

SORIS SPA

REPORT DI SOSTENIBILITÀ

*Il nostro impegno per un futuro sostenibile:
trasparenza, responsabilità e valore condiviso.*

al 31.12.2024

SORIS - Società Riscossioni Spa
Via Vigone, 80 - 10139 Torino
Partita IVA: 09000640012
Associata ASPEL

SOCIETÀ RISCOSSIONI S.P.A.

soris

REPORT DI
SOSTENIBILITÀ
al 31.12.2024

CRESCHERE CON RESPONSABILITÀ



SOCIETÀ RISCOSSIONI S.P.A.

soris

INDICE

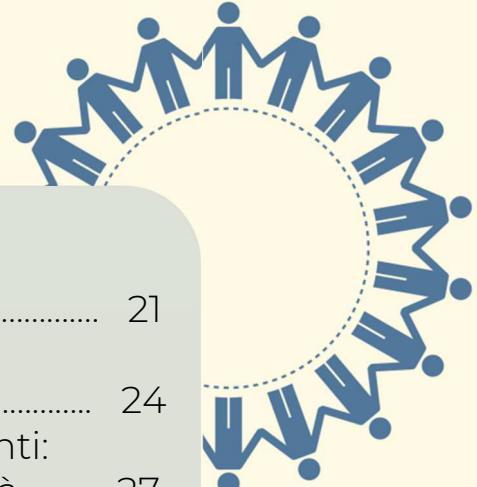
Lettera agli *stakeholder* 6

1. Profilo e identità aziendale	
1.1 Storia e finalità di Soris.....	8
1.2 Attività e servizi	11
1.3 Governance e struttura organizzativa	15
1.4 ASPEL – Associazione di rappresentanza	19



2. L'impegno di Soris per la sostenibilità

2.1 Un percorso verso una maggiore sostenibilità	21
2.2 L'identificazione degli stakeholder e il percorso di coinvolgimento	24
2.3 Benchmarking e analisi dei temi rilevanti: la creazione della matrice di materialità	27
2.4 Temi prioritari e Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs) connessi	30



3. Il nostro capitale umano

3.1 Le persone in Soris.....	32
3.2 Lo sviluppo professionale	36
3.3 Il benessere organizzativo	41
3.4 Salute e sicurezza sul lavoro.....	42



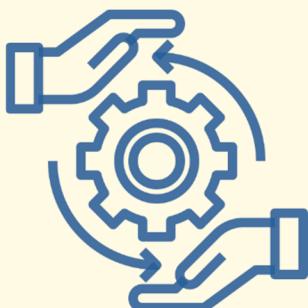


4. I nostri contribuenti	
4.1 I contribuenti al centro della trasparenza..	45
4.2 Tutela della privacy e protezione dei dati personali	49
4.3 Dialogo con i contribuenti.....	51



5. La nostra catena del valore

5.1 Gestione degli approvvigionamenti basata sulla normativa di settore	55
5.2 La valutazione dei fornitori	56



6. La governance responsabile

6.1 Compliance normativa	58
6.2 Contrasto all'illegalità	58



7. L'impegno verso l'ambiente

7.1 I nostri consumi energetici	62
7.2 La gestione delle risorse	63

Nota metodologica	65
Appendice	67
Indice dei contenuti GRI	72



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il Report di sostenibilità rappresenta l'altra faccia del nostro impegno. Vogliamo infatti operare non solo per incassare le imposte locali e territoriali, per conto dei nostri soci, necessarie per far funzionare i servizi pubblici locali.

Intendiamo anche assicurare il rispetto e il coinvolgimento dei contribuenti, cittadini e imprese, semplificando gli adempimenti, assicurando la massima trasparenza e rispettando la loro privacy.

Abbiamo a cuore di valorizzare i nostri lavoratori, perché sappiamo quanto contino la motivazione, la competenza, il senso di appartenenza alla società, la sicurezza sul luogo di lavoro.

Cerchiamo poi di considerare i nostri fornitori come un'estensione delle nostre attività, perché il loro coinvolgimento collaborativo è una condizione per la qualità del servizio.

Assicuriamo ai nostri soci flussi informativi regolari, relazioni, bilanci e altre forme di periodica rendicontazione sugli obiettivi che ci sono assegnati, per consentire la massima trasparenza.

Intendiamo gestire con parsimonia ed efficienza le risorse naturali che ci servono, con la massima attenzione al contenimento dei consumi energetici e alla riduzione dei rifiuti.

Desideriamo, infine, agire nel rispetto delle varie comunità locali, anche nella prospettiva di far meglio conoscere le caratteristiche delle varie imposte locali e territoriali e di rendere più chiara la loro destinazione per finalità pubbliche.

Questo rapporto è un primo importante passo nella direzione di far crescere, rendere visibile e misurabile l'impatto di Soris, nell'esercizio della sua responsabilità. Perché siamo convinti che gli obiettivi economici e finanziari debbano camminare di pari passo con quelli di una governance virtuosa, del rispetto verso l'ambiente e dell'integrazione positiva nelle società in cui operiamo.

Il Presidente

Stefano Lepri

PROFILO E IDENTITÀ AZIENDALE

1.1 *Storia e finalità di Soris*

GRI 2-1

(*)

1.1.1 La storia

Soris S.p.A. - Società Riscossioni S.p.A. - è la società affidataria dei servizi di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi e delle altre entrate extratributarie regionali e locali della Città di Torino, della Regione Piemonte, della Città di Grugliasco e della Città di San Mauro Torinese.

La società per azioni, a capitale interamente pubblico, opera “in house providing” e ha sede legale e centro direzionale e amministrativo nella Città di Torino.

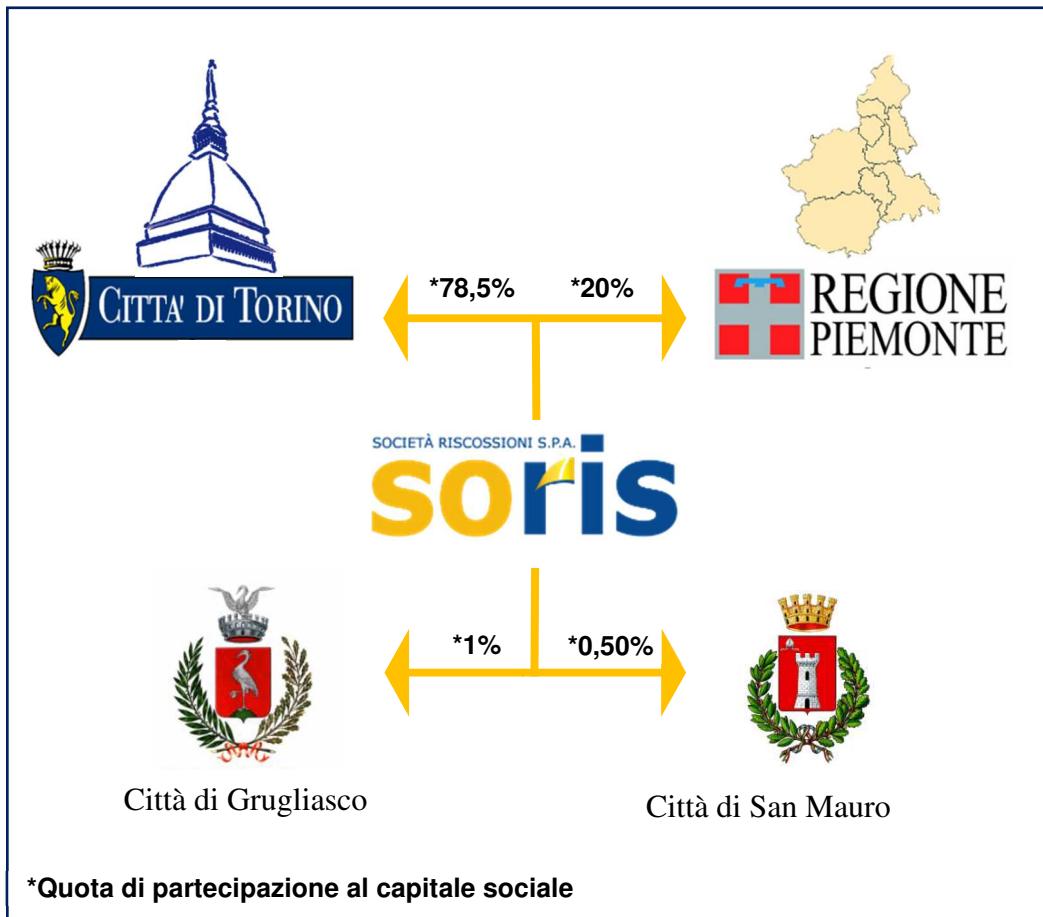
La società è sottoposta al controllo analogo congiunto degli Enti soci che possiedono le quote del capitale sociale della società ed è soggetta a direzione e coordinamento della Città di Torino.

L'obiettivo di Soris è quello di assicurare l'incasso delle imposte locali territoriali ai soci attraverso un servizio caratterizzato da tempestività, chiarezza e trasparenza (incassi complessivi al 31/12/2024 pari a 489 milioni di euro e documenti inviati pari a circa 6,3 milioni). Tale attività di riscossione deve consentire economicità della gestione, garantire al cittadino utente **efficienza, sicurezza e risparmio di tempo favorendo il suo coinvolgimento** e la sua collaborazione, in una logica di equità contributiva e di rispetto dei diritti dei contribuenti.

Le attività di Soris sono disciplinate da regolamenti e norme disposte dagli Enti soci:

- la Città di Torino detiene attualmente il **78,50%** del Capitale Sociale,
- la Regione Piemonte, il **20%**,
- la Città di Grugliasco l'**1%** e
- la Città di San Mauro Torinese lo **0,50%**

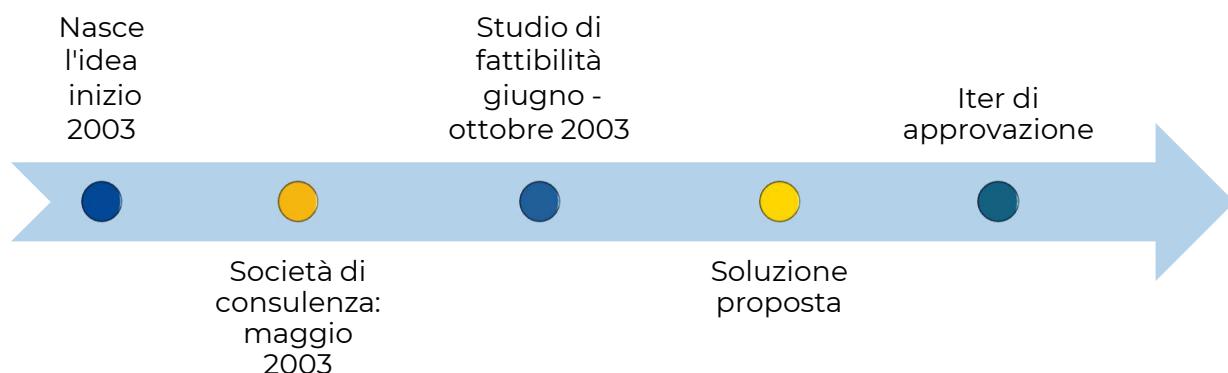
(*) Gli standard GRI (*Global Reporting Initiative*) sono gli standard internazionali per la predisposizione della rendicontazione della sostenibilità. Vedasi l'indice dei contenuti in calce al documento.



Dal 2007 a oggi la Società è situata in via Vigone 80, Torino (complesso “Lingottino” che occupa l’isolato compreso tra via Moretta, via Vigone, via Revello e corso Racconigi, nel quartiere San Paolo, Circoscrizione 3 della Città di Torino) e presenta numerosi servizi:

- sportelli di cassa per i contribuenti;
- sala per consulenze;
- punto accoglienza;
- ampio spazio di attesa.

Percorso di creazione della società:





1.1.2 La roadmap futura verso una gestione rafforzata

Soris ha elaborato un Piano Strategico con un orizzonte triennale, per evidenziare, alla luce del lavoro fatto negli ultimi anni per raggiungere crescenti livelli di *performance*, i più generali punti di forza e di debolezza.

Il piano strategico triennale è un documento che ridefinisce la *mission* della società, da cui scaturiscono gli obiettivi strategici. Ogni obiettivo viene analizzato dal punto di vista delle potenzialità e delle attuali criticità, così da definire le azioni possibili e i risultati attesi.

Il documento, condiviso dai Soci, diventerà la bussola del Consiglio di amministrazione, che opererà per il raggiungimento degli stessi, rendicontando i risultati sia durante che alla fine del mandato.

Di seguito si riportano gli obiettivi strategici previsti per il **triennio 2025-2027**:

- rinnovare i sistemi informativi e il parco applicativo;
- migliorare e rendere friendly la relazione con il cittadino contribuente;
- proporre ai soci soluzioni che ridefinscano il chi fa cosa, potenzino gli assetti direzionali interni e valutino l'allargamento della base sociale;
- potenziare la riscossione coattiva e l'interoperabilità dei dati;
- integrare nella gestione i principi di sostenibilità ESG.

1.2 Attività e servizi

Le attività principali della società sono quelle di incasso delle imposte territoriali e locali, attraverso modalità di pagamento ottenute per via volontaria o coattiva.

A seguito dell'attività di liquidazione (definizione del debito e del suo importo) eseguita dall'Ente, viene svolta la riscossione volontaria. La fase dell'accertamento, che verifica l'effettivo o mancato pagamento dell'avviso bonario, precede l'attività di riscossione coattiva.

Le principali **fasi** dell'attività di Soris riguardano:

- l'acquisizione dei carichi tributari provenienti dagli Enti soci;
- l'emissione degli avvisi bonari, l'incasso dei relativi importi e l'eventuale accertamento del mancato pagamento, le azioni massive per il loro recupero, le azioni mirate in caso di un nuovo mancato incasso;
- la gestione completa dei pagamenti, compresi gli accordi di rateizzazione;
- il riversamento periodico degli incassi agli Enti soci.

Per assicurare un'assistenza efficace ai contribuenti, vengono messi a disposizione diversi canali di supporto, tra cui gli sportelli fisici, uno sportello virtuale, il sito internet, un contact center dedicato, le FAQ, l'estratto conto e un modulo di contatto dedicato. In questo modo, è possibile ricevere informazioni e supporto in maniera rapida e accessibile.

1.2.1 Imposte e tasse locali o territoriali

Tipologia tributo	Evoluzione del processo	Chi gestisce
Multe (Polizia Municipale), VIOLAZIONE REG. COMUNALE (Multe per violazioni al decoro pubblico)	Rilevazione multa	COMUNE/Pol.M.
	Pagamento	SORIS/ Pol.M.
	Ingiunzione	SORIS
	Procedure esecutive	SORIS
TARI (Tassa Rifiuti)	Liquidazione (Definizione importo)	COMUNE
	Definizione bollettino	COMUNE E SORIS
	Pagamento	SORIS
	Accert. Esecutivo	SORIS
	Procedure esecutive	SORIS
IMU	Liquidazione (Definizione importo)	AUTO CALCOLO
	Pagamento	AGENZIA ENTRATE/ COMUNE
	Accertamento	COMUNE
	Ingiunzione	COMUNE/SORIS
	Procedure esecutive	SORIS
Altre Entrate Comune di Torino: CIMP (Canone Pubblicità), COSAP (Canone Occupazione Suolo Pubblico Permanente), COTSP (Canone Occupazione Suolo Pubblico Temporaneo), REFEZIONE SCOLASTICA (Mense Scolastiche e Asili Nido), PATRIMONIO IMMOBILIARE (Fitti: imposte edilizia privata)	Liquidazione (Definizione importo)	COMUNE
	Definizione bollettino	COMUNE E SORIS
	Pagamento	SORIS
	Accert. Esecutivo	SORIS
	Procedure esecutive	SORIS
Bollo Auto	Liquidazione (Definizione importo)	REGIONE
	Definizione bollettino e stampa	REGIONE/SORIS
	Pagamento	REGIONE
	Accertamento	SORIS
	Ingiunzione	SORIS
	Procedure esecutive	SORIS

1.2.2 Caratteristiche del servizio

La caratteristica principale di Soris è effettuare la riscossione **efficacemente** attraverso una **particolare attenzione verso il cittadino contribuente**, oltre che favorire **l'adesione spontanea** dei cittadini grazie a nuovi **servizi, semplici ed efficienti**, in grado di migliorare i rapporti tra l'Ente e il contribuente.

