli impianti di trattamento con un conseguente risparmio economico e minor impatto ambientale.

Qui si riportano gli interventi eseguiti nel corso del 2019.

| Tipo di intervento | Dove | Automezzi interessati | Risparmio idrico (litri stimati) |
|---|---|---|---|
| Depurazione acque di lavaggio a circuito chiuso | Sinalunga | 21 | 540.000 |
| Depurazione acque di lavaggio a circuito chiuso | Montepulciano (Dogana Rossa) | 40 | 700.000 |
| Depurazione acque di lavaggio per scarico in pubblica fognatura | Piombino, Grosseto, Arezzo, Poppi | 200 | - |

Il risparmio idrico è un tema molto importante per l'Azienda. Nel 2020 è stato studiato un progetto per recupero delle acque provenienti dai tetti e dei lavaggi della sede di Valpiana (GR). Lo studio di fattibilità è in corso d'opera.

L'acqua utilizzata nel biennio 2019-2020 è riportata qui di seguito:

| Utilizzo acqua | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Totale consumo di acqua | 43.241 mc | 59.336 mc |

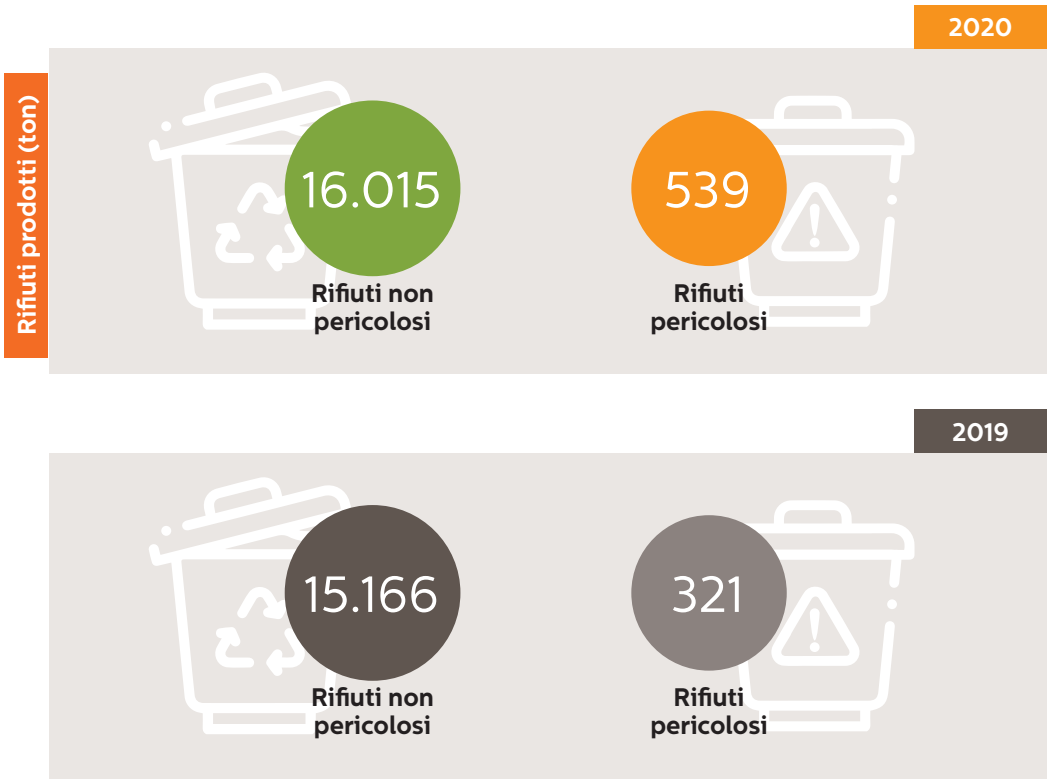
In relazione agli investimenti previsti sugli immobili di cui al piano industriale, questi saranno realizzati tenendo conto anche dei criteri ambientali minimi (CAM), secondo quanto previsto dalla normativa di genere. L'azienda si impegna a sviluppare professionalità che si adoperino per portare avanti questi obiettivi.

## Rifiuti prodotti

I rifiuti prodotti dalle sedi aziendali (compreso le discariche esaurite prese in gestione) ammontano a 16.015 tonnellate. Di queste, 539 tonnellate sono rifiuti pericolosi. Si tratta di:

- Miscele bituminose
- Oli motore
- Veicoli fuori uso
- Apparecchiature con componenti pericolosi
- Filtri olio e rifiuti contenti olio
- Fanghi da acque reflue
- Rifiuti organici con sostanze pericolose
- Imballaggi contenenti residui con sostanze pericolose

Sono 65 le tonnellate di rifiuti pericolosi avviati a riciclo (gestiti con codici di recupero da R1 a R13).



# 4

# Gli stakeholder

Sei Toscana sviluppa la sua relazione con gli stakeholder in modo consapevole e continuativo nella realizzazione quotidiana delle sue attività. Il percorso di reporting ha contribuito ad approfondire ulteriormente la riflessione interna sull'individuazione di stakeholder, fino a definire una mappatura e ad avviare una attività di stakeholder engagment, che fino adesso l'azienda non ha mai avviato (l'attività si svilupperà nel corso del 2021, per poi essere rendicontata nel prossimo report).

Sono stati individuati i seguenti **stakeholder** principali:

- Dipendenti
- ATO Toscana Sud
- Amministrazioni comunali
- Cittadini e utenti
- Fornitori
- Cooperative
- Sindacati
- Scuole ed Università
- Istituti di credito
- Media
- Associazioni del territorio
- Associazioni di categoria

# 5

# Le nostre persone

I lavoratori rappresentano il capitale umano, inteso come l'insieme delle conoscenze, delle capacità e delle competenze di cui l'Azienda dispone. Essi giocano, dunque, un ruolo fondamentale nella crescita e nello sviluppo aziendale.

La società ha al suo attivo 1.100 lavoratori (nel 2019 i lavoratori erano 1.069), il 99,4 percento dei quali è assunto a tempo indeterminato. I dipendenti con contratto full time sono 1.066 (di cui 189 donne e 877 uomini).

| Dipendenti | 2019 | % sul totale personale | 2020 | % sul totale personale |
|---|---|---|---|---|
| Tempo indeterminato | 1.055 | 98,7 | 1.093 | 99,4 |
| Tempo determinato | 14 | 1,3 | 7 | 0,6 |
| Full time | 1.035 | 96,8 | 1.066 | 96,9 |
| Part time | 34 | 3,2 | 34 | 3,1 |



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

5 PARITÀ DI GENERE

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

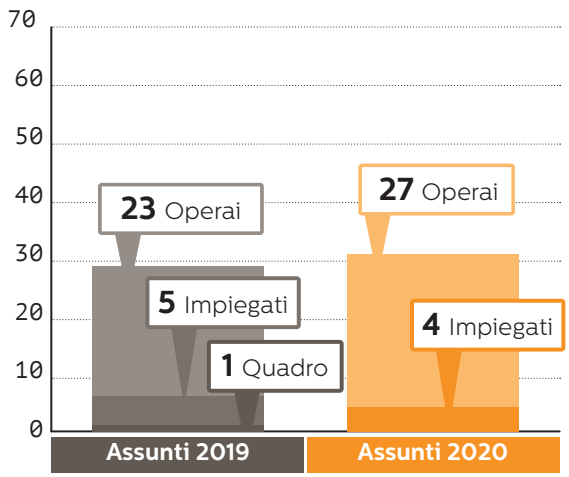
I lavoratori complessivi dell'Azienda si suddividono in 214 donne e 886 uomini, con una percentuale di presenza femminile pari al 19,5 %

