SINTESI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2003

Ambiente Servizi

L'Ambiente migliora con noi

"L'ambiente migliora con noi":

Ambiente Servizi intende agire da protagonista nel territorio in cui opera ed intende farlo nel pieno rispetto dell'ambiente, in un percorso di gestione socialmente responsabile. "L'ambiente migliora con noi" ben rappresenta il nostro pensiero, la sfida che quotidianamente vogliamo affrontare.

Dal 2001, anno della sua nascita, Ambiente Servizi ha dimostrato che è possibile realizzare una gestione efficiente della raccolta differenziata dei rifiuti e migliorare nel tempo gli standard di qualità fino a raggiungere livelli di eccellenza.

Vogliamo confrontarci, in modo aperto e costruttivo con tutti i nostri interlocutori: cittadini, istituzioni, azionisti, collaboratori, fornitori. È per questo che abbiamo deciso di dotarci di un nuovo strumento di gestione e comunicazione, la Sintesi del Bilancio di Sostenibilità, che possa rappresentare i nostri valori, la missione, le strategie e gli effetti dell'attività d'impresa. All'interno del documento abbiamo cercato di valorizzare ed esplicitare attraverso i dati e le informazioni più significative il rapporto fra la nostra Azienda e l'ambito territoriale in cui opera.

Mi auguro che tutti coloro che sono, direttamente o indirettamente coinvolti nelle attività di Ambiente Servizi, utilizzino questa Sintesi del Bilancio di Sostenibilità per capire meglio il nostro modo di operare per raggiungere insieme sempre nuovi ed importanti obiettivi.

Il Presidente
Isaia Gasparotto

PREMESSA METODOLOGICA

La Società Ambiente Servizi S.p.A., attraverso la versione sintetica del Bilancio di Sostenibilità 2003, comunica ai propri interlocutori i risultati conseguiti in campo economico, sociale ed ambientale. Il Bilancio di Sostenibilità infatti è lo strumento di gestione e comunicazione più adatto per integrare i tre aspetti della sostenibilità economica, sociale ed ambientale.
La struttura della Sintesi del Bilancio di Sostenibilità 2003 si articola in quattro sezioni principali:
Identità, dove sono esplicitati i valori guida assunti da Ambiente Servizi per orientare, insieme alla missione, il disegno strategico e le scelte aziendali applicate dalla struttura organizzativa ed istituzionale della Società;

Performance economica:
Rendiconto, dove sono indicate le risorse economiche prodotte, gli indicatori economico-finanziari rilevanti, lo schema di calcolo e di ripartizione del valore aggiunto fotografato al 31 dicembre 2003;

Performance sociale: Relazione sociale, quale rappresentazione qualitativa e quantitativa dei flussi di scambio tra Ambiente Servizi e le diverse categorie di stakeholder (collaboratori, azionisti, utenti, fornitori, finanziatori, Stato e Istituzioni di settore, collettività).

Performance ambientale, dove sono descritti i principali impatti ambientali della Società.

Obiettivi di miglioramento, dove vengono indicati gli orientamenti gestionali per la futura gestione.

CONTENTS

>1 IDENTITÀ

Il percorso di crescita
Risultati raggiunti e benefici apportati al territorio
Missione: il sogno imprenditoriale che vogliamo realizzare
Valori
Composizione azionaria
Modello organizzativo
Passaggio da tassa a tariffa
Il territorio e la gestione dei rifiuti urbani:le scelte di ambiente servizi
Strategie

>2 PERFORMANCE ECONOMICA

>3 PERFORMANCE SOCIALE

Azionisti
Collaboratori
Utenti
Fornitori
Finanziatori
Stato e istituzioni di settore
Collettività

>4 PERFORMANCE AMBIENTALE

L'aspetto ambientale nella politica gestionale
Raccolta dei rifiuti
Automezzi
Impianto di depurazione delle acque
Obiettivi di miglioramento

>5 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

>1

Il percorso di crescita

Giugno 1971: nasce il C.I.S.E.S, Consorzio Intercomunale per lo sviluppo Economico e Sociale, a cui aderiscono 10 Comuni appartenenti alla provincia di Pordenone, per svolgere attività di studio, ricerca e coordinamento degli Enti consorziati oltre allo svolgimento e alla gestione dei servizi comuni agli Enti stessi.

Gennaio 2001: su iniziativa del C.I.S.E.S, il Consorzio Intercomunale per lo sviluppo Economico e Sociale, della Z.I.P.R. (Zona Industriale Ponte Rosso) e del Comune di Sacile, viene costituita Ambiente Servizi S.p.A.

Dicembre 2003: Ambiente Servizi diviene società "IN HOUSE" come previsto dalla normativa di riferimento (Articolo 113 e 35 della Legge 448/2001 modificato dall'articolo 14, D.L. 269/2003, convertito nella Legge 326 del novembre 2003). La società in house, dotata di uno specifico organismo di governo, assicura ai Comuni azionisti il diretto controllo sulla gestione, è gestita con strumenti improntati a criteri di massima trasparenza ed efficienza, è aperta all'ingresso di nuovi soci e può esercitare la propria attività attraverso l'"affidamento diretto" dei servizi da parte dei Comuni.

Aprile 2004: il Comune di Azzano Decimo entra nella compagine sociale.

Giugno 2004: il Comune di Porcia entra nella compagine sociale.

Risultati raggiunti e benefici apportati al territorio.

Innovazione, crescita nella qualità dei servizi erogati uniti al miglioramento costante dei risultati economici: questi gli aspetti rilevanti dei primi anni di gestione di Ambiente Servizi. Di seguito sono stati esposti sinteticamente i risultati raggiunti dalla Società, unitamente ai vantaggi prodotti per il territorio con il quale ogni giorno essa si relaziona.

Avvio del progetto di "tariffazione" del servizio rifiuti: equità sostanziale nella ripartizione del costo.

Incremento dei volumi di raccolta differenziata, dal 27,66% del 2001 al 64,06% del 2003.

Call Center, sistema informativo all'avanguardia ed uffici aperti al pubblico per un servizio tempestivo ed efficace.

Efficienza nella gestione del servizio: incremento del costo inferiore a quello che si sarebbe avuto con un modello di gestione tradizionale (beneficio stimato di oltre il 15%).

Crescita progressiva delle utenze: da circa 29.000 nel 2002 a circa 44.000 nel 2004.

Sistema di raccolta innovativo che favorisce un maggior rispetto dell'ambiente da parte degli operatori e delle famiglie.

414.265 € di utile al 31 dicembre 2003 al netto di 210.225,51 € restituiti ai comuni come minore costo sostenuto per lo smaltimento dei rifiuti da Ambiente Servizi.

Tecnologia all'avanguardia nei mezzi utilizzati: telecamere, pesatori di precisione, automezzi ecologici, raccolta identificata con codice a barre e transponder.

Il 70% dei fornitori è presente in Regione, a favore di una crescita dell'indotto locale.

Missione: il sogno imprenditoriale che vogliamo realizzare.

Realizzare sul territorio di riferimento un sistema di raccolta e gestione dei rifiuti a bassissimo impatto ambientale, attraverso un processo costante di innovazione delle modalità operative di raccolta e di smaltimento, unito alla collaborazione attiva e responsabile con le Autonomie locali, i propri collaboratori e tutti i cittadini.

Valori.

Consapevole delle responsabilità sociali nei confronti del territorio servito, Ambiente Servizi ha definito i propri valori di riferimento, che devono guidare i comportamenti e le azioni quotidiane a garanzia della qualità e della professionalità del servizio offerto.
I valori di Ambiente Servizi si ispirano alla Carta dei Valori di Impresa proposta dall'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale (IBS) e sono:

