

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2004




Ambiente Servizi

L'Ambiente migliora con noi

LETTERA DEL PRESIDENTE

IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

**ATTRAVERSO IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER LA RICERCA DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO
CONFRONTO TRA IMPEGNI ASSUNTI E RISULTATI OTTENUTI**

01

IDENTITÀ

Allargamento del territorio servito: gestione e servizi potenziati

Anticipazioni sulla gestione del 2005

Composizione azionaria

Struttura organizzativa

Missione

Valori

Strategie

Emerge un nuovo concetto: lo sviluppo sostenibile

La normativa italiana in tema di rifiuti: il passaggio da tassa a tariffa

La tariffa di igiene ambientale nel bacino di Ambiente Servizi

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

Il percorso dei rifiuti

02

PERFORMANCE ECONOMICA

Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto

03

PERFORMANCE SOCIALE

Azionisti

Collaboratori

Utenti

Fornitori

Finanziatori

Stato e Istituzioni di settore

Collettività

04

PERFORMANCE AMBIENTALE

L'aspetto ambientale nella politica gestionale

Studio sulla riduzione degli impatti ambientali

Raccolta rifiuti

Automezzi

Impianto di depurazione delle acque

05

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO





Ambiente Servizi, procedendo sulla strada della trasparenza intrapresa sin dal momento della sua costituzione, anche quest'anno intende esprimere la propria missione, i valori che la contraddistinguono e l'orientamento in tema di impegno ecologico-ambientale e di responsabilità sociale.

Questi i contenuti del Bilancio di Sostenibilità 2004, che rappresenta in modo chiaro e schietto il modello di gestione di Ambiente Servizi, orientato alla tutela della persona e del mondo che la circonda. Un processo in costante e continuo sviluppo, basato sulla convinzione che "L'ambiente migliora con noi".

Molto è stato fatto, come ci ha riconosciuto Legambiente con il terzo miglior risultato a livello nazionale per la percentuale di raccolta differenziata raggiunta, grazie al contributo dei Comuni ed al coinvolgimento encomiabile dei Cittadini. Molto rimane da fare, ma la nostra strada è comunque tracciata, con spirito di squadra, verso uno sviluppo realmente sostenibile della nostra attività.

Il Presidente
Isaia Gasparotto

IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



La volontà di presentare alla Comunità in cui operiamo in modo schietto e trasparente i risultati conseguiti, ci ha spinto ad utilizzare per il secondo anno il Bilancio di Sostenibilità che ben rappresenta i tre aspetti della responsabilità sociale d'impresa:

- **RESPONSABILITÀ ECONOMICA**, espressione delle scelte e delle attività societarie di natura economico-finanziaria, che intendono aumentare il valore dell'impresa e garantire la continuità aziendale nel lungo periodo;
- **RESPONSABILITÀ SOCIALE**, espressione del comportamento responsabile verso i diversi interlocutori, nel rispetto dei valori assunti;

- **RESPONSABILITÀ AMBIENTALE**, espressione della gestione tesa a minimizzare le variabili e gli impatti ambientali, diretti e indiretti, dell'attività di business.

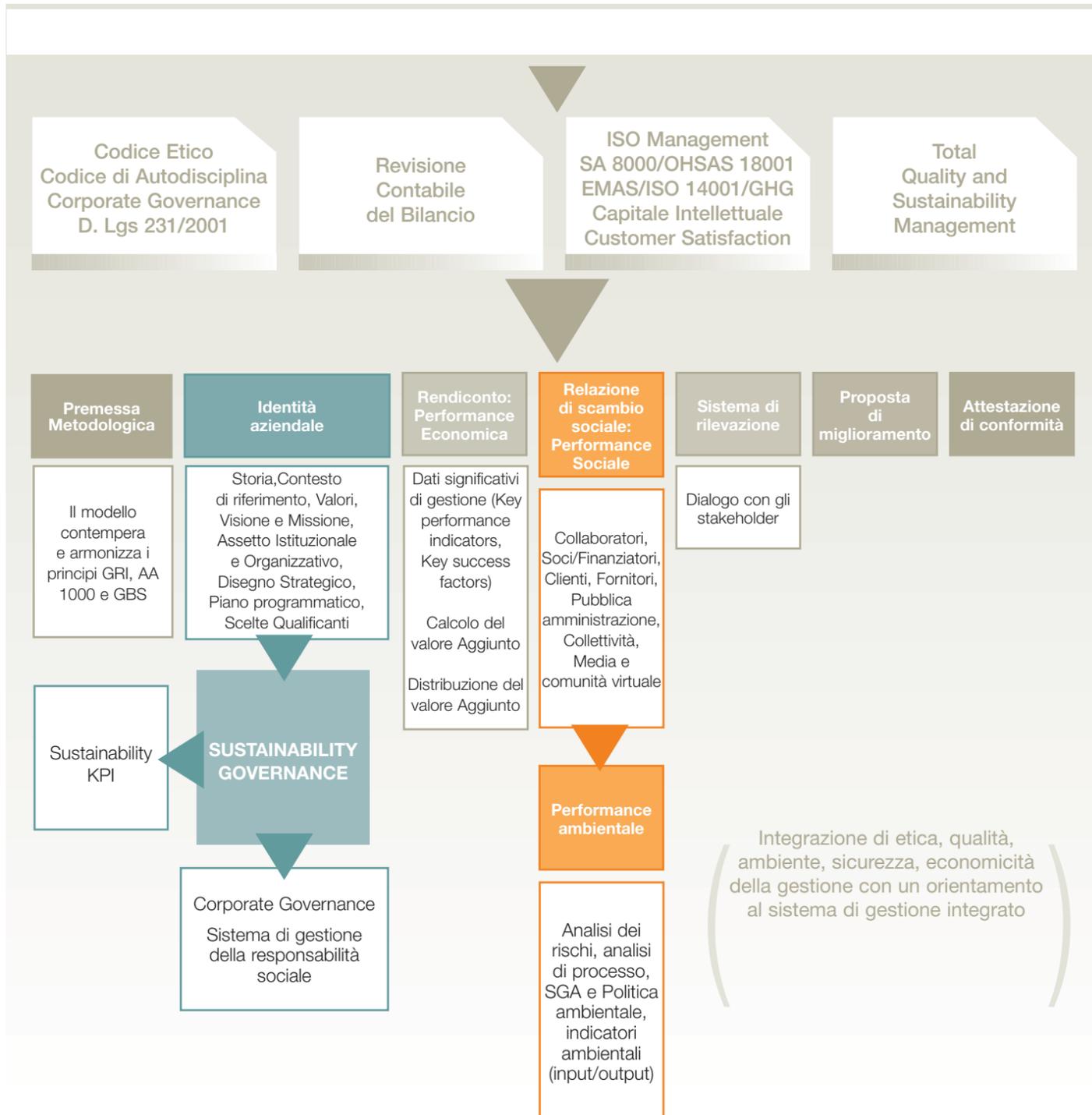
La struttura del presente Bilancio di Sostenibilità si articola in quattro sezioni principali e nella sintesi degli obiettivi di miglioramento per il prossimo periodo: **Identità**, in cui sono descritti i valori guida assunti dalla Società per orientare, insieme alla missione, le strategie e le scelte aziendali applicate; **Performance economica**, in cui sono indicate le risorse economiche prodotte e la ripartizione del valore aggiunto fotografato al 31 dicembre 2004;

Performance sociale, in cui sono rappresentati qualitativamente e quantitativamente i flussi di scambio tra la Società e le diverse categorie di stakeholder (azionisti, collaboratori, utenti, fornitori, finanziatori, Stato e Istituzioni di settore, collettività). **Performance ambientale**, in cui sono descritti i principali impatti ambientali della Società.

Il Direttore Generale
Roberto Roncoli

ATTRAVERSO IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER LA RICERCA DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Ambiente Servizi intende operare in modo socialmente responsabile all'interno del proprio bacino di utenza, ritenendo che ciò costituisca una fonte di vantaggio competitivo e renda possibile la costruzione di solide relazioni con tutti gli stakeholder. In questa direzione la Società sta gradualmente implementando al proprio interno, PRO.G.RE.S.S.®, un percorso di gestione basato sul concetto di responsabilità e quindi orientato allo sviluppo sostenibile, che integra e armonizza i diversi processi che attengono alla gestione dell'impresa in un'ottica di sostenibilità del business.



Il Bilancio di Sostenibilità, oltre a rappresentare uno strumento di comunicazione per l'interno e l'esterno, è il rendiconto di un processo strategico di gestione orientato al miglioramento continuo della struttura e dei suoi risultati. Il dialogo tra la Società ed i suoi interlocutori è sicuramente una delle fasi più significative di questo percorso, proprio perché è un momento di apertura e di confronto volto a ridurre il più possibile l'autoreferenzialità del documento e dei suoi contenuti informativi, nel quale si possono cogliere le aspettative legittime dei diversi stakeholder e rendere sistematico il processo di miglioramento del percorso gestionale facendone un elemento distintivo della propria cultura di impresa.

Con tale consapevolezza, il 10 maggio 2005, Ambiente Servizi ha avviato il processo di coinvolgimento dei propri stakeholder organizzando un tavolo di lavoro cui ha invitato i principali interlocutori - che direttamente o indirettamente entrano in contatto con l'attività della Società - tra cui gli Azionisti, le più importanti Organizzazioni di settore e le Istituzioni Pubbliche provinciali e regionali, e le Associazioni di categoria e di tutela dei consumatori che operano sul territorio.

Organizzazioni presenti

- Comune Casarsa della Delizia
- Comune Chions
- Comune Sacile
- Comune San Vito al Tagliamento
- Comune Sesto al Reghena
- Comune Valvasone
- Zona Industriale Ponte Rosso
- Unione Industriali
- Confartigianato
- ARPA FVG - Dipartimento di Pordenone
- Federconsumatori

Agli intervenuti è stata consegnata una bozza della Sintesi del Bilancio di Sostenibilità 2003, di cui è stato chiesto ad ognuno il parere su due fattori tematici:

- Chiarezza espositiva della realtà aziendale e coerenza nella declinazione valoriale;
- Rispondenza alle aspettative legittime dei diversi stakeholder e coinvolgimento partecipativo al processo di miglioramento.

Gli stakeholder hanno apprezzato la volontà della Società di aprirsi al dialogo ed il suo impegno per risolvere o quantomeno attenuare i contrasti e le criticità esistenti.

Dal panel sono emerse inoltre alcune proposte integrative al documento:

- Descrivere con maggiore chiarezza ai cittadini la metodologia di raccolta dei rifiuti e di esposizione dei contenitori, spiegare loro i benefici apportati all'ambiente;
- Dare evidenza del trattamento delle diverse tipologie di rifiuto per meglio esemplificarne la complessità dei processi;

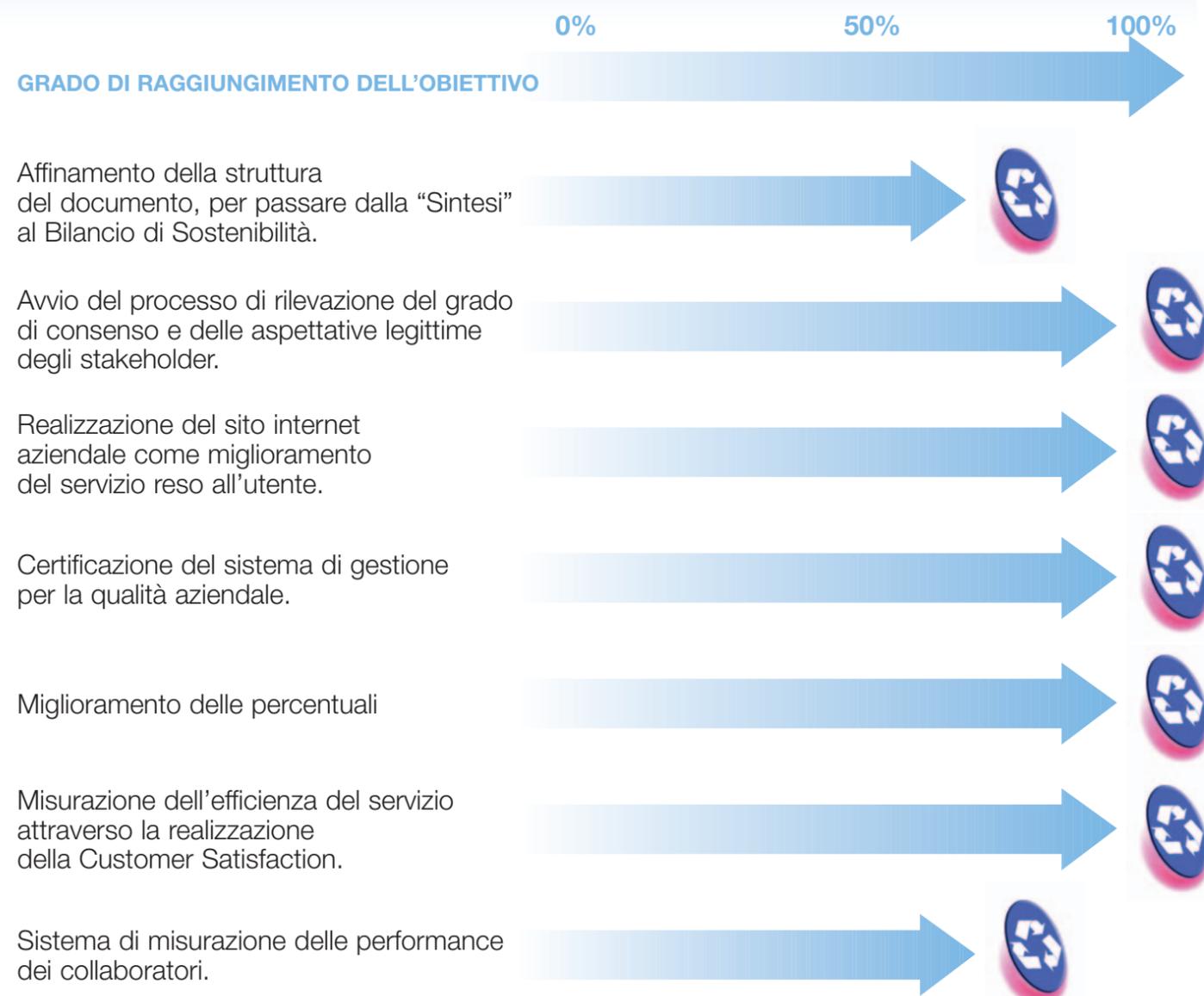
- Dimostrare in modo semplice e comprensibile la riduzione degli impatti ambientali derivanti dalla raccolta differenziata;
- Migliorare la trasparenza con i clienti in merito alla determinazione dei costi della TIA (Tariffa di Igiene Ambientale);
- Confrontare la TIA applicata da altre aziende del settore (benchmarking).