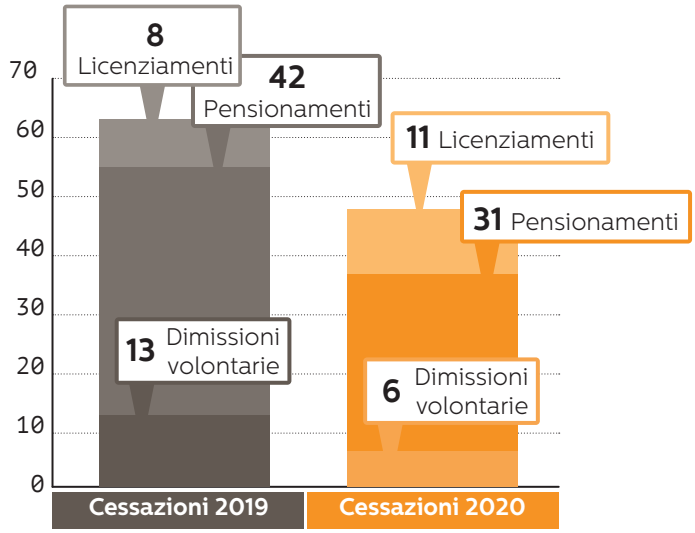
Qui di seguito si riporta la suddivisione per genere e fascia di età, legata alle diverse mansioni:

| Dipendenti uomini | | < 30 anni | 31 - 50 anni | > 50 anni | Totale |
|---|---|---|---|---|---|
| Dirigenti | 2019 | 0 | 0 | 4 | **4** |
| | 2020 | 0 | 0 | 4 | **4** |
| Quadri | 2019 | 0 | 3 | 3 | **6** |
| | 2020 | 0 | 3 | 4 | **7** |
| Impiegati | 2019 | 4 | 59 | 72 | **135** |
| | 2020 | 2 | 58 | 75 | **135** |
| Operai | 2019 | 10 | 314 | 390 | **714** |
| | 2020 | 10 | 306 | 424 | **740** |

| Dipendenti donne | | < 30 anni | 31 - 50 anni | > 50 anni | Totale |
|---|---|---|---|---|---|
| Dirigenti | 2019 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| | 2020 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Quadri | 2019 | 0 | 3 | 2 | **5** |
| | 2020 | 0 | 3 | 2 | **5** |
| Impiegati | 2019 | 5 | 55 | 22 | **82** |
| | 2020 | 5 | 57 | 24 | **86** |
| Operai | 2019 | 0 | 43 | 80 | **123** |
| | 2020 | 0 | 34 | 89 | **123** |

I nuovi assunti nel 2020 sono 31 (di cui 4 impiegati e 27 operai). Le cessazioni sono 48, di cui 31 pensionamenti, 6 dimissioni volontarie (5 di età compresa fra i 30 e i 50 anni e 1 oltre i 50 anni) e 11 licenziamenti (2 sotto i 20 anni, 1 fra i 30 e i 50 anni e 8 di età superiore ai 50 anni).




Per le assunzioni le candidature vengono raccolte attraverso la sezione dedicata del Portale aziendale collegata al gestionale aziendale e consultate secondo le esigenze. Per stage e tirocini si attinge dal Centro per l'impiego e dal Placement Office dell'Università di Siena; per sostituzioni ed esigenze di servizio si attinge anche da società interinali.

Dal 2018 Sei Toscana ha attivato un accordo con l'Università volta a favorire l'inserimento di stagisti nei diversi settori aziendali, in tal senso sono state attivate 12 posizioni da stagisti nel 2019 e 9 nel 2020. Nel 2020, inoltre, si è attivata una collaborazione anche con Fondazione ITS Energia e Ambiente, per formazione ed inserimento di stagisti in azienda. Sei Toscana intende investire molto sulle nuove generazioni, cercando di inserire in azienda personale giovani in conseguenza di cessazioni di lavoro.

L'Azienda applica le parametrizzazioni del Contratto di lavoro e le relative tabelle. Per i livelli impiegatizi e i quadri ci possono essere differenze legate ad incarichi temporanei ed indennità di funzioni.

| Qualifica | Genere | Costo medio 2019 (€) | Costo medio 2020 (€) |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | donna | | |
| | uomo | 164.916,90 | 159.120,47 |
| Quadri | donna | 89.566,60 | 85.020,76 |
| | uomo | 100.149,61 | 97.515,10 |
| Impiegati | donna | 45.930,14 | 43.723,83 |
| | uomo | 53.171,83 | 52.087,99 |
| Operai | donna | 37.528,85 | 39.080,38 |
| | uomo | 40.915,91 | 40.596,91 |

La disparità retributiva fra uomini e donne che risulta in tabella non è da ritenersi una discriminazione di genere, ma va attribuita ai differenti scaglioni di anzianità di lavoro, all'incidenza dei contratti di lavoro part-time, a congedi familiari più frequentemente richiesti da donne ed eventuali discrepanze di ore di straordinario (gli uomini, in generale, fanno più ore di lavoro straordinario rispetto alle donne).

Le ore lavorate sono state pari a 1.666.666, suddivise in 1.644.555 di lavoro ordinario e 22.111 di lavoro straordinario.

Il totale delle ore di assenza dei dipendenti dell'Azienda è stato pari a 361.904, in particolare:

| Ore lavoro | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Lavoro ordinario | 1.673.300 | 1.644.555 |
| Lavoro straordinario | 26.208 | 22.111 |
| **Ore totali** | **1.699.508** | **1.666.666** |

| Cause di assenza | Ore 2018* | Ore 2019 | Ore 2020 |
|---|---|---|---|
| Malattia | 76.993 | 101.770 | 98.758 |
| Infortunio | 24.007 | 21.812 | 19.194 |
| Ferie/festività/ROL/banca ore godute | 222.521 | 235.920 | 235.694 |
| Permessi sindacali e altri permessi | 37.924 | 5.643 | 6.242 |
| Congedo parentale | 1.532 | 1.570** | 2.016*** |

**Se si confrontano i dati è da tenere conto che nel 2019 c'è stato un incremento del personale del 5%*

***di cui 1.007 concesse a dipendenti donne e 563 concesse a dipendenti uomini.*

**** di cui 1.521 concesse a dipendenti donne e 495 a dipendenti uomini*

Per tutti i lavoratori di Sei Toscana è applicato il contratto di lavoro CCNL Utilitalia. Sei Toscana applica gli istituti del Contratto di categoria anche ai lavoratori interinali. Anche per quel che riguarda l'inquadramento delle persone per livello e mansioni si fa riferimento al Contratto di lavoro, nonché alla normativa nazionale relativa al rispetto dei riposi.

Nel Codice Etico adottato dall'Azienda si descrivono i principi e le politiche praticate verso i lavoratori. Negli anni rendicontati (2019 e 2020) e secondo l'attività di audit interno non ci sono stati casi di discriminazione.

Gli accordi di secondo livello non sono ancora stati rinnovati. A causa delle perdite di esercizio 2020, il premio di produzione per i dipendenti viene sospeso. Nel corso del 2021 si ha intenzione di avviare un processo di studio delle iniziative di conciliazione e welfare applicabili, rivedendo anche le modalità del sistema di calcolo del premio aziendale.

Durante il 2020, a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, l'azienda si è trovata per la prima volta a dover organizzare il lavoro in modalità a distanza. Da questa prima esperienza di telelavoro, che ha coinvolto tutto il personale impiegatizio, Sei Toscana intende sviluppare delle indagini interne per poi strutturare lo smart working aziendale in maniera consapevole e continuativa anche a fine emergenza pandemica. Al fine di stimolare la partecipazione dei dipendenti ed aumentare il senso di appartenenza l'azienda ha intenzione di promuovere attività concrete ed investire in formazione.

# COOB – Consorzio cooperative sociali per l'inclusione lavorativa

Sei Toscana ha promosso la nascita del Consorzio COOB, che racchiude tutte le cooperative sociali che lavorano per l'Azienda; si tratta di una scelta strategica finalizzata a massimizzare l'impatto sociale di Sei Toscana sul territorio della Toscana del Sud. L'obiettivo è di offrire lavoro di qualità ai soggetti svantaggiati: il 35% del personale di COOB impiegato in Sei Toscana appartiene alle categorie protette. Da un lato, quindi, l'offerta di un servizio e di un lavoro di qualità, dall'altro l'impegno a tutelare il lavoro e garantire i diritti di tutti i lavoratori coinvolti nella filiera di Sei Toscana. L'Azienda ha scelto per questo di affidare il lavoro esternalizzato attraverso un unico contratto con il Consorzio delle Cooperative sociali più importante della Toscana.

Nel 2019 i lavoratori di COOB impiegati per i servizi di Sei Toscana sono stati 630, nel 2020 sono stati 622.

# Gli infortuni

Il numero totale degli infortuni del 2020 è stato di 107 casi, di cui 6 in itinere, cioè nel percorso abituale fra casa e lavoro. L'indice di frequenza degli infortuni è pari a 64,46, mentre l'indice di gravità è pari a 1,99. Le giornate di assenza per infortunio sono in tutto 3.351.