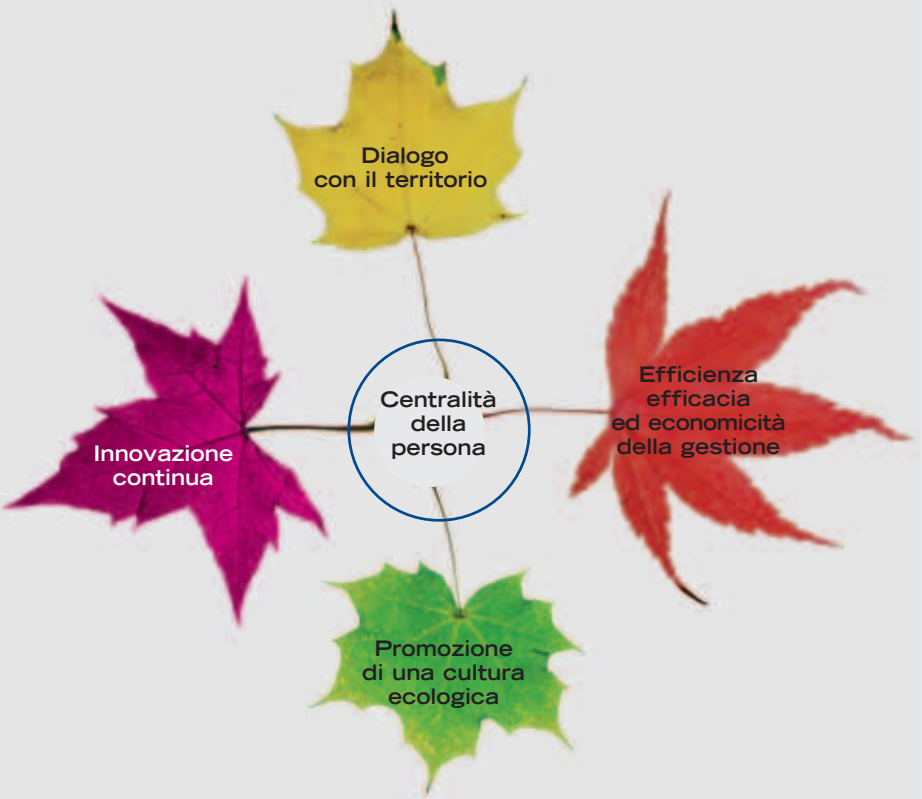
Centralità della Persona
Poniamo al centro della nostra attività la centralità della Persona, sia essa cittadino, collaboratore o altro portatore di interessi, con cui ogni giorno ci confrontiamo per assicurare un servizio equo, trasparente e di qualità, per comprendere interessi ed esigenze, per diffondere una maggiore attenzione verso le tematiche ambientali e quindi migliorare la percezione dell'effettiva utilità del nostro servizio.

Dialogo con il territorio
Lavoriamo a stretto contatto con le Istituzioni, espressione del territorio di riferimento, per mantenere un dialogo trasparente e costruttivo nella ricerca di soluzioni sempre più mirate alle specifiche esigenze di tutti i Comuni e quindi dei cittadini, i fruitori finali del servizio.

Promozione di una cultura ecologica
Contribuiamo alla salvaguardia dell'ambiente promuovendo una moderna ed efficiente gestione dei rifiuti da parte della collettività, allo scopo di favorire elevati standard di qualità della vita, oggi e per le future generazioni.
Per fare ciò ci impegnamo nella promozione culturale di comportamenti ecologicamente corretti e quindi responsabili.

Innovazione continua
Offriamo agli utenti un servizio moderno e qualificato, grazie ad una costante attenzione verso l'innovazione nell'organizzazione aziendale e nella gestione del servizio. Per questo puntiamo sulla valorizzazione della professionalità di tutti i collaboratori, e sulla ricerca di soluzioni che consentano maggiore sicurezza e minore impatto ambientale.

Efficienza, efficacia ed economicità della gestione per la continuità dell'azienda
Eroghiamo con continuità e professionalità il servizio pubblico dalla raccolta dei rifiuti, impegnandoci a raccogliere volumi sempre maggiori, con livelli di efficienza e quindi di redditività tali da mantenere nel tempo l'obiettivo della solidità economico-finanziaria della società, unitamente a tariffe competitive per il servizio offerto.

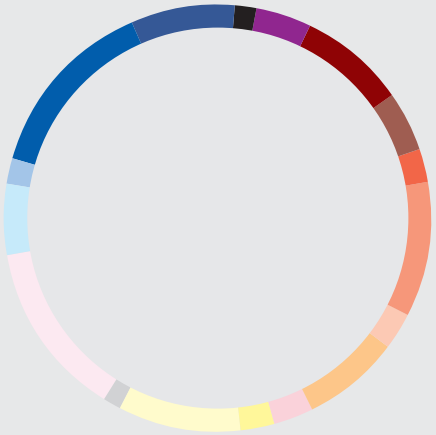


>1

Composizione azionaria.

Ambiente Servizi è stata costituita nel 2001 dal C.I.S.E.S. (75%), dalla Zona Industriale Ponte Rosso (15%) e dal Comune di Sacile (10%), con un capitale sociale pari a Euro 500.000. Nel 2002 il capitale sociale è stato portato a Euro 1.850.000. Nel 2003 Ambiente Servizi è stata trasformata in società "in house" con la modifica dello statuto sociale. La quota del 75% appartenente al C.I.S.E.S, il 25 marzo 2004 è stata interamente trasferita agli enti consorziati. L'attuale composizione azionaria di Ambiente Servizi, è quindi riconducibile ai 16 Comuni soci ed alla ZIPR, Zona Industriale di Ponte Rosso. Gli azionisti maggiori risultano essere la ZIPR con il 13,92%, il Comune di San Vito al Tagliamento con il 13,33% ed il Comune di Fiume Veneto con il 10,21%.

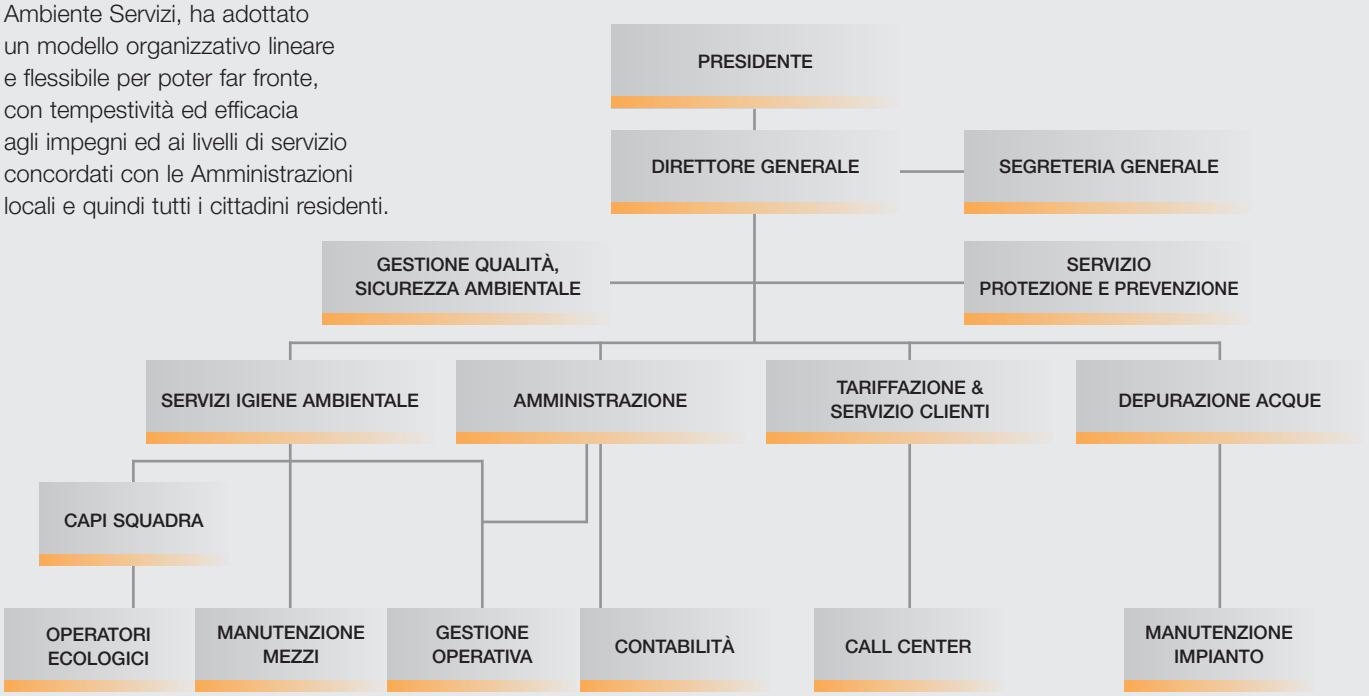
Ambiente Servizi S.p.A.



1,63%	Arzene
4,21%	Azzano X
8,08%	Casarsa
4,54%	Chions
2,52%	Cordovado
10,21%	Fiume
2,80%	Morsano
7,39%	Pasiano
3,01%	Az. Speciale Purtilliese
2,57%	Pravisdomini
9,28%	Sacile
1,35%	San Martino
13,33%	San Vito
5,36%	Sesto
1,94%	Valvasone
13,92%	ZIPR
7,86%	Zoppola

Modello organizzativo.

Data la sua recente costituzione, Ambiente Servizi, ha adottato un modello organizzativo lineare e flessibile per poter far fronte, con tempestività ed efficacia agli impegni ed ai livelli di servizio concordati con le Amministrazioni locali e quindi tutti i cittadini residenti.