Alcuni degli spunti di miglioramento emersi dal panel, sono stati inclusi e sviluppati in questa edizione del Bilancio di Sostenibilità, altri inseriti nel capitolo "Obiettivi di miglioramento".



CONFRONTO TRA IMPEGNI ASSUNTI E RISULTATI OTTENUTI

Nel corso dell'esercizio 2004 abbiamo perseguito con costanza gli obiettivi definiti nel documento di Sintesi del Bilancio di Sostenibilità 2003, in coerenza con gli impegni assunti con i nostri interlocutori. Nella tabella che segue sono rappresentati i risultati che abbiamo conseguito con riferimento ai diversi target di miglioramento dichiarati.



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

L'impiantistica rimane per la nostra Società un punto fisso nelle strategie di sviluppo. La valutazione dello scenario economico ed ambientale e la implementazione di innovative metodologie di raccolta ci sta conducendo alla definizione delle migliori tipologie impiantistiche per la selezione e la valorizzazione dei rifiuti. Resta quindi un obiettivo per i prossimi esercizi.

IDENTITÀ

01



ALLARGAMENTO DEL TERRITORIO DI RIFERIMENTO: GESTIONE E SERVIZI POTENZIATI

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.

Su iniziativa del C.I.S.E.S, della Z.I.P.R. (Zona Industriale Ponte Rosso) e del Comune di Sacile, viene costituita Ambiente Servizi S.p.A. con un capitale sociale pari a Euro 500.000, ripartito rispettivamente al 75%, 15% e 10%.

Dicembre 2003 - Ambiente Servizi diviene società "in house", dotata di uno specifico organismo di governo, che assicura ai Comuni azionisti il diretto controllo sulla gestione; è amministrata con strumenti improntati a criteri di massima trasparenza ed efficacia, è aperta all'ingresso di nuovi soci e può esercitare la propria attività attraverso l'affidamento diretto dei servizi da parte dei Comuni.

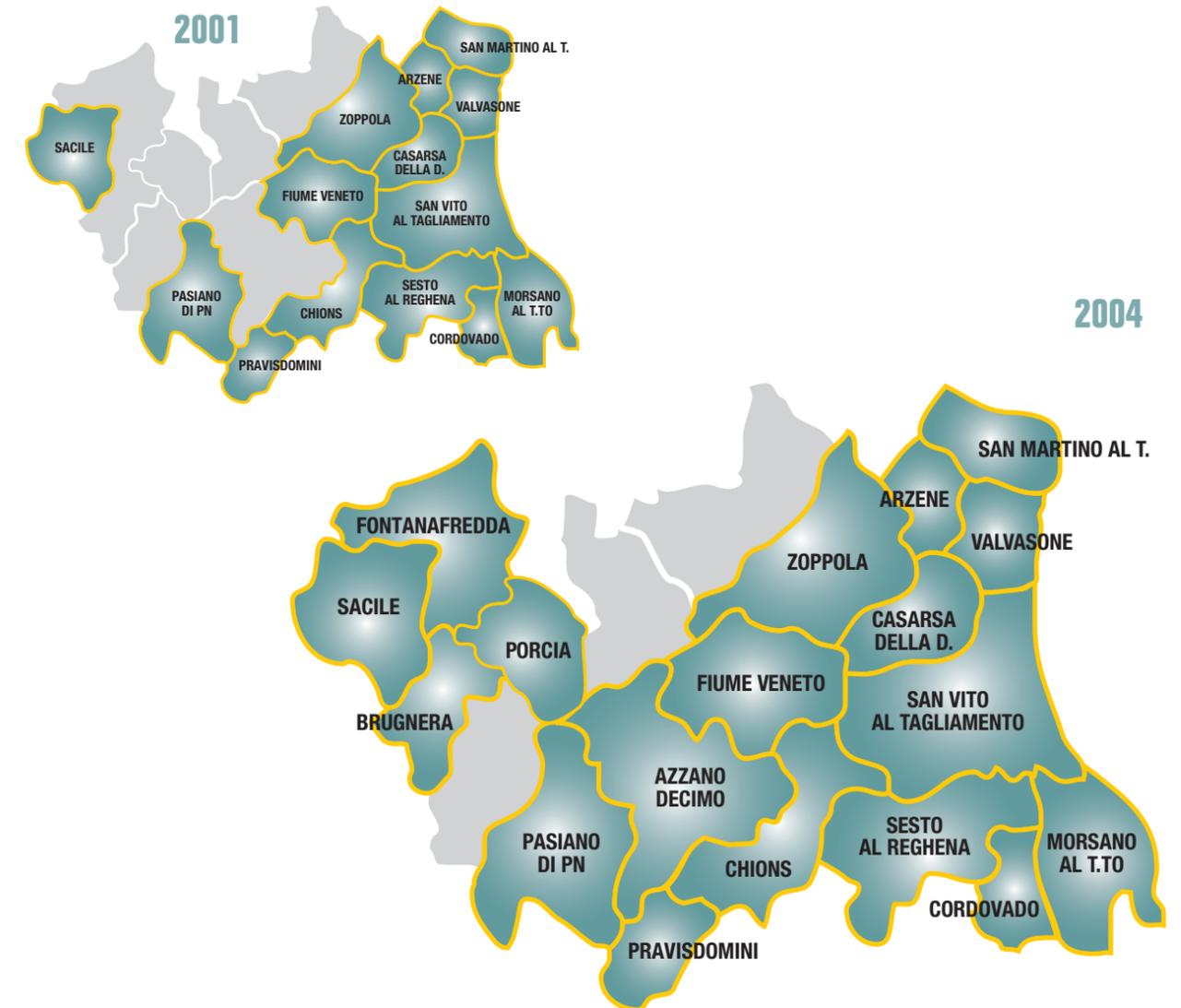
Viene modificato lo statuto sociale per adeguarlo alla riforma di diritto societario (Decreto Legislativo n. 6/2003) e per adottare il modello "in house" del Decreto Legislativo 267/2000.

Il Comune di Azzano Decimo entra nella compagine sociale

Il Comune di Porcia entra nella compagine sociale

I Comuni di Brugnera e Fontanafredda entrano nella compagine sociale

Nel corso del 2004 sono diventate operative due partnership per il trattamento dei rifiuti con la Sesa di Este (Padova), relativamente alla parte umida e con l'AcegasAps di Trieste, per la parte non riciclabile; inoltre sono state consolidate le intese con i Consorzi di filiera per il recupero delle materie prime.



	2002	2003	2004
Capitale Sociale	1.850.000 €	1.850.000 €	2.172.431 €
Collaboratori	48	63	73
Salari e stipendi	1.079.073 €	1.622.392 €	1.900.596 €
Abitanti nel bacino	70.000	100.000	130.000 *
Utenze servite	29.300	43.600	52.900
Rifiuti raccolti	38.144.696 kg	31.072.261 kg	38.874.949 kg
% Raccolta differenziata	38,19%	64,06%	67,54%
Valore della produzione	5.038.940 €	7.047.113 €	8.363.768 €

*Il dato comprende anche il Comune Socio di Porcia, cui Ambiente Servizi al momento non eroga il servizio di raccolta dei rifiuti.

ANTICIPAZIONI SULLA GESTIONE DEL 2005

SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI AGRICOLI

Il 7 dicembre 2004 è stato firmato un accordo di programma per la raccolta dei rifiuti agricoli tra la Provincia di Pordenone, le Associazioni degli agricoltori e alcuni comuni della provincia, con l'obiettivo di favorire attraverso un sistema di agevolazioni in materia di adempimenti amministrativi, la corretta gestione dei rifiuti speciali provenienti dalle attività agricole e contenere i costi per il loro smaltimento.

Per i comuni del proprio bacino, Ambiente Servizi ha progettato e realizzato un servizio di raccolta specifico che, grazie all'ausilio di un mezzo mobile, un impianto di pesatura ed una stazione informatica appositamente attrezzata, rende il servizio stesso puntuale e pratico per l'utente (che ha anche la possibilità di richiederlo a domicilio) ed economicamente competitivo sul mercato.

Il servizio è stato avviato in modo sperimentale nel comune di Casarsa della Delizia nel mese di giugno 2005 e verrà gradualmente esteso agli altri comuni aderenti nei mesi autunnali con l'obiettivo, per il 2006, di portarlo a regime con la programmazione di due raccolte annuali per ogni comune.

COMPOST DI PRIMAVERA

Dalla fine del mese di aprile 2005, Ambiente Servizi ha avviato contemporaneamente in diciassette Comuni l'Iniziativa "Compost Primavera", preceduta da una importante campagna informativa realizzata con manifesti, locandine e volantini personalizzati per ogni singolo territorio. L'Azienda ha messo a disposizione presso le ecopiazzole comunali, 12.000 sacchetti di compost (ammendante compostato, misto torba bionda e bruna di sfagno) del peso di 8 kg circa, che sono stati distribuiti gratuitamente a tutti coloro che ne hanno fatto richiesta. L'iniziativa ha riscosso un grande successo: le scorte a disposizione, in alcuni casi, sono state esaurite nel giro di poche ore.

CERTIFICAZIONE SISTEMA QUALITÀ

Ambiente Servizi ha superato con successo nei primi mesi del 2005 le verifiche per la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2000. Il sistema implementato è uno strumento organizzativo indispensabile per il miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei processi aziendali, inoltre costituisce una garanzia per i clienti sia in termini di affidabilità del servizio sia di trasparenza sull'operato dell'azienda. La certificazione del sistema qualità è il primo passo verso la realizzazione del progetto aziendale che prevede l'integrazione e la certificazione del sistema con gli ambiti riguardanti anche ambiente e sicurezza (rispettivamente conformi a UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001).

PRIVACY

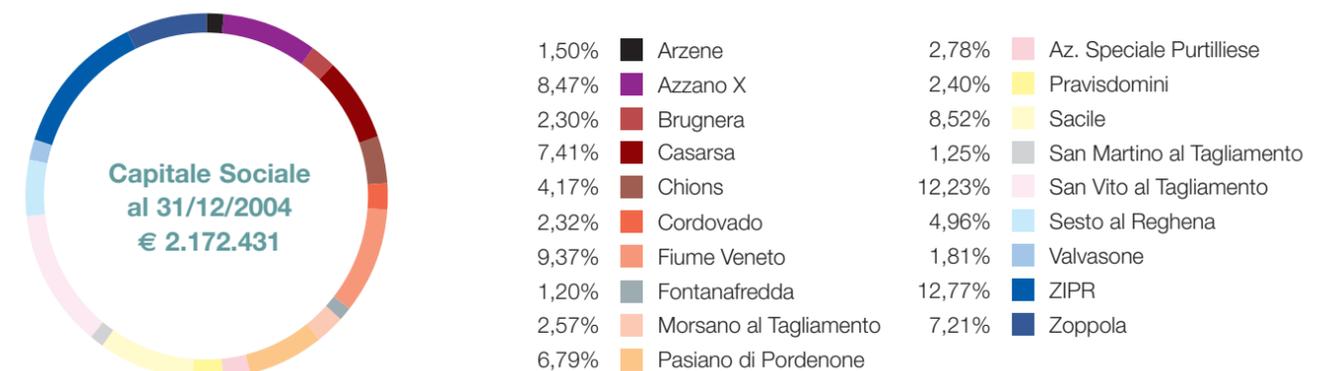
In ottemperanza alle normative vigenti in materia (D.lgs 30 giugno 2003 n. 196), la Società si è dotata di un proprio sistema per la gestione controllata dei dati trattati durante le attività di gestione. Il sistema, verificata l'assenza di trattamento di dati sensibili, prevede la formazione specifica di tutte le persone coinvolte nella gestione dei dati di utenti/fornitori e la verifica periodica di tutte le misure adottate per la prevenzione della perdita dei dati stessi. Oltre a quello relativo alla gestione dei dati, anche il sistema di raccolta rifiuti adottato dalla Società risulta coerente, sotto tutti gli aspetti, rispetto a quanto richiesto dal Garante per la protezione della privacy.