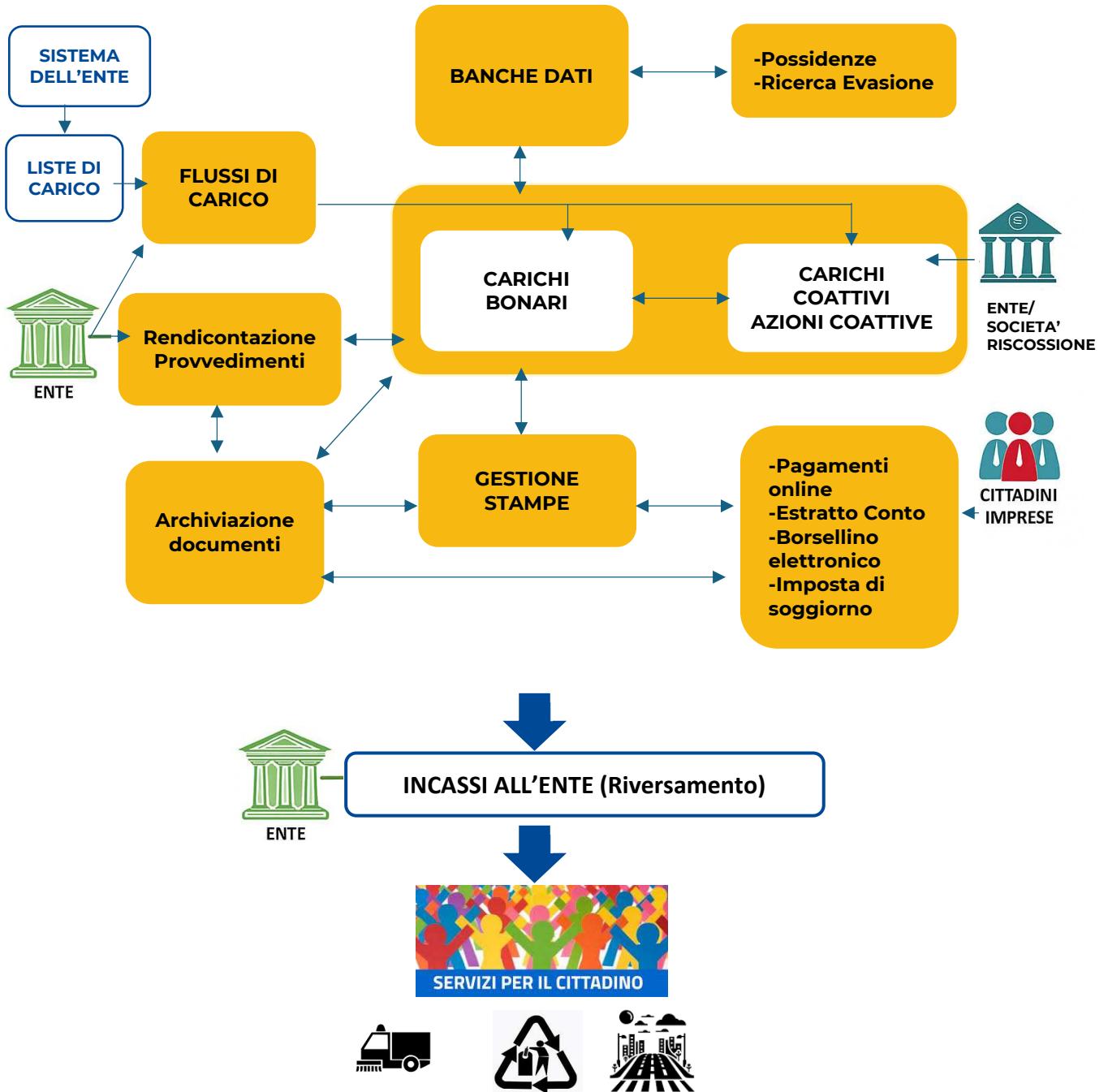
Tutte le azioni di Soris sono guidate da un principio fondamentale: servire l'interesse pubblico. Per questo, nell'esercizio delle proprie funzioni, la società adotta i seguenti valori e criteri di condotta con l'intento di offrire un servizio che sia comprensibile, accessibile e coerente con la fiducia che i cittadini ripongono nelle istituzioni pubbliche.

Efficienza	Efficacia	Economicità	Trasparenza
Utilizza al meglio le risorse per offrire servizi rapidi e puntuali	Raggiunge gli obiettivi fissati, portando risultati concreti	Offre servizi di qualità, limitando i costi per la collettività	Comunica le sue attività ai cittadini

In Soris, le persone sono al centro di ogni processo. I dipendenti si impegnano a garantire una riscossione equa. Competenza, efficienza, rigore, chiarezza, flessibilità e cortesia sono i principi che orientano l'interazione con i contribuenti.



La catena del valore di Soris comprende l'intero ciclo delle attività, includendo a monte i fornitori di beni e servizi e a valle i beneficiari finali, ossia i contribuenti. Essa può essere sinteticamente rappresentata come segue, evidenziando le principali fasi operative e relazionali che generano valore economico, sociale e ambientale.



1.3 Governance e struttura organizzativa

1.3.1. La governance

GRI 2-9

Il modello di amministrazione e controllo adottato da Soris si articola nella presenza dell'Assemblea dei soci, del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e del Revisore Legale e dell'Organismo di Vigilanza, come riportato in figura.



I principi di funzionamento di queste strutture sono regolamentati dalle prescrizioni contenute nello Statuto e nel regolamento interno della società.

Assemblea dei soci

L'Assemblea dei soci esercita le proprie funzioni deliberative in conformità a quanto previsto dalla legge e dallo Statuto. Tra le competenze a essa inderogabilmente attribuite rientrano l'approvazione del bilancio d'esercizio, la nomina e la revoca degli amministratori, la nomina dei componenti del Collegio Sindacale, del suo Presidente e del soggetto incaricato della revisione legale dei conti, nonché la determinazione dei relativi compensi. L'Assemblea è inoltre competente a deliberare in merito alla responsabilità degli amministratori e dei sindaci.

Consiglio di Amministrazione (CdA)

GRI 2-10 / GRI 2-11 / GRI 2-12

Il CdA è investito dei più ampi poteri per l'amministrazione della Società e può compiere, nei limiti previsti dalla legge e dallo Statuto, tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione necessari per il conseguimento dell'oggetto sociale.

Il CdA di Soris è attualmente composto da cinque membri nominati dall'Assemblea degli Azionisti.

Gli amministratori durano in carica tre esercizi e sono rieleggibili. Essi scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento.

Il Collegio Sindacale si compone di tre Sindaci effettivi e di due Sindaci supplenti.

I Sindaci restano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della loro carica. La cessazione dei Sindaci per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il collegio è stato ricostituito.

Infine, l'attività di revisione legale dei conti è affidata ad una società esterna. Dal 2020, la revisione legale dei conti della Società è affidata a EY S.p.A.

Organismo di Vigilanza e Modello di organizzazione, gestione e controllo

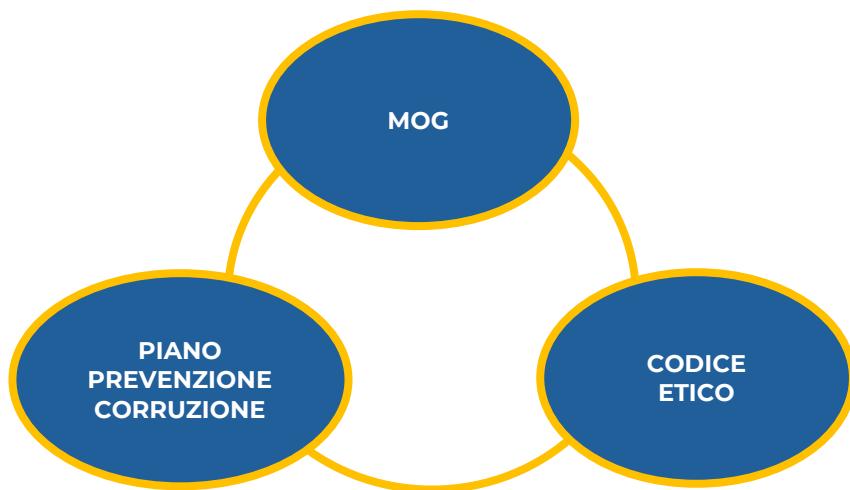
L'Organismo di Vigilanza (OdV) ha il compito di garantire che i comportamenti adottati all'interno della Società siano conformi al Modello di organizzazione e gestione (MOG), assicurandosi che i destinatari dello stesso ne rispettino le prescrizioni. Tale organismo è altresì responsabile della verifica dell'efficacia e dell'adeguatezza del Modello di organizzazione, gestione, valutandone la capacità di prevenire la commissione dei reati societari previsti dal D. Lgs. 231/2001 e successive modifiche. Inoltre, vigila affinché il Modello venga mantenuto aggiornato, che la valutazione dei rischi sia costantemente rivista, che siano predisposti protocolli operativi adeguati e funzionali alle aree di rischio identificate e che vengano effettuate verifiche periodiche sul rispetto di tali protocolli da parte di dipendenti, collaboratori e fornitori.

Soris ha definito e adottato il Modello di organizzazione, gestione e controllo nel 2008 e l'ultimo aggiornamento del Modello è avvenuto nel corso del 2024. La presenza di un'adeguata organizzazione è, infatti, misura e segno della diligenza dell'Ente nello svolgimento delle proprie attività, con particolare riferimento a quelle in cui si manifesta il rischio della commissione dei "reati presupposto" previsti dal Decreto.

Considerato che il Modello è uno strumento dinamico suscettibile di implementazioni, modifiche ed aggiornamenti, il Consiglio di Amministrazione ne ha approvato una versione aggiornata, a seguito delle novità legislative di più recente introduzione nella materia della responsabilità c.d. amministrativa delle persone giuridiche, nonché dei mutamenti di assetto organizzativo che hanno riguardato la Società.

L'aggiornamento del documento in oggetto è intervenuto nell'ottica di reciproca integrazione rispetto alla disciplina della L. 190/2012 ed ai contenuti del Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza, nei limiti della compatibilità tra i due diversi sistemi di prevenzione e considerate le esigenze di tutela che caratterizzano le rispettive discipline.

Il Codice Etico, infine, rappresenta il documento che definisce i principi ai quali si ispira l'azienda nello svolgimento dell'attività. Gli amministratori, i dirigenti, i dipendenti e i collaboratori di Soris sono tenuti al rispetto del Codice Etico dell'azienda.



1.3.2. La struttura organizzativa

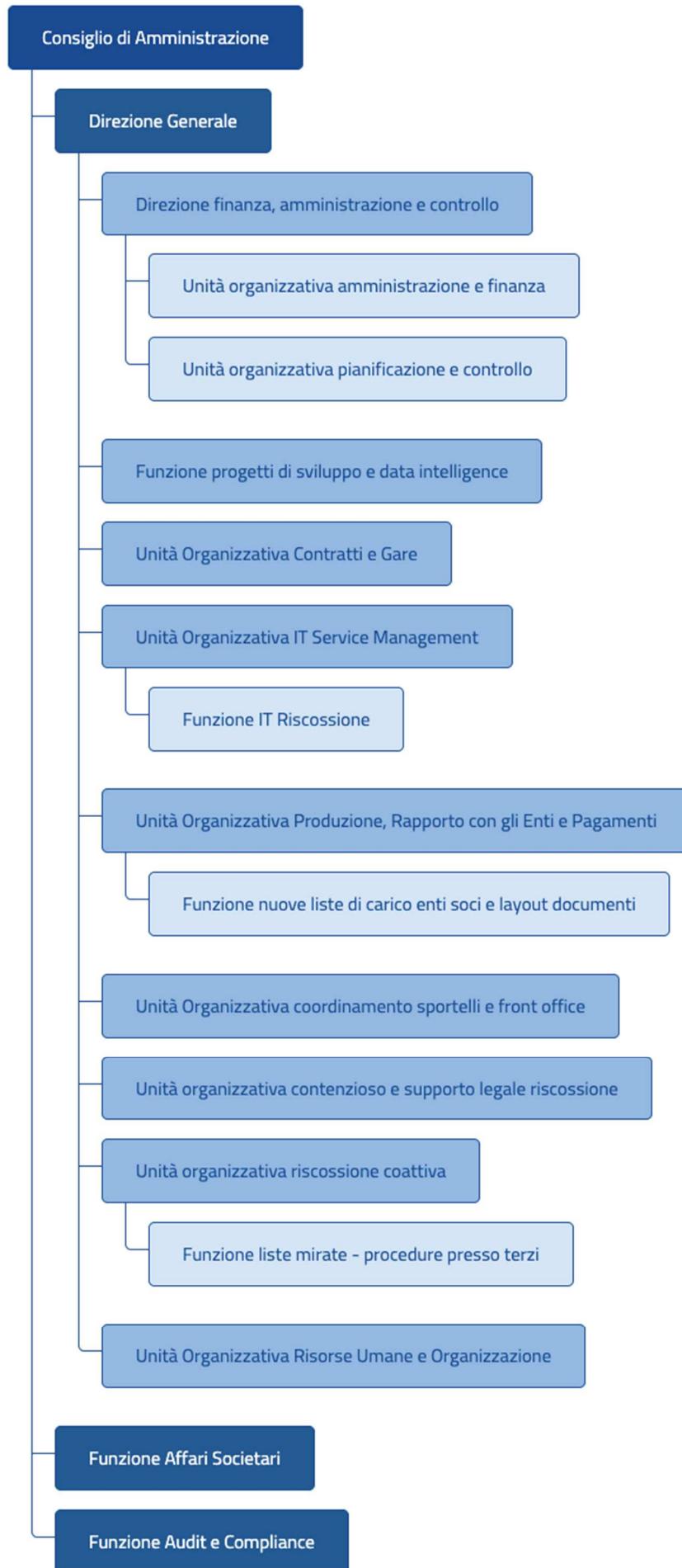
La struttura organizzativa è disciplinata da un Regolamento interno di organizzazione adottato dal CdA, composto da un Direttore Generale, dalla Direzione Finanza, Amministrazione e Controllo, ed è suddivisa in Unità Organizzative e Funzioni, ciascuna dotata di un proprio responsabile e, in alcuni casi, dotata anche di uno o più referenti.

La struttura organizzativa della Società è articolata in ruoli di linee e ruoli di staff, come riportato nell'organigramma aziendale.

Le Funzioni collaborano trasversalmente con tutta la struttura, anche con il supporto di personale allocato in altre Unità Organizzative. Alcune Funzioni possono svolgere la loro attività in staff ad altre Unità Organizzative. Le Unità Organizzative sono tipicamente composte da uffici per il presidio, la gestione e la realizzazione della mission. In caso di attività specialistiche ad elevata complessità possono avere assegnata in staff una Funzione. All'interno delle Unità Organizzative si individuano le figure dei Referenti che supportano i Responsabili nella gestione e nel monitoraggio delle attività.

Tutti i Dirigenti e i Responsabili si riuniscono di norma mensilmente nel Comitato Operativo, convocato dalla Direzione Generale.

Al Comitato Operativo è affidata la condivisione di informazioni di carattere generale riguardanti la gestione della società. Alle riunioni del Comitato Operativo possono inoltre partecipare persone, invitate dalla Direzione Generale, con competenze specifiche sui temi oggetto di discussione. Di seguito si presenta l'organigramma approvato.



1.4 ASPEL - Associazione di rappresentanza

GRI 2-28



ASPEL è stata costituita il 15/02/2007 in Campidoglio a Roma e raggruppa le Società in House che si occupano dell'accertamento e della riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie locali. L'Associazione ha sede legale in Torino, Via Vigone 80 (sede di Soris S.p.A.).

Finalità dell'associazione sono la promozione delle attività degli associati, la modernizzazione delle procedure e degli strumenti disponibili per la gestione dei tributi locali, la tutela degli interessi degli associati rappresentandoli nelle competenti sedi e promuovendo la loro professionalità.

Gli scopi primari dell'Associazione sono:

- promuovere e coordinare l'azione degli associati nell'affermazione della loro peculiarità istituzionale e trasparente di Società pubbliche e della loro professionalità nella gestione delle risorse degli Enti locali;
- prestare assistenza e consulenza agli associati fornendo loro supporto giuridico, organizzativo e informativo nei processi di organizzazione e gestione dei servizi inerenti alle entrate locali;
- organizzare convegni e incontri per il dibattito, l'approfondimento e la diffusione delle problematiche del settore e delle proposte di soluzione;
- coordinare e tutelare l'azione degli associati al fine di rendere l'associazione più efficace promuovendo iniziative e attività di interesse comune;
- collaborare con autorità, Enti ed associazioni nell'elaborazione di provvedimenti riguardanti gli associati e di rappresentarli, a richiesta, singolarmente o collettivamente nelle sedi in cui vengono trattati i loro interessi istituzionali, professionali ed economici;
- svolgere funzioni di raccolta, coordinamento e diffusione della documentazione e delle informazioni che interessano l'attività degli associati, eventualmente anche attraverso proprie iniziative editoriali;
- promuovere lo sviluppo, anche organizzativo, delle Società degli associati e l'efficientamento delle procedure da esse utilizzate favorendo e realizzando lo studio e la ricerca di soluzioni, modelli e strumenti atti a migliorare la gestione e la qualità dei servizi resi;
- esercitare tutte le altre funzioni che siano ad essa demandate da leggi, regolamenti e altre disposizioni delle competenti autorità ovvero richieste dall'assemblea degli associati.

L'IMPEGNO DI SORIS PER LA SOSTENIBILITÀ

2.1 Un percorso verso una maggiore sostenibilità

GRI 2-22

2.1.1 Le motivazioni e il percorso verso la sostenibilità

Nel 2023, Soris ha avviato un percorso volto alla definizione della propria strategia di sostenibilità, rispondendo a un'esigenza crescente nel panorama delle organizzazioni pubbliche e partecipate: comunicare in modo trasparente, strutturato e accessibile il proprio impegno in ambito ambientale, sociale e di governance (comunemente noti con l'acronimo ESG – *Environmental, Social, and Governance*). Questo impegno si colloca in un contesto dinamico, caratterizzato da un quadro normativo europeo sulla sostenibilità in costante aggiornamento.