Passaggio da tassa a tariffa.

Ambiente Servizi è tra le prime aziende ad affrontare il percorso di trasformazione dalla "tassa sui rifiuti" alla "tariffa di igiene ambientale" secondo il "Decreto Ronchi" (D.Lgs.22/97).

Il "**Decreto Ronchi**" orienta il sistema di gestione dei rifiuti verso una logica di equità nella ripartizione del costo del servizio: dalla "tassa sui rifiuti" (TARSU) alla "tariffa di igiene ambientale" (TIA).

La TIA è articolata per fasce di utenza e territoriali e si presenta divisa in due parti:

Quota fissa: determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio rifiuti.

Quota variabile: rapportata alla quantità stimata dei rifiuti conferiti dagli utenti.

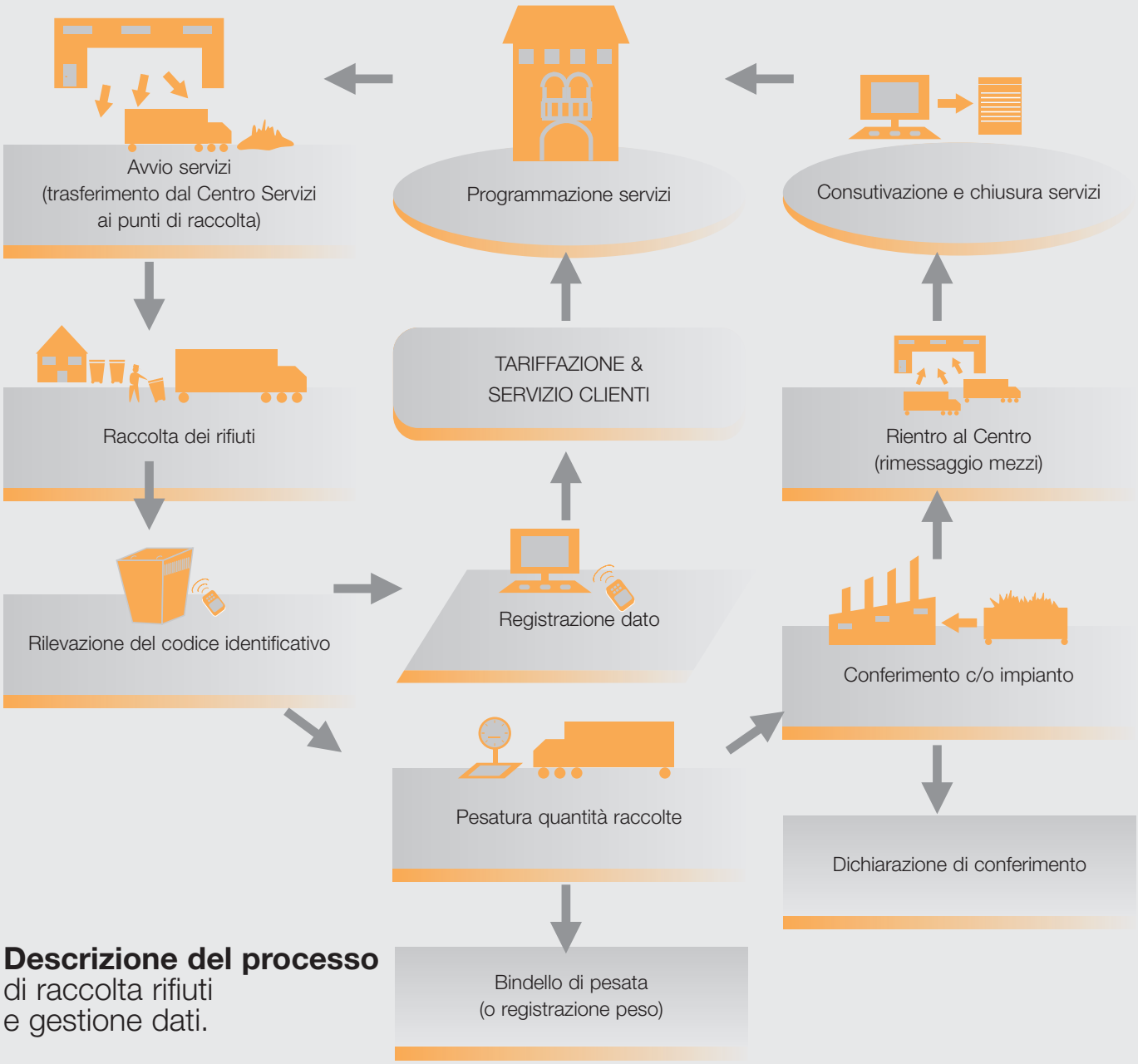
La tempistica di passaggio al nuovo sistema tariffario (definita dal DPR 158/99), è stata più volte oggetto di proroghe ed è stabilita sulla base della copertura da parte dei Comuni dei costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani e del numero di abitanti nei Comuni stessi.

I Comuni che hanno affidato ad Ambiente Servizi il servizio di tariffazione, hanno identificato quali parametri di calcolo della quota fissa della TIA la metratura dell'immobile ed il numero dei componenti del nucleo familiare. La quota variabile è determinata in funzione dei rifiuti conferiti dalla singola utenza, grazie alla tecnologia adottata da Ambiente Servizi, prima in Regione Friuli Venezia Giulia a rilevare i volumi di rifiuto conferito attraverso la lettura ottica del codice identificativo del contenitore. Il calcolo è quindi basato su dati effettivi e non solo su stime normalizzate, garantendo una maggiore equità nell'attribuzione dei costi del servizio fruito dall'utenza.

>1

Il territorio e la gestione dei rifiuti urbani: le scelte di Ambiente Servizi.

Il settore strutturato storicamente su due fasi operative principali, la raccolta e lo smaltimento in discarica, sta evolvendo progressivamente verso una più complessa articolazione delle attività, con lo sviluppo di nuovi sistemi di raccolta, differenziata e indifferenziata, nuovi sistemi di trattamento e smaltimento, compostaggio, incenerimento e recupero energetico. In questo contesto e con riferimento al territorio di sua competenza Ambiente Servizi gestisce l'attività di raccolta differenziata e smaltimento dei rifiuti solidi urbani presso impianti convenzionati ed amministra l'impianto di depurazione delle acque presente nel Comune di San Vito al Tagliamento, con processi organizzativi, tecnologie e soluzioni di filiera all'avanguardia nel settore, qui di seguito illustrati.



Descrizione del processo
di raccolta rifiuti
e gestione dati.

Strategie

Fin dai primi mesi della sua costituzione, Ambiente Servizi si è dedicata nella ricerca di personale giovane, intraprendente e adeguatamente qualificato, per gestire al meglio gli aspetti strategici della propria attività: l'organizzazione del processo, il rispetto delle norme di riferimento in continuo mutamento e l'evoluzione delle tecnologie e degli strumenti informatici.

Dopo solo due anni di attività i risultati conseguiti confermano il buon esito di tale progetto innovativo, quasi sperimentale nel panorama italiano della raccolta dei rifiuti, fortemente voluto dalla direzione.

La sfida oggi è ancora in corso, anche se si possono ritenere superati i problemi organizzativi e di equilibrio della gestione e potrà trasformarsi in un successo ancor più significativo e in maggior consenso da parte della collettività e dei diversi interlocutori se Ambiente Servizi riuscirà a procedere nella sua strategia di miglioramento continuo e raggiungere nel tempo (2004-2006) i tre obiettivi chiave, qui di seguito illustrati.

Crescita

Estensione del bacino di utenza servito e graduale diffusione delle innovative metodologie di raccolta differenziata sviluppate e del modello di gestione adottato

Tecnologie e impianti

Creazione di nuovi impianti dedicati alla selezione della parte secca del rifiuto solido urbano e alla valorizzazione della raccolta differenziata, attraverso la produzione di combustibile da rifiuto (CDR), con l'obiettivo di gestire in modo integrato ed efficiente il ciclo di raccolta del rifiuto. Adozione di tecnologie innovative a supporto delle diverse fasi di attività

Nuovi servizi

Ampliamento dell'offerta dei servizi erogati in sinergia con le amministrazioni locali, migliorandone nello stesso tempo la qualità

In coerenza con la propria strategia di miglioramento graduale e continua, Ambiente Servizi ha scelto di intraprendere il processo di monitoraggio, rendicontazione e comunicazione del proprio modello di gestione responsabile anche attraverso il presente documento.