NUOVI SOCI

Nel 2005 la compagine sociale si è ampliata con l'ingresso di due nuovi comuni, Polcenigo e Arba, che portano così a 21 il numero degli azionisti della Società. Sono inoltre stati avviati contatti con altre Amministrazioni della provincia che riconoscono ad Ambiente Servizi il ruolo di interlocutore primario nel panorama locale per una gestione efficace ed efficiente delle attività di igiene ambientale e che porteranno, tra la fine del 2005 e l'inizio del 2006 a nuovi ingressi nella Società.

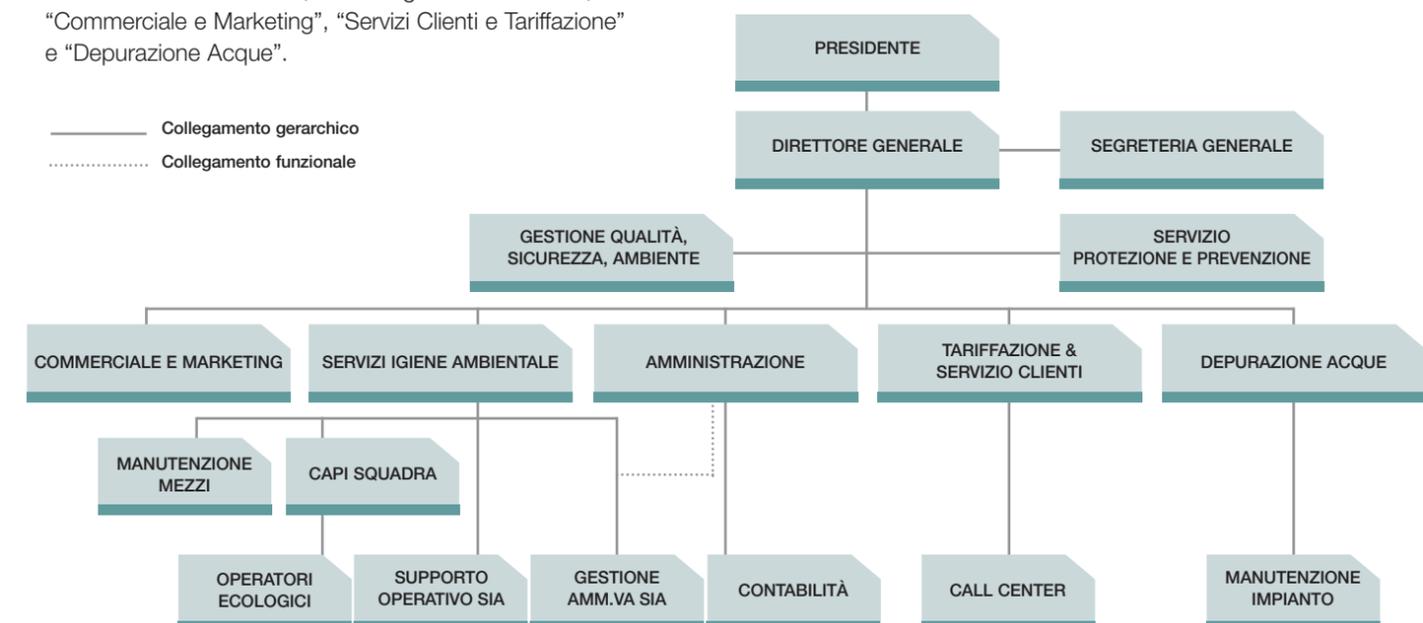
COMPOSIZIONE AZIONARIA

La composizione azionaria di Ambiente Servizi al 31/12/2004 è riconducibile a 18 Comuni soci ed alla ZIPR, Zona Industriale di Ponte Rosso. Gli azionisti maggiori risultano essere la ZIPR con il 12,77%, il Comune di San Vito al Tagliamento con il 12,23% ed il Comune di Fiume Veneto con il 9,37%.



STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa di Ambiente Servizi è caratterizzata da cinque uffici in staff al Direttore Generale che gestiscono le aree "Amministrazione", "Servizi Igiene Ambientale", "Commerciale e Marketing", "Servizi Clienti e Tariffazione" e "Depurazione Acque".



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, 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 favorire

un continuo miglioramento in termini sia di valorizzazione della professionalità di tutti i collaboratori, sia di 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.



STRATEGIE

Fin dai primi mesi della sua costituzione, Ambiente Servizi si è dedicata alla ricerca di collaboratori giovani, intraprendenti e adeguatamente qualificati 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 tre 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.

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, alla valorizzazione della raccolta differenziata ed alla termovalorizzazione 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

Qualità e nuovi servizi

Miglioramento costante della qualità dei servizi.

Ampliamento dell'offerta con nuovi servizi e innovazione nelle metodologie per la raccolta differenziata con servizi porta porta.

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 questo documento.



EMERGE UN NUOVO CONCETTO: LO SVILUPPO SOSTENIBILE CONDIVISIONE A LIVELLO EUROPEO E RECEPIMENTO ITALIANO

LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Nel 1992 si è tenuta a Rio de Janeiro la Conferenza delle Nazioni Unite sul tema dello sviluppo del mondo e dell'ambiente, dove è stato promosso e condiviso per la prima volta, il principio dello sviluppo sostenibile: ossia uno sviluppo economico nel rispetto dell'ambiente, capace di offrire alle generazioni future la possibilità di soddisfare i propri bisogni.

Durante la Conferenza è stato inoltre affrontato il tema dell'innovazione di nuovi sistemi di gestione dei rifiuti in grado di ridurre il volume e le tossicità, riciclare, riutilizzare e smaltire i rimanenti rifiuti in modo che non causino effetti dannosi per la salute umana e per l'ambiente.

EVOLUZIONE DELLA NORMATIVA EUROPEA IN CAMPO AMBIENTALE

A partire dai primi anni '90 la Commissione europea afferma la priorità del riciclaggio dei rifiuti rispetto ai processi di incenerimento e recupero d'energia. Tale priorità è stata inserita all'interno di alcune direttive comunitarie:

- direttiva 91/156/CEE sui rifiuti
- direttiva 91/689/CEE sui rifiuti pericolosi
- direttiva 94/62/CE su imballaggi e rifiuti d'imballaggio, recentemente modificata dalla direttiva 2004/12/CE

L'ITALIA RECEPISCE LE DIRETTIVE COMUNITARIE

Il 5 febbraio del 1997 l'Italia emana il decreto legislativo 22, cosiddetto Decreto Ronchi, con il quale affronta il servizio d'igiene urbana nell'ottica di realizzare un sistema di gestione integrato, in linea con gli obiettivi ambientali richiesti dalla normativa comunitaria: rispetto dei vincoli economici e sociali, ottimizzazione dei costi e gestione del rifiuto attraverso una collaborazione tra servizio pubblico e privato.

LA STRATEGIA AMBIENTALE DELLA COMMISSIONE EUROPEA

Nel 2001 la Commissione europea evidenzia con molta trasparenza la lacunosità dell'applicazione delle direttive ambientali da parte degli Stati membri e una scarsa sensibilizzazione da parte di tutti i soggetti interessati. Con tali premesse la Commissione elabora un programma che insiste sulla necessità di una corretta applicazione della normativa ambientale, anche attraverso una politica di informazione pubblica e di denuncia dei casi di inadempienza. Il programma sottolinea l'importanza di adottare una politica integrata, caratterizzata da nuove forme di partecipazione dei cittadini e delle imprese, nell'ottica di una collaborazione fra industria e consumatori al fine di rendere più ecologici e sostenibili i modelli di produzione e consumo. Infine viene evidenziata l'esigenza di attuare una maggiore integrazione degli aspetti ambientali in politiche relative ai settori del trasporto, dell'energia e dell'agricoltura. Il programma è incentrato su quattro aspetti fondamentali: cambiamento climatico, natura e biodiversità, ambiente e salute, uso sostenibile delle risorse naturali e dei rifiuti.

RIFORMA DEI SERVIZI PUBBLICI IN ITALIA

La prospettiva di crescita industriale nei servizi di igiene urbana si è dovuta confrontare con la riforma sui servizi pubblici, che è stata inserita all'interno della Finanziaria 2004 dove è stato introdotto l'affidamento diretto a società interamente controllate dagli enti locali, sia per la gestione dei servizi sia per la gestione degli impianti. (gestione in house)

LA NORMATIVA ITALIANA IN TEMA DI RIFIUTI: IL PASSAGGIO DA TASSA A TARIFFA

Il 22 febbraio 1997 è stato emanato il Decreto legislativo n. 22, noto come Decreto Ronchi, che disciplina la gestione dei rifiuti istituendo anche la Tariffa di Igiene Ambientale (TIA). Con l'introduzione della TIA (e la soppressione della vecchia TARSU, tassa sui rifiuti solidi urbani), il Decreto Ronchi orienta il sistema di gestione dei rifiuti verso una logica di equità nella ripartizione del costo del servizio.

DIFFERENZE TRA TASSA (TARSU) E TARIFFA (TIA)

COPERTURA DEI COSTI	
Il Comune può decidere di non addebitare agli utenti parte dei costi relativi ai servizi di igiene ambientale. ("copertura parziale") <i>es. se il costo dei servizi è 100, il Comune può decidere di raccogliere dagli utenti 70, ricercando nelle altre voci di bilancio i 30 rimanenti.</i>	Tutti i costi relativi ai servizi di igiene ambientale devono essere addebitati agli utenti. ("copertura totale") <i>es. se il costo dei servizi è 100, tale importo deve essere completamente addebitato agli utenti.</i>
COMMENTI:	
Il presupposto della copertura totale dei costi relativi ai servizi, costituisce il motivo principale degli aumenti percepiti dagli utenti. Il fenomeno si presenta più accentuato nei Comuni con bassa copertura: per un Comune medio con una copertura del costo dei servizi pari all'80%, il passaggio ad una copertura al 100% si traduce in una bolletta per l'utente più cara del 25% nonostante i costi dei servizi siano rimasti invariati.	
SISTEMA DI CALCOLO	
Il calcolo avviene moltiplicando i metri quadri dell'utenza per il costo a metro quadro definito dal Comune.	Il calcolo viene determinato dalla somma di due quote: - quota fissa calcolata sulla base dei metri quadri dell'utenza (comprendente i costi generali del servizio); - quota variabile, rapportata al numero dei componenti del nucleo familiare ed alla quantità di rifiuti prodotti. La quantità di rifiuti può essere stimata (metodo "normalizzato") o calcolata puntualmente.
GESTIONE DELL'APPLICAZIONE	
Il Comune ha il compito di definire la quota a metro quadro, calcolare le bollette, emettere e riscuotere la tassa.	Il Comune ha il compito di definire le regole, i coefficienti e gli importi per il calcolo; l'ente gestore calcola le tariffe, le addebita agli utenti e ne riscuote i relativi importi.

Il Decreto Ronchi ha istituito la Tariffa di Igiene Ambientale, ma è stato il successivo DPR 158/99 a definire i criteri e le regole per il calcolo di tale tariffa, che può essere normalizzata o puntuale. Per entrambe le metodologie di calcolo (normalizzata e puntuale), i costi fissi sono calcolati sulla base della superficie occupata dall'utenza ed il numero di componenti/tipologia di attività (utenze domestiche/non domestiche).

Per quanto riguarda i costi variabili, il calcolo avviene:

- nel sistema normalizzato, con una stima dei rifiuti prodotti dall'utenza sulla base del numero dei componenti del nucleo familiare (utenze domestiche) o dell'attività svolta (utenze non domestiche);
- nel sistema puntuale, con il computo dei rifiuti effettivamente prodotti e conferiti al servizio di raccolta.