Riepilogo ed approfondimento sono riportati nella tabella seguente che dà conto esclusivamente dei dipendeti di Sei Toscana (il sistema di raccolta dati non permette di rendicontare i collaboratori e gli esterni, il cui rapporto di lavoro con Sei Toscana può essere correlato con impatti significativi in materia di salute e sicurezza):

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|
| Numero totale infortuni | 121 | 110 | 107 |
| Numero di infortuni con durata maggiore di un giorno | - | 108 | 105 |
| Numero di infortuni mortali | 0 | 1 | 0 |
| In itinere | 7 | 2 | 6 |
| Indice di frequenza degli infortuni* | 77,14 | 65,86 | 64,46 |
| Indice di gravità degli infortuni** | 2,72 | 6,79 | 1,99 |
| Durata media degli infortuni | 36,7 giorni | 35,8 giorni | 19,33 giorni |
| Tasso di assenza (giorni persi/giorni lavorati) | 6,71% | 5,63% | 4,9% |
| Near Miss (incidenti occorsi che non sono diventati infortuni) e segnalazioni rischi | - | 37 | 52 |
| Azioni per la riduzione del rischio di infortuni attivate dall'Azienda oltre agli obblighi previsti in materia di sicurezza (non conformità registrate a seguito di infortuni) | - | 40 | 38 |

**Indice di frequenza: incidenza di infortuni del personale di Sei Toscana per milione di ore lavorate*

***Indice di gravità: gravità (numero di giornate perse) degli infortuni del personale di SEI Toscana per migliaia di ore lavorate*

Nel manuale del sistema di gestione integrato si identificano i pericoli e la mappatura dei rischi per la salute e la sicurezza. Il processo di valutazione dei rischi serve per individuare le fonti di rischio a cui è esposto un lavoratore durante lo svolgimento delle sue mansioni; le fonti di rischio possono essere ricondotte a situazioni ambientali (caratteristiche strutturali dell'ambiente di lavoro e presenza di agenti fisici, chimici o biologici cui i lavoratori possano essere esposti in modo più o meno continuativo), contatto previsto o accidentale con agenti chimici e biologici, interferenze con macchine/attrezzature per servizi meccanizzati o misti, danni all'apparato musco-scheletrico, nel caso di modalità di effettuazione dei servizi manuali. Per dare un criterio di priorità degli interventi le linee guida indicano la necessità di quantificare il rischio per ogni fase di lavoro. Mentre la presenza o meno del fattore di rischio è oggettiva, la sua quantificazione è estremamente soggettiva, dipende dalle esperienze e dalla sensibilità di chi effettua la valutazione; tale quantificazione non ha dunque un senso assoluto, ma solo di stabilire una gerarchia degli interventi.

La valutazione del livello di rischio professionale permette di indicare interventi per l'adozione di:

- misure preventive finalizzate alla riduzione della probabilità di esposizione al rischio;
- misure protettive, sia collettive sia individuali, finalizzate alla riduzione del danno.

Per altri dettagli relativi alla identificazione dei rischi e valutazione dei rischi si rimanda al manuale del software utilizzato (626Suite).

# Formazione

Nel 2020 sono state dedicate ai lavoratori complessivamente 3.784 ore di formazione. A seguito delle disposizioni governative per il contenimento del contagio, la formazione in presenza è stata totalmente annullata per 4 mesi (marzo-giugno 2020) e nella restante parte dell'anno per alcuni temi si è concentrata in modalità FAD.

| Tema | Ore di formazione 2018 | Ore di formazione 2019 | Ore di formazione 2020 |
|---|---|---|---|
| Salute e sicurezza | 7.900 | 10.768 | 3.227 |
| Anticorruzione | 150 | 204 | 112 |
| Altro | 1.246 | 1.698 | 1.026* |

** aggiornamento normativo; prevenzione Covid; formazione esterna su temi specifici*

Il totale dei corsi avviati è 69.

Il costo totale per la formazione ammonta a € 126.000

| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Numero totale corsi | 202 | 69 |
| Realizzati da formatori interni | 175 | 0 |
| Realizzati da formatori esterni | 27 | 69 |
| Costo totale (euro) | 173.000 | 126.000 |

Qui di seguito le ore di formazione suddivise per qualifica:

| Qualifica | Dipendenti coinvolti 2019 | Ore di formazione 2019 | Dipendenti coinvolti 2020 | Ore di formazione 2020 |
|---|---|---|---|---|
| Dirigenti | 0 | 0 | 8 | 38 |
| Quadri | 12 | 67 | 18 | 119 |
| Impiegati | 178 | 6.429 | 163 | 220 |
| Operai | 733 | 6.174 | 507 | 3.407 |

Nel 2019 è stato realizzato un ulteriore percorso formativo, non programmato, nell'ambito del "Piano formativo Compito-Competitività per le imprese della Toscana" finanziato con l'Avviso n°4/2017 di Fondimpresa. In questo ambito è stato realizzato il percorso "Digitalizzazione dei processi aziendali" che ha coinvolto per 80 ore 40 tecnici dell'Ufficio ICT, Progettazione, Area Raccolta, Flussi, Comunicazione e Commerciale e articolato su:

- L'innovazione digitale del business.
- Open innovation process.
- Strumenti per l'implementazione del sistema informativo aziendale.

**Il sistema della formazione in Sei Toscana**

Sei Toscana, al momento della sua costituzione, avvenuta nel 2013, ha aderito a FONDIMPRESA, il più importante Fondo Interprofessionale per la formazione continua in Italia (vi aderiscono 129.500 imprese che occupano più di 4.000.000 di lavoratori).

Fondimpresa è costituito da Confindustria, Cgil, Cisl e Uil, e finanzia la formazione dei dipendenti regolarmente assunti dalle aziende aderenti al Fondo.

Sul cosiddetto "Conto Formazione" aziendale confluiscono tutte le risorse economiche accantonate mensilmente dall'azienda (0,3% dei contributi obbligatori di ciascun lavoratore dipendente) per la formazione continua del personale e l'aggiornamento delle competenze professionali, utilizzabili in qualsiasi momento per implementare Piani Formativi sulle tematiche di interesse aziendale.

In tal senso, l'Ufficio Formazione di Sei Toscana, dopo una rilevazione presso i responsabili aziendali, predispone il Piano Formativo annuale che viene poi sottoposto alle Rappresentanze Sindacali.

Dal 2014 al 2019, Sei Toscana ha sottoscritto con i Sindacati, 5 Piani Formativi aziendali per un importo di circa € 245.000, interamente finanziati dal Conto Formazione di Fondimpresa.

Per l'anno 2020/2021 è in atto un Piano Formativo che è iniziato (causa Covid-19) nel Maggio 2020 e che terminerà nel Maggio 2021, il cui valore è di € 66.850.

Attraverso Fondimpresa sono finanziate soprattutto attività di formazione obbligatoria sulla sicurezza, privacy, Legge 231

Esistono poi altre attività formative che nascono in corso d'anno in ragione di esigenze non previste (nuove normative, nuove situazioni organizzative, cambiamenti nei sistemi informativi, …), cui l'Azienda fa fronte con autofinanziamento.

# 6

# I cittadini/utenti

L'attività di Sei Toscana è costantemente supportata da azioni di comunicazione, informazione e sensibilizzazione che si sviluppano in vario modo secondo le diverse esigenze ed i diversi contesti.

Insieme agli strumenti e alle campagne di comunicazione propriamente detti, Sei Toscana garantisce il contatto con il cittadino attraverso:

- Sportelli informativi presso le sedi dei capoluoghi di provincia (Siena, Arezzo, Grosseto)
- Centralino telefonico aziendale
- Numero verde 800127484 attivo con operatore 34 ore a settimana
- Assistente virtuale (strumento di intelligenza artificiale con sistema integrato Voip e Web)
- Segreteria telefonica attiva tutti i giorni 24h/24h
- Sito internet aziendale www.seitoscana.it
- Applicazione "6App"
- Indirizzi di posta elettronica dedicati secondo i vari servizi
- Modulistica cartacea e in formato elettronico per richiesta di servizi
- Sportelli TARI attivi in 13 comuni



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

| Contatto | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|
| Contatti telefonici Numero Verde per servizi | 147.722 | 127.185 | 182.807 |
| Tempo medio di risposta alle chiamate ricevute | - | 29,63 secondi | 27 secondi |
| Richieste ritiro ingombranti | 87.414 | 99.729 | 143.090 |
| Tempo medio di attesa per ritiro | 11,2 giorni | 10 giorni * | 11 giorni * |
| Richieste di informazioni | 20.402 | 21.822 | 20.702 |
| Segnalazioni | 10.591 | 9.294 | 10.450 |
| Reclami gestiti | 1.403 | 1.766 | 2.422 |
| Tempo medio di risposta ai reclami sui servizi | 7 giorni | 7 giorni | 6 giorni |
| Contatti allo sportello TARI | 14.956 | 13.906 | 7.001 |
| Numero di chiamate ricevute sulla bolletta | - | 6. 550 | 5.410 |
| Tempo medio di attesa per telefonate rivolte alla bolletta | - | 21,75 secondi | 22,64 |
| Tempo medio di risposta alle richieste riguardanti pratiche TARI | - | 30 giorni | 30 giorni |
| Tempo medio di attesa agli sportelli per la gestione delle pratiche TARI | - | 15 minuti | 15 minuti |
| Accessi portale web | - | 250.000 | 290.000 |
| Conversazioni tramite assistente virtuale | - | - | 12.607 |
| Messaggi tramite assistente virtuale | - | - | 42.322 |