>2

PERFORMANCE ECONOMICA

Determinazione del valore aggiunto globale

	31.12.03	31.12.02
A) Valore della produzione		
ricavi delle vendite e delle prestazioni	7.008.203	5.009.763
altri ricavi e proventi	8.451	29.177
Ricavi della produzione tipica	**7.016.654**	**5.038.940**
B) Costi intermedi della produzione		
consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	435.313	420.025
per servizi	2.198.350	2.416.952
per godimento di beni di terzi	165.778	201.450
altri accantonamenti	8.250	
oneri diversi di gestione	19.022	18.137
Costi intermedi della produzione	**2.826.713**	**3.056.564**
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	**4.189.941**	**1.982.376**
C) Componenti accessori e straordinari		
saldo gestione accessoria		
Ricavi accessori	6.318	3.917
- costi accessori	3.023	7.573
	3.295	**3.656**
saldo componenti straordinari		
Ricavi straordinari	45.350	40.823
- costi straordinari	15.014	
	30.336	**40.823**
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	**4.223.573**	**2.019.543**

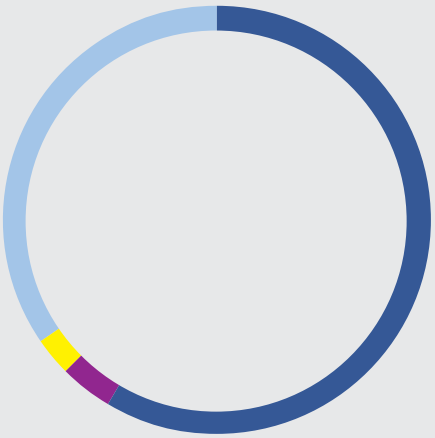
>2

Distribuzione del valore aggiunto

	31.12.03
A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	
Personale non dipendente	135.476
Remunerazioni dirette e indirette	10.217
Personale dipendente	
a) Remunerazioni dirette	1.782.082
b) Remunerazioni indirette	542.448
	2.470.223
B) REMUNERAZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	
Imposte dirette	129.073
Imposte indirette	39.997
Sovvenzioni in c/esercizio	0
	169.070
C) REMUNERAZIONE CAPITALE DI CREDITO	
Oneri su mutui bancari	74.764
Altri	46.281
	121.045
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	
Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)	**0**
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	
Accantonamento a riserva	20.714
Utile a copertura delle perdite	149.230
Utile a nuovo per il residuo	244.321
Ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali	51.659
Ammortamenti delle immobilizzazioni materiali	997.311
	1.463.235
F) LIBERALITÀ ESTERNE	**0**
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**4.223.573**

PERFORMANCE ECONOMICA

Ripartizione del valore aggiunto al 31 dicembre 2003



58,5%	Remunerazione del personale
4%	Remunerazione della Pubblica Amministrazione
2,9%	Remunerazione del capitale di credito
34,6%	Remunerazione del sistema impresa

Il grafico evidenzia che la maggior parte del valore aggiunto è stato distribuito ai collaboratori, principale beneficiario della creazione di valore ottenuta dalla Società, per una percentuale sul totale pari al 58,5% e per il 34,6% come remunerazione al sistema impresa, ad indicare la volontà e l'impegno di Ambiente Servizi nel perseguire il miglioramento continuo nella gestione economico-finanziaria e nella gestione operativa del servizio reso al territorio.

>3

Questa sezione del documento si pone l'obiettivo di identificare gli interlocutori di Ambiente Servizi, dando visibilità ai molteplici aspetti che caratterizzano le relazioni poste in essere con gli stessi. Importanti sono i rapporti instaurati con una vasta serie di interlocutori interni ed esterni ad Ambiente Servizi: gli *azionisti*, i principali fondatori; i *collaboratori*, la quotidiana forza vitale; i *clienti*, i beneficiari del servizio; i *finanziatori*, i sostenitori dello sviluppo della gestione; i *fornitori*, coloro che garantiscono la continuità del core business aziendale; *Stato e Istituzioni di settore*, i referenti istituzionali e la fonte principale della know how in materia di gestione dei rifiuti e della salvaguardia dell'ambiente ed infine la *collettività*, che ha facoltà di esprimere liberamente un giudizio favorevole o contrario alle attività svolte e alla gestione attuata da Ambiente Servizi.

Azionisti

I sedici Comuni soci di Ambiente Servizi rappresentano degli azionisti particolari, in quanto sono i principali interlocutori con cui essa si relaziona quotidianamente, per definire le modalità di erogazione di un servizio che va a beneficio della collettività, di cui le Istituzioni e quindi gli stessi Comuni sono espressione.
La società mantiene un dialogo frequente e costruttivo con tutti i Comuni al fine di ottimizzare la gestione del servizio sotto il profilo economico, organizzativo ed amministrativo, per crescere e migliorare assieme.

Non ci sono contenziosi da segnalare con gli azionisti.

Collaboratori

Ambiente Servizi è caratterizzata da una struttura giovane e brillante con la giusta esperienza di settore acquisita in pochi intensi anni di collaborazione: sono questi in sintesi i punti di forza dei 64 collaboratori che la Società ha voluto con sé per crescere e sviluppare un progetto imprenditoriale, non certo nuovo nel panorama italiano, ma sicuramente innovativo nell'aspetto organizzativo e metodologico.

L'innovativo progetto di raccolta differenziata, ha coinvolto pienamente tutti i collaboratori, tecnici ed amministrativi. L'impegno e l'entusiasmo di tutti ha permesso il raggiungimento di risultati di eccellenza nella differenziazione e nel livello di servizio fornito ai cittadini, con una crescita costante negli ultimi tre anni.

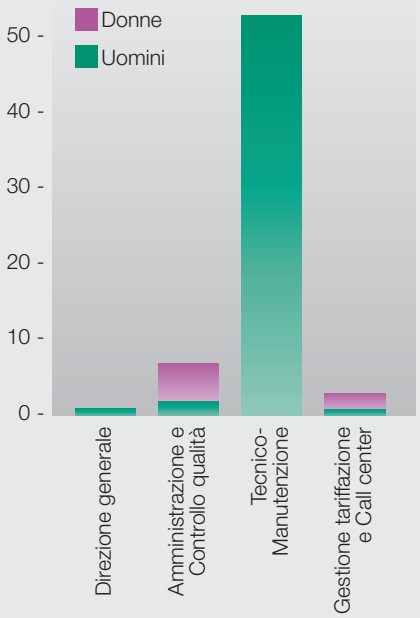
	Raccolta differenziata
2003	64,06% (rispetto al 35% richiesto D.lgs 22/97)
2002	38,38%
2001	27,66% (rispetto al 25% richiesto D.lgs 22/97)

Fondamentali e preziose si sono dimostrate le nuove figure, assunte negli ultimi due anni per gestire gli aspetti amministrativi, di qualità, tariffazione e il nuovo call center, proprio perché si sono dimostrate pronte e propositive nell'affrontare il cambiamento normativo-organizzativo, per altro ancora in atto.

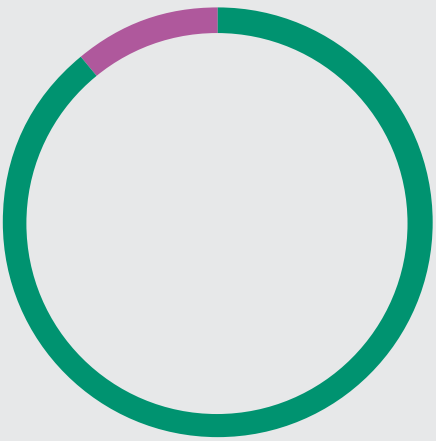
Organico		**2003**	**2002**
Dirigenti	Uomini	1	1
	Donne		
Impiegati	Uomini	4	1
	Donne	7	4
Operai	Uomini	52	44
	Donne		
TOTALE		**64**	**50**

Pur in presenza di ulteriori spazi di miglioramento, la Società ha dimostrato di assicurare ai suoi collaboratori le garanzie per la loro integrità fisica, attraverso l'implementazione delle procedure previste in materia di salute e sicurezza, oltre che alle visite mediche periodicamente eseguite.

Suddivisione per funzione nel 2003



Osservando nel dettaglio gli infortuni verificatisi nell'anno durante le ore di lavoro, emerge che questi sono diminuiti, passando da 14 nel 2002 a 11 nel 2003, con una netta riduzione anche delle giornate perse (–23%) e si è verificato un solo caso di infortunio in itinere nell'anno.
Nel processo di crescita e di miglioramento previsto dalla Società per i prossimi anni, un ruolo preponderante verrà assunto dai percorsi formativi, adeguati alle specificità di ognuno ed in grado di favorirne la continua crescita professionale e dalla partecipazione a convegni e work shop sui temi di specifico interesse.