Il **quadro normativo europeo** in materia di sostenibilità parte dal Regolamento (UE) 2020/852 sulla Tassonomia delle attività sostenibili, fino ad arrivare alla CSRD (Direttiva 2022/2464/UE). L'Unione Europea ha avviato un processo di trasformazione che rende la rendicontazione di sostenibilità sempre più strutturata, comparabile e obbligatoria per un numero crescente di imprese ed Enti pubblici. La CSRD, in particolare, estende progressivamente gli obblighi di rendicontazione non finanziaria a una platea molto più ampia di soggetti, introducendo:

- l'obbligo di rendicontare secondo standard europei uniformi (ESRS);
- una maggiore attenzione al *doppio materiality approach* (impatto dell'organizzazione sull'ambiente e viceversa);
- l'integrazione della sostenibilità nella relazione sulla gestione, soggetta a verifica da parte di revisori indipendenti.

Pur non rientrando attualmente tra i soggetti obbligati dalla nuova Direttiva UE 2022/2464 sulla rendicontazione di sostenibilità (CSRD – *Corporate Sustainability Reporting Directive*), **Soris ha deciso su base volontaria** di adottare un **sistema di rendicontazione di sostenibilità**.

Questa decisione rappresenta un chiaro segnale della volontà di anticipare i cambiamenti normativi, delineare il proprio impegno in termini di *accountability* e contribuire attivamente a una cultura della sostenibilità nel settore pubblico locale.

L'impegno di Soris verso la trasparenza e la rendicontazione di sostenibilità affonda le sue radici in esperienze concrete maturate negli anni, come la redazione del Bilancio Sociale nel 2018 e l'Indagine di Customer Satisfaction presentata al Consiglio di Amministrazione nel 2022.

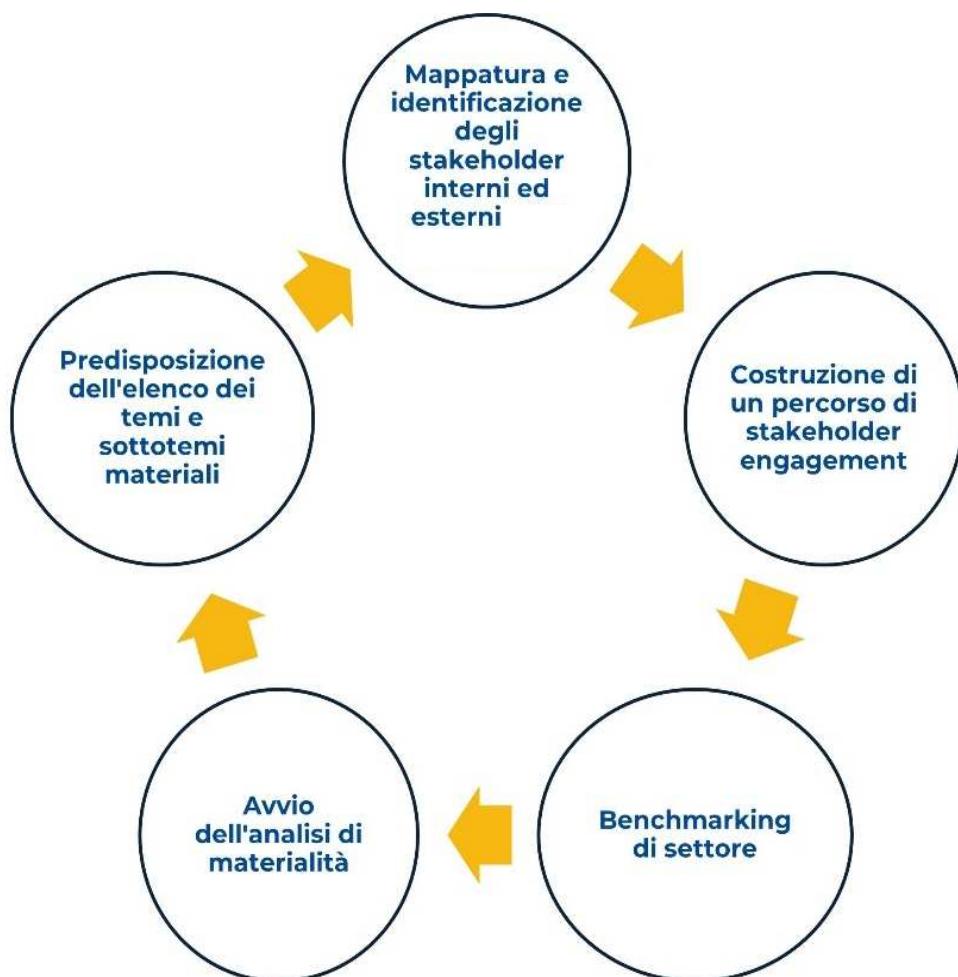
Per Soris, infatti, “la **sostenibilità** è una forma evoluta di quel bilancio sociale che gli enti locali già conoscevano: leggere i dati e le attività, anche quelle più burocratiche, come un **modo per restituire qualcosa alla comunità, mettendo sempre al centro il servizio al territorio**” (*Laura Rinaldi*, Direttrice Generale di Soris).

Le prime informazioni inerenti al tema della sostenibilità sono state incluse all'interno della relazione sulla gestione del Bilancio di esercizio dell'anno 2023.

2.1.2 L'avvio del primo Report di sostenibilità

Il 2025 rappresenta un momento significativo per Soris, con la pubblicazione di questo primo Report di Sostenibilità (su base volontaria). Il documento segna l'inizio di una rendicontazione di sostenibilità, basata sugli Standard GRI (*Global Reporting Initiative*), considerati i più diffusi e riconosciuti a livello internazionale per la rendicontazione di sostenibilità.

La redazione ha previsto l'attivazione di un percorso strutturato, articolato in diverse fasi, di seguito:



1. **Mappatura e identificazione degli stakeholder** (detentori di interessi), interni ed esterni, con cui Soris interagisce al fine di individuare i soggetti rilevanti e comprendere le loro esigenze e aspettative nei confronti delle proprie attività. Questa fase viene descritta nel paragrafo 2.2;
2. **Costruzione di un percorso di stakeholder engagement**, finalizzato alla comprensione delle aspettative e delle priorità delle parti interessate (paragrafo 2.2);
3. **Benchmarking di settore**, volto a identificare i temi materiali adottati da altre società che operano nella riscossione tributi per conto di Enti pubblici (paragrafo 2.3);
4. **Avvio dell'analisi di materialità**, per confrontare i temi rilevanti per gli stakeholder con le priorità strategiche di Soris (paragrafo 2.3);
5. **Predisposizione dell'elenco dei temi e sottotemi materiali**, base per la fase di consultazione e la successiva costruzione della matrice di materialità (paragrafo 2.3).

L'analisi di materialità, in particolare, rappresenta uno strumento fondamentale per individuare i temi ESG più rilevanti per Soris e per gli stakeholder, al fine di costruire una rendicontazione utile al confronto con la cittadinanza e gli altri interlocutori.

I risultati in termini di definizione dei temi ESG prioritari contribuiscono a indirizzare le decisioni aziendali, la definizione degli obiettivi di sostenibilità e l'identificazione delle informazioni da includere nel Report.

2.2 L'identificazione degli stakeholder e il percorso di coinvolgimento

GRI 2-29

Soris ha avviato un percorso di coinvolgimento degli stakeholder (*stakeholder engagement*), ispirandosi ai principi contenuti nello standard internazionale **AA1000 Stakeholder Engagement Standard** (AA1000SES, 2015). Questo standard rappresenta uno dei riferimenti principali a livello globale per gestire in modo sistematico e credibile i processi di dialogo con le parti interessate, garantendo inclusività, materialità e reattività come pilastri fondamentali.

L'adozione dello standard **AA1000SES** ha garantito che l'intero processo si basasse su principi di **inclusione** (coinvolgendo chi è realmente toccato dalle attività di Soris), **materialità** (concentrandosi su ciò che è rilevante) e **risposta** (assicurando che i feedback ricevuti abbiano effetti concreti sulle decisioni aziendali). Il processo ha anche posto le basi per sviluppare una **relazione di fiducia duratura** con la cittadinanza e gli altri interlocutori chiave.

L'obiettivo principale di questo percorso è stato costruire e rafforzare un rapporto trasparente e continuativo con i soggetti portatori di interesse, raccogliendo aspettative, punti di vista, suggerimenti e priorità da integrare nella strategia aziendale e nella redazione del Report.

A partire da ottobre 2024, Soris ha realizzato una serie di attività articolate in quattro fasi principali:

1. Identificazione degli stakeholder

È stata condotta un'analisi interna basata su un approccio tematico, che ha preso in esame tutte le principali attività svolte dall'azienda. Per ciascuna di esse, sono stati analizzati gli impatti potenziali e identificati i soggetti direttamente o indirettamente coinvolti. Questa analisi ha permesso di individuare stakeholder sia interni (es. dipendenti,) sia esterni (es. Enti soci, cittadini/contribuenti, fornitori, Enti locali, università, associazioni).

2. Mappatura e classificazione degli stakeholder

Gli stakeholder sono stati successivamente mappati, valutando la loro influenza e il grado di impatto/coinvolgimento rispetto alle attività di Soris. L'analisi ha portato all'individuazione di cinque macrocategorie principali:



3. Pianificazione del coinvolgimento

Sulla base della mappatura, è stato predisposto un piano di engagement, con obiettivi specifici e metodi di consultazione per ciascuna categoria di stakeholder, tra cui:

- questionari strutturati inviati online;
- incontri e colloqui individuali (per stakeholder istituzionali e fornitori);
- questionari e incontri con i dipendenti;
- comunicazioni informative e interazioni via e-mail.

Nella tabella di seguito vengono descritte le aspettative degli stakeholder e i principali strumenti di coinvolgimento.

Stakeholder	Aspettative	Strumenti di coinvolgimento
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Benessere dei dipendenti • Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro • Pari opportunità • Sviluppo professionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionario nell'intranet aziendale • Incentivo a comunicazioni verticali e orizzontali
Contribuenti	<ul style="list-style-type: none"> • Soddisfazione della clientela • Trasparenza del servizio offerto • Qualità del servizio offerto Privacy & Sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionario nel sito web aziendale • Servizio clienti • Nuove tecnologie per facilitare l'uso dei servizi • Carta dei Servizi • Servizio Punti Gialli
Fornitori di beni e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Trasparenza nei rapporti • Continuità e solidità del rapporto • Valutazione continua 	<ul style="list-style-type: none"> • Interviste a fornitori • Contratti di lunga durata • Contatto tramite e-mail
Enti soci	<ul style="list-style-type: none"> • Trasparenza • Solidità e sostenibilità finanziaria • Performance economica e finanziaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni e Bilanci • Flussi informativi regolari • Assemblee degli azionisti Pubblicazione bilanci e relazioni • Comunicati stampa
Associazioni di categoria – ASPEL (Comunità dei gestori in house)	<ul style="list-style-type: none"> • Rappresentanza di interessi di settore • Formazione e informazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogo e collaborazione tra gli associati, specie nel CdA

Per l'anno 2024 è stato adottato un approccio progressivo di stakeholder engagement, cioè di coinvolgimento dei detentori di interessi, sviluppato in più fasi e con il coinvolgimento di attori interni ed esterni.

In una prima fase, sono stati coinvolti gli stakeholder interni, ovvero le figure chiave dell'azienda, i responsabili di funzione e i dipendenti. Le figure chiave hanno partecipato a momenti di confronto con i consulenti esterni, attraverso incontri dedicati, mentre i responsabili di funzione sono stati intervistati per approfondire bisogni operativi e strategici. Al personale dipendente è stato somministrato un questionario volto a raccogliere percezioni, esigenze e aspettative rispetto alle dinamiche aziendali.

Successivamente, il coinvolgimento si è esteso agli stakeholder esterni. Sono state condotte interviste con i principali fornitori e con gli azionisti di maggioranza di Soris, al fine di raccogliere visioni e priorità. Infine, è stato somministrato un questionario ai contribuenti, con l'obiettivo di acquisire feedback utili sul servizio erogato, raccogliere opinioni e individuare eventuali ambiti di miglioramento.

Nel corso del primo anno di rendicontazione, il processo di stakeholder engagement è stato finalizzato all'individuazione e alla definizione dei temi ESG materiali, ossia rilevanti sia per Soris sia per i suoi stakeholder come verrà descritto nel successivo paragrafo. Le

attività di consultazione si sono concluse nel maggio 2025, in concomitanza con la chiusura delle attività propedeutiche alla pubblicazione del bilancio al 31.12.2024.

2.3 Benchmarking e analisi dei temi rilevanti: la creazione della matrice di materialità

GRI 3-1 / GRI 3-2 / GRI 3-3

L'analisi di materialità consente di identificare i temi più rilevanti per gli stakeholder, confrontandoli con le priorità aziendali e la strategia di sviluppo. Questo confronto permette non solo di definire obiettivi mirati, ma anche di individuare eventuali aree da migliorare, contribuendo alla stesura del Report di sostenibilità.

Il processo di definizione dei temi materiali ha avuto inizio con un'analisi del contesto esterno, condotta attraverso un'indagine sugli studi di settore e un'analisi di benchmark su altre società comparabili operanti nella riscossione coattiva per conto di enti pubblici. Sulla base dell'analisi settoriale, sono stati individuati i temi ESG importanti (potenzialmente materiali).

A partire da questi, è stato avviato un approfondimento finalizzato a individuare sia i temi ESG ritenuti più rilevanti per Soris, sia quelli considerati prioritari dagli stakeholder. Per quanto riguarda Soris, è stato intervistato il Presidente del Consiglio di amministrazione, al fine di rappresentare in modo approfondito la visione strategica e operativa della società.

In relazione agli stakeholder, in considerazione del core business di Soris e della centralità degli aspetti sociali ("S") nella missione aziendale, sono stati coinvolti i contribuenti (stakeholder esterni) e i dipendenti (stakeholder interni).

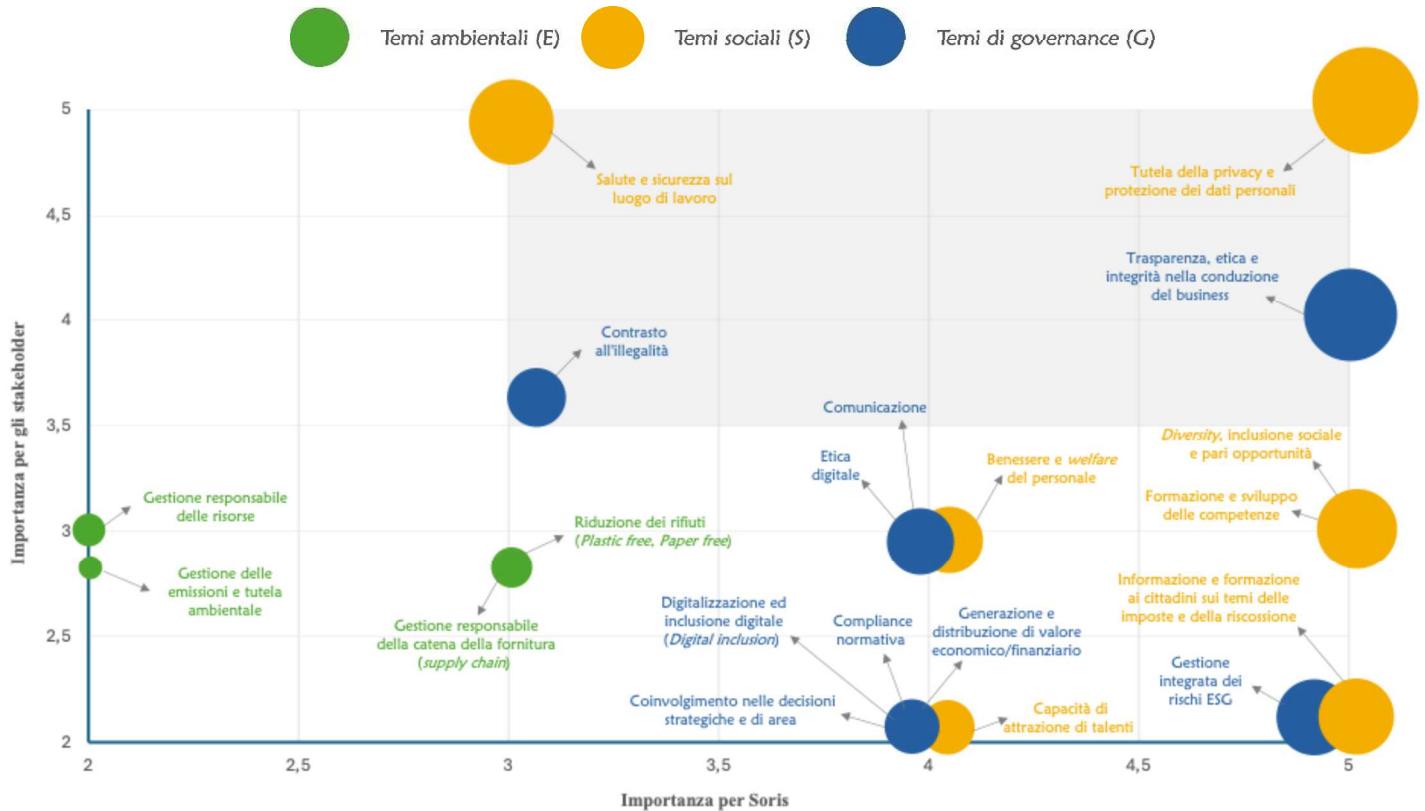
Entrambi i gruppi sono stati invitati a compilare un questionario strutturato per esprimere il proprio punto di vista sui temi rilevanti, la cui partecipazione è stata:

- **69 dipendenti;**
- **59 contribuenti.**

I temi emersi sono stati valutati e classificati in base alla loro rilevanza, mediante una scala di priorità da 1 a 5. I feedback raccolti sono stati organizzati in categorie tematiche e utilizzati come input per la costruzione della matrice di materialità, suddividendo la distribuzione delle risposte in quartili e assegnando punteggi più alti ai temi che hanno registrato una frequenza relativa maggiore.