**secondo quanto dichiarato dalla Carta dei Servizi i tempi di ritiro variano da 8 a 15 giorni secondo le dimensioni dei Comuni. Il dato qui riportato è una media ponderata.*

I canali di ascolto costituiscono il primo importante presidio nella costruzione del rapporto con

il cittadino e rappresentano parte integrante nello svolgimento dei servizi. Nel 2020 il customer care ha avuto molti sviluppi, rafforzando la sua attività di servizio al cittadino in una fase molto importante e delicata legata anche all'emergenza sanitaria. Il servizio è rimasto sempre attivo, adattandosi alle diverse informazioni da gestire soprattutto nelle fasi più critiche. Con le chiusure al pubblico di centri di raccolta e altri punti informativi, il customer care si è trovato a gestire una considerevole mole di contatti per la richiesta di servizi. In aiuto degli operatori è entrato in funzione il nuovo assistente virtuale Tosca, attivo in via sperimentale da febbraio 2020. Le sue funzionalità continueranno ad essere implementate, oltre che monitorate, per arrivare in breve tempo ad un consolidamento delle attività in corso, nonché di un progressivo aggiornamento della rispondenza alle specifiche esigenze legate ai servizi.

L'incremento nel numero dei contatti e dei contenuti dovuti anche alla situazione emergenziale ha determinato un'accelerata sui tempi di pubblicazione del nuovo portale www.seitoscana.it, aggiornato nelle funzionalità, oltre che nella grafica. L'incremento nei contatti registrato a fine 2020 è del 16% circa (290.000 utenti), con un ottimo posizionamento nei motori di ricerca.

Sei Toscana nel corso del 2019 e del 2020 ha gestito la riscossione della TARI in 13 Comuni: Buonconvento, Castelnuovo Berardenga, Montalcino, Monteriggioni, Monteroni d'Arbia, Monticiano, Piancastagnaio, Radicofani, Radicondoli, Sinalunga, Sovicille, Terranuova Bracciolini, Scarlino.

In particolare, il gestore ha il compito di:

- supportare il Comune nella definizione dell'articolazione tariffaria e nella stesura delle delibere
- calcolare il tributo ed emettere avvisi
- rendicontare gli incassi
- offrire servizio di back-office (gestione pratiche e richieste utenti) e front-office tramite sportelli e call center
- provvedere alla fase precoattiva tramite invio di solleciti ed avvisi di accertamento per omesso/parziale pagamento
- gestire la fase coattiva in collaborazione con un concessionario iscritto a ruolo

Nel 2020 è stata però attivata la procedura che prevede la possibilità di ricevere la bolletta elettronica ed eliminare l'invio cartaceo.

## Gestione dei reclami

Le comunicazioni scritte da parte degli utenti relative a non conformità del servizio sono classificate come **reclami**.

I reclami arrivano in forma scritta secondo i seguenti canali:

- Lettera
- Fax
- E-mail a ***segreteria@seitoscana.it*** oppure ***reclami@seitoscana.it***
- Compilazione del form sulla pagina dedicata del sito: ***http://seitoscana.it/segnalazioni-reclami-consigli***
- Moduli cartacei presenti presso gli sportelli al pubblico

Sei Toscana si impegna a rispondere ai reclami ricevuti per iscritto entro 15 giorni, come risulta dal protocollo aziendale. L'ufficio Customer Care si occupa di curare il processo e dare risposta all'utente per iscritto. I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia sul gestionale aziendale. I dati vengono elaborati periodicamente per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre le conseguenti azioni correttive.

Per richieste attinenti a problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda esclusivamente dal gestore unico, il termine di 15 giorni può essere prorogato secondo la necessità; tale rinvio viene comunicato all'utente dando le relative motivazioni.

## Incontri pubblici

Al fine di mantenere costante la relazione con i territori, Sei Toscana organizza incontri pubblici informativi e di confronto con i cittadini. In particolare, in occasione delle attivazioni di nuovi servizi o di riorganizzazioni, nel 2019, insieme ai Comuni, Sei Toscana ha organizzato 71 incontri pubblici in 28 comuni, per un totale di oltre 8.200 cittadini coinvolti. Ad ogni incontro partecipa uno o più referenti aziendali, amministratori locali e cittadini invitati tramite lettera e affissioni pubbliche.

Durante il 2020, a causa dell'emergenza sanitaria, non è stato possibile continuare con questa modalità di interlocuzione e confronto con i cittadini. Gli unici incontri pubblici in presenza sono stati organizzati con i comuni di Radicofani e San Giovanni Valdarno ad ottobre 2020 (8 incontri per un totale di 400 persone – ingressi contingentati). Per quanto possibile, però, sono stati attivati altri canali di comunicazione/informazione legati alle attivazioni dei nuovi servizi. In particolare:

- Incontri tramite web
- Video tutorial
- Sviluppo dei canali social

## La parola ai cittadini

A metà del 2019 è stata realizzata la seconda indagine sulla soddisfazione dei cittadini. Nei mesi successivi i risultati sono stati presentati agli Amministratori locali in incontri dedicati.

A dicembre 2020 è stata realizzata la terza indagine. Sono stati intervistati 5.134 cittadini, con una distribuzione di circa l'1,1% per ciascun Comune in cui opera Sei Toscana. I risultati sono stati presentati al management aziendale nel 2021.

Gli highlights dell'indagine:

1. **Miglioramento della soddisfazione** generale di Sei Toscana: rispetto al 2019, i soddisfatti sono passati dal 62,4% al **67,9% nel 2020**.

2. Le tre caratteristiche distintive di Sei Toscana: **efficiente**, **presente sul territorio** ed **innovativa** presentano una **valutazione più alta** rispetto al 2019. La caratteristica che più viene apprezzata è la **presenza sul territorio**, seguita dall'efficienza e infine dall'innovazione.

3. Sul fronte della **comunicazione** con i cittadini, il trend generale verso il Digital trova riscontro con un aumento nell'**apprezzamento verso i canali digitali** quali l'**APP** di Sei Toscana, il **sito internet** e i **social network**, soprattutto da parte dei giovani. Anche nell'**adesione del questionario** molti hanno utilizzato il link inviato da mail.

L'avvento della **pandemia Covid 19 non ha particolarmente intaccato l'adeguatezza dei livelli di servizi erogati**. Infatti, solo il 4,6% degli intervistati ha valutato non soddisfacente la gestione dei servizi erogati dall'azienda. La parte restante ha invece **apprezzato lo sforzo di Sei Toscana** nel gestire l'emergenza e mantenere lo stesso livello di adegutezza dei servizi erogati.

4

Siamo in presenza di una **cittadinanza attenta**, quest'anno anche particolarmente dedicata a osservare la realizzazione dei servizi: **a fronte di una soddisfazione generale maggiore** nei confronti di Sei Toscana, i cittadini hanno mostrato una **minore soddisfazione rispetto al 2019 dei micro-fattori che caratterizzano tutti i servizi** erogati dall'Azienda.

5



Nonostante le difficoltà il periodo dell'emergenza sanitaria, i dati rilevati e la percezione degli utenti sul servizio restano in linea fra il 2019 e il 2020. Questo risultato rileva un progressivo consolidamento nel rapporto tra Sei Toscana e gli utenti.

## Sistemi di raccolta informatizzati – Nuove tecnologie per i servizi

Nel corso nel 2019 si è intensificata l'attività di installazione sul territorio delle nuove attrezzature informatizzate per la raccolta dei rifiuti. I nuovi contenitori stradali consentono la tracciabilità dei rifiuti ed un maggior controllo sui conferimenti delle singole utenze. Questo nuovo modello permette di bilanciare i fabbisogni di innovazione e sviluppo con una soluzione sostenibile e conforme alle esigenze del territorio.

Lo strumento per accedere alle nuove postazioni informatizzate è la "6 Card", tessera associata all'utenza TARI, che ne traccia i comportamenti.

Qui di seguito i dati sulle tessere prodotte nel biennio 2019-2020.