Il personale femminile rappresenta l'11% del totale dei collaboratori, rispetto al quale il personale tecnico operativo in organico è di 52 unità, pari all'89% del totale. Considerando invece le altre funzioni aziendali il dato è di sicura rilevanza: 7 donne su un totale di 12 collaboratori.

>3

Negli ultimi due anni Ambiente Servizi ha inserito i suoi collaboratori utilizzando le diverse opportunità a disposizione in accordo al contratto collettivo nazionale di riferimento di Federambiente. A caratterizzare il 2003 è stato un clima di collaborazione tra le rappresentanze sindacali e la direzione, che ha permesso di firmare il rinnovo contrattuale e definire il trasferimento degli operai nel nuova sede operativa di Valvasone. Non sono da segnalare contenziosi con i dipendenti.

Costo del personale	Anno 2003	Anno 2002
Salari, stipendi e compensi per lavoro straordinario	1.622.392	1.079.073
Oneri Sociali	542.448	378.592
Trattamento di fine rapporto	159.224	69.860
Numero dipendenti	64	50
Totale	**2.324.064**	**1.527.525**

Utenti

Ambiente Servizi ha studiato un sistema basato sull'individualità e proiettato al futuro, per premiare chi personalmente crede ed investe sul rispetto per l'ambiente: i *Comuni*, che hanno deciso di aderire al progetto, ed i *Cittadini*, i veri protagonisti che usufruiscono del servizio e possono diffondere con il loro comportamento una cultura responsabile nei confronti dell'ecosistema.

Caratteristiche del servizio di Ambiente Servizi

Abitanti nel bacino di riferimento	101.000
Utenze servite	43.600
Personale totale	64
Personale operativo	52
Mezzi per la raccolta	50
Contenitori per la raccolta	47.000

Call Center Ambiente Servizi

Il Call Center è il cuore dell'azienda, che si trova a contatto diretto con gli utenti ed è in grado di gestire i processi legati alle richieste di informazioni sui servizi e/o alla soluzione di eventuali problemi. Nel Call Center lavorano 4 operatori, il cui compito è di rispondere alla richiesta di informazioni generiche da parte degli utenti e di raccogliere la prenotazione di servizi accessori (sia gratuiti sia a pagamento). Gli operatori gestiscono inoltre l'attivazione delle utenze, interfacciandosi con l'ufficio tributi e con l'ufficio anagrafe dei Comuni di appartenenza, infine si coordinano con la sede operativa di Valvasone per gestire le segnalazioni ed i reclami presentati dagli utenti.

L'avvio dei nuovi servizi "raccolta e tariffazione" ha comportato uno sforzo significativo rivolto a sensibilizzare il territorio, attraverso incontri diretti con la popolazione e l'attivazione di una linea telefonica diretta per assistere gli utenti. Nel corso del 2002 e del 2003 sono stati tenuti oltre settata incontri, a cui hanno partecipato più di 13 mila abitanti, dove sono stati affrontati i temi del nuovo sistema di raccolta e dell'introduzione della tariffa di igiene ambientale.

PERFORMANCE SOCIALE

Anno	Comuni	Utenze	Totale utenze (dato in evoluzione)
2002	Cordovado, Sesto al Reghena, Chions, Pravisdomini, Pasiano di Pordenone, Fiume Veneto, Valvasone, Arzene, San Martino al Tagliamento, Morsano al Tagliamento, Zoppola, Casarsa della Delizia, San Vito al Tagliamento	29.300	29.300
2003	Sacile	9.100	38.400
2004	Azzano Decimo	5.200	43.600

Il diverso sistema di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ha segnato il passaggio dal vecchio sistema caratterizzato dal binomio "cassonetto-sacco nero" alla raccolta differenziata. In pratica è stata realizzata la raccolta porta a porta della frazione secca non riciclabile, con un bidoncino con codice a barre per rilevare il numero di svuotamenti. La rivoluzione tecnologica sta nel fatto che l'operatore utilizzando un lettore ottico, prima di procedere allo svuotamento del bidoncino, legge il codice a barre riportato sullo stesso. La frazione umida dei rifiuti domestici, invece finisce in contenitori accessibili solo con una chiave personalizzata. L'impegno della Società e la collaborazione di tutti i cittadini hanno permesso di raggiungere importanti livelli nella raccolta differenziata nel 2003, pari al 64,06%, servendo un bacino di utenza che supera i 100mila abitanti.

In base ad uno studio realizzato internamente da Ambiente Servizi, mirato a calcolare la proiezione dei risparmi nei costi sostenuti dagli utenti per il 2003, è risultato che il nuovo sistema di raccolta ha consentito un minor costo rispetto al modello di gestione tradizionale del servizio di oltre il 15% quale media di bacino.

Particolare attenzione va data poi all'avvio del sistema della "Tariffa", in applicazione del cosiddetto Decreto Ronchi (D.Lgs 22/97), che oggi è adottata da dodici dei sedici Comuni azionisti, per un totale di circa 60.000 abitanti e gradualmente sarà adottata da tutti gli altri Comuni. Ambiente Servizi è tra le prime aziende ad aver attuato il nuovo sistema di calcolo del corrispettivo relativo al singolo cittadino, che per la prima volta è chiamato a corrispondere un prezzo commisurato alla quantità di rifiuti prodotta e non calcolato sulla base di stime. Per attuare tale cambiamento Ambiente Servizi ha utilizzato un sistema informatico all'avanguardia, che permette tra l'altro, di interagire direttamente con i sistemi informativi dei Comuni per individuare con maggiore puntualità tutte le utenze e rendere equo il calcolo di riparto del costo del servizio.

La tariffa applicata per il servizio è composta da una parte fissa ed una variabile. La parte fissa è destinata a coprire il costo dei servizi essenziali rivolti alla collettività, è dovuta da tutti i cittadini e viene determinata per le utenze domestiche in base alla superficie dell'immobile e alla composizione del nucleo familiare. La parte variabile invece copre i costi relativi allo smaltimento e viene determinata in base al numero degli svuotamenti registrati. Inoltre i dodici Comuni hanno affidato ad Ambiente Servizi il servizio di riscossione e gestione del credito.

>3

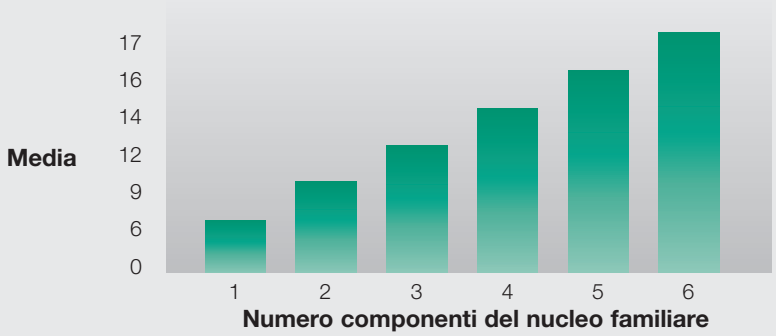
Ambiente Servizi sta realizzando il nuovo sito web aziendale all'interno del quale saranno presenti due sezioni principali:

- un'area pubblica, dalla quale si potranno ottenere informazioni e notizie sull'azienda e sui servizi erogati, sulle nuove tecnologie del settore, oltre a poter inviare segnalazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- un'area privata interattiva, che permetterà agli utenti di richiedere servizi a "chiamata" (ad esempio consegna di contenitori aggiuntivi, raccolta di ingombranti o verde e ramaglia a domicilio), richiedere in tempo reale la situazione relativa alla propria fattura ed i dati relativi alla raccolta dei rifiuti.

Il sito internet, assieme al Call Center, rappresenterà indubbiamente una importante fonte di informazione aggiuntiva per l'intera collettività che permetterà di verificare on line i servizi svolti da Ambiente Servizi oppure richiedere in ogni momento chiarimenti ed ottenere informazioni.

Non sono da segnalare contenziosi con i clienti.

Tipologia: Media svuotamento anni per tipologia di nucleo familiare



Comune*	% del valore pagato su valore emesso
Arzene	86,67%
Casarsa	94,22%
Chions	94,36%
Cordovado	92,23%
Morsano	93,66%
Pasiano di Pn	90,36%
Pravisdomini	83,22%
S. Martino	91,29%
S. Vito	90,88%
Sesto al R.	95,09%
Zoppola	92,69%
Media	**91,57%**

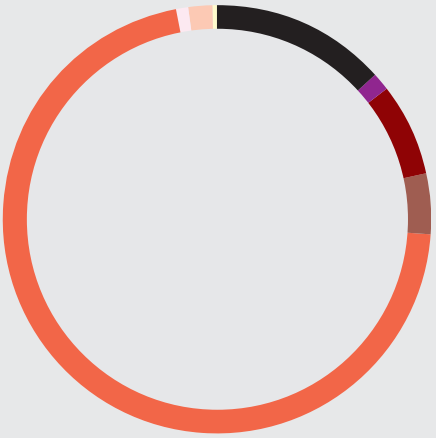
Nota*: sono inseriti i Comuni per i quali è stato possibile consuntivare l'ultima rata di pagamento al 31.07.2004 e per i quali non è stato effettuato nessun sollecito.