Questo approccio ha permesso di elaborare una matrice di materialità, in cui sono stati individuati 20 temi materiali, rappresentati nel grafico sottostante. Nella matrice, l'asse orizzontale indica il livello di rilevanza attribuito dall'azienda, mentre l'asse verticale riflette il grado di interesse manifestato dagli stakeholder coinvolti. I temi collocati nel quadrante in alto a destra corrispondono a quelli considerati prioritari sia dall'azienda sia dagli stakeholder.

La matrice di materialità di Soris



Di seguito si commentano i quattro temi ritenuti prioritari:

Tutela della privacy e protezione dei dati personali

Soris assicura il rigoroso rispetto delle normative in materia di privacy, adottando misure tecniche e organizzative idonee a garantire la protezione dei dati personali sia dei contribuenti sia dei propri dipendenti. La sensibilità verso questi aspetti è centrale e riflette il ruolo pubblico e fiduciario che l'azienda è chiamata a svolgere, ponendo la riservatezza e la sicurezza delle informazioni al centro delle proprie responsabilità.

Trasparenza, etica e integrità nella conduzione del business

L'operato di Soris si basa su principi solidi di trasparenza, correttezza e legalità. Viene promossa una cultura aziendale fortemente orientata all'etica, integrando sistemi di controllo e responsabilità volti a prevenire comportamenti non conformi. Ogni attività è improntata al rispetto dei valori di legalità e di servizio verso la collettività, consolidando la fiducia degli stakeholder.

Salute e sicurezza sul lavoro

La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori rappresenta una priorità assoluta. Soris si impegna quotidianamente attraverso attività di prevenzione, formazione e aggiornamento continuo, al fine di garantire ambienti di lavoro sicuri e promuovere una cultura condivisa della prevenzione. Questo impegno si traduce in azioni concrete per proteggere il benessere fisico e psicologico delle proprie persone.

Contrasto all'illegalità

Soris si dedica attivamente alla prevenzione e al contrasto di ogni forma di illegalità, con particolare attenzione al delicato ambito della riscossione. Vengono adottati protocolli rigorosi e strumenti specifici per assicurare legalità, trasparenza e piena tracciabilità delle operazioni, in coerenza con il mandato pubblico e con l'impegno verso la tutela dell'interesse collettivo.

Inoltre, nonostante alcune tematiche non siano emerse tra le priorità percepite dagli stakeholder coinvolti nel processo di consultazione, Soris riconosce la necessità di promuovere e presidiare le seguenti aree tematiche:

- etica digitale, per garantire un uso responsabile, sicuro e inclusivo delle tecnologie;
- gestione integrata dei rischi ESG, a sostegno di una governance attenta agli impatti ambientali, sociali e di trasparenza;
- formazione e sviluppo delle competenze, come leva di crescita e innovazione;
- benessere e welfare del personale, per rafforzare il legame tra l'organizzazione e le sue persone;
- *diversity*, inclusione sociale e pari opportunità, in linea con i valori di equità e coesione sociale;
- gestione responsabile delle risorse, con l'obiettivo di ridurre gli sprechi e gli impatti ambientali.

2.4 Temi prioritari e Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs) connessi

Ogni tema materiale, prioritario per Soris e per gli stakeholder, è stato associato agli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, al fine di evidenziare il contributo di Soris al perseguitamento delle priorità globali in materia di sostenibilità.

Sono stati selezionati i 4 SDGs più pertinenti, mettendo in evidenza le connessioni tra le priorità aziendali e il ruolo di Soris.

Il risultato è il grafico di sintesi che mostra il legame tra ciascun tema materiale rilevante per Soris e i relativi SDGs.



IL NOSTRO CAPITALE UMANO

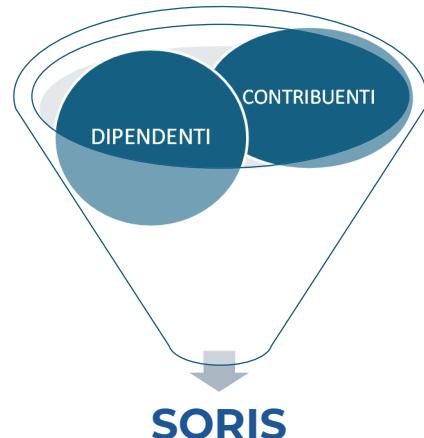
3.1 Le persone in Soris

GRI 2-7
GRI 2-30
GRI 401-1

La sostenibilità sociale, per Soris, si articola in due direttive complementari ma distinte.

Da un lato, riguarda il benessere, la valorizzazione e lo sviluppo delle persone che lavorano all'interno dell'azienda.

Dall'altro, si estende verso l'esterno, attraverso l'impatto sociale generato sul territorio, sui cittadini e sulle comunità con cui Soris interagisce quotidianamente.



Soris riconosce il **ruolo centrale del capitale umano** come leva strategica per garantire la qualità dei servizi e il miglioramento continuo. Per questo motivo, Soris promuove politiche orientate alla tutela del benessere dei lavoratori, alla crescita professionale, all'equilibrio tra vita privata e lavorativa, al rispetto delle pari opportunità e al riconoscimento del merito. L'attenzione alle condizioni di lavoro, alla sicurezza e alla partecipazione interna è parte integrante dell'identità organizzativa.

3.1.1. Composizione occupazionale

GRI 2-30
GRI 401-1

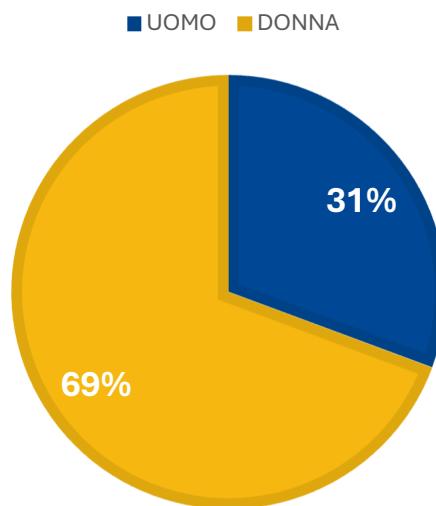
L'organico di Soris al 31 dicembre 2024 è formato da 78 persone.

Nella tabella di seguito esposta si riporta il numero delle risorse umane ripartito per genere, per tipologia di contratto (a tempo determinato e indeterminato) e di impiego (tempo pieno e parziale). Tutti i dipendenti della società risiedono nel territorio piemontese.

I dati relativi al numero dei dipendenti fanno riferimento al 31/12 di ogni anno.

Per quanto riguarda il numero totale dei dipendenti nel 2024, emerge che le donne rappresentano circa il 69% del totale del personale dipendente; il 68% dei dipendenti a tempo indeterminato, e il 100% dei dipendenti a tempo parziale e determinato.

Numero totale dipendenti al 31/12/2024



Numero totale dipendenti suddiviso per genere

ANNO 2024		
Uomo	Donna	Totale
Num. Tot. Dipendenti a tempo indeterminato		
24	52	76
Num. Tot. Dipendenti a tempo determinato		
0	2	2
Num. Tot. Dipendenti a tempo pieno		
24	44	68
Num. Tot. Dipendenti a tempo parziale		
0	10	10

ANNO 2023		
Uomo	Donna	Totale
Num. Tot. Dipendenti a tempo indeterminato		
23	50	73
Num. Tot. Dipendenti a tempo determinato		
0	2	2
Num. Tot. Dipendenti a tempo pieno		
23	42	65
Num. Tot. Dipendenti a tempo parziale		
0	10	10

Il continuo incremento negli anni dei volumi gestiti, il consolidamento dell'attività coattiva e il potenziamento della riscossione hanno reso necessario, a iniziare nell'anno 2022, l'implementazione dell'organico aziendale, anche a fronte del rientro presso la Città di Torino di 8 risorse che operavano in distacco presso Soris. I dipendenti in forza al 31 dicembre 2024 risultava pari a 78 unità, con un aumento di 3 unità rispetto al 2023, dovuto a nuove assunzioni avvenute nel corso dell'anno.

Categorie	Numero dipendenti al 31/12/2023	Variazioni nell'esercizio 2024			Numero dipendenti al 31/12/2024
		Assunzioni	Var.	Dimissioni/Pensionamenti/Licenziamenti	
Dirigenti (*)	3	0	0	0	3
Quadri	10	0	+1	0	11
Impiegati	62	3	-1	0	64
Totale	75	3	0	0	78

(*) numero 3 dirigenti, di cui numero 1 in aspettativa non retribuita e numero 2 a tempo determinato

Di seguito si riporta la tabella contenente il numero dei dipendenti, indipendentemente dalla tipologia di contratto, ripartiti per genere e fascia di età.

Anno 2024

Num. Tot. Dipendenti	Uomo	Donna	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni
Dirigenti (*)	0	3	3	0	0	3
Quadri	6	5	11	0	6	5
Impiegati	18	46	64	2	33	29
Totale	24	54	78	2	39	37
di cui nuovi dipendenti	1	2	3	1	2	0

(*) numero 3 dirigenti, di cui numero 1 in aspettativa non retribuita e numero 2 a tempo determinato

Anno 2023

Num. Tot. Dipendenti	Uomo	Donna	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni
Dirigenti (*)	0	3	3	0	0	3
Quadri	6	4	10	0	6	4
Impiegati	17	45	62	1	35	26
Totale	23	52	75	1	41	33
di cui nuovi dipendenti	2	1	3		2	1

(*) numero 3 dirigenti, di cui numero 1 in aspettativa non retribuita e numero 2 a tempo determinato

La fascia di età prevalente è 30-50 anni (50%). Per quanto riguarda la tipologia di qualifica del personale, nell'anno 2024 si evidenzia come il 50% sia laureato, mentre il 46% diplomato.

Anno 2024

Tipologia di qualifica	Laurea	Diploma	Qualifica Professionale	Licenza media inf.
Num. Tot. Dipendenti	39	36	1	2

Ai dipendenti si applica il Contratto collettivo nazionale del lavoro (CCNL) per i Quadri Direttivi e per il personale delle aree professionali dipendenti da Agenzia delle Entrate-Riscossione ed Equitalia Giustizia Spa in vigore.

Accordi collettivi di contrattazione	Unità di misura	2024	2023
% dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	%	100%	100%

Con riferimento alle politiche retributive e in un'ottica di massima trasparenza, tutti i compensi fissi e variabili dei Dirigenti e dei consulenti e collaboratori sono presenti all'interno della sezione "Società Trasparente" del sito internet (www.soris.torino.it).

3.1.2. Tutela dei diritti dei lavoratori e pari opportunità

GRI 402-1
GRI 405-1

Nel corso dell'anno 2024, 5 dipendenti hanno usufruito del congedo parentale, di cui 4 donne e 1 uomo. Tra coloro che hanno beneficiato del congedo, una dipendente di sesso femminile ha usufruito di un periodo prolungato ed è rientrata in servizio durante il periodo di rendicontazione, al termine del congedo stesso.

Inoltre, Soris adotta misure volte a garantire una comunicazione trasparente e tempestiva nei confronti dei propri dipendenti, in occasione di modifiche significative alle attività aziendali che possano avere un impatto rilevante sul personale.

A titolo esemplificativo, si evidenzia quanto previsto dall'accordo aziendale sullo Smart working, il quale stabilisce un preavviso minimo di 2 mesi in caso di disdetta dell'accordo stesso, impegnandosi a tutelare la stabilità occupazionale e promuovere un dialogo costruttivo con i propri dipendenti.

Dai risultati del questionario somministrato ai dipendenti nel 2024 è emerso che oltre il 60% dei partecipanti ha espresso una valutazione positiva sull'impegno di Soris nella promozione di una cultura inclusiva, mentre il 48% ha riconosciuto come efficaci i programmi aziendali orientati a garantire equità e parità di genere.

3.2 Lo sviluppo professionale

GRI 401-3
GRI 404-1
GRI 404-2

3.2.1. Formazione e sviluppo delle competenze dei dipendenti

Soris realizza piani formativi rivolti al personale, tenendo conto che, in virtù della natura delle proprie attività, è soggetta a obblighi formativi significativi.

Nel corso del periodo di rendicontazione, Soris ha monitorato e rendicontato in modo sistematico l'attività formativa rivolta al personale.

Nel corso del 2024, Soris ha investito in modo significativo nella formazione del personale, per un totale di 3.412 ore. Le attività formative hanno coperto un'ampia gamma di tematiche fondamentali per il miglioramento delle competenze e il rispetto delle normative, includendo corsi obbligatori quali aggiornamenti su privacy, anticorruzione, sicurezza, nonché percorsi facoltativi orientati allo sviluppo di competenze trasversali e specialistiche come l'intelligenza artificiale, la leadership, la comunicazione efficace. Particolare attenzione è stata riservata ai temi della sicurezza sul lavoro, con oltre 300 ore dedicate, e all'efficientamento dei processi amministrativi, inclusi corsi specifici su contrattualistica pubblica e internal audit. La formazione ha coinvolto anche la promozione di valori aziendali e lo sviluppo di soft skills, contribuendo a una crescita complessiva delle capacità individuali e collettive.

In Appendice si presenta il dettaglio delle iniziative di formazione in termini di ore erogate, numero complessivo di partecipanti, genere dei partecipanti, categoria professionale di appartenenza, nonché in base alla natura obbligatoria (Obb.) o facoltativa (Facol.) per ciascun corso.

In prospettiva, la società intende concentrare gli interventi formativi sulle aree che richiedono ulteriori investimenti, in particolare per quanto riguarda lo sviluppo delle competenze relazionali e professionali.

3.2.2. Eventi formativi per la crescita professionale

Il Sustainability Event di Soris

WELCOME TO



L'11 dicembre 2024 si è tenuta la prima “**Giornata della Sostenibilità**” organizzata da Soris, presso Le Fonderie Ozanam in Via Foligno 14 a Torino.



L'evento, denominato *Sustainability Event*, ha rappresentato un momento significativo di sensibilizzazione interna sui temi della sostenibilità ambientale, sociale ed economica, coinvolgendo attivamente i dipendenti dell'azienda.

Obiettivi dell'iniziativa

L'iniziativa è nata con l'intento di:

- coinvolgere i partecipanti in un'attività emozionante, dinamica e stimolante, capace di favorire l'interesse verso gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030;
- stimolare il dialogo e il confronto sui temi della sostenibilità in un contesto fertile alla condivisione e al miglioramento continuo;
- accrescere la consapevolezza individuale rispetto al proprio ruolo di “catalizzatore del cambiamento” all'interno dell'organizzazione.

Tema dell'evento: “La Sostenibilità e l'Agenda 2030”

Il focus della giornata si è concentrato sul concetto che la sostenibilità non rappresenta un punto di arrivo, ma un percorso evolutivo e trasformativo per l'Organizzazione. Nel corso dell'evento è emerso un concept condiviso, articolato nei seguenti punti:

- la sostenibilità è un percorso;
- è un processo di cambiamento;
- è un processo condiviso, costruito insieme per sviluppare nuove strade che tengano conto dell'impatto generato;

- è legata a concetti di premialità, penalità e sfida, oltre che economici, anche sociali e ambientali;
- è una svolta culturale che coinvolge l'intera Organizzazione – dal personale ai soci, dai fornitori ai clienti, fino alle realtà territoriali e associative – in un cammino inclusivo e partecipato, che non lascia fuori nessuno.

Struttura e attività della giornata

Durante l'evento, i dipendenti hanno partecipato a:

- giochi a squadre, progettati per stimolare il pensiero critico e la collaborazione su tematiche ESG;
- un questionario interattivo, con domande e scenari legati a comportamenti sostenibili nel contesto lavorativo;
- sessioni guidate di confronto, coordinate da referenti aziendali, per riflettere sul significato e sull'impatto della sostenibilità.

Il percorso esperienziale ha permesso ai gruppi di conoscere e approfondire i 17 Obiettivi dell'Agenda 2030, insieme all'impegno concreto di SORIS per integrare la sostenibilità nella propria governance e nelle attività operative.

Cooperativa sociale senza scopo di lucro

La prima Giornata della Sostenibilità si è svolta presso una cooperativa sociale senza scopo di lucro situata nel cuore di Torino. La scelta di questa location è stata coerente con i valori dell'iniziativa, in quanto:

- realtà impegnata nei temi della sostenibilità sociale e ambientale;
- dispone di spazi interni ed esterni accoglienti, flessibili e stimolanti, ideali per attività formative ed esperienziali;
- si presta in modo ottimale per lo svolgimento di attività partecipative, promuovendo un clima di collaborazione e apertura.

La Challenge “Road to 2030”: un gioco per conoscere e riflettere

Tra le attività proposte durante il *Sustainability Event*, un ruolo centrale è stato svolto dalla **Challenge “Road to 2030”**, un gioco di squadra ispirato al tradizionale gioco dell'oca, progettato per promuovere in modo dinamico e coinvolgente la conoscenza degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** rilevanti per SORIS.

