

Termovalorizzatore dei rifiuti di Torino

Carta dei Servizi dell’Impianto

Ai sensi dell’art. 24 del Contratto di Servizio con ATO-R
Associazione d’Ambito Torinese per il governo dei Rifiuti



Edizione 2023

Approvata dal Consiglio di Amministrazione del 06 novembre 2023

Sommario

1	PREMESSA	2
2	LA GESTIONE DEL SERVIZIO	5
3	GLI STANDARD DI QUALITÀ ED EFFICIENZA.....	5
4	LA SCHEDA TECNICA DELL'IMPIANTO.....	8
5	INFORMAZIONI SUL SERVIZIO ALLE PARTI INTERESSATE	8
6	ALLEGATI	9

1 PREMESSA

TRM S.p.A. (Trattamento Rifiuti Metropolitani) è la società del Gruppo Iren che ha progettato, costruito e gestisce il termovalorizzatore dei rifiuti di Torino ai sensi del Contratto di Servizio¹ con l'Associazione d'Ambito Torinese per il governo dei Rifiuti (d'ora in poi ATO-R) sottoscritto il 21.12.2012.

1.1 La mission

I principi di TRM esprimono l'azione che la Società vuole sviluppare nel prossimo futuro e si concretizzano nell'impegno che ogni giorno dedica alla realizzazione dei propri obiettivi, finalizzati alla ricerca di soluzioni che assicurino un livello di efficienza e di qualità costantemente elevato e che corrispondano il più possibile alle aspettative di coloro che utilizzeranno nel prossimo futuro i nostri impianti:

- Fornire i migliori servizi energetico-ambientali alla collettività
- Essere impresa sociale: diffondere all'interno e all'esterno della Società la cultura della responsabilità sociale ed ambientale
- Essere protagonisti di sviluppo per l'economia del territorio
- Eccellere nel servizio

TRM è una Società che guarda al futuro con un importante ed ambizioso obiettivo: trasformare in servizi di qualità i bisogni e le aspettative della comunità.

1.2 Il Sistema di Gestione

L'impegno costante di TRM nella gestione dell'impianto secondo criteri di sostenibilità ambientale e nel continuo miglioramento nella gestione delle prestazioni ambientali, in una piena integrazione tra i diversi Sistemi di Gestione è dimostrato:

- dalla presenza di un Sistema di Gestione ambientale certificato secondo la norma ISO 14001:2015 a partire dal 2015;
- dall'ottenimento della Certificazione Eco Management and Audit Scheme (EMAS), nel luglio 2020, che dedica particolare attenzione alla trasparenza e al dialogo con tutti i portatori di interesse.

Inoltre, TRM ha ottenuto la Certificazione di conformità del proprio Sistema di Gestione aziendale secondo le norme:

- ISO 9001:2015, riferimento per i Sistemi di Gestione per la Qualità;
- ISO 45001:2018, norma di riferimento per i Sistemi di Gestione per la Sicurezza negli ambienti di lavoro.

1.3 L'attività di comunicazione e le relazioni con il territorio

Le relazioni esterne di TRM sono da sempre state improntate alla trasparenza con un'attenzione costante al mantenimento delle relazioni con gli stakeholder del territorio;

¹ Pubblicato sul sito di TRM

grazie a questo atteggiamento, sono stati ottenuti risultati notevoli e sono stati avviati ottimi rapporti con le Autorità di controllo.

Anche nei confronti delle comunità locali la Società ha cercato di mantenere aperto il dialogo, in quanto consapevole che la parola termovalorizzatore è normalmente carica di pregiudizi e valori negativi. Pertanto, allo scopo di garantire la massima trasparenza circa le proprie attività tanto agli organi istituzionali quanto ai mezzi di informazione e ai cittadini, TRM ha da sempre associato alle attività operative un'importante opera di comunicazione e attento ascolto delle esigenze di tutti i soggetti interessati.

Fin dalla fase di costruzione, è stato creato il Cantiere evento, elemento che ha consentito di rendere il luogo di costruzione dell'impianto il fulcro delle iniziative di comunicazione.

Nella fase della gestione, quella attuale, anche la comunicazione ha assunto una diversa natura, basando la strategia prevalentemente sulle visite all'impianto. Il percorso di visita è stato progettato in totale sicurezza per i visitatori ed è accessibile senza barriere architettoniche. Vengono ospitate ogni anno circa 5.000 persone; nel corso del tempo le richieste di visita sono aumentate ed è variata la tipologia di visitatore: oggi la maggior parte delle richieste giunge dalle scuole di ogni ordine e grado (circa 4/5 delle visite totali). Per il resto, si annoverano gruppi organizzati, istituzioni, delegazioni straniere (interessate a scoprire le buone pratiche dell'impianto). Per i cittadini in forma singola o per piccoli gruppi, vengono organizzati due Open Day all'anno nei fine settimana.