Fornitori

Ambiente Servizi fonda i rapporti con i propri fornitori sulla fiducia, sulla trasparenza e sulla correttezza contrattuale. Un rapporto ormai consolidato con molti di essi e perfezionato negli ultimi due anni in base ad una ulteriore valutazione dei livelli di qualità ed affidabilità delle prestazioni di fornitura.

REGIONI	N Fornitori	FATTURATO FORNITORI 2003 (€)	%
FVG	123	2.346.767,29	70,81%
VENETO	21	437.671,24	13,21%
LOMBARDIA	15	231.628,58	6,99%
LAZIO	7	151.495,29	4,57%
TOSCANA	1	59.945,04	1,81%
EMILIA ROMAGNA	10	44.854,57	1,35%
PIEMONTE	3	30.500,85	0,92%
TRENTINO ALTO ADIGE	1	11.283,27	0,34%
	181	**3.314.146,13**	**100,00%**

Fatturato fornitori 2003 suddiviso per regione



70,81%	Friuli-Venezia Giulia
13,21%	Veneto
6,99%	Lombardia
4,57%	Lazio
1,81%	Toscana
1,35%	Emilia Romagna
0,92%	Piemonte
0,34%	Trentino Alto Adige

Finanziatori

La situazione finanziaria di Ambiente Servizi nel 2003 è caratterizzata da cinque posizioni di mutuo aperte. Complessivamente la quota capitale residua relativa ai finanziamenti con i principali istituti di credito locali e con le filiali locali di istituti di credito nazionali, alla data del 31.12.03, ammonta a Euro 2.801.427.

Stato e istituzioni di settore

Oltre agli enti locali, suoi azionisti, tra gli interlocutori istituzionali di Ambiente Servizi vi sono lo Stato e le Organizzazioni di settore, quali Federambiente, il CONAI ed alcuni dei suoi Consorzi di filiera rappresentativi dei materiali. Tra quelli citati la Società si relaziona in particolare con Federambiente, la Federazione italiana Servizi Pubblici Igiene Ambientale, a cui è associata, fonte di aggiornamento sull'applicazione delle normative del settore e sulla gestione degli impianti di trattamento dei rifiuti.
Molto più intensi e diretti sono invece i rapporti con i due consorzi di filiera: Comieco, Consorzio nazionale per il recupero ed il riciclo di materiali a base di cellulosica, e il Corepla, Consorzio recupero plastiche, con i quali Ambiente Servizi ha stipulato un accordo per l'asegnazione di un corrispettivo economico in cambio del conferiemento di materiali recuperati dalla raccolta differenziata.
Il Comieco effettua annualmente delle analisi per verificare la qualità degli imballaggi di carta e di cartone raccolti da Ambiente Servizi dalle aziende e dai cassonetti stradali, per destinarli allo specifico impianto di smaltimento. Durante l'ultimo anno Ambiente Servizi ha raggiunto una percentuale di impurità media pari al 5%, che comporta un contributo variabile pari a 83,12 € per ogni tonnellata raccolta dalle aziende e 17,04 € per ogni tonnellata raccolta dai cassonetti stradali.
Sono invece più frequenti i controlli effettuati dal Corepla per verificare la qualità della plastica destinata ad essere riutilizzata per la creazione di nuovi prodotti. Il lavoro svolto dalla Società e l'importante collaborazione degli utenti hanno permesso di ottenere nel 2003 una percentuale di impurità del 16%, corrispondende alla seconda fascia di merito, che comporta un contributo pari a 159,89 € ogni tonnellata raccolta.

Collettività

L'impegno dimostrato verso una gestione attenta e innovativa del proprio core business rappresenta il primo beneficio per la collettività, intesa quale interlocutore primario della Società.
Il rispetto per l'ambiente, ottenuto tramite l'elevata percentuale della raccolta differenziata, è un risultato concreto. Altre attività sono state svolte a favore della sensibilizzazione ambientale attraverso la pubblicazione dell'house organ aziendale inviato a tutte le utenze ed altre iniziative mirate.
Durante l'anno Ambiente Servizi ha partecipato a convegni e forum sul tema dei rifiuti. In particolare ha presenziato a "Ricicla", evento principale dell'anno, che si è tenuto a Rimini nel mese di ottobre. Inoltre per diffondere la tematica della differenziazione dei rifiuti nella provincia, si è tenuto un convegno con la collaborazione dell'Anutel sulla tariffa di igiene ambientale e sulle problematiche ad essa relative.
Infine da sottolineare l'incontro con alcune società di raccolta rifiuti presenti in Emilia Romagna e Lombardia, che hanno dimostrato un interesse particolare per la gestione e, soprattutto, per l'efficienza raggiunta da Ambiente Servizi negli ultimi due anni.

>4

L'aspetto ambientale nella politica gestionale

Ambiente Servizi persegue il miglioramento continuo nell'efficacia e nell'efficienza dell'organizzazione aziendale, nei servizi erogati e nella soddisfazione delle esigenze degli utenti, ponendosi contemporaneamente l'obiettivo di ridurre al minimo l'impatto ambientale, direttamente ed indirettamente prodotto, sul territorio.

In tale ottica la Società ha deciso di implementare un sistema integrato di gestione per la qualità, la sicurezza e l'ambiente. Il sistema permetterà un miglioramento continuativo nelle prestazioni aziendali sia in termini di efficacia che di efficienza puntando ad un sempre più elevato livello di soddisfazione dei propri clienti.

L'impostazione che Ambiente Servizi ha dato al servizio di raccolta rifiuti, unito alle tecnologie acquisite a supporto, consentirà di superare il 70% nella differenziazione dei rifiuti. Inoltre, attraverso l'attuazione di una strategia integrata, la Società intende ridurre al minimo le emissioni di anidride carbonica (CO_2) direttamente ed indirettamente immesse nell'atmosfera, principali responsabili dell'effetto serra.

Il Sistema Integrato di Gestione è composto da:

- **Qualità**, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000
- **Sicurezza**, conforme alla norma OHSAS 18001:1999
- **Ambiente**, conforme alla norma UNI EN ISO 14001:1996

La riduzione degli impatti ambientali originata da attività di raccolta differenziata

L'attività di Ambiente Servizi fornisce un importante contributo nella riduzione degli impatti ambientali generati dai rifiuti. Ciò è dimostrato da calcoli effettuati sulla base dei dati emersi da studi condotti dai consorzi di filiera.

Di seguito vengono riportati sinteticamente alcuni elementi degli studi realizzati ed i risparmi relativi generati da un'attenta e responsabile raccolta differenziata dei rifiuti.

Carta e cartone

Secondo quanto certificato in uno studio realizzato da Ambiente Italia Srl su incarico di COMIECO, la produzione di 1 tonnellata di carta e cartone con l'utilizzo come materia prima di carta da macero, genera minori emissioni di anidride carbonica per 210 kg di CO_2 equivalente, rispetto alle emissioni generate con l'utilizzo di fibre vergini.

Il recupero dei rifiuti cellulosici permette inoltre di evitare le emissioni di CO_2 generate dal loro conferimento in discarica (per ogni tonnellata di carta e cartone infatti si registrano emissioni in atmosfera per 1.098 kg di CO_2 equivalente).

Si può quindi affermare che per ogni tonnellata di carta e cartone avviati a riciclo si realizza un "risparmio complessivo" di emissioni in atmosfera di anidride carbonica per 1.308 kg di CO_2 equivalente.

Il riciclaggio della carta consente inoltre un notevole risparmio di risorse. Va considerato infatti che per la produzione di una tonnellata di carta da cellulosa vergine sono necessari 15 alberi, 440.000 litri d'acqua e 7.600

PERFORMANCE AMBIENTALE

kWh di energia elettrica; sono invece sufficienti 1.800 litri d'acqua, 2.700 kWh di energia elettrica ed ovviamente nessun albero, per la produzione della stessa quantità con l'impiego di carta riciclata.

Con i 5.003.270 kg di carta e cartone raccolti da Ambiente Servizi nel 2003, sono quindi state risparmiate emissioni in atmosfera per più di 6,5 milioni di kg di CO_2 equivalente.