I Comuni interessanti sono quelli nei quali è stato avviato il nuovo sistema di raccolta che si completa nell'arco di circa due anni con la distribuzione di tutte le tessere prodotte.

**42**
Comuni raggiunti

**319.069**
tessere prodotte

## Tariffazione puntuale: il percorso di Sei Toscana

L'integrazione delle iniziative di rinnovo e riorganizzazione del servizio attraverso l'utilizzo di cassonetti ad accesso controllato ed altri strumenti per il riconoscimento dell'utenza sono propedeutici al passaggio verso il tributo puntuale.

2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024

1 **Riorganizzazione** del modello dei servizi e **introduzione sistemi di tracciamento**

2 Avvio prime **sperimentazioni e testing affidabilità della base dati** ai fini del Tributo Puntuale

3 Introduzione del **sistema di tariffazione puntuale tramite il modello del Tributo Puntuale**

### Principali attività propedeutiche in ottica di Tributo Puntuale

**Ottimizzazione del servizio** domiciliare di raccolta rifiuti e **sistema di controllo esposizione** (RFID o QR-Code)

Completamento introduzione dei **contenitori ad accesso controllato** (prossimità e stradali) e tecnologie RFID per il monitoraggio svuotamenti

**Informatizzazione centri di raccolta** per controllo accessi e conferimenti utenza

**Interventi di adeguamento sui mezzi** per consuntivazione servizi/svuotamenti

Utilizzo di **sistemi di georeferenziazione** per il tracciamento di servizi e flussi

Implementazione del **software Ekovision** per la raccolta e l'elaborazione dei dati

**Comunicazione e incentivazione utenza** per favorire il corretto utilizzo dei nuovi sistemi di conferimento e raccolta

**Accordi con i Comuni per la gestione** e aggiornamento continuo della **banca dati utenza**

**Regolamentazione condivisa** delle modalità di applicazione della tariffa puntuale

# 7

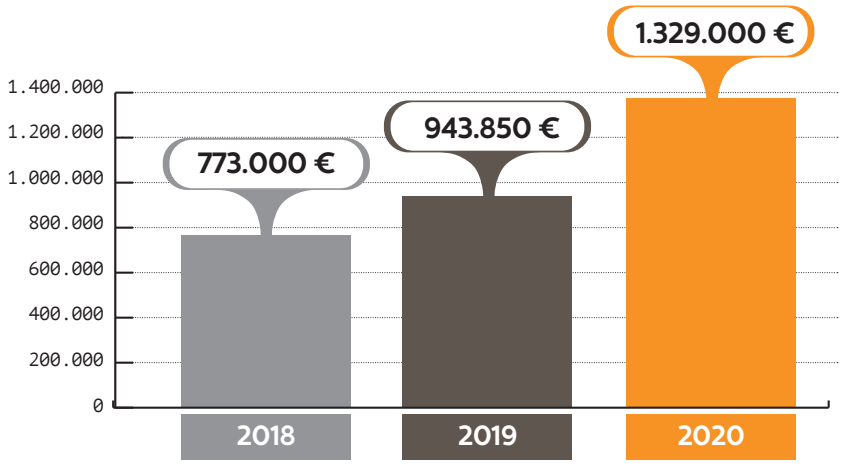
# Aziende private

Nell'ambito dei servizi commerciali e delle proprie competenze, Sei Toscana offre servizi anche ad aziende private. Con ogni soggetto stipula accordi o contratti di natura commerciale. Lo sviluppo di questa attività è strategico per l'Azienda sia per la redditività creata, che per la possibilità di supportare la produzione industriale ed artigianale locale nella gestione dei propri rifiuti.

I servizi erogati fanno riferimento in misura preponderante a raccolta e smaltimento rifiuti speciali e interventi di spazzamento meccanizzato delle aree private.

Nell'anno 2020, a seguito della pandemia, Sei Toscana si è attrezzata per fornire interventi specializzati di sanificazione ambienti anche a soggetti privati. Il tutto nel rispetto e secondo le modalità previste dalle normative e circolari ministeriali vigenti.

L'importo ricavato da questi servizi per il 2020 ammonta a circa 1.329.000 €, nel 2019 a 943.850 € e nel 2018 a 773.000 €.






SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

# Amministrazioni locali

Sei Toscana offre servizi a 104 Comuni, che territorialmente coprono una superficie di oltre metà della Toscana.

Con le Amministrazioni locali avvengono incontri periodici riguardanti la programmazione dei servizi (PSE – Piano dei Servizi Esecutivo) ai quali partecipano i tecnici della progettazione e, ove necessario, i responsabili di area e i servizi di staff a supporto per lo sviluppo delle varie attività.

Nel 2019 sono stati coinvolti nella riorganizzazione dei servizi 29 Comuni, di cui 11 nella provincia di Arezzo, 6 nella provincia di Grosseto e 12 nella provincia di Siena.

Nel 2020 i comuni coinvolti sono 22, di cui 8 nella provincia di Arezzo, 6 nella provincia di Grosseto, 1 nella provincia di Livorno e 7 nella provincia di Siena.

Le segnalazioni provenienti dai Comuni vengono gestite attraverso il protocollo aziendale e dallo staff tecnico, come previsto dal Contratto di Servizio.

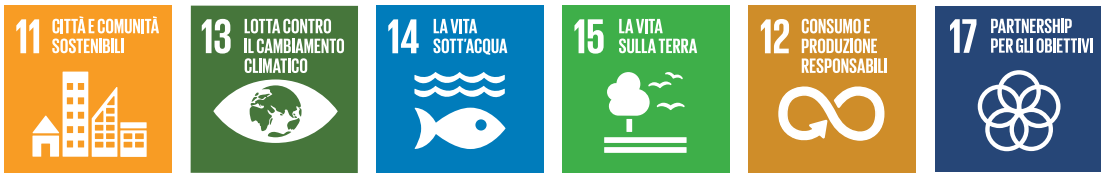
Sei Toscana organizza periodicamente seminari rivolti ai tecnici e agli amministratori dei Comuni che trattano varie tematiche legate alle innovazioni ed agli sviluppi normativi e tecnologici della gestione dei rifiuti. Nel 2019 i seminari tecnici sono stati 3 sui temi della qualità dei servizi, del corrispettivo e dei servizi opzionali. Nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria questa attività è stata sospesa per riprendere appena ci saranno le condizioni.

Il Contratto di Servizio prevede alcuni **servizi opzionali**, attivabili su richiesta dei Comuni.

Nel 2020 sono stati richiesti servizi in 76 Comuni.



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



| | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Comuni che hanno richiesto servizi opzionali | 74 | 76 |
| Tipologie di servizi richiesti | 19 | 20 |
| Ricavo totale (euro) | 3.379.216 | 4.522.787,8 |