L'obiettivo del gioco rappresentato dal raggiungimento della casella centrale **“2030”**, simbolo del traguardo ideale dell'Agenda ONU, ha favorito il dialogo tra colleghi sull'impegno concreto dell'azienda rispetto agli SDGs



Locandina dell'evento a cura di Poliedra S.r.l.

Il Manifesto della Sostenibilità SORIS

A conclusione del *Sustainability Event*, i partecipanti sono stati coinvolti nella realizzazione collettiva del **“Manifesto della Sostenibilità SORIS”**, un’attività che ha tradotto in parole chiave e visione strategica i valori condivisi emersi durante la giornata. Il Manifesto rappresenta la sintesi simbolica del percorso formativo ed esperienziale, riflettendo una visione sistematica e integrata della sostenibilità, coerente con i **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** dell’Agenda 2030.

Le parole chiave emerse durante la giornata della sostenibilità

La giornata si è conclusa con la creazione di due *word cloud* di feedback, frutto delle parole chiave espresse dai partecipanti, a testimonianza dell’esperienza vissuta.

Al primo *word cloud* della Giornata hanno partecipato e risposto 50 persone tra quelle presenti, molte delle quali hanno identificato la sostenibilità in alcune parole chiave, quali:

persone
cambiamento
sfida
condivisione
coraggio
responsabilità
ambiente

Al termine delle attività, è stato proposto ai partecipanti di prendere parte a un secondo *word cloud*, con l’obiettivo di raccogliere le parole chiave che meglio sintetizzavano le riflessioni maturate durante la giornata.

L’esperienza complessiva ha permesso ai partecipanti di sviluppare una maggiore consapevolezza su cosa significa sostenibilità, perché è fondamentale per seguirla e quali azioni concrete si possono intraprendere, sia a livello aziendale che personale.

Il *word cloud* finale ha rappresentato una sintesi visiva delle riflessioni emerse, evidenziando come le attività svolte abbiano lasciato un segno tangibile nel modo di percepire la sostenibilità:



La giornata si è conclusa con un messaggio simbolico che rappresenta appieno la visione e l'impegno di Soris verso la sostenibilità:

**“Dalla consapevolezza all’azione: insieme per un futuro sostenibile.
Il percorso è iniziato, ora continuiamo a costruirlo, giorno dopo giorno.”**

Questo pensiero racchiude il senso del lavoro collettivo svolto, l'avvio di un cammino di crescita responsabile e partecipata, e la volontà di rendere la sostenibilità una pratica quotidiana e condivisa.

3.2.3. Progettualità future

Nell'ambito della progettualità formativa, Soris ha attivato un corso dedicato alla sostenibilità nell'anno **2025**, tra i mesi di luglio e settembre. Il corso, della durata complessiva di 20 ore, è destinato a una selezione di personale individuata che risulta maggiormente coinvolto e interessato al tema.

Il percorso ha l'obiettivo di accompagnare la società nella comprensione del proprio stato attuale in ambito sostenibilità, nell'identificazione delle opportunità strategiche e nella co-progettazione di un **Piano Operativo ESG**, attraverso un approccio partecipativo e progressivo.

Al termine del corso, Soris raggiungerà i seguenti obiettivi formativi:

- una lettura condivisa e consapevole del proprio posizionamento in ambito sostenibilità;
- un set di progetti ESG strutturati e prioritizzati;
- un Piano Operativo di Sostenibilità concreto, attuabile e in linea con la strategia d'impresa;

L'iniziativa si inserisce in un'ottica di rafforzamento delle **competenze interne in materia di sostenibilità**, con l'obiettivo di promuovere una maggiore consapevolezza e capacità operativa su tali tematiche.

3.3 Il benessere organizzativo

GRI 401-2
GRI 403-6

Soris si impegna a offrire le condizioni di lavoro migliori alle sue risorse umane, mettendo a disposizione un ampio ventaglio di strumenti e misure a beneficio dei dipendenti:

- **premio aziendale con accordo sindacale:** erogato secondo quanto previsto dal CCNL e regolato da un accordo formalizzato e depositato presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali;
- **premio performance:** distribuito annualmente a tutto il personale, secondo un sistema premiante basato su più aree di valutazione. Gli obiettivi si articolano in quattro aree: risultati aziendali, risultati individuali di servizio, comportamenti organizzativi e competenze specialistiche;
- ***ticket restaurant per le giornate di almeno 6 ore svolte in sede.***
- **contratto integrativo aziendale:** prevede condizioni migliorative rispetto al CCNL, come l'aumento dei permessi o la formalizzazione di particolari tutele aggiuntive per i dipendenti;
- **polizza sanitaria integrativa:** offre una copertura completa per visite specialistiche, esami diagnostici e interventi, rappresentando un importante supporto alla salute dei dipendenti;
- **smart working:** prevede la possibilità di svolgere fino a 8 giornate al mese in modalità agile, secondo l'accordo sottoscritto con le OO.SS.

Si riportano, per completezza, i dati inerenti al ricorso al lavoro in modalità smart-working, approvato con accordo del 16 settembre 2022.

Smart-working	2024	2023
giorni richiesti dai dipendenti	2.658	3.060
Numero massimo di giorni consentiti dal contratto	7.488	7.200

Nel passaggio dal 2023 al 2024 non sono stati introdotti nuovi strumenti o modifiche sostanziali nel sistema di welfare aziendale. L'azienda ha scelto di mantenere e consolidare tutte le misure già attive, ritenendole efficaci e coerenti con le esigenze del personale.

3.4 Salute e sicurezza sul lavoro

3.4.1. Sistema di gestione della sicurezza e attività realizzate

GRI 403-1 / GRI 403-5 / GRI 403-8

In merito agli obblighi previsti dalla Legge 81/2008 s.m.i., si segnala che risultano regolarmente nominati, oltre al Datore di lavoro, anche il Delegato di Funzione, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), il Medico competente, i Preposti, gli Addetti all'emergenza e il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

Soris, in particolare, si avvale di un RSPP esterno selezionato tramite Consip, che fornisce anche il medico competente e organizza i corsi obbligatori, garantendo così un'interlocuzione unica ed efficiente. In quanto Ente ospitato in uno stabile comunale, alcune responsabilità relative alla sicurezza – come la manutenzione o la gestione degli impianti – sono condivise con la Città di Torino.

Sono stati inoltre effettuati sopralluoghi da parte dell'RSPP e si è svolta la riunione periodica annuale sulla sicurezza in data 12 dicembre 2024, con redazione del relativo verbale.

Ogni tre mesi viene redatta una relazione interna sulla sicurezza per il Consiglio di Amministrazione, a cui si affianca la relazione annuale conclusiva predisposta insieme all'RSPP esterno.

Un altro elemento di attenzione riguarda l'assenza di rischi tipici del lavoro manuale: la totalità del personale è impiegatizia, le postazioni non prevedono l'uso di macchinari o veicoli aziendali e le visite mediche sono riferite principalmente all'uso prolungato del videoterminale.

3.4.2 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

GRI 403-5

Soris adotta misure volte a tutelare la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro. Nel corso dell'anno 2024 sono state svolte attività formative rivolte al personale, con l'obiettivo di sensibilizzare e aggiornare i lavoratori sui rischi, sulle misure di prevenzione e sull'utilizzo degli strumenti di protezione.

La tabella seguente riporta le principali attività formative erogate nel corso dell'anno 2024 in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Corso	Partecipanti	Ore	Modalità erogazione
Corso aggiornamento antincendio	1	5	Presenza
Formazione su utilizzo delle attrezzature contenute negli armadi antincendio e piano d'emergenza	11	11	Presenza
Corsi sicurezza generale e specifica	3	24	Online
Corso sicurezza RLS	1	32	Online in diretta con docente
Corso primo soccorso aggiornamento	7	28	Presenza
Corso sicurezza specifica aggiornamento	45	270	Online

Soris, in coerenza con i propri valori e con il Codice Etico, promuove un ambiente di lavoro sano, sicuro e rispettoso della dignità della persona, adottando tutte le misure necessarie per la prevenzione e la protezione da rischi legati alle attività amministrative, di sportello e di gestione tecnica.

La società assicura la piena conformità alle normative in materia di salute e sicurezza sul lavoro e agisce in modo proattivo per prevenire infortuni e situazioni di rischio. Tutti i dipendenti sono chiamati a rispettare scrupolosamente le procedure interne in materia di prevenzione e a segnalare eventuali carenze o anomalie.

3.4.3 Infortuni sul lavoro e fatalità

GRI 403-9
GRI 403-10

Nel corso del 2024 non si sono verificati infortuni gravi.

Si segnala un solo infortunio in itinere della durata di circa 55–58 giorni e un secondo caso, limitato a un solo giorno, valutato come evento marginale anche nella relazione dell'RSPP, senza necessità di ulteriori azioni correttive.

Nel 2024 non si sono registrati decessi sul lavoro e le ore complessivamente lavorate ordinarie sono state 96.150. Inoltre, non si segnalano malattie professionali.

3.4.4 Sfide attuali e miglioramento continuo

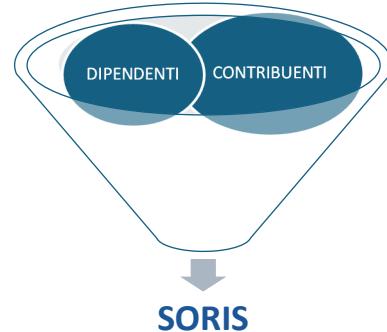
Nel contesto attuale, la principale sfida di Soris nell'ambito salute e sicurezza dei lavoratori consiste nel garantire una gestione puntuale della documentazione obbligatoria, dalla sorveglianza sanitaria all'aggiornamento formativo, fino alla revisione periodica dei documenti fondamentali, come il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e il Documento sullo stress lavoro-correlato.

L'obiettivo è duplice: da un lato assicurare la conformità normativa, dall'altro prevenire attivamente i rischi, mantenendo un presidio costante su scadenze e adempimenti.

I NOSTRI CONTRIBUENTI

4.1 I contribuenti al centro della trasparenza

Soris considera i contribuenti non solo come destinatari dell'attività di riscossione, ma come uno degli stakeholder esterni più rilevanti. Per questo, l'azienda ha costantemente investito nella trasparenza amministrativa e nella semplificazione dell'accesso alle informazioni, attraverso una serie di strumenti digitali e canali di comunicazione dedicati.



4.1.1 Indagine sulla soddisfazione dei contribuenti

GRI 413-1

Nel 2022 Soris ha condotto un'indagine di **customer satisfaction** con l'obiettivo di monitorare la qualità percepita dei propri servizi di riscossione, sia da parte dei cittadini che delle imprese. Lo strumento adottato misura il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alle loro aspettative e rappresenta un importante indicatore per valutare la qualità dei servizi resi. Tale attività rientra negli obblighi previsti dal contratto di servizio con la Città di Torino e viene ripetuta con cadenza almeno triennale: la prossima rilevazione è prevista per il 2026.

L'indagine aveva come finalità:

- rilevare il livello di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi offerti;
- identificare gli aspetti considerati prioritari dagli utenti;
- individuare potenziali aree di miglioramento;
- promuovere il miglioramento continuo della qualità del servizio.

Per la definizione del campione, è stata effettuata un'analisi storica dei contribuenti che si sono rivolti a Soris per problematiche relative alla riscossione, utilizzando canali come sportello, e-mail e contact center. È stato così individuato un campione rappresentativo di 500 cittadini, a cui è stato somministrato un questionario tra settembre e novembre 2022.

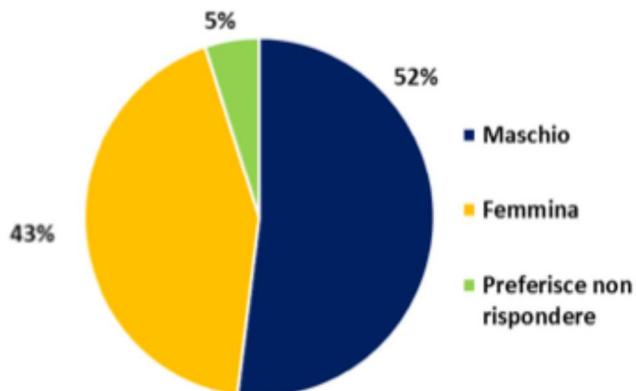
In totale sono stati raccolti **511 questionari**, di cui:

- 374 in formato cartaceo, distribuiti presso gli sportelli;
- 137 in formato digitale, attraverso canali online.

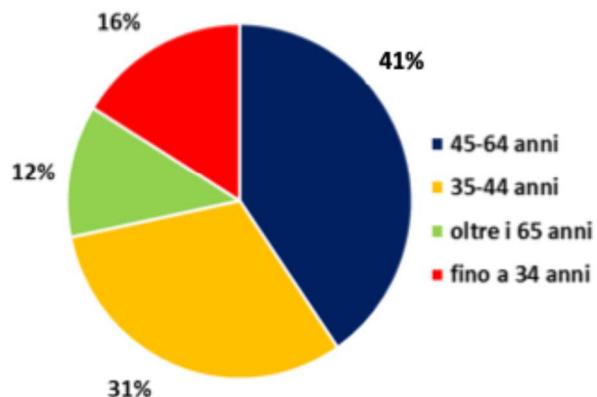
I risultati dell'indagine, sono riportati di seguito.

La composizione del campione:

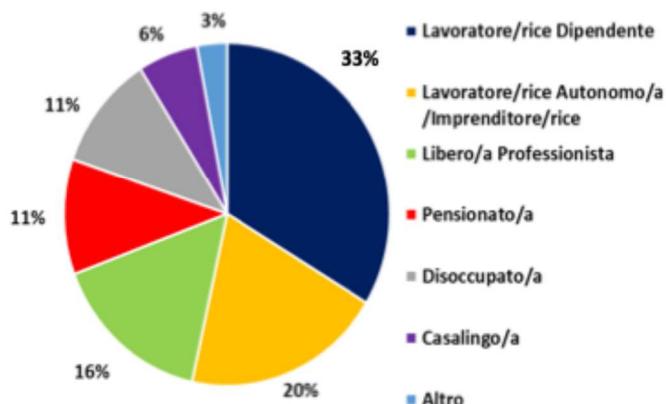
Genere



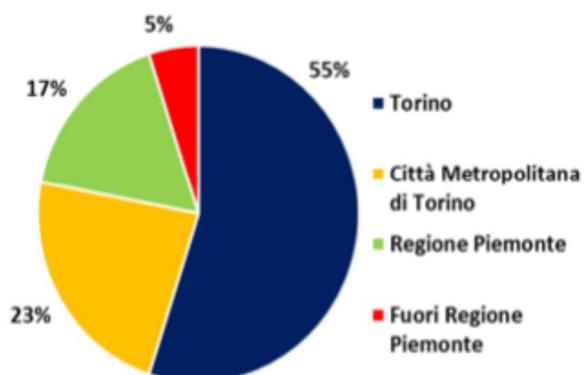
Età



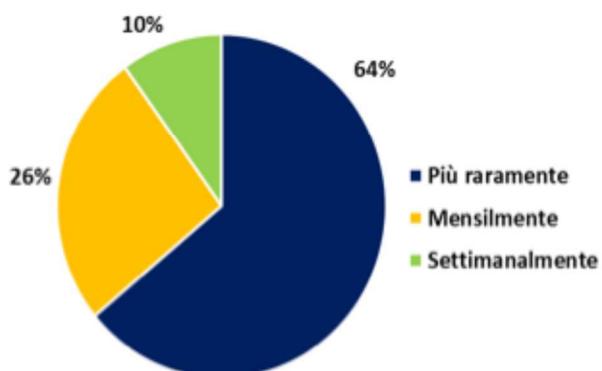
Professione



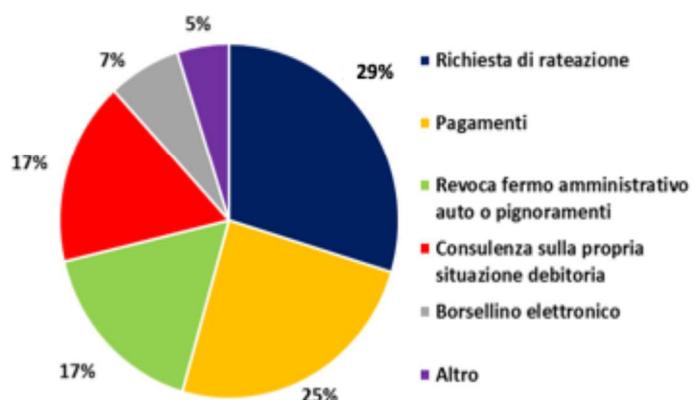
Domicilio



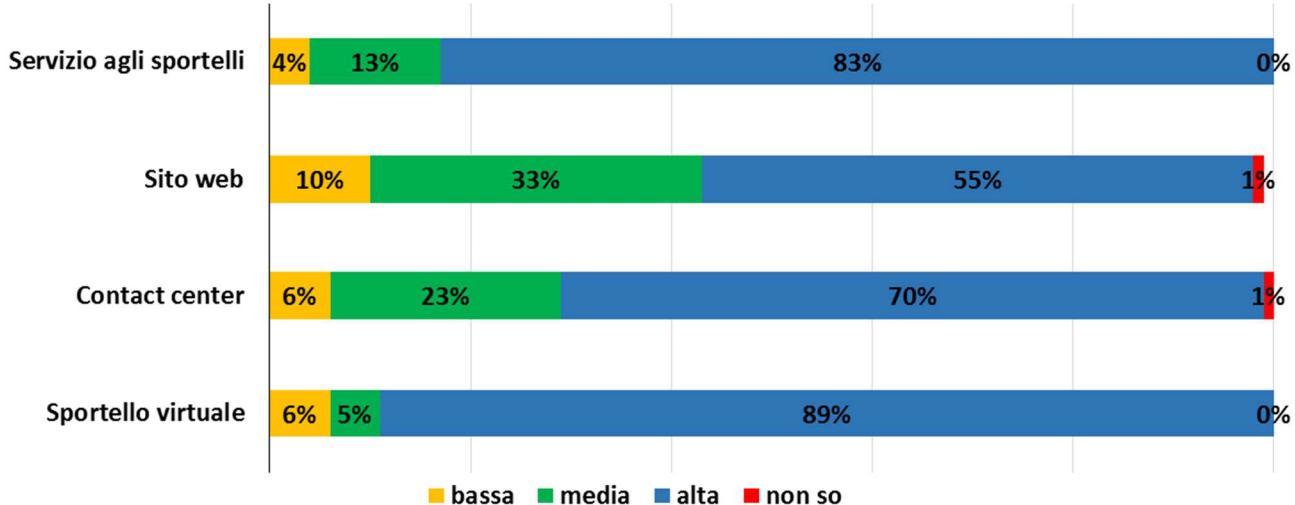
Frequenza di utilizzo dei servizi



Motivo della richiesta

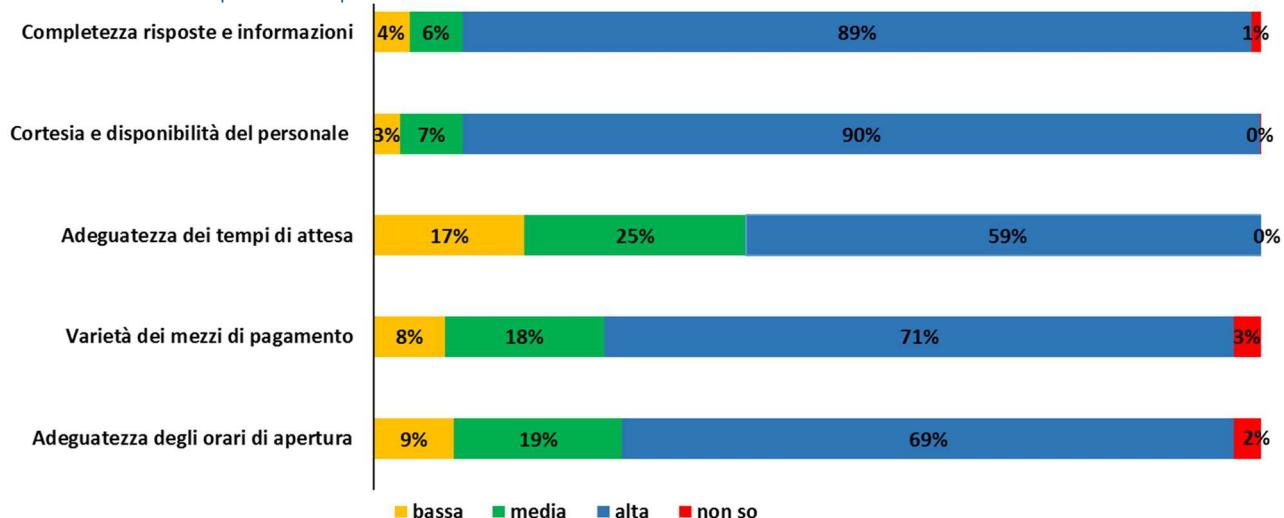


La valutazione dei servizi

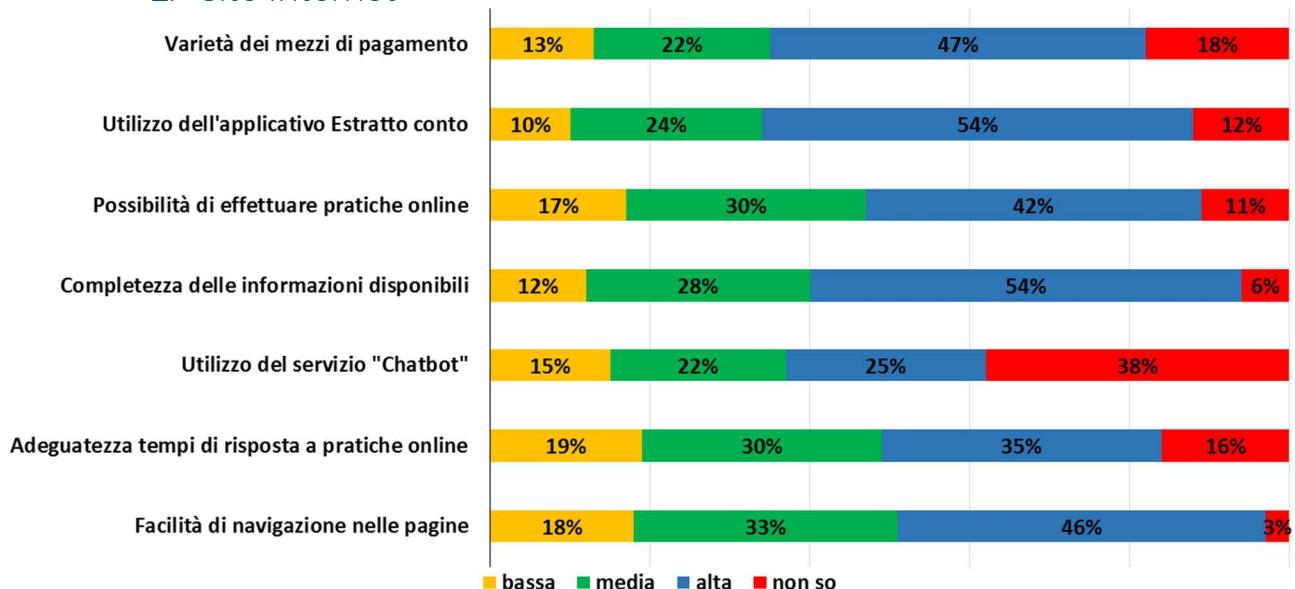


I risultati suddivisi per singolo servizio:

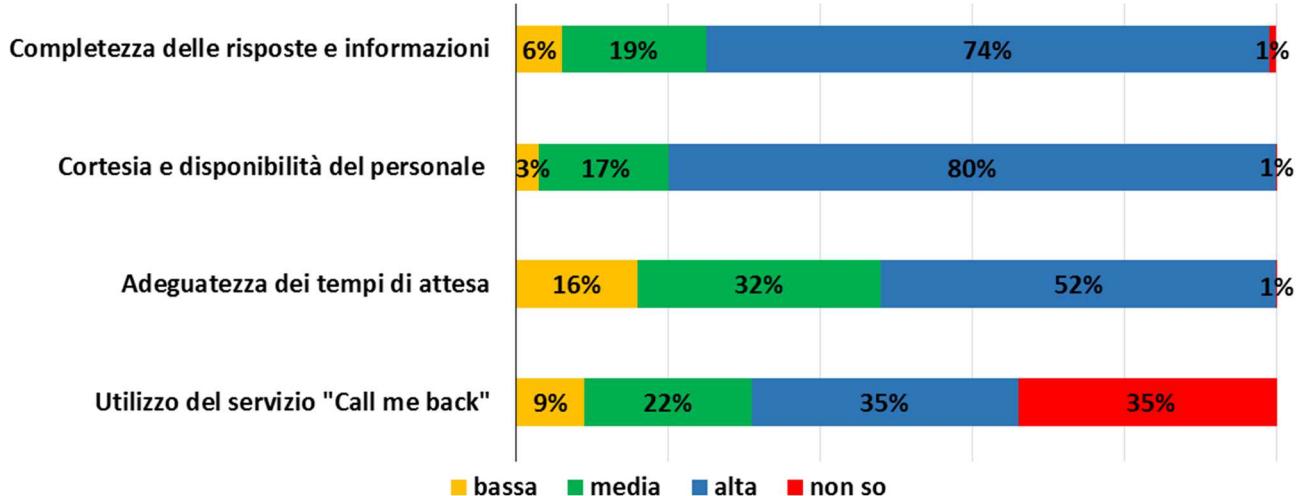
1. Sportelli presso Soris



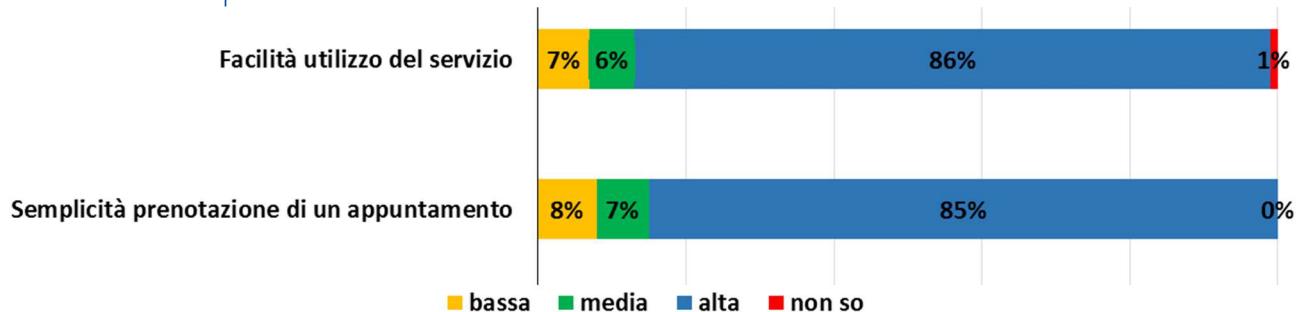
2. Sito Internet



3. Contact Center



4. Sportello virtuale



Dai consigli/suggerimenti/proposte dei contribuenti, nel 2022, sono emerse quattro questioni da migliorare:

- semplificazione del sito internet;
- miglioramento della comunicazione nei confronti del cittadino;
- attivazione dei Punti Gialli per il pagamento;
- potenziamento dei servizi allo sportello.

A partire da tali indicazioni, Soris ha avviato e continua a portare avanti specifiche azioni volte a intervenire su ciascuno di questi ambiti.

4.2 Tutela della privacy e protezione dei dati personali

4.2.1 Salvaguardia della privacy e sicurezza dei dati dei contribuenti

GRI 2-16 / GRI 2-27

Soris attribuisce massima importanza alla tutela dei dati personali, conformemente al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018. In qualità di Responsabile del trattamento per conto degli Enti affidatari, Soris tratta i dati personali nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione e sicurezza.

I dati trattati includono informazioni anagrafiche, fiscali, giudiziarie, economico-patrimoniali e catastali, necessari per l'espletamento delle attività di riscossione. Soris adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati, prevenendo accessi non autorizzati, perdite o divulgazioni indebite.

Soris tratta i dati personali allo scopo di fornire servizi al contribuente relativamente ai seguenti ambiti:

- attività preparatoria alla riscossione: Soris può trattare i dati del contribuente (es. dati anagrafici, dati relativi alla situazione economica, dati inerenti alla situazione lavorativa, dati relativi a beni - proprietà – patrimoni, ecc.) per la gestione dei servizi di riscossione (es. iscrivere/revocare un fermo, iscrivere/cancellare un'ipoteca, pignorare crediti presso terzi, richiedere una rateazione del debito) nell'ambito del rapporto tra l'utente e il Titolare per il quale Soris effettua tale servizio;
- pagamenti: Soris può trattare i dati del contribuente (es. dati di contatto, dati relativi a beni - proprietà – patrimoni, dati bancari) per la gestione delle attività di pagamento (es. consultare l'estratto conto, consultare il borsellino, effettuare un pagamento) nell'ambito del rapporto tra l'utente e il Titolare per il quale Soris effettua tale servizio;
- “call me back” e Sportello Virtuale: Soris può trattare i dati del contribuente (es. dati anagrafici, di contatto e documento di riconoscimento quando necessario) per chiamare e fornire assistenza e informazioni (es. informazioni sulla situazione debitoria, informazioni su una multa già pagata, ecc.) nell'ambito del rapporto tra l'utente e il Titolare per il quale Soris effettua tale servizio.

Ulteriori dati potrebbero essere reperiti anche presso terze parti (es. ACI, Anagrafe, Agenzia delle Entrate, Conservatorie dei registri immobiliari) nel rispetto dei vincoli di legge.

Inoltre, Soris è una Società affidataria, ai sensi dell'art. 52 del D.Lgs. 446/1997, della funzione di riscossione delle entrate patrimoniali e tributarie e fornisce l'informativa sulla protezione dei dati personali, a seconda dell'attività richiesta o svolta dal contribuente, per conto di uno o più Titolari del trattamento degli Enti affidatari.

Per ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali, si rimanda alla sezione dedicata alla *privacy* sul sito di Soris.

4.2.2 Reclami e rimedi in caso di violazione della privacy

GRI 418-1

Nel biennio 2023-2024, non sono pervenuti reclami relativi a violazioni della privacy dei clienti. In particolare:

- nessun reclamo da terze parti che siano stati successivamente comprovati da Soris;
- nessun reclamo da parte di autorità o organi regolatori competenti.

In merito a eventi precedenti, si segnala che nel novembre 2021 è stato rilevato e segnalato all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personalini un episodio di *data breach*. L'Autorità ha successivamente comunicato la chiusura del procedimento tramite archiviazione del caso.

A conferma dell'assenza di reclami fondati, si precisa che dal 2023 la società ha istituito un registro aziendale per la gestione dei diritti degli interessati. In tale registro, archiviato all'interno della rete aziendale, vengono tracciate eventuali comunicazioni o richieste pervenute dagli interessati in relazione al trattamento dei dati personali (inclusi chiarimenti e delucidazioni).

Tale sistema consente un monitoraggio strutturato e trasparente delle interazioni con gli interessati, rafforzando il presidio organizzativo sulla protezione dei dati e la prevenzione di eventuali criticità.

4.3 Dialogo con i contribuenti

Uno degli obiettivi di Soris è rendere la relazione con il contribuente il più *chiara, fruibile e autonoma* possibile, pur nella complessità che caratterizza la materia fiscale e sanzionatoria, spesso percepita con disagio. La difficoltà di comprensione legata alla diversificazione dei tributi e dei metodi di pagamento rappresenta una barriera reale, ma Soris si impegna a fare la propria parte garantendo strumenti intuitivi, trasparenti e digitalmente accessibili.

Il sito istituzionale di Soris è il fulcro dell'interazione digitale con i cittadini. Il portale è costantemente aggiornato e reso conforme ai requisiti di accesso digitale (es. SPID e CIE), come mostrato di seguito.

[Chi siamo](#) ▾ [Ho bisogno di...](#) ▾ [Pagamenti](#) ▾ [Estratto conto e servizi online](#) ▾ [Area riservata enti](#) [Questionario sulla sostenibilità](#) [Contact Center](#)

Per accedere ai servizi del portale devi autenticarti

Autenticazione con SPID

Il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) è il sistema di accesso che consente di utilizzare, con un'identità digitale unica, i servizi online. Per accedere utilizza le credenziali che ti ha rilasciato l'Identity Provider.

[Se hai bisogno di aiuto...](#)

 Entra con SPID

 AgID Agenzia per l'Italia Digitale

Autenticazione con CIE

La carta d'identità elettronica (CIE) è la chiave di accesso, garantita dallo Stato e rilasciata dal Ministero dell'Interno, che permette al cittadino di autenticarsi in tutta sicurezza ai servizi online. Per accedere attiva le tue credenziali sul portale www.cartaidentita.interno.gov.it e installa l'app CielD sul tuo smartphone.

[Se hai bisogno di aiuto...](#)

 Entra con CIE

Autenticazione con CNS

La Carta Nazionale dei Servizi (CNS) è la chiave di accesso, garantita dalla Pubblica Amministrazione emittente, che permette al cittadino di autenticarsi in tutta sicurezza ai servizi online. Può essere una smart card o un token USB sui quali sono indicati il nome della Pubblica Amministrazione emittente e la scritta "CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI". Non dimenticare che la TS-CNS è a tutti gli effetti una CNS!

Per accedere utilizza il PIN che ti è stato rilasciato.

[Se hai bisogno di aiuto...](#)

 Entra con CNS

Autenticazione credenziali Soris

Esclusivamente i professionisti, le imprese e gli enti pubblici, possono continuare a utilizzare le credenziali Soris o richiederne di nuove anche dopo il 30/09/2021.

[Se hai bisogno di aiuto...](#)

 Accedi

Il portale permette ai contribuenti di:

- accedere alla propria posizione personale, ovvero un **estratto conto digitale** dove è possibile consultare in modo chiaro e dettagliato:
 - i debiti attivi;
 - gli atti ricevuti;
 - le notifiche;
 - eventuali fermi amministrativi;
 - i pagamenti effettuati;
 - la possibilità di stampare ingiunzioni/accertamenti esecutivi e bollettini di pagamento;
 - effettuare pagamenti pagoPA direttamente online.
- attivare in autonomia procedure di **rateizzazione** degli importi;
- inviare **richieste personalizzate** tramite il sistema “Scrivi a Soris”, che consente di comunicare con la società allegando i propri documenti identificativi, senza dover accedere fisicamente agli sportelli.