Legno

Secondo quanto riportato nel proprio ecobilancio, il Consorzio RILEGNO dichiara che i benefici derivanti dalle attività di riciclaggio dei rifiuti in legno riguardano:

- **- l'evitata emissione** in atmosfera di metano, gas serra molto più potente della CO_2 (1 kg di metano in atmosfera ha lo stesso effetto di 21 kg di CO_2), provocata dal legname conferito in discarica;
- **- l'evitata dispersione** di carbonio in atmosfera (per ogni Kg di rifiuto legnoso riciclato si registra una riduzione nelle emissioni pari a 1.30 kg di CO_{2eq}).
- **- la salvaguardia** della superficie boschiva e la relativa capacità dell'atmosfera di assorbimento della CO_2.

Con i 565.680 kg di legno raccolto da Ambiente Servizi nel 2003, si può quindi dichiarare che sono state risparmiate emissioni in atmosfera per oltre 582 mila kg di CO_2 equivalente ed è stato dato un prezioso contributo alla salvaguardia dei boschi.

Vetro

Gli studi effettuati dal Consorzio COREVE per il programma specifico di prevenzione 2004, dimostrano che il vetro è un materiale riciclabile completamente e per innumerevoli volte, consentendo notevoli risparmi nell'utilizzo delle risorse utilizzate per la sua produzione.

Da 100 kg di vetro riciclato si possono infatti ottenere 100 kg di prodotto nuovo, mentre occorrerebbero 120 kg di materie prime vergini per produrre la stessa quantità.

L'impiego di vetro riciclato per la nuova produzione determina inoltre un risparmio di combustibile impiegato per la stessa (circa il 2,5% in meno con il 10% di vetro riciclato impiegato), minori temperature di fusione necessarie (che garantiscono minori volumi di fumi di combustione, di ossidi di azoto emessi, di polveri e di anidride carbonica) e dei conseguenti risparmi energetici.

Con le circa 3.430 tonnellate di vetro puro raccolto, Ambiente Servizi ha quindi contribuito nel 2003 ad un risparmio energetico di 647,4 TEP (tonnellate equivalenti di petrolio, pari a circa 4.726 barili) ed all'utilizzo di 7.349 tonnellate di materie prime in meno.

Plastica

Gli studi effettuati dal Consorzio COREPLA hanno dimostrato che l'impiego di materie plastiche riciclate per la produzione di nuova plastica, oltre a ridurre l'impiego di materie prime necessarie alla nuova produzione, consente un risparmio di circa 40 MJ/kg rispetto all'impiego di materie plastiche vergini (per le quali sono invece necessari circa 75/80 MJ per kg di plastica prodotta).

Nelle discariche inoltre, il minore impatto è misurabile in termini di volumi non conferiti che contribuiscono a ritardare l'esaurimento delle discariche stesse.

Con i 1.817.067 kg di plastica raccolta, Ambiente Servizi ha quindi contribuito nel 2003 ad un risparmio energetico corrispondente a circa 72,6 milioni di MJ/kg.

Alluminio

L'alluminio è un materiale totalmente riciclabile. Secondo il Consorzio CIAL, il suo riciclaggio, oltre ad evitare l'estrazione di bauxite, consente di risparmiare il 95% dell'energia necessaria alla sua produzione con materie prime vergini. Infatti, per ricavare 1 kg di alluminio da materie prime, sono necessari 14 kWh di energia elettrica, mentre bastano solamente 0,7 kWh di energia per la stessa produzione con l'impiego di alluminio riciclato.

Frazione organica

Un notevole contributo della raccolta differenziata è dato nella riduzione dell'impatto ambientale generato dai rifiuti organici che altrimenti verrebbero conferiti alle discariche. Il processo di decomposizione delle sostanze organiche, che avviene ad opera dei batteri anaerobici presenti nelle discariche, porta infatti alla produzione di percolato e biogas (costituiti al 50% da metano), la cui diffusione nell'ambiente causa l'inquinamento del suolo, delle acque (superficiali e sotterranee) e dell'aria. Tramite la raccolta differenziata è quindi possibile avviare al compostaggio i rifiuti organici raccolti, riutilizzando i concimi naturali così prodotti evitando i negativi impatti ambientali ed allungando nel contempo il periodo di vita delle discariche.

>4

Raccolta dei rifiuti

Dopo una prima fase di avvio, nel 2003 il nuovo sistema di raccolta differenziata proposto da Ambiente Servizi è entrato a pieno regime in tutti i comuni del bacino servito.

La nuova impostazione adottata ha subito dimostrato di essere la più efficacie per il raggiungimento di percentuali di differenziazione di eccellenza.

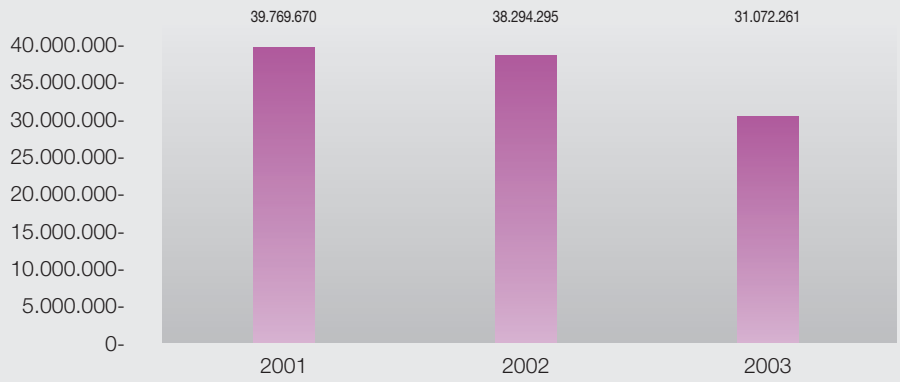
Si è infatti passati dal 44,16% di raccolta differenziata nel 2002, ad un 64,06% nel 2003, ad una proiezione per il 2004 del 70% circa.

Da un'analisi dei dati di raccolta sotto riportati, risulta anzitutto evidente una riduzione nelle quantità di rifiuti raccolti nel 2003 rispetto al biennio precedente.

Tale riduzione è originata principalmente nella maggiore attenzione degli utenti nella fase di differenziazione e nella scelta, da parte degli utenti stessi, dell'autosmaltimento della frazione organica tramite l'utilizzo di compostiere domestiche o altri sistemi similari.

Accanto alla differenziazione più tipica (carta, vetro, plastica), i dati evidenziano un aumento dello smaltimento di elettrodomestici ricorrendo ai servizi proposti dalle eco-piazzole o dal servizio su chiamata e l'avvio della raccolta differenziata degli oli vegetali.

Totale rifiuti raccolti (peso totale in Kg)

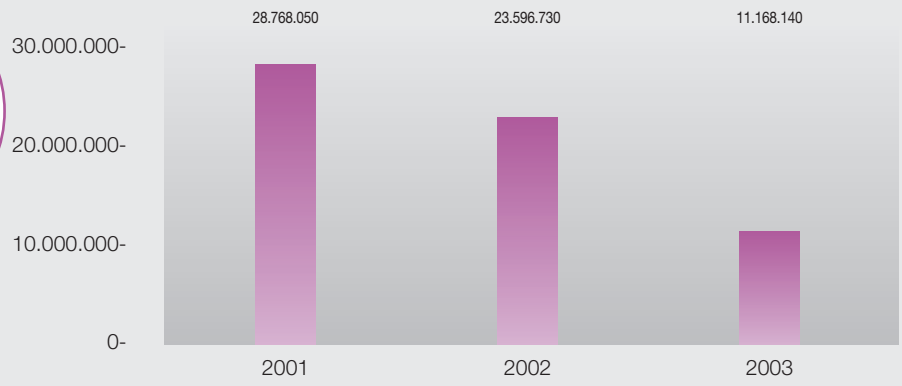


Frazione residua secca
Peso totale in milioni di kg
6,33

Urbani misti assimilati e ingombranti
Peso totale in milioni di kg
4,17

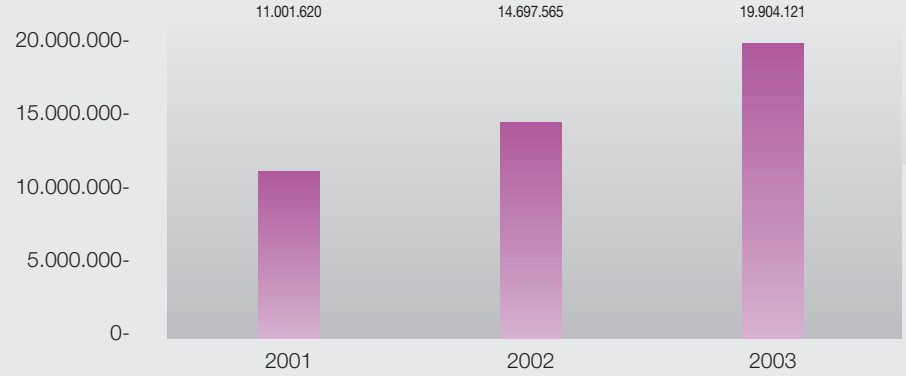
Spazzamento stradale
Peso totale in milioni di kg
0,66