LA TARIFFA DI IGIENE AMBIENTALE NEL BACINO DI AMBIENTE E SERVIZI

Tra i 18 comuni che hanno affidato ad Ambiente Servizi la gestione dei servizi di igiene ambientale, 12 di essi hanno già attuato il passaggio dalla vecchia TARSU alla TIA.

COMPITI NELLA GESTIONE DELLA TARIFFA

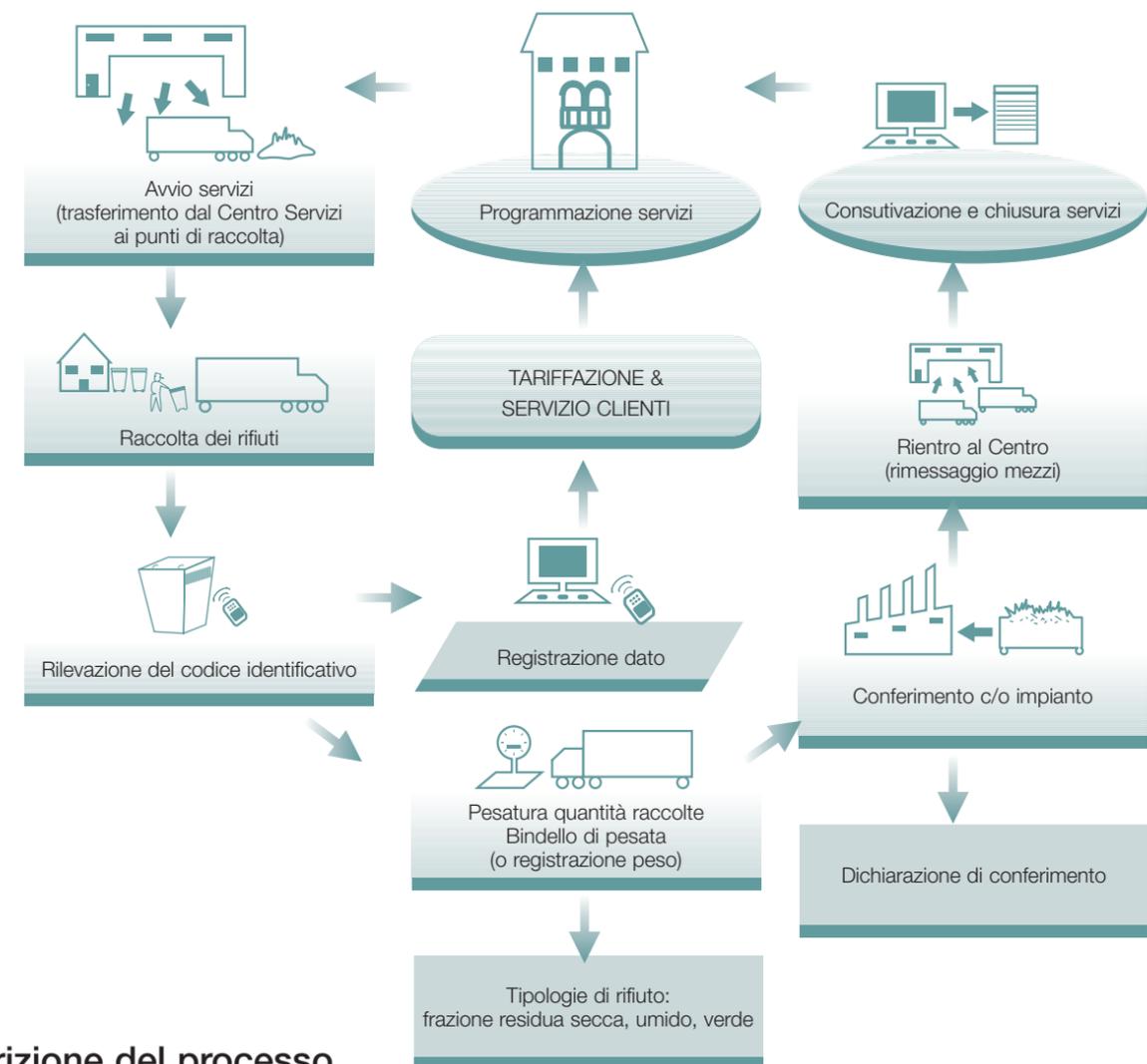
DEFINIZIONE DEL REGOLAMENTO ISTITUTIVO DELLA TARIFFA	
All'avvio del nuovo sistema, il Comune emana un regolamento contenente i criteri di applicazione ed i principi attuativi della tariffa (metodo di calcolo delle superfici, riduzioni ed agevolazioni, ecc.)	NESSUNA
DELIBERAZIONE DI COEFFICIENTI ED IMPORTI PER IL CALCOLO DELLA TARIFFA	
Annualmente il Comune, con una delibera di giunta, definisce le "regole" (coefficienti ed importi) per calcolare la tariffa. Stabilisce inoltre il periodo di emissione delle fatture relative e le scadenze per il pagamento.	NESSUNA
GESTIONE ANAGRAFICHE UTENTI	
Invia periodicamente ad Ambiente Servizi le variazioni sui dati anagrafici delle utenze del Comune necessari per la corretta applicazione della tariffa (nascite, decessi, trasferimenti...)	Integra il database contenente i dati anagrafici relativi a ciascuna utenza con le altre informazioni necessarie per la gestione della tariffa (svuotamenti, servizi a chiamata, pagamenti, ecc.)
RISCOSSIONE DELLA TARIFFA	
NESSUNA	Tenendo in considerazione il regolamento istitutivo della tariffa e la deliberazione comunale, calcola l'importo relativo ad ogni utente per i servizi di igiene ambientale, emette ed invia le fatture relative.
CALCOLO ED EMISSIONE DELLE FATTURE	
NESSUNA	Viene effettuata direttamente per conto del Comune, con l'adozione delle azioni necessarie per il rispetto dei termini di pagamento.
ASSISTENZA AI CLIENTI	
NESSUNA	Si occupa di fornire assistenza a tutti gli utenti fornendo informazioni relative al sistema di calcolo.

La tariffa applicata nei Comuni aderenti, è una tariffa "puntuale" dove la quota variabile è calcolata sulla base dei rifiuti effettivamente conferiti (secondo il criterio che "chi più produce, più paga").

Va sottolineato che, nonostante sia previsto anche dalla normativa vigente, Ambiente Servizi è tra i pochissimi gestori che, grazie alle avanzate ed innovative tecnologie utilizzate, applicano tale sistema. Tale scelta aziendale segue il principio di attribuire con sempre maggiore equità i costi del servizio di igiene ambientale.

IL TERRITORIO E LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI: LE SCELTE DI AMBIENTE SERVIZI

Il settore strutturato storicamente su due fasi operative principali (raccolta e 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 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.

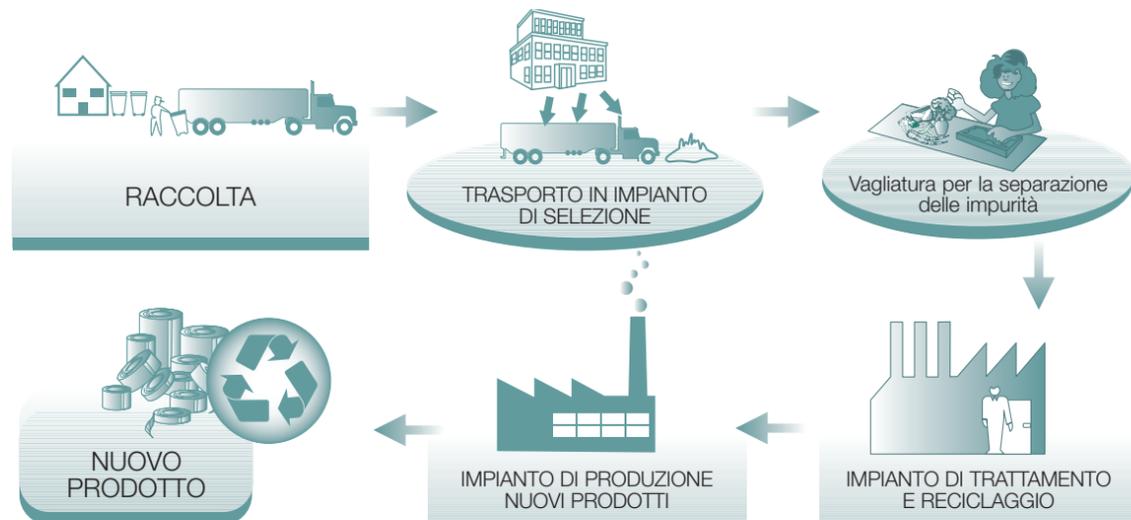


Descrizione del processo di raccolta rifiuti e gestione dati.

IL "PERCORSO" DEI RIFIUTI

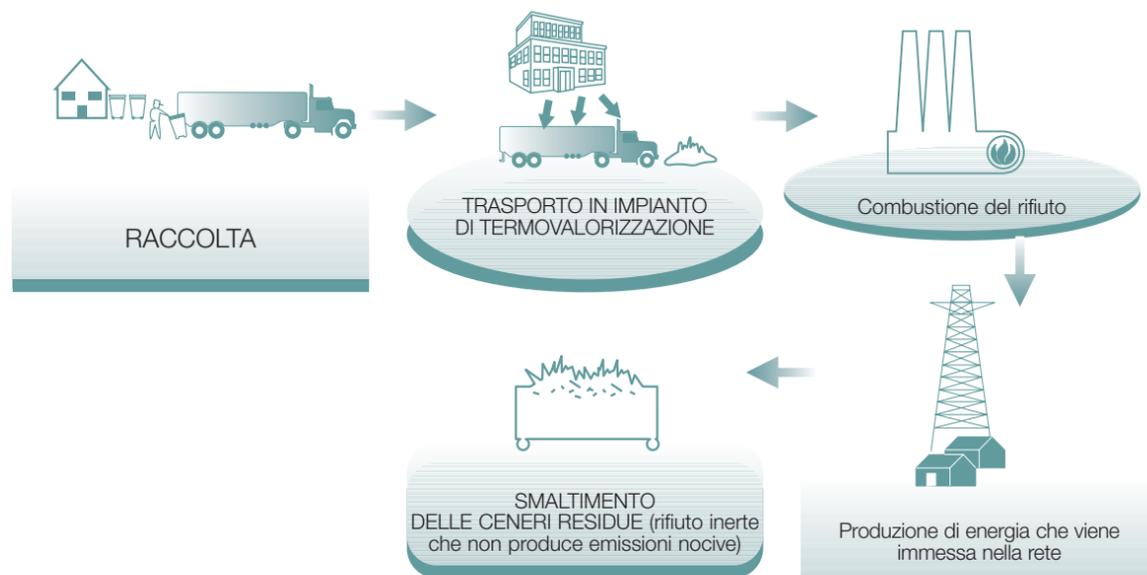
FRAZIONI RICICLABILI DELLA FILIERA CONAI

Percorso delle frazioni riciclabili (alluminio, carta e cartone, legno, plastica e vetro). La descrizione dettagliata del percorso delle singole frazioni è contenuta nella sezione dedicata alla performance ambientale.



FRAZIONE SECCA RESIDUA

Composta da tutti i materiali che non sono riciclabili (pannolini, lampadine, lamette usa e getta, stoviglie rotte. ecc.)