Situazione Debitoria - Documenti da pagare

Elenco documenti - Stampa duplicato

Pagamenti effettuati

Rateazioni già richieste

Richiedi una rateazione

Domiciliazione Bancaria

Soris mantiene attivi anche i canali tradizionali, con sportelli fisici accessibili tramite prenotazione. Per accedere agli uffici di Soris è necessaria la prenotazione via web sul sito www.soris.torino.it, nella sezione dedicata “Prenota un appuntamento”.

A questo si affianca lo sportello virtuale, che permette ai cittadini di fissare un incontro da remoto con un operatore, tramite piattaforma Meet, senza doversi recare in sede.

Dal 2024 è stato inoltre attivato il servizio di notifica della TARI tramite App IO, consentendo la visualizzazione e il pagamento diretto dal proprio smartphone.

Ogni cittadino ha la possibilità di consultare la propria situazione debitoria: il sistema consente di visualizzare tutti gli atti ricevuti, i pagamenti effettuati e lo stato aggiornato delle proprie posizioni, garantendo trasparenza e tracciabilità.

LA NOSTRA CATENA DEL VALORE

GRI 2-6

Nell'ambito della gestione della catena del valore, Soris intrattiene rapporti di fornitura consolidati nel tempo con soggetti che rivestono un ruolo strategico rispetto a servizi essenziali per il funzionamento delle attività.

Tra i partner specializzati che supportano la catena di fornitura della Società, si annoverano:

- fornitori di servizi informatici e gestionali, fondamentali per garantire il funzionamento delle piattaforme di riscossione;
- esperti esterni in ambito di *internal audit*, *compliance* e protezione dei dati personali (DPO), che assicurano la conformità normativa e la tutela della *privacy*;
- società specializzate in contabilità, consulenza fiscale e gestione delle paghe, che garantiscono la correttezza e la precisione nella gestione amministrativa;
- outsourcer esterni per l'attività di produzione e spedizione dei documenti;
- contact center;
- agenzie incaricate del data entry e del back office, che si occupano della gestione e validazione delle richieste di rateizzazione presentate dai contribuenti;
- agenzie convenzionate offrono servizi di pagamento e consulenza;
- studi legali e consulenti specializzati intervengono nella gestione delle fasi di riscossione coattiva;
- servizio di sicurezza e guardiana che garantisce la protezione fisica delle strutture e dei materiali coinvolti nell'attività.

In particolare, sono stati intervistati due dei principali fornitori. Il primo opera nell'ambito della gestione della *document composition*, supportando anche attività di dematerializzazione documentale; il secondo fornisce servizi ICT, contribuendo al funzionamento dei sistemi informativi aziendali.

Entrambi i fornitori, già da diversi esercizi, redigono e pubblicano la propria rendicontazione di sostenibilità. Dalle informazioni raccolte, è emersa l'integrazione progressiva di principi ESG nei rispettivi modelli organizzativi e gestionali, nonché l'adozione di prassi orientate al miglioramento continuo degli impatti ambientali, sociali e di governance.

Tali elementi si inseriscono nel più ampio approccio di Soris alla sostenibilità lungo la catena del valore, che si fonda non solo sul rispetto della normativa di settore, ma anche sulla valorizzazione della trasparenza e della responsabilità condivisa nei rapporti di fornitura, come approfondito nella sezione seguente.

5.1 Gestione degli approvvigionamenti basata sulla normativa di settore

GRI 414-1

Le prassi di approvvigionamento comprendono tutte le attività legate alla contrattualistica passiva, che disciplinano i rapporti con i fornitori esterni. Questo comprende l'intero processo di acquisizione di beni e servizi di piccola entità, dalle forniture più semplici, come materiali di cancelleria, fino agli investimenti strategici, quali l'acquisto di software, sistemi informativi e soluzioni tecnologiche per la gestione della riscossione.

In particolare, **Soris opera nel rispetto del Codice dei Contratti Pubblici**, disciplinato dal D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 e successive modifiche e integrazioni. Questo Codice stabilisce i principi, le regole e le procedure che devono essere seguiti nell'ambito degli acquisti effettuati dalle amministrazioni pubbliche e dagli Enti soggetti alla normativa, con l'obiettivo di garantire trasparenza, concorrenza e utilizzo efficiente delle risorse pubbliche.

Una delle novità introdotte dal nuovo Codice è il rafforzamento dell'obbligo di inserire nei documenti di gara **i Criteri Ambientali Minimi (CAM)**. I CAM sono requisiti tecnici e ambientali stabiliti attraverso decreti del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica. I CAM definiscono requisiti ambientali e prestazionali volti a orientare le scelte della Pubblica Amministrazione verso acquisti pubblici sostenibili, promuovendo l'integrazione di considerazioni ecologiche e sociali nei processi di gara e nella contrattualistica passiva. Essi hanno lo scopo di orientare le scelte delle amministrazioni pubbliche verso acquisti sostenibili, promuovendo la tutela dell'ambiente, il risparmio delle risorse naturali e l'adozione di pratiche produttive più responsabili anche dal punto di vista sociale. In sostanza, i CAM stabiliscono le caratteristiche che beni, servizi o lavori devono possedere per ridurre l'impatto ambientale e per garantire benefici in termini sociali. L'elenco aggiornato dei CAM vigenti è consultabile sul sito ufficiale del Ministero (<https://gpp.mase.gov.it/CAM-vigenti>).

L'obbligo di applicare i CAM è sancito in particolare dall'art. 57 del Codice dei Contratti Pubblici, rubricato "Clausole sociali del bando di gara e degli avvisi e criteri di sostenibilità energetica e ambientale". Tale articolo prevede che le stazioni appaltanti debbano inserire almeno i criteri ambientali minimi nei bandi, negli avvisi e negli inviti, trasformando i CAM da semplici linee guida a veri e propri vincoli normativi. La mancata inclusione dei CAM nelle procedure di gara può comportare conseguenze rilevanti, tra cui la possibile illegittimità della procedura stessa, con il rischio di annullamento o nullità degli atti di gara.

Oltre agli aspetti ambientali, l'art. 57 del Codice dei Contratti Pubblici sottolinea l'importanza di integrare anche requisiti legati alla responsabilità sociale, invitando le imprese a innovarsi e a mantenersi competitive attraverso comportamenti sostenibili e rispettosi dei diritti dei lavoratori.

La selezione dei fornitori avviene nel pieno rispetto delle disposizioni normative, tra cui rientrano appunto i CAM e altre clausole di carattere sociale. L'obiettivo è garantire che ogni fase dell'approvvigionamento sia condotta in modo trasparente, sostenibile e conforme ai principi di legalità, assicurando al tempo stesso la qualità dei beni e servizi acquisiti e la tutela dell'ambiente e della collettività.

Per un elenco completo e dettagliato di tutti i contratti stipulati nell'anno 2024 e negli anni precedenti, si rimanda alla sezione [Bandi di gara e contratti](#) disponibile sul sito istituzionale "Amministrazione trasparente".

5.2 La valutazione dei fornitori

GRI 414-1
GRI 308-1

Soris adotta una procedura strutturata e conforme alla normativa vigente per la valutazione dei fornitori, basata su criteri oggettivi e trasparenti. Nelle gare di appalto bandite autonomamente o nei contratti stipulati mediante utilizzo degli strumenti messi a disposizione dai soggetti aggregatori regionali (SCR Piemonte S.p.A.) e nazionali (Consip S.p.a.) sono stati inclusi specifiche minime e/o criteri di valutazione dei fornitori che vanno a premiare la sostenibilità.

A titolo di esempio, in relazione alla fornitura di carta (G_02/2025) e alla fornitura di cancelleria (G_11_2023), la selezione del fornitore è avvenuta tramite adesione alle Convenzioni attivate da SCR Piemonte S.p.A. La centrale di committenza regionale ha operato nel pieno rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) applicabili alle categorie merceologiche "Carta" e "Cancelleria".

Oppure nella gara aventi ad oggetto l'affidamento del servizio di guardiania e portierato(G_75_2024), svolta nell'ambito del sistema dinamico di acquisizione Consip avente ad oggetto i servizi di vigilanza, sono stati previsti criteri premiali relativi al possesso della certificazione della parità di genere, in conformità alla prassi UNI/PdR 125:2022, e all'utilizzo della Certificazione Ecolabel per le divise del personale.

La sostenibilità sociale è stata altresì valorizzata nell'ambito dei criteri di valutazione relativi all'affidamento del servizio di contact center (G_79_2023), svolto anch'esso mediante appalto specifico nel sistema dinamico di acquisizione predisposta da Consip, prevedendo un punteggio premiale in caso di possesso della certificazione della parità di genere, in conformità alla prassi UNI/PdR 125:2022. Analoga previsione è stata inserita nella procedura di gara per l'affidamento del servizio di data entry e back office nell'ambito della gestione e validazione delle istanze di rateazione presentate dai contribuenti (G_54/2024),

Inoltre, Soris utilizza anche forme di contratto alternative alle gare d'appalto, quali le convenzioni con le cooperative sociali di tipo B ex art. 5 della legge n. 381 del 1991 (es. Servizio di pulizie G_105_23), con lo scopo di creare opportunità di lavoro per le persone svantaggiate.

LA GOVERNANCE RESPONSABILE

Soris promuove la conformità normativa e la prevenzione dei rischi legali e reputazionali.

Il modello di governance si fonda su meccanismi di controllo interno e su una gestione responsabile delle attività, nel rispetto delle leggi vigenti, dei codici etici adottati e delle *best practice* nazionali. Particolare attenzione è rivolta alla protezione dei dati personali, la prevenzione della corruzione e la lotta contro ogni forma di illegalità.

6.1 Compliance normativa

GRI 2-25

Soris adotta procedure strutturate per gestire le segnalazioni e le richieste relative al trattamento dei dati personali da parte degli interessati.

Tali comunicazioni, comprese eventuali richieste di chiarimento o accesso ai dati, vengono registrate e conservate in un registro archiviato sulla rete aziendale (registro degli interessati).

Ad oggi, tutti i casi sono stati correttamente gestiti, e non risultano reclami formali presentati all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personalii.

6.2 Contrasto all'illegalità

GRI 2-15 / GRI 2-27 /
GRI 205-1 / GRI 205-2

Soris, in veste di "Organismo di diritto pubblico", segue sia le regole dettate dal Codice dei Contratti Pubblici che quelle previste dall'art. 6 del D.P.R. 62/2013. Tali regole, sebbene afferenti all'ordinamento pubblicistico, possono trovare applicazione anche nei confronti delle società a controllo pubblico, a prescindere dall'esercizio di attività immediatamente di natura amministrativa.

Al fine di ottemperare a tali disposizioni normative, nell'ambito del Codice Etico, è presente un'apposita disciplina relativa all'astensione e alla segnalazione dei conflitti di interessi.

Inoltre, Soris, ai fini della sensibilizzazione di tutto il personale, assicura la messa a disposizione di certificazioni per la comunicazione del conflitto di interessi nonché la trattazione di casi concreti in occasione dei percorsi di formazione.

Nel Codice etico aggiornato è previsto che: «Nello svolgimento di ogni attività, Soris S.p.A. opera per evitare di incorrere in situazioni di conflitto di interessi, reale o anche soltanto potenziale, o in situazioni idonee, anche solo potenzialmente, ad interferire con l'imparzialità delle decisioni che è chiamata ad assumere.

In generale, fra le ipotesi di "conflitto di interesse", oltre a quelle definite come tali dalla legge, si intende anche il caso in cui uno dei destinatari operi per il soddisfacimento di un interesse diverso da quello della società e dei suoi azionisti per trarne vantaggio personale o in funzione di terzi e a danno di Soris S.p.A. Nel caso in cui Soris S.p.A. od uno dei destinatari si trovi nondimeno ad operare in situazioni di conflitto di interessi, questi

si attiene, oltre al rispetto delle normative che disciplinano la relativa fattispecie, anche al principio della trasparenza inteso come preventiva enunciazione del conflitto e successiva comunicazione dei termini essenziali dell'operazione.

In ogni caso, il dipendente si astiene dal prendere decisioni o svolgere attività inerenti alle sue mansioni in situazioni di conflitto, anche potenziale, con interessi personali, del coniuge, di conviventi, di parenti, di affini entro il secondo grado. Il conflitto può riguardare interessi di qualsiasi natura, anche non patrimoniali, come quelli derivanti dall'intento di voler assecondare pressioni politiche, sindacali o dei superiori gerarchici.

Il dipendente si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere interessi propri, ovvero di propri parenti, affini entro il secondo grado, del coniuge o di conviventi, oppure di persone con le quali abbia rapporti di frequentazione abituale, ovvero, di soggetti od organizzazioni con cui egli o il coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito significativi, ovvero di soggetti od organizzazioni di cui sia tutore, curatore, procuratore o agente, ovvero di Enti, associazioni anche non riconosciute, comitati, società o stabilimenti di cui sia amministratore o gerente o dirigente. Il dipendente si astiene in ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di convenienza. Sull'astensione decide il responsabile dell'ufficio di appartenenza, il quale relazione in merito alla sua decisione al direttore generale, al RPCT, all'OdV. »

Al momento Soris non ha in corso donazioni caritatevoli e sponsorizzazioni a favore di altre organizzazioni. Soris adempie comunque agli obblighi normativi in tema di trasparenza ai sensi del D.Lgs. 33/2013: se e qualora la società dovesse effettuare donazioni o sponsorizzazioni queste verrebbero pubblicate nella pagina Società Trasparenza sottosezione "Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici".

6.2.1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione

Per il numero e la percentuale di operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione nonché per i rischi notevoli correlati alla corruzione identificati tramite l'apposita valutazione, si rinvia al Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, allegato 1, visionabile al seguente link:

<https://soris-torino.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/altri-contenuti/prevenzione-della-corruzione/piano-triennale-per-la-prevenzione-della-corruzione-e-della-trasparenza/piano-triennale-per-la-prevenzione-della-corruzione-e-della-trasparenza-2025-2027.html>

6.2.2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione

Il Consiglio di amministrazione di Soris adotta ogni anno il Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, su proposta del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT) ai sensi della L. 190/2012. Il documento è pubblicato nella pagina Società Trasparenza nell'apposita sezione. All'interno del documento è indicata quale misura di prevenzione la formazione obbligatoria che viene strutturata su due livelli:

- livello generale, rivolto a tutti i dipendenti: riguarda l'aggiornamento delle competenze (approccio contenutistico) e le tematiche dell'etica e della legalità (approccio valoriale), anche in relazione al sistema 231;

- livello specifico, rivolto al RPCT, ai componenti degli organismi di controllo, ai dirigenti e funzionari/responsabili addetti alle aree a rischio: riguarda le politiche e i programmi e i vari strumenti utilizzati per la prevenzione e tematiche settoriali, in relazione al ruolo svolto da ciascun soggetto nell'Ente, e tenuto conto, anche in questo caso, del sistema 231.

La formazione viene erogata annualmente a tutti i livelli. In caso di nuove assunzioni viene erogata la formazione di base.

Nel 2024, Soris ha realizzato attività di comunicazione e formazione sul tema della prevenzione della corruzione, rivolte a tutte le categorie di personale e ai componenti dell'organo di governance.

Nel corso del 2024, le normative e procedure anticorruzione sono state comunicate al 100% dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del collegio sindacale.

Nel 2024 è stato erogato un corso specifico di formazione in materia di anticorruzione a tutti i componenti dell'organo di governance.

Tutti i dipendenti, suddivisi per categoria, hanno ricevuto comunicazione formale delle policy e procedure anticorruzione in vigore.

Anche il personale dipendente ha partecipato integralmente ai corsi dedicati all'anticorruzione, con una copertura del 100% in tutte le categorie.

Infine, il Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza è reso accessibile pubblicamente attraverso la sezione "Trasparenza" del sito web di Soris, garantendo così la disponibilità delle informazioni.

L'IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE

I contratti di fornitura di servizi (acqua, energia elettrica e teleriscaldamento) sono intestati alla Città di Torino. Il monitoraggio e il conteggio dei consumi vengono elaborati dalla Città di Torino, in quanto l'edificio è concesso in uso. Soris contribuisce con il pagamento di una quota parte della spesa complessiva, calcolata secondo criteri contrattuali predefiniti.

Soris opera sulla base di un contratto di servizio con la Città di Torino, che disciplina l'attività istituzionale della società e definisce una serie di obiettivi specifici, non necessariamente limitati all'attività di riscossione.

Per l'esercizio 2024, tra gli obiettivi assegnati, si evidenzia in particolare l'impegno a garantire un costante monitoraggio delle analisi finalizzate al perseguitamento dell'efficientamento energetico, mediante la predisposizione di report trimestrali di rendicontazione relativi alla spesa per le utenze e ai consumi degli impianti energetici.

Tali report sono stati trasmessi alla Città di Torino entro il mese successivo alla conclusione di ciascun trimestre.

7.1 I nostri consumi energetici

GRI 302-1

Nel rispetto dello standard GRI 302-1, relativo all'energia consumata all'interno dell'organizzazione, si riportano i dati relativi ai consumi energetici di Soris per il primo anno di rendicontazione (2024). A causa della disponibilità limitata di dati, si è proceduto a monitorare esclusivamente il consumo di energia elettrica attiva, espresso in kilowattora (kWh).

Totale Consumo Energia Attiva	kWh
	288.149

Per quanto riguarda i consumi di teleriscaldamento, si segnala che per l'anno 2023 non sono disponibili i dati; si dispone delle informazioni relative al 2024, in cui il teleriscaldamento è stato utilizzato senza il ricorso a fonti di energia rinnovabile.