Nel 2016 è stato avviato il Progetto scuole, una iniziativa – unica nel suo genere - rivolta specificamente ai bambini delle scuole primarie e secondarie (di primo e secondo grado) per aprire un dialogo privilegiato con il mondo della scuola: sono stati infatti sviluppati percorsi didattici di visita basati su attività ludiche, che prevedono il diretto coinvolgimento dei ragazzi.

Tutte le attività, che si svolgono in luoghi dedicati, prendono avvio dal ciclo dei rifiuti per arrivare a spiegare, con un linguaggio adatto alle nuove generazioni, il funzionamento del termovalorizzatore. L'impianto di Torino è l'unico d'Italia ad essere stato progettato con uno spazio dedicato all'attività didattica rivolta alle scuole, con una modalità nuova ed originale, attraverso il coinvolgimento diretto dei visitatori e con linguaggi e contenuti pensati per tutte le fasce di età.

Dal punto di vista degli strumenti, il sito web (www.trm.to.it) rappresenta il canale con il quale l'azienda comunica ai propri interlocutori. L'attività principale è finalizzata a trovare sempre nuove modalità per illustrare in modo chiaro, trasparente e facilmente comprensibile il funzionamento dell'impianto. Tutte le sezioni e tutti i nuovi contenuti vengono altresì tradotti in lingua inglese. C'è inoltre un opuscolo che descrive il funzionamento dell'impianto con un taglio divulgativo e che viene distribuito in occasione di tutte le visite.

Viene mantenuta costante l'attività di ufficio stampa, attraverso un dialogo costante con i media locali per mantenere un rapporto di fiducia.

1.4 L'adozione della Carta dei servizi

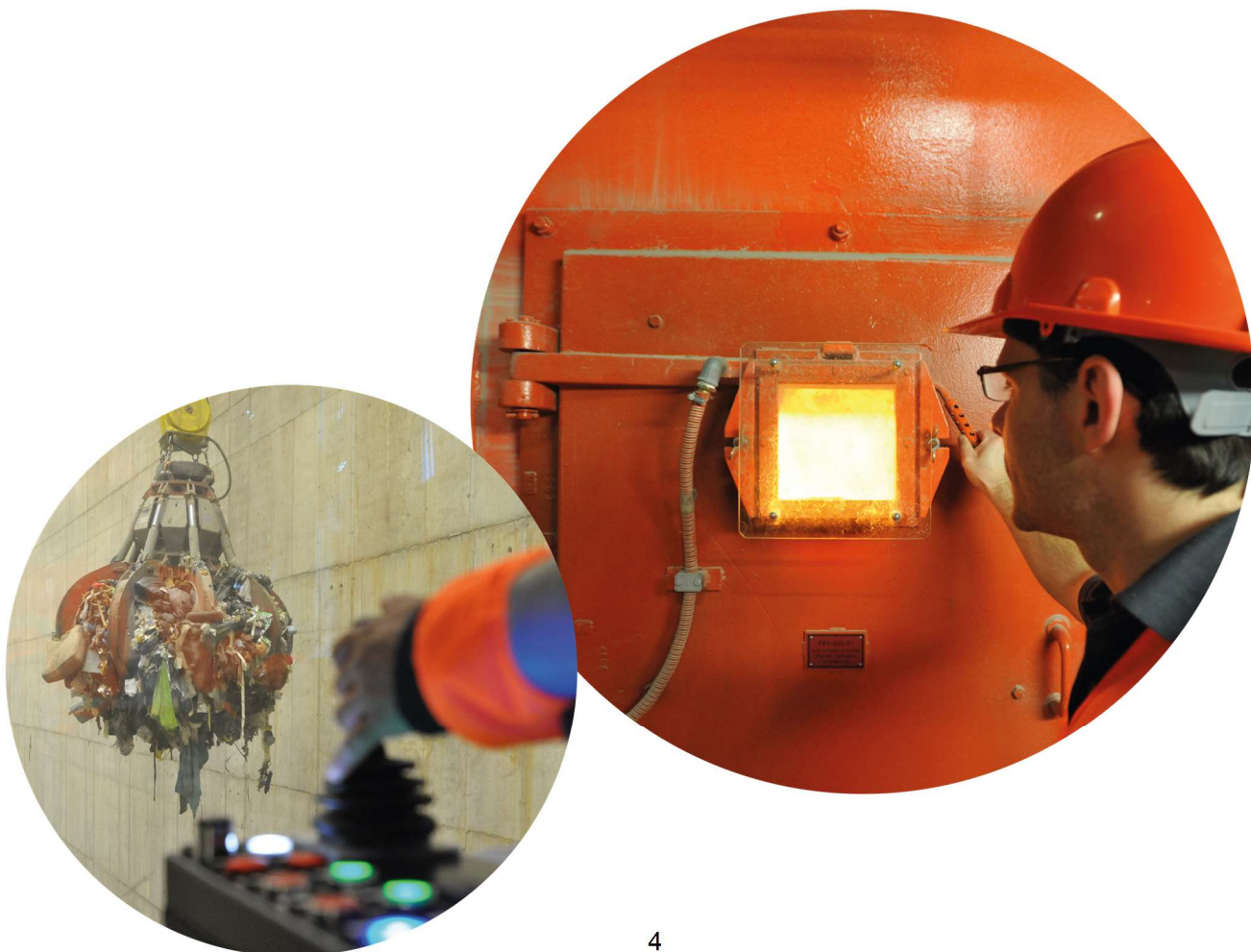
Come disposto all'Art. 24.2 del Contratto di Servizio, l'Azienda ha adottato una Carta dei Servizi che risponde all'esigenza di definire la qualità del servizio nei confronti dei fruitori diretti dell'operato dell'impianto, ossia i Conferenti.