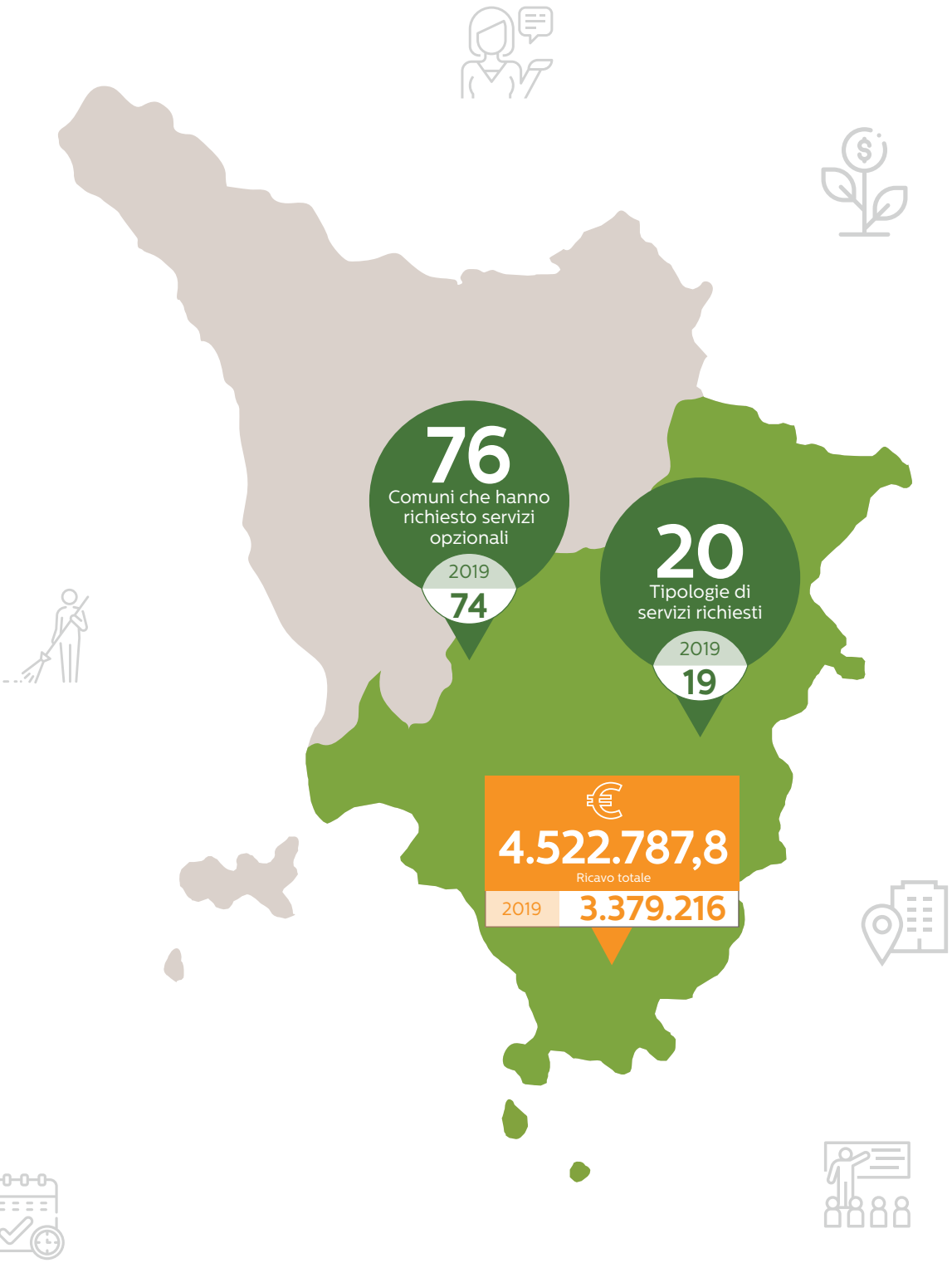
Nelle zone con più alto rischio di degrado ambientale è stato proposto ai Comuni l'utilizzo delle fototrappole e dell'attività degli ispettori ambientali.

| Fototrappole | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Numero di comuni in cui sono state installate | 24 | 26 |
| Numero di fototrappole installate | 282 | 610 |

| Attività ispettori ambientali | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Numero di controlli* effettuati | 657 | 167 |
| Numero di infrazioni riscontrate | 3.103 | 1.596 |
| Numero di sanzioni amministrative | 974 | 1.200 |
| Numero di infrazioni riscontrate/numero di controlli effettuati | 4,72 | 9,56 |
| Numero di sanzioni amministrative/numero di controlli effettuati | 1,48 | 7,19 |

**con controlli si intende il numero di uscite degli ispettori.*

A causa dell'emergenza sanitaria Covid-19 i controlli effettuati nel 2020 sono stati interrotti per 3 mesi (marzo-maggio 2020) e, in generale, ridotti di numero.


76
Comuni che hanno richiesto servizi opzionali
2019
74
20
Tipologie di servizi richiesti
2019
19
4.522.787,8
Ricavo totale
2019
3.379.216

### Premio "Ambiente in Comune"

A febbraio 2019 Sei Toscana ha promosso il Premio "Ambiente in Comune", rivolto alle Amministrazioni comunali che si sono particolarmente distinte (o che lo faranno nel prossimo futuro) per progetti e iniziative di significativa rilevanza nell'ambito dello sviluppo sostenibile.

Il progetto si è posto come obiettivo principale quello di ascoltare il punto di vista che le Amministrazioni locali raccolgono dai propri territori in relazione agli obiettivi di sostenibilità (SDGs) definiti dall'Agenda Globale delle Nazioni Unite per il 2030 dando poi un riconoscimento che valorizzi non solo la bontà dei progetti e delle iniziative promosse, ma anche e soprattutto le loro positive ricadute sulle comunità. I progetti sono stati valutati da una giuria presieduta del Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Siena, che ha provveduto ad assegnare i premi e le menzioni speciali per ciascun SDGs.

L'iniziativa è stata accolta con entusiasmo dalle amministrazioni locali ed a settembre 2020 è stata proposta una seconda edizione. La cerimonia di premiazione della seconda edizione, a causa delle restrizioni dovute alla pandemia, è stata organizzata attraverso un webinar a cui hanno preso parte i membri della giuria e tutti i comuni partecipanti.

L'attività, che sarà replicata negli anni a venire, ha come obiettivo primario quello di facilitare la condivisione e la collaborazione tra enti e istituzioni per la realizzazione dell'Agenda 2030, dando così attuazione al 17° obiettivo. I risultati dell'indagine ed i progetti presentati in ciascuna edizione sono raccolti in un report.

La realizzazione del Premio Ambiente in Comune per la sua prima edizione ha richiesto un investimento per un valore di circa 30.000 € e per la seconda di 20.000 €.

Numero di comuni coinvolti

# 9

# L'Ato Toscana Sud

Ogni anno Sei Toscana presenta all'Ato Toscana Sud il Piano esecutivo dei servizi per l'anno successivo. Il Piano prevede la rappresentazione di tutte le nuove attivazioni nel territorio di ambito comprensive dei modelli organizzativi dei servizi. Il Piano viene condiviso con le Amministrazioni comunali e con l'Ato tramite incontri dedicati.

Sulla base del Piano esecutivo dei servizi viene redatto il Piano economico finanziario, approvato, con delibera, in assemblea di Ato.

## Approvazione regolamento e piattaforma sul monitoraggio dei servizi

Dopo un percorso di confronto con l'Autorità, nel corso del 2019 è stato condiviso ed approvato il regolamento, nel quale si definiscono i tempi ed i modi di trasmissione dei dati relativi all'effettuazione dei servizi e si prevede la possibilità di verifica in termini qualitativi. Tali dati sono pubblicati su una piattaforma dedicata interrogabile dalle singole Amministrazioni e dall'Autorità. Grazie a tale piattaforma viene garantita totale trasparenza da parte di Sei Toscana nei confronti delle Amministrazioni rispetto ai servizi erogati, favorendo un clima di fiducia e collaborazione tra i diversi attori. Restano da approvare gli allegati tecnici per i quali si è lavorato nel corso del 2020. Il risultato è comunque oggetto di revisione biennale, in linea anche con quanto previsto da ARERA.