Totale Consumo Teleriscaldamento	kWh
	1.199.873

Non sono stati rilevati dati dettagliati relativi al consumo di combustibili da fonti non rinnovabili o rinnovabili, né quelli riguardanti l'energia per riscaldamento, raffreddamento o vapore.

7.2 La gestione delle risorse

GRI 301-3

La gestione responsabile delle risorse naturali rappresenta un impegno fondamentale per la sostenibilità ambientale dell'azienda. Sebbene l'azienda non faccia uso diretto di suolo o terra e non impieghi acqua nei processi produttivi, l'acqua resta la principale risorsa naturale consumata a livello degli uffici. Per questo motivo, il monitoraggio e la rendicontazione del consumo idrico sono elementi chiave della strategia di sostenibilità aziendale.

Di conseguenza, per quanto riguarda il consumo di acqua e la gestione degli scarichi idrici, si segnala che, per l'anno 2023, non è stato possibile raccogliere dati sufficienti e affidabili per una rendicontazione completa. Pertanto, si riportano i soli dati relativi al consumo di acqua per l'anno 2024.

Totale Consumo di acqua	mc
18.994	

NOTA METODOLOGICA

GRI 2-2 / GRI 2-3 / GRI 2-14 / GRI 2-15

Perimetro del bilancio di sostenibilità

Il presente bilancio di sostenibilità si riferisce principalmente alle attività di Soris S.p.A., società a partecipazione pubblica operante nei servizi di riscossione e fiscalità locale. Salvo ove diversamente specificato, i dati e le informazioni riportate fanno riferimento esclusivo alla società Soris.

Criteri utilizzati

L'obiettivo del documento è fornire una rendicontazione trasparente e strutturata dei risultati raggiunti e degli impatti generati nel corso dell'esercizio 2024 (dal 1° gennaio al 31 dicembre), offrendo, ove utile, confronti con i dati dell'anno precedente (2023) per consentire una lettura evolutiva delle performance.

Standard adottati e Dichiarazione d'uso

Soris ha scelto di redigere volontariamente il proprio bilancio di sostenibilità, con riferimento agli Standard GRI (*Global Reporting Initiative*). Il documento include un riferimento alle informative generali, sui temi materiali e alle informative specifiche all'interno del *GRI Content Index* (pubblicato a pag. 72). Il bilancio di sostenibilità segue la stessa scansione temporale del bilancio finanziario, assicurando coerenza tra la rendicontazione economica e quella non finanziaria.

Modalità di coinvolgimento degli stakeholder

Come descritto in maggior dettaglio all'interno del documento, il coinvolgimento degli stakeholder è stato uno degli aspetti centrali nella definizione dei temi materiali. Per la predisposizione del bilancio 2024, Soris ha avviato un processo di consultazione con figure chiave interne, dipendenti e azionisti di maggioranza, e ha iniziato ad ampliare il perimetro del coinvolgimento esterno, coinvolgendo fornitori e contribuenti attraverso questionari esplorativi.

Le valutazioni raccolte sono state elaborate secondo una doppia prospettiva:

- una visione interna, legata ai valori e all'esperienza aziendale;
- una visione esterna, costruita invitando i partecipanti a immedesimarsi nel punto di vista degli stakeholder.

I risultati sono stati aggregati e raffrontati con benchmark di settore, al fine di individuare le priorità condivise e definire i temi materiali più rilevanti.

Processo di definizione dei temi materiali ed elaborazione delle informative connesse agli impatti

Soris ha costituito un gruppo di lavoro interfunzionale con il compito di raccogliere, aggregare e validare le informazioni necessarie alla rendicontazione. Il processo si è articolato nelle seguenti fasi principali:

- coinvolgimento degli stakeholder;
- individuazione dei temi materiali e costruzione della matrice di materialità;
- definizione dei contenuti da rendicontare (indicatori, informative, perimetro);
- avvio della raccolta e consolidamento dei dati e delle informazioni non finanziarie.

Tale processo ha permesso di garantire tracciabilità, attendibilità e coerenza nei contenuti presentati.

Comitato di redazione

Il processo di redazione di questo documento e la sua realizzazione sono stati guidati da un comitato di redazione. Tale Comitato è stato coadiuvato dal Gruppo di Ricerca dell'Università di Torino, Scuola di Management ed Economia, Dipartimento di Scienze Economico-Sociali e Matematico-Statistiche (ESOMAS). Il gruppo di Ricerca dell'Università di Torino è composto da Alain Devalle, Laura Corazza, Simona Fiandrino, e Giorgia La Barbera.

Soris S.p.A. ha contribuito alla redazione del documento tramite un team misto al fine di assicurare competenze tecniche, trasparenza e indipendenza nella validazione dei contenuti. Hanno partecipato al Comitato di redazione: Paola Rocca, Rosa Moreno e Fabrizio Genovese.

Contatti e riferimenti

Per ulteriori informazioni su questo documento, per approfondimenti sui contenuti riportati o sul processo di redazione, è possibile fare riferimento alla Segreteria di Direzione e Presidenza (Soris S.p.A.) o, nel caso, ai referenti del gruppo di ricerca. Eventuali richieste possono essere inviate all'indirizzo e-mail: direzione@soris.torino.it.

APPENDICE

Riepilogo sulla formazione 2024

Dettaglio formazione 2024	Obb.	Facol.	ORE	N° Tot	Genere		Categoria		
					M	F	Dir	Q	Imp
Privacy aggiornamento	x		45	18	4	14		5	13
Privacy generale e specifica	x		6	3	1	2			3
Anticorruzione e trasparenza	x		82	46	16	30	1	11	34
Anticorruzione e trasparenza specifica	x		4	4	1	3		2	2
Utilizzo attrezzature negli armadi antincendio e piano d'emergenza	x		11	11	7	4		3	8
Sicurezza specifica aggiornamento	x		270	45	16	29		6	39
Sicurezza Aggiornamento primo soccorso	x		28	7	2	5			7
Sicurezza generale e specifica	x		24	3	1	2			3
Sicurezza RLS	x		32	1	1				1
Sicurezza Aggiornamento antincendio	x		5	1	1				1
Cybersecurity		x	375	75	23	52	2	11	62
Cybersecurity specifico per IT		x	12	3	2	1	1	2	
I. A. per le PA - Campus		x	108	9	7	2		2	7
I. A. per le PA - Centro Studi Enti Locali Fonservizi		x	12	4	2	2		3	1
Introduzione all'I.A.		x	230	77	24	53	2	11	64
Sistema di controllo interno obiettivi e contenuti		x	52,5	22	8	14	2	11	9
Aggiornamento per Rup		x	240	15	6	9	2	11	2
Novità normative procedurali sullo svolgimento delle gare		x	9	3		3		1	2
Digitalizzazione integrale del ciclo dell'appalto		x	60	3		3		1	2
Percorso di alta formazione in appalti e concessioni		x	60	1		1		1	
Trasparenza e obblighi di pubblicazione per i contratti pubblici di lavori, servizi e forniture		x	6	3		3		1	2
Orchestratore Anac: scelta e compilazione schede per Rup e delegati		x	6	3		3		1	2
Excel-Intermedio		x	112	7	1	6		1	6
Excel-Base		x	128	8	2	6		1	7
Review metodologia funzione internal Audit per il Responsabile della funzione		x	15	1		1		1	
Selezionare persone di valore		x	3	1	1			1	
Come cambia il lavoro nel 2025 con il "Collegato lavoro"		x	4	2	1	1		1	1

La prevenzione dei fenomeni corruttivi	x	2	1		1		1	
Le norme in materia di inconferibilità e incompatibilità	x	2	1		1		1	
Formazione per gestori delle segnalazioni Whistleblowing	x	2,5	1		1		1	
Contrattualistica pubblica	x	40	2		2			2
Normativa e prassi in materia di contrattualistica pubblica	x	40	2		2			2
Aggiornamento abilitante per funzionari responsabili riscossione	x	20	1		1			1
Teambuilding: La Sostenibilità e l'Agenda 2030	x	200	50	17	33	2	11	37
Coaching Leadership e gestione risorse	x	20	1		1	1		
Leadership e gestione risorse	x	120	6	4	2			6
Problem solving e decision making	x	352	16	7	9		11	5
Comunicazione efficace interna, esterna e istituzionale	x	140	7		7		3	4
Gestione rapporti interni, conflitti, collaborazione con colleghi, comunicazione efficace interna e esterna	x	270	9	3	6	0	1	8
Comunicazione efficace esterna verso Utenti e Enti	x	264	11	4	7	0	0	11

TOTALI			3.412
---------------	--	--	--------------

Riepilogo sui criteri di valutazione adottati per il servizio di regolazione dell'afflusso del pubblico agli sportelli e guardiana non armata in presenza (G_75_2024)

C. SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E RIDUZIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE					
Criteri di Valutazione	Punti Max	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Modalità di valutazione	Punti Max
SOLUZIONI TECNICHE E/O ORGANIZZATIVE	2	C.1.1	Certificazione Ecolabel delle divise del personale Relativamente alle divise del personale è stato assegnato un punteggio se le divise del personale addetto all'esecuzione del servizio erano in possesso della certificazione Ecolabel europro per i prodotti tessili, con riferimento a tutti i requisiti previsti, o altra etichettatura ambientale di Tipo I equivalente. Il coefficiente è stato assegnato: C = 0: se l'Offerente NON si impegna ; C = 1: se l'Offerente si impegna.	T	2

D. SOSTENIBILITÀ SOCIALE					
Criteri di Valutazione	Punti Max	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Modalità di valutazione	Punti Max
SOSTENIBILITÀ SOCIALE	2	D.1.1	<p>Certificazione della parità di genere Il punteggio tabellare è stato attribuito al concorrente che, in sede di offerta tecnica che abbia comprovato il possesso della certificazione della parità di genere in applicazione alla prassi UNI/PdR 125:2022, e della certificazione rilasciata da un organismo di certificazione accreditato (di cui all'art. 46 bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198) in caso di partecipazione in forma associata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di Raggruppamenti, Consorzi ordinari: il punteggio è stato assegnato laddove tutti i soggetti raggruppati/consorziati abbiano comprovato il possesso della certificazione • in caso di soggetti di cui all'art. 65, comma 2, lett. b e c, del d. lgs. n. 36/2023: l'attribuzione del punteggio è stato assegnato solo nel caso in cui il Consorzio fosse in possesso delle Certificazioni oppure tutte le società consorziate esecutrici fossero in possesso delle certificazioni 	T	2

INDICE DEI CONTENUTI GRI

DICHIARAZIONE D'USO

Soris S.p.A. ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2024 – 31/12/2024 con riferimento agli Standard GRI.

PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE

GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021

GRI Standard	Informativa	Riferimento nel testo
GRI 2: Informazioni Generali 2021	2-1 Dettagli dell'organizzazione	1.1 Storia e finalità di Soris, pp. 8-14
	2-2 Entità incluse nel reporting di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica, pp. 65-66
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica, pp. 65-66
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	La nostra catena del valore, p. 54
	2-7 Dipendenti	3.1 Le persone in Soris, p. 32
	2-9 Struttura e composizione della governance	1.3 Governance e struttura organizzativa, pp. 15-18
	2-10 Nomina e selezione del più alto organo di governance	1.3 Governance e struttura organizzativa, pp. 16-17
	2-11 Presidente del più alto organo di governance	1.3 Governance e struttura organizzativa, pp. 16-17
	2-12 Ruolo del più alto organo di governance nella supervisione della gestione degli impatti	1.3 Governance e struttura organizzativa, pp. 16-17
	2-14 Ruolo del più alto organo di governance nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica, pp. 65-66
	2-15 Conflitti di interesse	6.2 Contrasto all'illegalità, pp. 58-60 ; Nota metodologica, pp. 65-66

	2-16 Comunicazione di preoccupazioni critiche	4.2 Tutela della privacy e protezione dei dati personali, pp. 49-50
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	2.1 Un percorso verso una maggiore sostenibilità, pp. 21-23
	2-25 Processi per rimediare agli impatti negativi	6.1 Compliance normativa, p. 58
	2-27 Conformità alle leggi e regolamenti	4.2 Tutela della privacy e protezione dei dati personali, pp. 49-50 ; 6.1 Compliance normativa, pp. 58-60
	2-28 Associazioni di appartenenza	1.4 ASPEL – Associazione di rappresentanza, p. 19
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.2 L'identificazione degli stakeholder e il percorso di coinvolgimento, pp. 24-26
	2-30 Accordi di contrattazione collettiva	3.1. Le persone in Soris, pp. 32-35
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-1 Processo per determinare i temi materiali	2.3 Benchmarking e analisi dei temi rilevanti: la creazione della matrice di Materialità, pp. 27-30
	3-2 Elenco dei temi materiali	2.3 Benchmarking e analisi dei temi rilevanti: la creazione della matrice di Materialità, pp. 27-30
	3-3 Gestione dei temi materiali	2.3 Benchmarking e analisi dei temi rilevanti: la creazione della matrice di Materialità, pp. 27-30
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per rischi di corruzione	6.1 Compliance normativa, pp. 58-60
	205-2 Comunicazione e formazione su politiche anticorruzione	6.1 Compliance normativa, pp. 58-60
GRI 301: Materiali 2016	301-3 Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	7.2 La gestione delle risorse, p. 63
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	7.1. I nostri consumi energetici, pp. 62-63
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	5.1 Gestione degli approvvigionamenti basata sulla normativa di settore, p. 56
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover del personale	3.1 Le persone in Soris, pp. 32-35

	401-2 Benefici concessi ai dipendenti a tempo pieno ma non a quelli temporanei o part-time	3.3 Il benessere organizzativo, p. 41
	401-3 Congedo parentale	3.2 Lo sviluppo professionale, pp. 36-40
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016	402-1 Periodi di preavviso minimi relativi a cambiamenti operativi	3.1. Le persone in Soris, p. 35
GRI 403: Salute e sicurezza sul Lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.4 Salute e sicurezza sul lavoro, pp. 42-43
	403-5 Formazione dei lavoratori su salute e sicurezza sul lavoro	3.4 Salute e sicurezza sul lavoro, p. 42
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	3.3 Il benessere organizzativo, p. 41
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.4 Salute e sicurezza sul lavoro, p. 42
	403-9 Infortuni sul lavoro	3.4 Salute e sicurezza sul lavoro, p. 43
	403-10 Malattie professionali	3.4 Salute e sicurezza sul lavoro, p. 43
	404-1 Ore medie di formazione annuali per dipendente	3.2 Lo sviluppo professionale, pp. 36-40
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze e programmi di supporto alla transizione	3.2 Lo sviluppo professionale, pp. 36-40
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	3.1. Le persone in Soris, p. 35
GRI 413: Comunità locali	413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazione d'impatto e programmi di sviluppo	4.1 I contribuenti al centro della trasparenza, pp. 45-48
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	5.1 Gestione degli approvvigionamenti basata sulla normativa di settore, pp. 55-56
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Reclami fondati relativi a violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	4.2 Tutela della privacy e protezione dei dati personali, p. 50



COORDINAMENTO PROGETTO DI SOSTENIBILITÀ E RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ

Gruppo di Ricerca dell'Università di Torino, Scuola di Management ed Economia, Dipartimento di Scienze Economico-Sociali e Matematico-Statistiche (ESOMAS), formato da:

Alain Devalle

Professore Ordinario in Economia Aziendale presso il Dipartimento di ESOMAS dell'Università di Torino, docente di Ragioneria, Analisi finanziaria e Informativa sulla sostenibilità. Ricopre/ha ricoperto il ruolo di sindaco e componente del consiglio di amministrazione di società quotate e non quotate, anche finanziarie. Dottore Commercialista presso l'ODCEC Torino e Revisore Legale.

Laura Corazza

Professoressa Associata di Economia Aziendale presso il Dipartimento di Management dell'Università di Torino. Delegata della Rettrice per il coordinamento e lo sviluppo della sostenibilità di Ateneo. Da sette anni è responsabile del corso di Sustainability Accounting e Accountability e da dieci anni coordina il Rapporto di Sostenibilità dell'Università di Torino. È responsabile per il Global Reporting Initiative (GRI) della traduzione italiana degli Standard.

Simona Fiandrino

Professoressa Associata di Economia Aziendale presso il Dipartimento di Management dell'Università di Torino. Docente di Corporate Sustainability, Economia Aziendale e Contabilità. Svolge attività di ricerca in ambito di rendicontazione ESG e sostenibilità aziendale.

Giorgia La Barbera

Dottoranda in Economia Aziendale presso l'Università di Torino. Praticante Dottore Commercialista e Revisore Legale. Svolge attività di ricerca nell'ambito di Sustainability accounting (ESG) e auditing.

Corso Unione Sovietica, 218 Bis, 10134, Torino, TO

<http://www.esomas.unito.it>

Sede legale, Direzione ed Amministrazione si trovano in Via Vigone, 80 - 10139 Torino.
Capitale Sociale € 5.000.000,00 i.v..

Partita IVA, Registro delle Imprese di Torino: 09000640012.

Iscritta al n. 143 dell'Albo Concessionari ex art. 53 D.Lgs. 446/97.

Associata ASPEL

Soris - Società Riscossioni Spa è la società di riscossione della Città di Torino e della Regione Piemonte.

La società, a capitale interamente pubblico, è partecipata anche dalla Città di Grugliasco e dalla Città di San Mauro.

Soggetta a direzione e coordinamento del Città di Torino.

SOCIETÀ RISCOSSIONI S.P.A.
soris