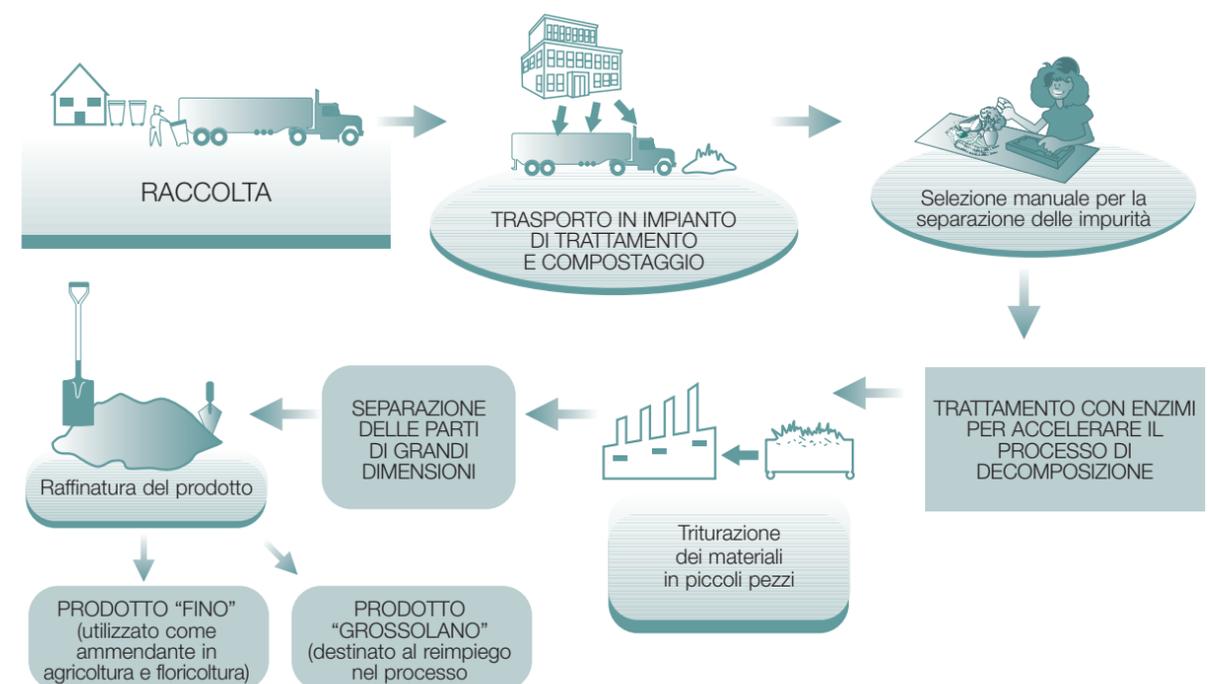
FRAZIONE ORGANICA

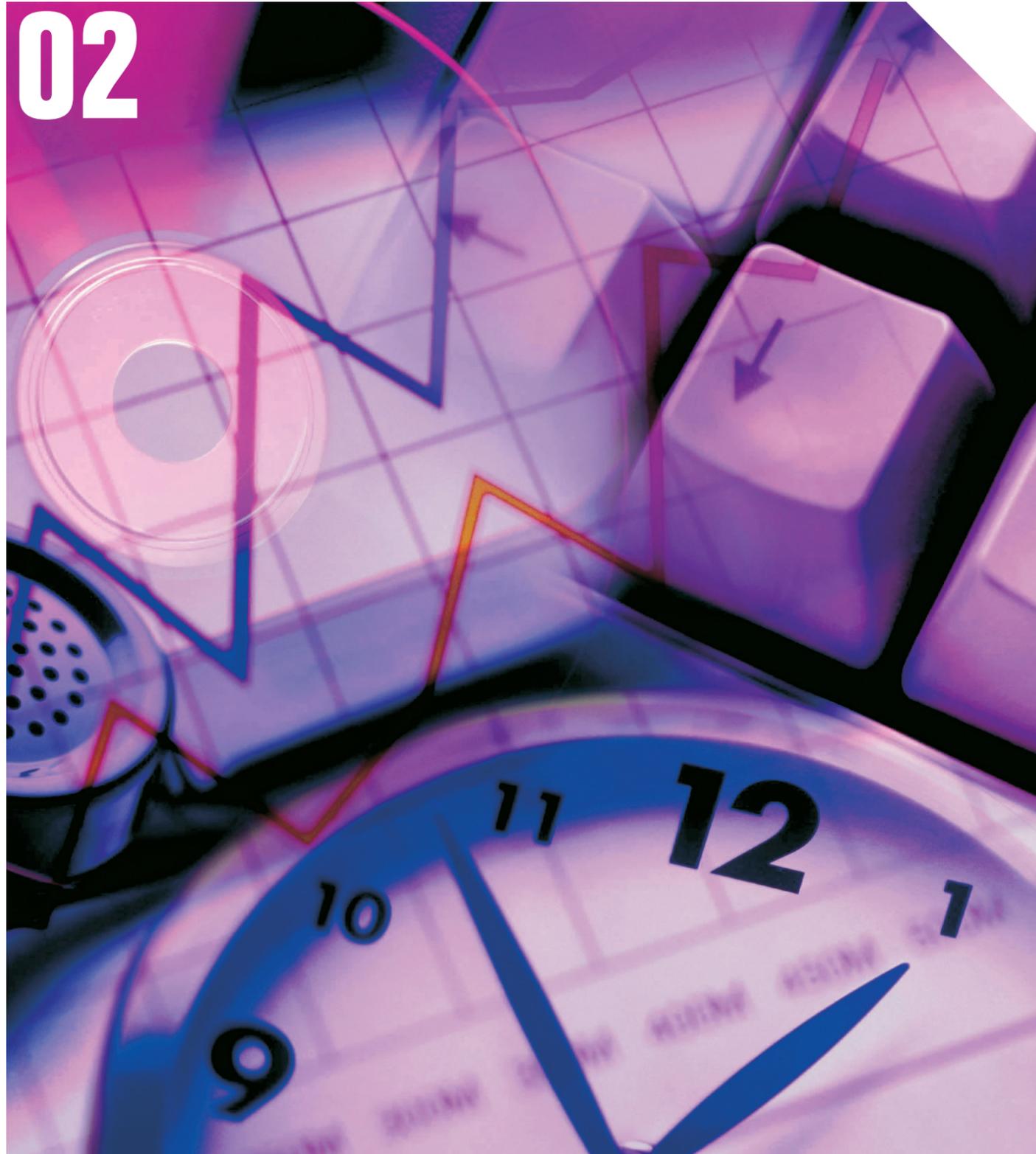
Composta da parti ad alto tasso di umidità, putrescibili e biodegradabili, presenti nei rifiuti urbani (scarti alimentari da cucina, ossi, bucce, torsoli, ecc.)



FRAZIONE VEGETALE

Composta da rifiuti derivanti da attività di giardinaggio o di gestione delle aree verdi pubbliche (sfalci, ramaglie, ecc.) normalmente con un basso contenuto di umidità.





PERFORMANCE ECONOMICA

DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

La performance economica contiene il rendiconto della società, ossia lo schema volto a fornire i dati relativi al conto economico, riclassificato in modo da evidenziare il processo di formazione del Valore Aggiunto (inteso come la differenza tra il valore della produzione e il totale dei consumi) e la sua distribuzione tra tutti coloro, che a vario titolo hanno un rapporto di scambio con Ambiente Servizi: collaboratori, azionisti, Pubblica Amministrazione e lo stesso sistema impresa per l'accantonamento di risorse necessarie agli investimenti produttivi.

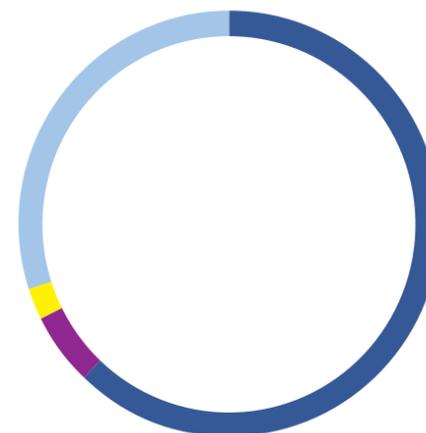
	31.12.04	31.12.03
A) Valore della produzione		
ricavi delle vendite e delle prestazioni	8.077.446	7.008.203
altri ricavi e proventi	259.159	8.451
Ricavi della produzione tipica	8.336.605	7.016.654
Ricavi per produzioni atipiche	-	-
B) Costi intermedi della produzione		
consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	475.245	435.313
per servizi	3.104.090	2.198.350
per godimento di beni di terzi	173.738	165.778
altri accantonamenti	8.250	8.250
oneri diversi di gestione	17.411	19.022
Costi intermedi della produzione	3.770.483	2.826.713
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	4.566.123	4.189.941
C) Componenti accessori e straordinari		
saldo gestione accessoria	1.084	5.316
Ricavi accessori	17.325	6.318
- costi accessori	18.409	1.002
saldo componenti straordinari	-4.300	30.336
Ricavi straordinari	11.457	45.350
- costi straordinari	15.757	15.014
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	4.560.738	4.225.593

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

	31.12.04	31.12.03
A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	2.832.732	2.470.223
Personale non dipendente		
a) Remunerazioni dirette	146.833	135.476
b) Remunerazioni indirette	11.359	10.217
Personale dipendente		
a) Remunerazioni dirette	2.082.966	1.782.082
b) Remunerazioni indirette	591.575	542.448
B) REMUNERAZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	251.881	169.070
Imposte dirette	234.001	129.073
Imposte indirette	17.880	39.997
Sovvenzioni in c/esercizio	-	-
C) REMUNERAZIONE CAPITALE DI CREDITO	107.748	123.065
Oneri su mutui bancari	91.354	74.764
Altri	16.394	48.301
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	0	0
Dividendi (utili distribuiti alla proprietà)	-	-
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	1.368.282	1.463.235
Accantonamento a riserva	16.945	20.714
Utile a copertura delle perdite	-	149.230
Utile a nuovo per il residuo	321.954	244.321
Ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali	73.374	51.659
Ammortamenti delle immobilizzazioni materiali	956.009	997.311
F) LIBERALITÀ ESTERNE	0	0
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	4.560.642	4.225.593

PERFORMANCE ECONOMICA

RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



Il grafico evidenzia che la maggior parte del valore aggiunto è stato distribuito principalmente a:

- **Collaboratori per il 62,1%**, sotto forma di salari e stipendi ad evidenza del fatto che la maggior parte della ricchezza creata da Ambiente Servizi ricade su coloro che partecipano in maniera maggiore allo sviluppo della società;
- **Sistema Impresa per il 30%**, mediante l'utile d'esercizio non distribuito e destinato all'autofinanziamento e quote annuali di ammortamento;
- **Pubblica Amministrazione per il 5,5%**, rappresentato da imposte e tasse;
- **Capitale di rischio per il 2,4%**, rappresentato dall'ammontare di oneri finanziari remunerati ai prestatori di capitale di credito.



STATO PATRIMONIALE ATTIVO

	31.12.04	31.12.03
A) CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI	76.000	0
B) IMMOBILIZZAZIONI:	3.701.201	3.598.050
I. Immateriali	209.612	166.130
II. Materiali	3.483.489	3.400.570
III. Finanziarie	8.100	31.350
C) ATTIVO CIRCOLANTE:	7.024.200	5.128.217
II. Crediti	4.936.271	4.025.503
IV. Disponibilità liquide	2.087.929	1.102.714
D) RATEI E RISCONTI	186.464	76.806
TOTALE ATTIVO	10.987.865	8.803.073

STATO PATRIMONIALE PASSIVO

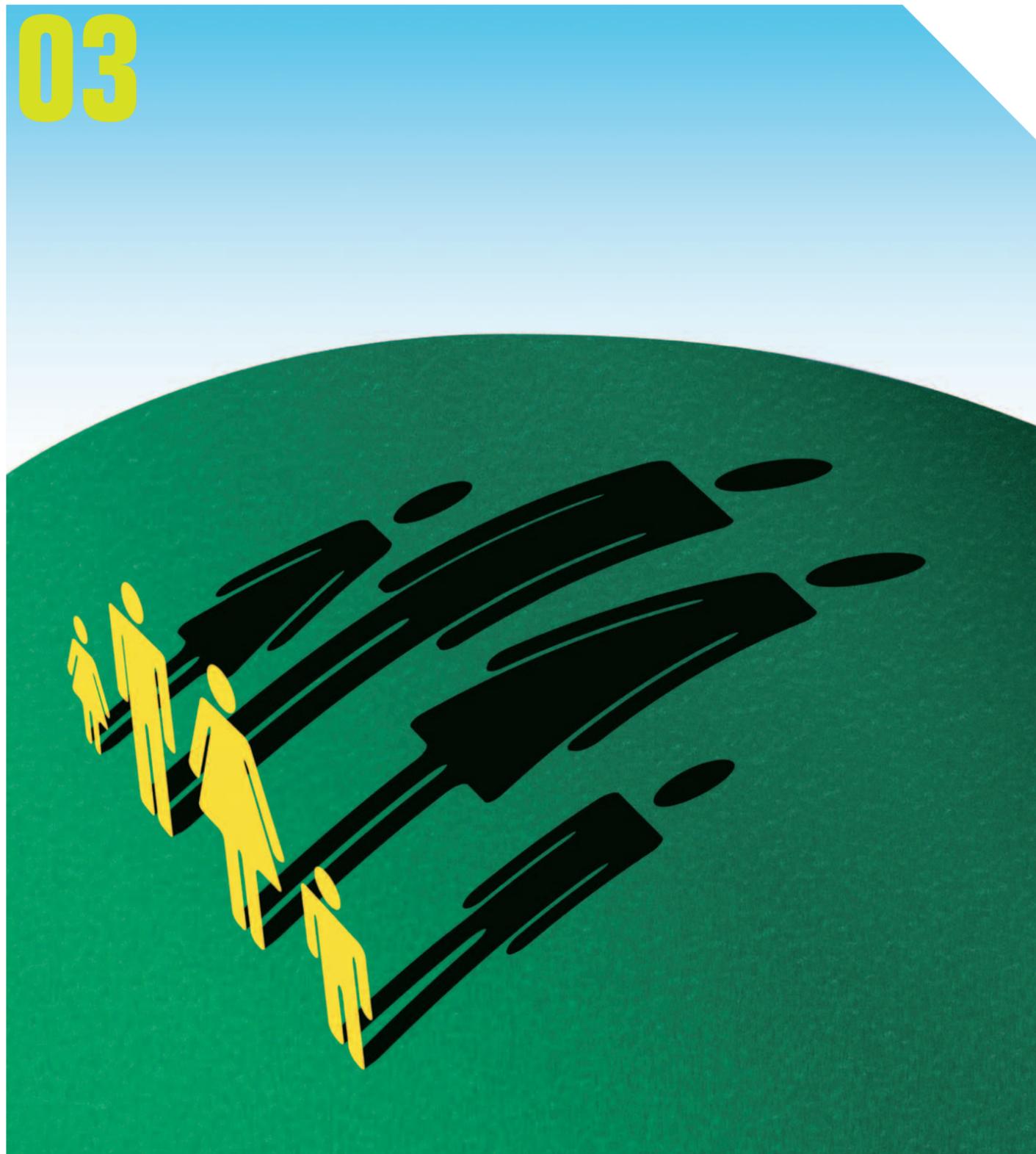
	31.12.04	31.12.03
A) PATRIMONIO NETTO	2.777.093	2.115.761
B) FONDI PER RISCHI E ONERI	0	8.250
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	278.021	159.224
D) DEBITI:	7.932.199	6.510.375
Debiti verso banche	2.391.893	2.801.427
Debiti verso fornitori	2.425.925	777.116
Debiti diversi	3.114.381	2.931.832
E) RATEI E RISCONTI	552	9.463
TOTALE PASSIVO	10.987.865	8.803.073