Nello specifico il presente documento deve contenere:

- le modalità di gestione del Servizio nei confronti dei Conferenti
- gli standard di Qualità ed Efficienza
- la scheda tecnica dell'Impianto (vedi Allegato 2).

Il funzionamento dell'impianto è disciplinato dall'Autorizzazione Integrata Ambientale (di seguito AIA), provvedimento rilasciato dalla Città Metropolitana di Torino disponibile sul sito di TRM (www.trm.to.it), ove sono indicati i limiti, modalità gestionali da rispettare e monitoraggi da attuare.

Nelle successive sezioni del presente documento sono indicati, per ciascuno degli argomenti citati, gli strumenti messi in atto - a partire dall'avvio dell'Esercizio Commerciale - per ottemperare a quanto richiesto dal Contratto di Servizio.



2 LA GESTIONE DEL SERVIZIO

Il termovalorizzatore TRM di Torino è un impianto finalizzato al trattamento dei rifiuti non altrimenti recuperabili a valle della raccolta differenziata. Bruciando i rifiuti a elevata temperatura, l'impianto valorizza l'energia in essi contenuta producendo elettricità e calore da immettere in rete e costituisce, pertanto, l'anello conclusivo del sistema integrato di gestione dei rifiuti. Pertanto, la valorizzazione dei rifiuti *mette in circolo l'energia*.

L'impianto è **autorizzato a trattare rifiuti solidi urbani residui da raccolta differenziata e rifiuti speciali assimilabili agli urbani** – in entrambi i casi esclusivamente non pericolosi.

Per il conferimento, l'ATO-R definisce la programmazione dei flussi destinati all'impianto attraverso il Piano d'Ambito, pubblicato sul sito di ATO-R.

Il Servizio ha caratteristiche di regolarità e continuità, secondo le previsioni e le condizioni dettate dal Contratto di Servizio.

Lo strumento che TRM ha fin dall'inizio adottato per definire le modalità di gestione del Servizio nei confronti dei Conferenti è il **Regolamento di Esercizio** (cfr. Allegato 1), documento che descrive i rifiuti ammissibili all'impianto, i giorni di apertura dello stesso e relativi orari, le regole di accesso e le connesse verifiche, le modalità di restituzione dei quantitativi conferiti ai Conferenti nonché le misure di tutela gestionali sotto il profilo ambientale e della salute e sicurezza dei lavoratori. Tale documento è sottoposto ai Conferenti per accettazione all'atto della sottoscrizione del contratto.

È disponibile una casella di posta dedicata, trmgestionerifiuti@gruppoiren.it, destinata esclusivamente alle comunicazioni riguardanti il Servizio tra TRM ed i Conferenti.

3 GLI STANDARD DI QUALITÀ ED EFFICIENZA

ATO-R e TRM hanno congiuntamente individuato, ai sensi dell'art. 21 del Contratto di Servizio, gli Standard di Qualità ed Efficienza della gestione e relativi Indicatori di Controllo che rispondono alla finalità di tutela degli interessi dei Conferenti, regolazione anche economica del Servizio, tutela ambientale del sistema.

Per verificare il rispetto degli standard, essi sono sottoposti a continuo monitoraggio da parte di TRM, attraverso gli indicatori di qualità, ossia le variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato e le penalità associate al mancato rispetto degli standard condivisi.

TRM trasmette con cadenza annuale ad ATO-R i valori degli indicatori di controllo tecnici, energetici ed ambientali rilevati che debbono rispettare i parametri stabiliti. Sulla base delle risultanze dell'analisi di tali dati, TRM definisce le eventuali azioni correttive e di miglioramento.