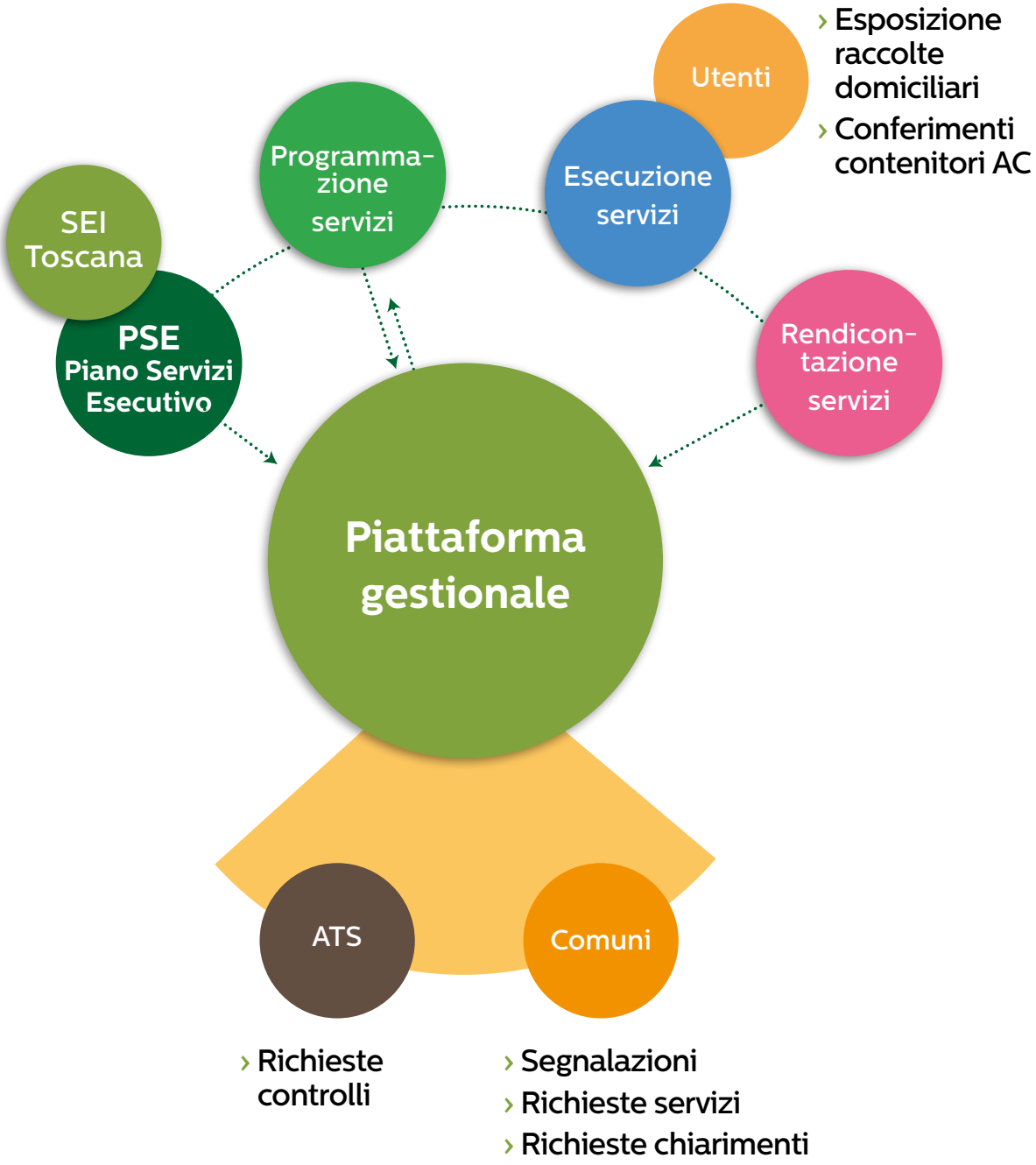
## Piattaforma gestionale dati

La Piattaforma Gestionale è un ambiente web del Sistema Informativo Territoriale di ATO Toscana Sud destinato a Sei Toscana, Autorità di Ambito e Amministrazioni comunali, per condividere dati e informazioni relativi a:

- ritiro rifiuti ingombranti e rimozione abbandoni (app)
- controlli in campo su efficienza servizi
- controlli in campo su stato dei mezzi e contenitori
- consuntivazione entro 72 ore

Il modello di gestione dei dati condiviso prevede, inoltre, una procedura di contestazione e una serie di meccanismi che tendono a ridurre i contenziosi, uno strumento importante perché risponde a tre caratteristiche di grande valore nella costruzione e nello sviluppo del confronto tra Sei Toscana e le Amministrazioni: trasparenza, qualità del servizio e facilità della relazione.

Lo sviluppo della piattaforma nel 2019 ha permesso, a partire dal 2020, una corretta e completa trasmissione dei dati di programmazione e consuntivazione dei servizi del gestionale aziendale verso la piattaforma medesima.


Utenti
› Esposizione raccolte domiciliari
› Conferimenti contenitori AC
Programma-zione servizi
Esecuzione servizi
SEI Toscana
PSE
Piano Servizi Esecutivo
Rendicon-tazione servizi
Piattaforma gestionale
ATS
Comuni
› Richieste controlli
› Segnalazioni
› Richieste servizi
› Richieste chiarimenti

# 10

# I fornitori

Per diventare fornitori è necessario registrarsi nell'Albo Fornitori, nella pagina dedicata del sito aziendale. Attraverso l'iscrizione si acquistano anche dati dei fornitori relativi alle loro politiche di etica aziendale e di organizzazione. Al momento l'aspetto ambientale non è definito come requisito fondamentale per la scelta del fornitore: si sta lavorando allo sviluppo del nuovo Albo Fornitori Qualificati che terrà conto anche di questi aspetti.

Il numero dei fornitori con i quali Sei Toscana ha collaborato nel 2020 ammonta a 958. Nel sistema gestionale aziendale sono catalogati 461 fornitori qualificati. Per fornitori qualificati si intende coloro che hanno raggiunto un punteggio sufficiente in seguito alla fornitura documentale richiesta nell'Albo Fornitori Qualificati.

I fornitori sono suddivisi nelle seguenti categorie:

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|
| Beni | 130 | 131 | 183 |
| Servizi | 213 | 230 | 314 |
| Lavori | 3 | 46 | 56 |

Alcuni suppliers hanno offerto sia beni che servizi, pertanto la somma delle singole voci porta ad un numero più elevato rispetto a quello dei fornitori qualificati.

I fornitori qualificati sul nostro portale localizzati nell'ambito ATO Toscana Sud sono 239, quelli in Regione Toscana, extra Ato, sono 64, i fornitori localizzati nelle altre regioni italiane sono 157 ed 1 è estero.

| Localizzazione fornitori qualificati | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|
| Ato Toscana Sud | 109 | 182 | 239 |
| Regione Toscana (extra Ato) | 37 | 47 | 64 |
| Altre regioni italiane | 67 | 108 | 157 |
| Estero | 1 | 1 | 1 |

Nello specifico la spesa totale verso fornitori è così suddivisa:

| Classificazione | Spesa 2019 (in €) | Spesa 2020 (in €) |
|---|---|---|
| Spesa totale verso i fornitori per l'acquisto di beni, servizi e immobilizzazioni | 150.530.628,00 | 135.588.452,17 |
| Spesa totale verso i fornitori locali (Ato Toscana Sud) | 79.465.118,52 (pari al 52,8%) | 73.787.847,98 (pari al 54,42%) |
| Spesa totale verso cooperative sociali di tipo B | 18.352.096,23 | 14.810.628,04 |
| Spesa totale verso i fornitori in possesso di almeno una certificazione | dato non disponibile | dato non disponibile |

L'Azienda nel corso del 2020 ha svolto gare pubbliche per un valore complessivo pari a 5.506.892,58 €.

| | | |
|---|---|---|
| 2019 | Numero di gare pubbliche | 13 |
| | Valore complessivo di aggiudicazione (in €) | 7.150.000 |
| 2020 | Numero di gare pubbliche | 3 |
| | Valore complessivo gare 2020 (in €) | 5.506.892,58 |
| | Valore gare aggiudicate (in €) | 4.784.593,25 |
| | Valore gare da aggiudicare (in €) | 722.299,33 |

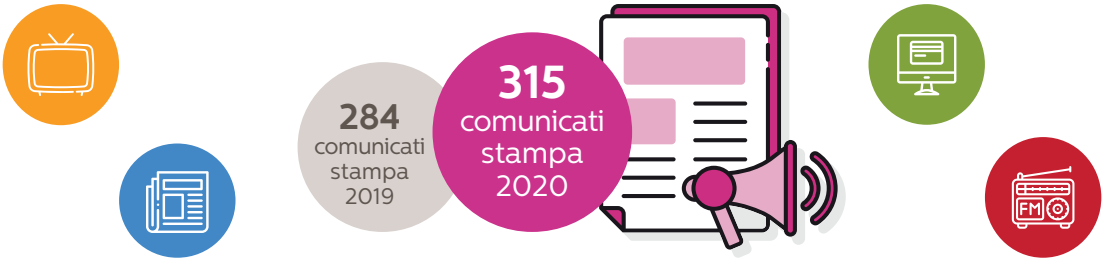
Gli operatori economici che hanno intrattenuto o intrattengono con Sei Toscana rapporti di natura contrattuale hanno tutti accettano il codice etico dell'Azienda e risposto a due questionari, uno relativo ai requisiti di conformità e l'altro relativo ai rischi (sicurezza, sanità, gestione rifiuti, ecc.).

Nel corso del 2021 si è sviluppata una nuova procedura acquisti con l'intento di inserire anche criteri ambientali nella ricerca dei fornitori. Di questo verrà reso conto nel prossimo anno.

# 11

# I Media

Sei Toscana, attraverso il suo Ufficio Stampa, coltiva in modo attento e continuo i rapporti con i media, al fine di favorire la massima capillarità e diffusione delle notizie relative allo svolgimento dei servizi e delle attività diverse sul territorio. Il contatto con le redazioni locali è quotidiano e persegue l'obiettivo condiviso di una informazione puntuale rivolta a tutti i cittadini e agli stakeholders in generale. Nel corso del 2020 è aumentato il numero dei comunicati, soprattutto per accompagnare tutti gli aggiornamenti dovuti alle esigenze di servizio legate al Covid. Contestualmente si è privilegiato il contatto con le emittenti locali, più funzionali alla comunicazione di servizio, razionalizzando così il numero degli interlocutori.




| Media con cui si ha relazione | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Quotidiani/riviste cartacei | 21 | 15 |
| Quotidiani on line | 35 | 35 |
| Emittenti TV | 18 | 10 |
| Emittenti radiofoniche | 6 | 5 |

Ogni comunicato stampa inviato viene pubblicato, in media, da circa il 90% delle testate che lo ricevono.