PERFORMANCE ECONOMICA

CONTO ECONOMICO

	31.12.04	31.12.03
A) VALORE DELLA PRODUZIONE	8.363.768	7.047.113
B) COSTI DELLA PRODUZIONE	7.690.473	6.394.702
6) Per materie prime, sussidiarie e di consumo	475.245	435.313
7) Per servizi	3.333.899	2.398.281
8) Per godimento di beni di terzi	171.858	165.776
9) Per il personale	2.622.447	2.272.935
10) Ammortamenti e svalutazioni	1.051.734	1.074.340
Altri costi	35.290	48.057
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI	(76.677)	(114.726)
D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ FINANZIARIE	(15.000)	0
E) PROVENTI E ONERI STRAORDINARI	(8.718)	5.653
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B±C±D±E)	572.900	543.338
Imposte	234.001	129.073
23) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	338.899	414.265

L'incremento dei costi per servizi 2003/2004, è dovuto principalmente a maggiori oneri per smaltimento, per carburanti e per servizi resi a nuovi Comuni soci.



PERFORMANCE SOCIALE

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. Per il perseguimento della propria missione risultano infatti molto importanti i rapporti instaurati con i vari stakeholder:

- gli azionisti, i principali fondatori;
- i dipendenti, la quotidiana forza vitale;
- i clienti, i fruitori 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 del know how e delle norme in materia di gestione dei rifiuti e della salvaguardia dell'ambiente;

- 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 diciotto Comuni soci di Ambiente Servizi sono azionisti particolari, poiché principali interlocutori con cui la Società 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. È perciò di fondamentale importanza per le Amministrazioni del territorio di riferimento, mantenere un dialogo frequente e costruttivo con l'Azienda al fine di ottimizzare la gestione del servizio sotto il profilo economico, organizzativo ed amministrativo per crescere e migliorare insieme.



Nel 2004 è stata istituita l'Assemblea di Coordinamento Intercomunale, composta dai rappresentanti legali di ciascun Ente locale, ognuno con responsabilità e diritto di voto pari alla quota di partecipazione in Ambiente Servizi. Obiettivo dell'organismo è garantire un ulteriore controllo sulla gestione dei servizi pubblici svolti dalla Società sotto il profilo dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità, oltre che verificare lo stato di attuazione degli obiettivi risultanti dai piani strategici aziendali.

Non ci sono contenziosi da segnalare con gli azionisti.

I risultati raggiunti in quest'ultimo anno nel potenziamento e miglioramento dei servizi, sono frutto dell'impegno, della competenza e della disponibilità della struttura organizzativa, rafforzata dal supporto di dodici persone in ragione delle nuove esigenze operative.

Ripartizione organico		2004	2003	2002
Direzione Generale	Uomini	1	1	1
	Donne	0	0	0
Amministrazione e Controllo Qualità	Uomini	2	2	0
	Donne	8	5	4
Tecnico Manutenzione	Uomini	58	52	43
	Donne	0	0	0
Gestione tariffazione e call center	Uomini	1	1	0
	Donne	3	2	0
TOTALE		73	63	48

L'organico di Ambiente Servizi, a fine 2004, è composto da 73 collaboratori, con un'età media di 31 anni per gli impiegati e 45 per gli operai. L'85% del corpo aziendale è di sesso maschile, in larga misura operatori che svolgono giornalmente il servizio di raccolta dei rifiuti; le donne sono invece occupate nell'area Amministrazione e Gestione tariffazione.

Fasce di età composizione %	2004 (%)	2003 (%)	2002 (%)
Fino a 30 anni	27	27	17
Da 31 a 40 anni	22	22	2
Da 41 a 50 anni	33	31	39
Oltre 50 anni	18	20	22

Negli ultimi tre anni la Società ha dato fiducia e garanzie ai suoi collaboratori con assunzioni a tempo indeterminato (88% dei contratti), a tempo determinato (9%) e con contratti di formazione-lavoro e di apprendistato (3%).

Evoluzione dell'organico	
Organico ad inizio periodo	63
Assunzioni	12
Dimissioni	1
Licenziamenti	--
Pensionamenti	--
Scadenza di contratti a termine	11
Rinnovo con contratto a tempo indeterminato	10
Organico a fine periodo	73

L'attenzione rivolta ai propri collaboratori è dimostrata sia dal continuo monitoraggio medico-sanitario, che l'Azienda effettua periodicamente su oltre il 90% dell'organico, per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro, sia dai progetti formativi avviati per il raggiungimento della certificazione di qualità (UNI EN ISO 9001:2000), ottenuta nei primi mesi del 2005. Tali attività sono realizzate coerentemente con la Politica per la Qualità che prevede tra gli obiettivi strategici aziendali, la crescita professionale dei propri dipendenti ed il miglioramento delle garanzie sulla salute e sicurezza dei collaboratori. I corsi di aggiornamento e formazione hanno interessato 57 dipendenti, per un totale di 344 ore trascorse in aula ad approfondire tematiche riguardanti

la sicurezza, la qualità, gli impatti ambientali, la comunicazione, la responsabilità sociale ed il Bilancio di Sostenibilità. In aggiunta ai percorsi formativi di cui sopra, i responsabili di area hanno partecipato a seminari e convegni su temi riguardanti le rispettive competenze (circa 100 ore complessive). Gran parte della formazione realizzata dalla Società per gli operatori avviene sul luogo di lavoro.

Numero e durata degli infortuni	2004	2003	2002
N° degli infortuni	15	10	16
In itinere	-	1	-
Durata delle assenze	227	218	311

PERFORMANCE SOCIALE

PROGETTO FORMAZIONE "BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ E RESPONSABILITÀ SOCIALE"

Nel maggio del 2005 la Società ha organizzato due incontri con i collaboratori per presentare i temi della responsabilità sociale d'impresa e dello sviluppo sostenibile, che hanno ispirato il progetto del Bilancio di Sostenibilità.

Alle sessioni di incontro la cui adesione era volontaria, hanno partecipato 30 collaboratori, appartenenti alle diverse funzioni aziendali.

Curiosità ed interesse hanno caratterizzato la partecipazione all'iniziativa dalla quale sono emerse delle proposte per migliorare la qualità dei servizi:

Rafforzare la comunicazione da parte di Ambiente Servizi agli utenti riguardo le modalità di erogazione del servizio al fine di far rispettare i giorni e gli orari di consegna dei cassonetti fuori delle abitazioni;

Favorire un migliore rapporto con i gestori delle ecopiazze (Comuni);



RELAZIONI INDUSTRIALI

Costo del personale	2004	2003	2002
Salari, stipendi...	TOTALE 1.900.596	1.622.392	1.079.073
operai	1.349.003,24	1.251.820,94	851.219
impiegati	551.592,76	370.571,06	227.854,00
Oneri sociali	TOTALE 591.575	542.488	378.592
operai	446.312,92	455.351,72	324.719,66
impiegati	145.262,08	87.136,28	53.872,34
TFR	TOTALE 130.275,96	108.095,00	71.876,22
operai	94.223,24	84.391,60	57.129,76
impiegati	36.052,72	23.703,40	14.746,46
N° dipendenti	TOTALE 73	63	48
operai	57	51	42
impiegati	16	12	6
TOTALE	2.622.446	2.272.975	1.529.541

Ambiente Servizi applica il Contratto Collettivo Nazionale previsto da Federambiente per calcolare la remunerazione di base dei propri collaboratori - impiegati ed operai - che viene integrata con l'applicazione del sistema di incentivazione aziendale legato al raggiungimento di obiettivi concordati. Nell'ambito di una politica di gestione per obiettivi e di contestuale

sviluppo dei collaboratori, la Società ha strutturato un percorso di valutazione delle prestazioni legato ad elementi di affidabilità, disponibilità, flessibilità, qualità del servizio, propositività, comportamenti verso utenti e colleghi, che determinano la corresponsione di riconoscimenti di merito. Il costo del lavoro tiene conto di un incremento di dodici unità lavorative e dell'entrata in

Partecipazione alla vita sindacale	2004	2003	2002
Iscritti a Organizzazioni Confederali	32	14	14
Dipendenti non iscritti Org. Sindacali	41	49	34
Totale	73	63	48

vigore del nuovo contratto Federambiente a partire dal 22 giugno 2003, il cui effetto si è diluito nel periodo compreso tra il 1° maggio 2003 e il 1° febbraio 2004. Il dialogo con le parti in questi anni si è realizzato con un confronto trasparente e collaborativo, che ha portato a siglare due accordi importanti. Il primo, già precedentemente accennato, riguarda i premi distribuiti ai dipendenti sulla base dei risultati da essi raggiunti. Il secondo riguarda la flessibilità dell'orario di lavoro attraverso la banca ore (meccanismo che permette di recuperare le ore svolte oltre il proprio orario ordinario). Un clima disteso che è stato dimostrato dalla totale assenza delle ore di sciopero e assemblee effettuate dall'organico.

Ambiente Servizi ha operato nel 2004 all'interno di un bacino che accoglie circa 130.000 residenti (+30%), su una superficie di 598 km². Le utenze servite sono state 52.900 (+20%), suddivise tra 48.300 domestiche e 4.600 non domestiche con un sistema di raccolta rifiuti basato sull'individualità e proiettato al futuro, per favorire chi personalmente crede ed investe sul rispetto dell'ambiente, minimizzando così l'impatto sull'ecosistema.

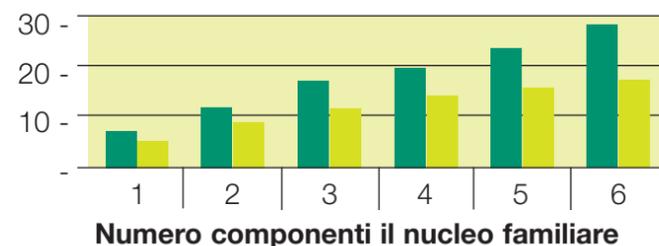
Attraverso l'istituzione del call center, l'invio semestrale del giornalino a tutti i cittadini e l'attivazione del sito internet, Ambiente Servizi ha creato un canale sempre aperto ai bisogni dei propri utenti.

CALL CENTER

Il call center è formato da 4 operatori, il cui compito è di rispondere alla richiesta di informazioni degli utenti e raccogliere la prenotazione dei servizi accessori. L'assistenza viene fornita anche in lingua inglese e francese. Gli operatori gestiscono inoltre l'attivazione delle utenze, in collegamento con gli uffici tributi e anagrafe dei Comuni aderenti. Costante è il coordinamento con la sede operativa, situata a Valvasone, per gestire le segnalazioni e i reclami. Il numero medio mensile delle chiamate in entrata al call center è di 1.200 circa, la cui durata media è di 2 minuti e 44 secondi.



Media svuotamenti/anno per tipologia



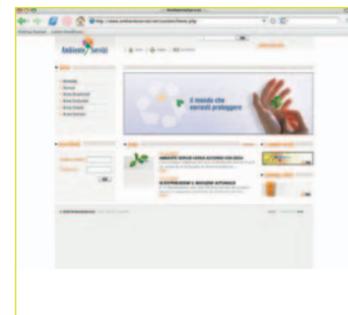
MAGAZINE AZIENDALE

Semestralmente Ambiente Servizi invia alle utenze servite il proprio magazine aziendale, "Ambiente Servizi News", che contiene i fatti salienti del semestre, notizie ed iniziative sui temi ambientali e le informazioni sui servizi erogati.