Gli standard di qualità ed efficienza del termovalorizzatore del Gerbido sono stati valutati in base alle differenti fasi sia del servizio che del processo, individuando le seguenti macro-voci di interesse:

- qualità ed efficienza del servizio svolto: performance tecniche dell'Impianto, efficienza della gestione e dell'erogazione del servizio e vigilanza ambientale;
- manutenzione dell'Impianto;
- rispetto del Contratto di Servizio e permanenza delle condizioni di affidamento;
- mantenimento dell'Equilibrio Economico e Finanziario.

In particolare, per attestare la qualità e l'efficienza del servizio, sono definiti gli standard relativi a:

- accessibilità all'Impianto e regolarità del servizio;
- efficienza della gestione;
- sostenibilità ambientale;
- trasparenza e partecipazione.

Inoltre, TRM ha sviluppato e rispetta uno specifico Sistema di Gestione Integrato (per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro) strutturato in modo da attuare un adeguato controllo su tutti i processi operativi che influiscono sulla qualità del Servizio, in un'ottica di sempre maggior orientamento agli stakeholders e sulla base della individuazione e del governo dei rischi, a fronte di un'analisi continua del contesto dell'organizzazione, delle esigenze ed aspettative delle parti interessate.

Il Sistema Certificato costituisce un modello organizzativo che si adatta rapidamente all'evoluzione continua delle aspettative e delle esigenze dei Conferenti, ma anche ai cambiamenti tecnologici ed organizzativi, assicurando, al contempo, il monitoraggio continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi e, nel caso, predisponendo eventuali azioni, in un'ottica di miglioramento continuo.

La [Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza sul lavoro](#), pubblicata sul sito internet della Società, è il documento definito da TRM S.p.A. per fornire all'intera organizzazione il quadro di riferimento per implementare e mantenere il Sistema di Gestione Integrato – SGI - nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni.

TRM, infine, in accordo con quanto riportato nel regolamento (CE) N.1221 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009 riguardante l'adesione

volontaria delle organizzazioni ad un sistema comunitario di ecogestione e audit, ed in conformità alle prescrizioni AIA, ha ottenuto e mantiene attiva la registrazione EMAS, pubblicando sul proprio sito ogni anno la [Dichiarazione Ambientale](#).



4 LA SCHEDA TECNICA DELL'IMPIANTO

Annualmente, insieme agli indicatori di controllo, viene trasmessa ad ATO-R la scheda tecnica dell'impianto.

I suoi contenuti, nella logica della massima trasparenza che ha sempre rappresentato un valore nell'operato di TRM e una linea guida nel rapporto con la comunità locale e gli stakeholder di riferimento, sono presenti sul sito internet della Società www.trm.to.it.

Nello specifico, oltre ai dati relativi a TRM in qualità di gestore e ai contatti per comunicare con la Società, sono infatti pubblicate sul sito:

- le caratteristiche principali dell'impianto, i dati sul suo funzionamento e sulla gestione, i principali mezzi ed attrezzature utilizzati nelle sezioni Funzionamento, Impianto in numeri, Video e Virtual Tour;
- il bacino di utenza e le informazioni sui flussi in ingresso, oltre che sui rifiuti prodotti;
- i dati relativi, nello specifico, all'energia elettrica e termica prodotte;
- su base giornaliera, le emissioni registrate dallo SME (Sistema Monitoraggio Emissioni) ed i monitoraggi svolti sulle emissioni;
- i bilanci di esercizio;
- le informazioni ambientali aggiornate su base annuale (Relazioni annuali relative al funzionamento ed alla sorveglianza dell'impianto e Dichiarazioni Ambientali);

oltre ad un'ampia sezione dedicata all' Educazione Ambientale (Offerte formative e visite guidate).

5 INFORMAZIONI SUL SERVIZIO ALLE PARTI INTERESSATE

TRM, al fine di garantire a tutte le parti interessate la costante informazione sulle modalità di erogazione del Servizio e sull'andamento dell'impianto:

- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso al Servizio, tenendo conto anche delle indicazioni dell'ATO-R e degli Enti di Controllo;

- ha creato e mantiene aggiornati sul sito internet canali di comunicazione per presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;
- svolge attività di divulgazione, sensibilizzazione nonché informativa finalizzata alla cultura della sostenibilità ambientale, del rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
- permette e promuove visite guidate all'impianto per i diversi portatori di interesse;
- cura i rapporti con ATO-R, i Comuni e le Circoscrizioni e tutti gli Enti Locali coinvolti, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- interloquisce con il Comitato Locale di Controllo (CLDC) al fine di migliorare l'operatività dell'impianto nonché raggiungere la piena integrazione con il territorio che lo ospita.

6 ALLEGATI

Allegato 1 – Regolamento di esercizio (rev. 05/2023)

Allegato 2 – Scheda tecnica indicatori di controllo (Modello)