Totale raccolta indifferenziata



PERFORMANCE AMBIENTALE

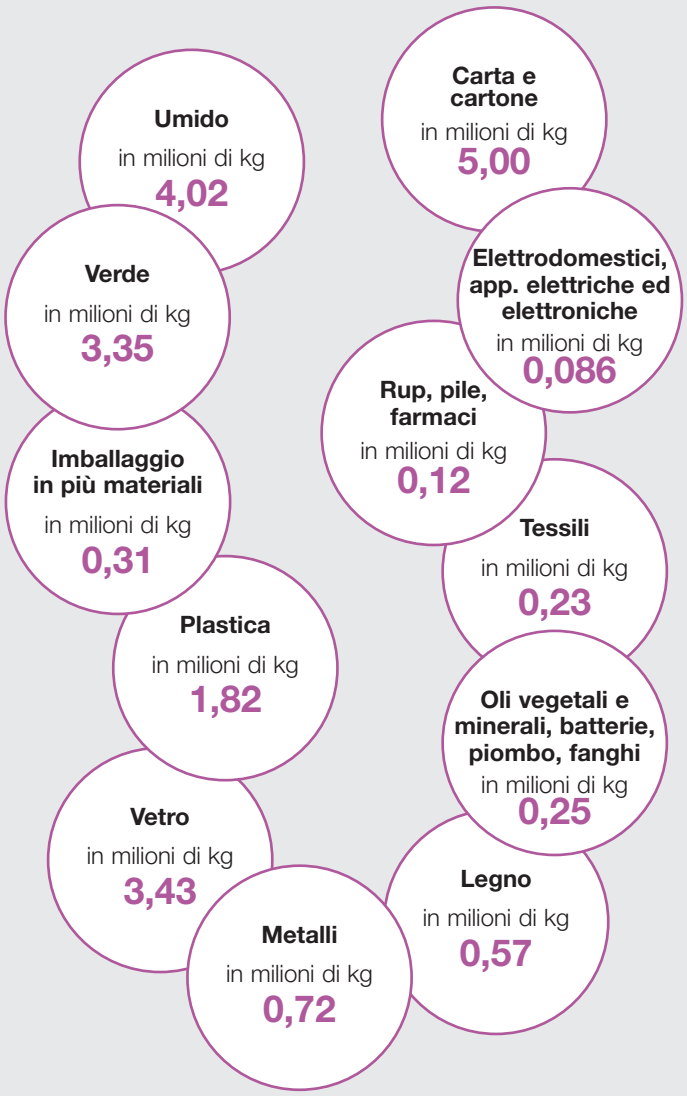
Totale raccolta differenziata



Raccolta differenziata
nei Comuni (2003)

Arzene	68,27%
Casarsa della Delizia	72,07%
Chions	57,11%
Cordovado	67,79%
Fiume Veneto	66,69%
Morsano al Tagliamento	62,56%
Pasiano di Pordenone	63,95%
Pravisdomini	64,81%
Sacile	61,29%
San Martino al Tagliamento	67,15%
San Vito al Tagliamento	65,24%
Sesto al Reghena	59,17%
Valvasone	66,29%
Zoppola	59,06%
Media	**64,06%**

Le principali tipologie di rifiuto differenziato raccolto:



>4

Automezzi

La ricerca di soluzioni tecnologiche che consentano una sempre maggiore efficienza nelle attività ed una costante riduzione degli impatti ambientali, è la politica costantemente perseguita da Ambiente Servizi.
In tale ottica sono stati effettuati gli investimenti relativi ad attrezzature e mezzi impiegati per la raccolta.
Attualmente infatti il parco automezzi è costituito da 50 automezzi di cui già 23 con motore certificato Euro 3 e due con motore elettrico utilizzati per lo spazzamento.
Altre azioni preventive mirate al contenimento degli impatti ambientali sono già state avviate come ad esempio l'utilizzo nei mezzi di carburanti "ecologici" (Ecodiesel B con 25% di gasolio vegetale) che garantiscono minori emissioni in atmosfera e l'utilizzo di detersivi e detergenti biologici per il lavaggio dei mezzi stessi e dei cassonetti per la raccolta differenziata.

I principali automezzi per la raccolta dei rifiuti sono inoltre dotati delle più sofisticate tecnologie disponibili, che consentono di ridurre i tempi di raccolta e l'impiego di risorse necessarie allo svolgimento dei servizi, garantendo contemporaneamente una sempre maggiore affidabilità ed efficienza nei servizi stessi.
Per ridurre ulteriormente le inefficienze e migliorare costantemente il livello del servizio proposto, è già stata pianificata l'installazione sui principali mezzi per la raccolta di un sistema di rilevazione satellitare che permetterà di monitorare costantemente i percorsi di raccolta e dal quale si potranno rilevare gli elementi necessari per l'adozione di opportune azioni correttive e preventive.

Impianto di depurazione delle acque

Ambiente Servizi gestisce un impianto di depurazione delle acque in grado di servire un bacino di 28mila abitanti. Nel 2003 ha trattato 3,5 milioni di metri cubi d'acqua.

Le analisi sulla qualità delle acque trattate dall'impianto vengono realizzate con cadenza mensile da un laboratorio presente sul territorio, per valutarne la conformità con i valori limite imposti dal D.lgs 152/99, di cui alcuni indicatori sono stati riportati nella tabella seguente. Nel corso del 2003 i valori registrati dalle acque in uscita sulla superficie si sono attestati sempre sotto i limiti di legge imposti.

Alcuni esempi di indicatori del D.lgs 152/99	Limiti per scarico in acque superficiali	Analisi su campioni d'acqua prelevati nell'impianto di Ambiente Servizi*
B.O.D. 5	40 mg/l	4 mg/l
C.O.D.	160 mg/l	10,7 mg/l
Materiali in sospensione	80 mg/l	5 mg/l
Azoto ammoniacale	15 mg/l	10,7 mg/l

Nota*: analisi effettuate nel mese di ottobre 2003 da ARPA FVG

Di seguito vengo elencati gli indicatori più significativi dei rifiuti prodotti dall'attività di depurazione.

Scarti area	u.m	2003	2002
Fanghi di depurazione	Kg.	794.618	532.317
Grigliati	Kg.	27.540	35.317

>5 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivi di miglioramento

La sintesi del Bilancio di Sostenibilità di Ambiente Servizi, oltre a rappresentare un documento di comunicazione istituzionale dove presentare i valori, la missione, le strategie, le attività svolte ed i risultati conseguiti, è soprattutto l'esposizione di un processo gestionale finalizzato al miglioramento continuo della cultura d'impresa e della propria responsabilità sociale ed ambientale.

Nel perseguimento di tale obiettivo è necessario uno sforzo graduale e continuo che dovrà portare, nel prossimo futuro, a conseguire gli obiettivi di miglioramento di diversa natura qui di seguito sintetizzati:

Affinamento della struttura del documento,
per passare dalla "Sintesi" al Bilancio di Sostenibilità

Avvio del processo di rilevazione del grado di consenso
e delle aspettative legittime degli stakeholder di Ambiente Servizi

Realizzazione del sito internet aziendale
come miglioramento del servizio reso all'utente

Certificazione del sistema di Gestione per la Qualità aziendale

Miglioramento delle percentuali di raccolta differenziata

Misurazione dell'efficienza del servizio
attraverso la realizzazione della Customer Satisfaction

Sistema di misurazione delle performance dei collaboratori

Costruzione dell'impianto di selezione della parte secca del rifiuto
e valorizzazione della raccolta differenziata

Gruppo di Lavoro interno:
Ambiente Servizi SpA

Coordinamento e Consulenza:
SEAN Social & Ethical Auditing & Accounting Network

Progetto grafico e stampa:
TEND

Stampato su carta patinata ecologica Zanders Megamatt

Ambiente Servizi S.p.A. _ San Vito al Tagliamento (PN) _ tel. +39 0434 842222 _ fax +39 0434 842290
e_mail: ambienteservizi@ambienteservizi.net
www.ambienteservizi.net