SITO INTERNET

Il sito internet è attivo dal mese di gennaio 2005. Il numero di visite avvenute nei primi sette mesi è pari a 3.818, il dato mensile medio è pari a 545 visite. È uno strumento di collegamento tra le Amministrazioni comunali, i cittadini e gli operatori, attraverso il quale gli utenti possono verificare la propria posizione tariffaria ed i Comuni possono ricevere informazioni sull'andamento del servizio.



PERFORMANCE SOCIALE

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Ambiente Servizi considera la comunicazione un elemento fondamentale per sensibilizzare e responsabilizzare i cittadini e raggiungere insieme obiettivi di eccellenza nelle percentuali di raccolta differenziata e di riduzione degli impatti ambientali.

Per questo motivo l'azienda investe risorse importanti nella comunicazione per la pubblicazione del magazine aziendale, la divulgazione di comunicati stampa, la realizzazione del bilancio di sostenibilità, sito aziendale, ecc., sia organizzando convegni, seminari ed incontri pubblici su temi specifici.

All'avvio del nuovo servizio di raccolta vengono organizzati nei Comuni Soci numerosi incontri con i cittadini al fine di illustrare le corrette modalità per una ottimizzazione del servizio. Come già avvenuto nei Comuni "storici" del bacino (dove sono state tenute circa 70 riunioni pubbliche che hanno coinvolto oltre 13.000 persone), anche in quelli nuovi sono stati organizzati incontri per presentare il servizio (a dicembre 2004 n° 5 incontri a Brugnera, a gennaio 2005 n° 7 incontri ad Azzano Decimo, nel mese di marzo 2005 n° 8 incontri a Fontanafredda).

A Fontanafredda si è tenuto un incontro in lingua inglese per favorire la nutrita comunità americana presente nel Comune.

PARTNERSHIP CON IL TERRITORIO

Ambiente Servizi ha come obiettivo primario la realizzazione sul territorio di un sistema di gestione dei rifiuti a bassissimo impatto ambientale, che intende realizzare attraverso un processo costante di innovazione delle modalità operative di raccolta. Ciò comporta, di conseguenza, investire nella raccolta differenziata, nella selezione sempre più raffinata delle materie prime, nel loro riutilizzo, nel trattamento a valle dei residui delle frazioni umide e secche limitando il più possibile il ricorso alle discariche. L'esperienza maturata da Ambiente Servizi ha dimostrato che è possibile realizzare una gestione efficiente della raccolta differenziata dei rifiuti, migliorare nel tempo gli standard di qualità fino a raggiungere livelli di eccellenza, riuscendo a contenere in maniera significativa i costi del servizio. Attualmente l'87% del quantitativo di rifiuti complessivamente raccolto da Ambiente Servizi (34.865.283 kg), viene avviato a recupero e solo il 13% finisce in discarica, che deriva dallo spazzamento stradale e dalle ceneri inerti del termovalorizzatore di Trieste (residui del processo di termovalorizzazione).

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI (CUSTOMER SATISFACTION)

A dicembre 2004 Ambiente Servizi ha avviato uno studio per individuare il livello di soddisfazione degli utenti relativamente al servizio erogato. L'analisi è stata condotta intervistando tutte le utenze residenti (42.111) in 14 dei Comuni serviti.

Ad ognuna di esse è stato infatti inviato, allegato al magazine aziendale, un questionario in cui si richiedeva il grado di soddisfazione su 10 aspetti del servizio erogato.

Per ognuno di essi poteva essere espresso un giudizio variabile da 1, molto insoddisfatto, a 5, estremamente soddisfatto, con la possibilità anche di inserire suggerimenti ritenuti utili o di giudicare l'aspetto "non valutabile".

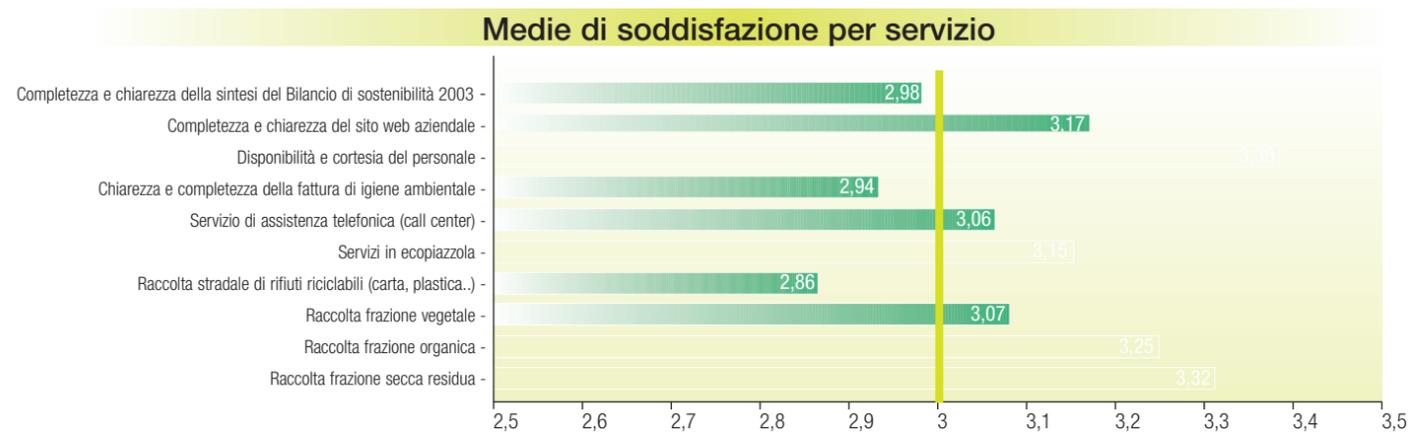
La risposta, che non richiedeva alcun costo di spedizione, ha dimostrato una particolare sensibilità degli stessi sull'argomento ed un grosso interesse all'iniziativa.

La percentuale di risposta è stata infatti del 9% circa, corrispondente a 3.800 schede ricevute.

Lo studio ha fornito ad Ambiente Servizi e alle Amministrazioni comunali preziosi elementi che saranno utili per apportare migliorie al servizio erogato per renderlo sempre più aderente alle esigenze ed alle aspettative degli utenti.



Il grafico illustra il livello medio di soddisfazione espresso nei Comuni intervistati relativamente al servizio erogato. In 12 dei Comuni interessati è stato riscontrato un livello medio di soddisfazione superiore a 3 ("soddisfatto"), mentre in due casi il livello medio è risultato inferiore (San Vito al Tagliamento 2,99 e San Martino al Tagliamento 2,86).



Il grafico riporta la valutazione media attribuita agli aspetti oggetto dell'indagine di soddisfazione. Gli utenti indicano nella disponibilità e cortesia del personale uno dei punti di forza di Ambiente Servizi.

Non esistono contenziosi significativi con i clienti.

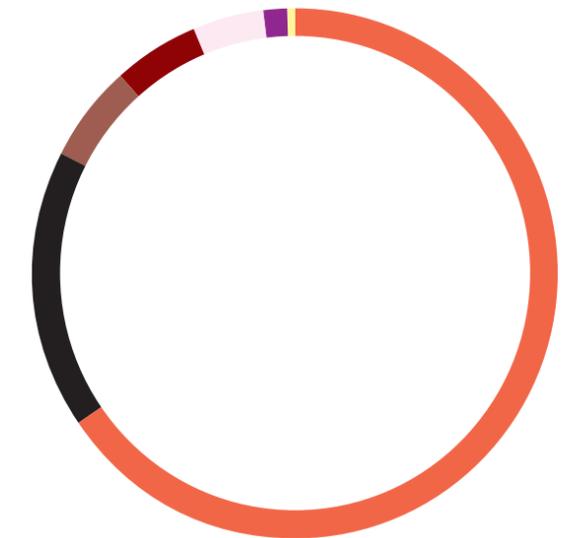
FORNITORI

Ambiente Servizi fonda i rapporti con i fornitori sulla fiducia, sulla trasparenza e sulla correttezza negoziale. Costante è la valutazione dei livelli di qualità ed affidabilità delle prestazioni di fornitura.

Regioni	N. Fornitori	%	Fatturato Fornitori 2004 (€)
EMILIA ROMAGNA	9	4,20%	68.783,06
FRIULI VENEZIA GIULIA	132	62,30%	3.094.835,41
LAZIO	9	4,20%	280.272,40
LOMBARDIA	21	10,00%	249.430,07
PIEMONTE	6	2,70%	206.686,85
TRENTINO ALTO ADIGE	4	1,90%	6.238,64
VENETO	31	14,70%	803.255,45
TOTALE	212	100,00%	4.709.501,88

FATTURATO FORNITORI 2004 SUDDIVISO PER REGIONI

- 65,71% ■ Friuli Venezia Giulia
- 17,06% ■ Veneto
- 5,95% ■ Lazio
- 5,30% ■ Lombardia
- 4,39% ■ Piemonte
- 1,46% ■ Emilia Romagna
- 0,13% ■ Trentino Alto Adige



Contenzioso con i fornitori

Si segnala che fra i debiti verso fornitori sono iscritti euro 839.637 per i quali è in corso un contenzioso con la ditta Snua Srl. Ambiente Servizi considera tale somma non dovuta in quanto generata da prezzi di smaltimento ritenuti superiori a quanto previsto dall'apposito Decreto del Direttore regionale all'ambiente del 4 marzo 2002 n. AMB. 195-PN/ESR/1278.

A tutela dei cittadini questo importo non è stato riconosciuto al fornitore così come, per criterio di prudenza è stato inserito a bilancio. In ogni caso Ambiente Servizi presenta riserve di liquidità idonee ad estinguere la passività ed eventuali oneri accessori in caso di soccombenza nel contenzioso.

FINANZIATORI

La situazione finanziaria di Ambiente Servizi nel 2004 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 istituto di credito nazionali, alla data del 31 dicembre 2004, ammonta a Euro 2.391.893,30. Non esistono contenziosi con i finanziatori.

STATO E ISTITUZIONI DI SETTORE

Per raggiungere gli obiettivi di recupero e di riciclo di materiali di imballaggio previsti dal Decreto Ronchi, sono stati istituiti il Consorzio nazionale imballaggi (CONAI) e specifici consorzi di filiera, ognuno dei quali si occupa della gestione di una singola tipologia di materiale. Per favorire ed incentivare il miglioramento della raccolta differenziata e quindi raggiungere gli obiettivi stabiliti dal Decreto Ronchi, è stato stipulato tra ANCI (associazione nazionale comuni italiani) e CONAI l'accordo che prevede l'erogazione da parte dei Consorzi di filiera di contributi ai comuni o società da loro delegate alla gestione dei rifiuti, proporzionati alla quantità e qualità dei materiali raccolti (minori sono le percentuali di impurità sul totale raccolto maggiore è il corrispettivo).

Per quanto concerne la raccolta di carta e cartone, Comieco - Consorzio Nazionale Recupero e Riciclo degli Imballaggi a base Cellulosica - effettua annualmente delle analisi per verificare la qualità del conferito; durante il 2004 la percentuale di impurità media riscontrata sulla raccolta di Ambiente Servizi, si è attestata al 3,4% (-1,6% rispetto al 2003), corrispondente ad un contributo variabile pari a 84 € per ogni tonnellata raccolta dalle aziende e 18,48 € per ogni tonnellata raccolta dai cassonetti stradali.

Sono invece più frequenti le verifiche qualitative effettuate da Corepla - Consorzio Nazionale per la Raccolta, il Riciclaggio ed il Recupero dei Rifiuti di Imballaggi in Plastica - (cadenza mensile). Il lavoro svolto dalla Società e l'importante collaborazione degli utenti hanno permesso di ottenere nel 2004 una percentuale di impurità del 18% (+2% rispetto al 2003), corrispondente alla seconda fascia di merito, corrispondente ad un contributo pari a 159,89 € per ogni tonnellata raccolta.

Ambiente Servizi mantiene inoltre costanti relazioni 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.

Non esistono contenziosi con lo Stato e le Istituzioni di settore.



PERFORMANCE SOCIALE

COLLETTIVITÀ

Nel 2005 Ambiente Servizi ha partecipato all'iniziativa "Comuni Ricicloni" basata sui dati delle raccolte rifiuti del 2004 ed organizzata da Legambiente con il patrocinio del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio. Giunta all'undicesima edizione, "Comuni Ricicloni", ha riscosso un buon successo di partecipazione; degli oltre 2.000 Comuni che hanno deciso di partecipare, 606 hanno superato il 50% di raccolta differenziata. Per tenere conto delle diverse realtà economiche e regionali, nonché dei diversi gradi di esperienza acquisiti, la distribuzione dei riconoscimenti è avvenuta per classi di grandezza demografica dei comuni e sulla base di macro aree geografiche: le regioni del nord, quelle del centro e del sud.