L'attività di ufficio stampa si compone anche dell'organizzazione di conferenze stampa: nel 2019 se ne contano 29, mentre nel 2020 se ne contano 13, a causa delle restrizioni conseguenti all'emergenza sanitaria.

# 12

# L'Educazione ambientale

L'attenzione verso le nuove generazioni costituisce un principio fondamentale che Sei Toscana porta avanti da sempre. Ogni anno risulta crescente l'investimento in termini di impegno per promuovere verso le scuole attività e progetti didattici che abbiano come obiettivo una maggiore consapevolezza e un miglioramento dell'educazione ambientale.

Il progetto principale è "Ri-creazione. Da oggetto a rifiuto…e ritorno", rivolto a tutti gli istituti scolastici e secondari di primo grado dell'Ato Toscana Sud che, nell'anno scolastico 2020-21, giunge alla sua sesta edizione. Il progetto è modulato in percorsi, pensati per le diverse età degli studenti e per le varie tematiche riguardanti la salvaguardia ambientale.

Nell'anno scolastico 2019-20 raggiunge il picco di adesioni, coinvolgendo 13.443 studenti, di 727 classi in 74 comuni. Nel 2020-2021, come è facile immaginare, il numero delle classi iscritte è molto ridotto. L'emergenza sanitaria in corso nel 2020 e la conseguente incertezza sulle modalità di ripresa dell'anno scolastico, sia in termini di programmazione che di possibilità di presenza di esterni o di uscite didattiche, ha portato ad introdurre qualche elemento di novità rispetto al consueto format. Sei Toscana ha quindi lavorato alla costruzione di una piattaforma web, con contenuti e videolezioni scaricabili direttamente dagli insegnanti. Le classi che si sono iscritte hanno ricevuto delle credenziali personalizzate di accesso e sono state affiancate da tutor per supportare le insegnanti nello svolgimento dell'attività in classe e nella corretta fruizione di video e schede.



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ

11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

**199**
classi

**45**
comuni

**1.194**
ore di
formazione

**3.577**
studenti
coinvolti

| | A.S. 2018/19 | A.S. 2019/20 | A.S. 2020/21 |
|---|---|---|---|
| Studenti coinvolti | 8.554 | 13.443 | 3.577 |
| Classi | 473 | 727 | 199 |
| Comuni | 67 | 74 | 45 |
| Ore di formazione totali | 2.838 | 4.362 | 1.194 |
| Visite agli impianti | 87 | 137 | 0 |

Dettaglio diviso per età:

| Scuole primarie | A.S. 2018/19 | A.S. 2019/20 | A.S. 2020/21 |
|---|---|---|---|
| Studenti coinvolti | 5.517 | 8.743 | 1.738 |
| Classi | 316 | 495 | 103 |
| Ore di formazione totali | 1.896 | 2.970 | 618 |
| **Scuole secondarie di primo grado** | **A.S. 2018/19** | **A.S. 2019/20** | **A.S. 2020/21** |
| Studenti coinvolti | 3.037 | 4.700 | 1.839 |
| Classi | 157 | 232 | 96 |
| Ore di formazione totali | 942 | 1.392 | 576 |

Qui di seguito il budget impegnato sul progetto “Ri-creazione” negli ultimi 3 anni scolastici:

**100.350,00 €**
2018

**172.167,00 €**
2019

**41.308,00 €**
2020

Nel corso dell’anno scolastico 2019-2020, nel trimestre ottobre-dicembre 2019, Sei Toscana ha sviluppato un progetto interamente dedicato alle scuole secondarie di secondo grado ed incentrato sull’approfondimento del corretto smaltimento dei RAEE – rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche. Al progetto è stato collegato un concorso didattico, “Ecoquiz: in missione per il Pianeta”, un “serious game” che sfrutta la tecnologia delle app come strumento di sensibilizzazione finalizzato a misurare e migliorare le conoscenze nel campo della sostenibilità ambientale.

**872**
studenti coinvolti

**47**
classi

**9**
Comuni



A causa delle restrizioni relative all’emergenza sanitaria Covid-19, durante l’anno scolastico 2020-21 non abbiamo proposto nessun progetto didattico specifico che coinvolgesse le scuole secondarie di secondo grado.

## ANNO2019

**Puliamo il mondo**
11 Comuni coinvolti - distribuzione di materiali informativi e supporto tecnico-logistico per la raccolta dei rifiuti.

**Protocollo d'intesa scuole di San Gimignano**
Coinvolgimento di 431 studenti (21 classi) e le famiglie, con incontri di educazione ambientale anche rivolti agli adulti

**Educazione ambientale Grosseto**
Supporto al progetto del comune di Grosseto con lezione in aula in una scuola primaria.

**Educazione ambientale istituti tecnici Siena**
Fornitura a due istituti tecnici di Siena di contenitori per la raccolta interna di carta e cartone e multimateriale. Formazione a rappresentanti di classe e personale ATA (coinvolti 2.300 studenti)

**Waste Travel**
Uno strumento che permette ai fruitori di compiere una visita immersiva e interattiva nel mondo della valorizzazione dei rifiuti, grazie alla resa grafica e alla qualità delle immagini HD: 4 classi primarie di Siena coinvolte.

**Vietato buttare**
Iniziativa aperta alla cittadinanza organizzata da SPI Cgil di Poggibonsi, in collaborazione con il 1° Circolo didattico di Poggibonsi e Sei Toscana.



## ANNO2020

**G.E.A.Tos**
Progetto di formazione promosso dall'UPI (Unione Italia Province) e finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri. Sei Toscana ha messo a disposizione i propri tecnici per 20 ore di formazione rivolte a 3 studenti

**Angeli del bello**
Attività di formazione rivolta a 10 volontari (adulti) per la formazione sulla corretta gestione dei rifiuti a San Giovanni Valdarno.
collaborazione con il 1° Circolo didattico di Poggibonsi e Sei Toscana.

## Altri progetti di educazione ambientale

L'educazione ambientale non si rivolge soltanto al mondo della scuola, ma intercetta fasce di cittadini attraverso associazioni nazionali e locali, enti ed istituti che promuovono attività formazione e sensibilizzazione.

## Fondazione ITS Energia e Ambiente

Nel 2019 SEI Toscana è entrata a far parte, in qualità di Socio Fondatore, della Fondazione ITS Energia e Ambiente. Attraverso la partecipazione alla Fondazione, Sei Toscana conferma l'impegno verso le nuove generazioni e consolida il proprio ruolo nel campo della formazione nel settore ambientale.

La collaborazione con la Fondazione ITS Energia e Ambiente è fin da subito operativa, in particolare sulla definizione di nuovi corsi da dedicare ai rifiuti e all'economia circolare, al fine di formare le nuove figure professionali da impiegare in questo settore strategico per la crescita e lo sviluppo della green economy. Sei Toscana collabora così alla costruzione dei percorsi formativi e si rende disponibile ad accogliere gli studenti sia per attività di approfondimento su specifici progetti, sia in stage formativi orientati all'inserimento lavorativo.

Nel corso del 2020 i tecnici di Sei Toscana hanno prestato docenza a 24 studenti per un totale di 20 ore.

## Le Università



Continua nel corso del 2019 e del 2020 la collaborazione fra Sei Toscana e l'Università degli Studi di Siena. L'azienda, infatti, oltre a rendersi disponibile ad accogliere stagisti e a supportare studenti nell'elaborazione di tesi di laurea, partecipa attivamente ad iniziative riguardanti l'ambiente ed organizzate presso l'ateneo. Molte di queste sono state condotte nel 2019, come ad esempio l'"U-Siena Game", contest a squadre su temi di interesse generale e scientifico rivolto ai ragazzi delle scuole superiori per far prendere familiarità ai ragazzi con la scienza e la ricerca divertendosi.

Da anni, inoltre, Sei Toscana è partner dell'evento "Bright – la Notte dei Ricercatori", che si svolge presso le varie sedi universitarie. Queste attività sono state sospese nel corso del 2020.

Questo Report è stato presentato ed approvato
dall'Assemblea dei soci in data 30 luglio 2021.

È stato redatto con il contributo di tutti i responsabili
e con il coordinamento di Costanza Bellini,
Ufficio Comunicazione e Relazioni Istituzionali di Sei Toscana

Sei

Servizi ecologici integrati Toscana

**Servizi ecologici integrati Toscana Srl**
via Simone Martini, 57 53100 Siena
T. 0577 1524435 F. 0577 1524439
**www.seitoscana.it**