All'iniziativa hanno aderito alcuni Comuni della provincia di Pordenone. Una partecipazione promossa da Ambiente Servizi, in considerazione degli ottimi risultati ottenuti dal punto di vista ambientale da parte dei Comuni.

3 posto di Ambiente Servizi nella classifica "Cento di questi Consorzi" grazie ad una raccolta differenziata del 67,54%

1 posto del Comune di San Martino al Tagliamento per il miglior programma di divulgazione del compostaggio domestico. Su 570 famiglie residenti, ben l'84% autosmaltisce la frazione organica dei prodotti.

Gli altri comuni...
3 posto: Sesto al Reghena
4 posto: Pasiano di Pordenone
6 posto: Morsano al Tagliamento
8 posto: Arzene
9 posto: Zoppola

Area Nord Italia
comuni con più di 10.000 abitanti

1 posto: Roncade
 13 posto: Fiume Veneto
 25 posto: San Vito al Tagliamento
 40 posto: Sacile
 137 posto: Aviano

Area Nord Italia
comuni con meno di 10.000 abitanti

23 posto: Casarsa
 52 posto: Valvasone
 63 posto: Pravisdomini
 68 posto: Arzene

La classifica viene stilata sulla base di un "indice di gestione" che tiene conto non solo della percentuale di raccolta differenziata, ma di molteplici indicatori di buona gestione, quali ad esempio riduzione del quantitativo di rifiuti prodotti, sicurezza dello smaltimento, efficacia del servizio, ecc.

Nelle classifiche, sono riportati i dati dei Comuni in cui Ambiente Servizi ha effettuato la raccolta rifiuti per tutto il 2004.

I Comuni nuovi soci che hanno iniziato ad usufruire dei servizi successivamente l' 1.1.2004, parteciperanno alle edizioni future dell'iniziativa.



PERFORMANCE AMBIENTALE

L'ASPETTO AMBIENTALE NELLA POLITICA GESTIONALE

Il tema della salvaguardia ambientale ha assunto negli ultimi anni sempre maggior rilievo come conseguenza dello sfruttamento indiscriminato di energia e materie prime, caratteristico del sistema produttivo delle moderne civiltà industrializzate. Uno dei principali problemi ambientali della nostra generazione è il così detto "effetto serra" conseguenza dell'emissione di alcuni

gas che generano il surriscaldamento della terra. Tra le cause più importanti dell'effetto serra c'è l'emissione di anidride carbonica.

È proprio riguardo a tali emissioni che si lega il tema della gestione dei rifiuti, i quali se gestiti in modo inadeguato o se abbandonati nelle discariche generano l'emissione di enormi quantità di anidride carbonica.

Per Ambiente Servizi l'attenzione all'ambiente si concretizza nell'utilizzo di risorse e materiali a basso impatto ambientale come ad esempio i carburanti ecologici largamente impiegati nei mezzi, e nella continua informazione al territorio dei benefici ottenuti alla differenziazione attenta e responsabile dei rifiuti.

STUDIO SULLA RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

L'attività di Ambiente Servizi fornisce un importante contributo nella riduzione degli impatti ambientali generati dai rifiuti. Il processo virtuoso del riciclo comporta contemporaneamente una serie di effetti positivi che sono sintetizzati nell'immagine sottostante.

Il risparmio di emissioni nocive di CO₂ in atmosfera grazie alla raccolta effettuata da Ambiente Servizi nel 2004, è di 11.450 t di CO₂ equivalente. Se tale sistema virtuoso fosse stato applicato in tutti i comuni del Friuli Venezia Giulia, si sarebbe ottenuto

un risparmio di emissioni di CO₂ corrispondente a quello che viene trattenuto attraverso il processo naturale svolto da 190.000 alberi (corrispondente ad una superficie boschiva uguale a quella occupata da 1.000 campi da calcio) oppure dall'installazione di pannelli solari in 92.000 villette (come in una città di 250.000 abitanti).

Nota: i dati presenti nel documento relativamente alla raccolta dei rifiuti fanno riferimento alle informazioni dichiarate dalla Società per l'elaborazione dei M.U.D. (Modelli Unici di Dichiarazione ambientale).

Effetti positivi del processo virtuoso del riciclo:

- **Risparmio di materia** prima vergine
- **Risparmi di energia** derivanti dall'utilizzo di materiali recuperati piuttosto che materie prime vergini durante la produzione.
- **Risparmio di emissioni di CO₂ nell'atmosfera** (principale causa dell'effetto serra) grazie al mancato smaltimento in discarica dei rifiuti.

CARTA E CARTONE

La carta è un prodotto formato da un sottile strato di fibre di cellulosa intrecciate e da varie sostanze aggiuntive (collanti, coloranti, sostanze minerali). Inizialmente la carta si produceva con processi manuali e la materia prima era costituita da stracci triturati, macerati e sbiancati.

Solo nell'ottocento il legno incomincia ad essere impiegato a questo scopo, ottenendo carta da una miscela contenente il 60% di segatura (pasta di legno) e il 40% di pasta di stracci. Più tardi si è riusciti ad estrarre dai vegetali la cellulosa e ad ottenere così una carta più bianca e robusta. Riprodurre la carta consente di risparmiare risorse ed energie.

Benefici ambientali

Con i 5.941.020 Kg di carta raccolta nel 2004 da Ambiente Servizi, si è ottenuto:

- **risparmio di materie prime.** Per produrre la stessa quantità di carta che è stata avviata a riciclo nel 2004 dalla Società, partendo da materie prime vergini, sarebbero stati necessari 90.000 alberi e 2,6 milioni di metri cubi d'acqua.
- **minori emissioni nocive in atmosfera** pari a 7.770 tonnellate di CO₂ eq., il che corrisponde alla quantità di emissioni trattenute attraverso il processo naturale svolto da 10.500 alberi.

Il percorso del rifiuto



PERFORMANCE AMBIENTALE

PLASTICA

Le materie plastiche sono sostanze artificiali prodotte dall'industria utilizzando soprattutto petrolio oltre che gas naturale e carbone per l'energia.

Esistono molti tipi di plastica, diversi tra loro per aspetto esteriore, caratteristiche e destinazione d'uso, ma tutte ampiamente utilizzate perché resistenti, leggere, lavabili, economiche e facilmente riproducibili in serie e soprattutto funzionali alla conservazione dei cibi, seppur difficilmente degradabili nel tempo.

Benefici ambientali

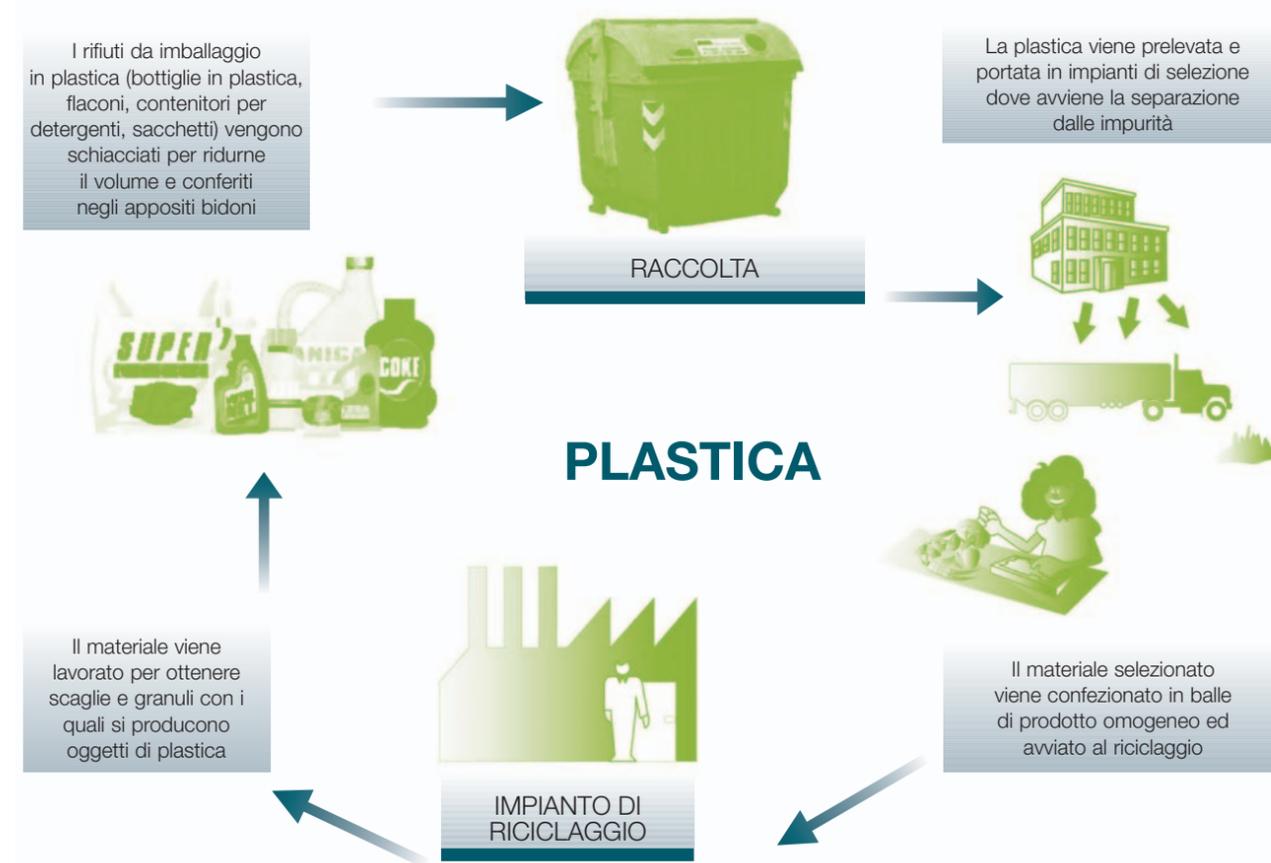
Il contributo ambientale con la raccolta del 2004 (2.277.340 Kg di plastica), corrisponde al risparmio di emissioni nocive in atmosfera pari a 1.140 tonnellate di CO₂ eq.

Per produrre una quantità di plastica riciclata pari allo stesso quantitativo raccolto nel 2004 da Ambiente Servizi, si ottengono i seguenti benefici ambientali:

- **risparmio sulle materie prime impiegate.** Vengono infatti risparmiati circa 2,2 milioni di litri di petrolio (sufficienti a fare il pieno ad oltre 50.000 autovetture).

- **emissioni evitate di anidride carbonica.** Vengono evitate emissioni nocive equivalenti a quelle provocate da 95 viaggi di un aereo che trasporta 150 persone nella linea Roma - Milano.

Il percorso del rifiuto



VETRO

Il vetro cavo per imballaggio è un vetro per la maggior parte sodico – calcico che si ottiene attraverso la fusione di materie prime quali, principalmente, silice di sodio e carbonato di calcio. La silice, o sabbia è la materia prima propriamente vetrificante ed è presente nella composizione della miscela “tradizionale” per il 60 - 65% circa. L'imballaggio in vetro è noto per essere il materiale riciclabile per eccellenza, perché mantiene la propria qualità anche dopo numerosi trattamenti. Oltre alla caratteristica appena descritta gli appartengono anche quelle di resistenza, trasparenza e di isolante.

Benefici ambientali

Considerato che utilizzando 1 Kg di vetro riciclato, si ricava 1 Kg di prodotto nuovo, si può affermare che con i 3.336.325 Kg di vetro raccolti nel 2004, sono state risparmiate altrettante materie prime. Attraverso il riciclaggio inoltre, si ottengono anche dei consistenti benefici ambientali. La Società infatti con quanto raccolto nel 2004 ha permesso di abbattere la quantità di emissioni di anidride carbonica in atmosfera corrispondenti a quelle che vengono trattenute attraverso il processo naturale svolto da 3,5 ettari di area boschiva.

Di seguito vengono elencati alcuni esempi di beneficio ambientale creati dai 3.336.325 Kg di rifiuti in vetro raccolti da Ambiente Servizi:

- **riduzione di 1.000 tonnellate di CO₂** equivalenti, corrispondenti allo stesso risparmio ottenuto da 670 pannelli solari in altrettante villette.
- **riduzione di emissioni di CO₂** in atmosfera equivalenti al blocco totale di tutte le automobili presenti nel bacino in cui sono stati raccolti i rifiuti in vetro per 2 giorni e 2 notti.

Il percorso del rifiuto



PERFORMANCE AMBIENTALE

LEGNO

Il legno è un materiale organico ed è in grado di riprodursi naturalmente. È un materiale igienico perché facilmente pulibile, igroscopico, in quanto assorbe l'umidità, e biodegradabile al 100%, infatti può essere recuperato facilmente. Il legno è una materia prima di fondamentale importanza, oltre che per generare calore, per la costruzione di edifici, di arredi, di mezzi di trasporto e per proteggere materiali ed oggetti delicati. Da esso si ottiene anche la carta.

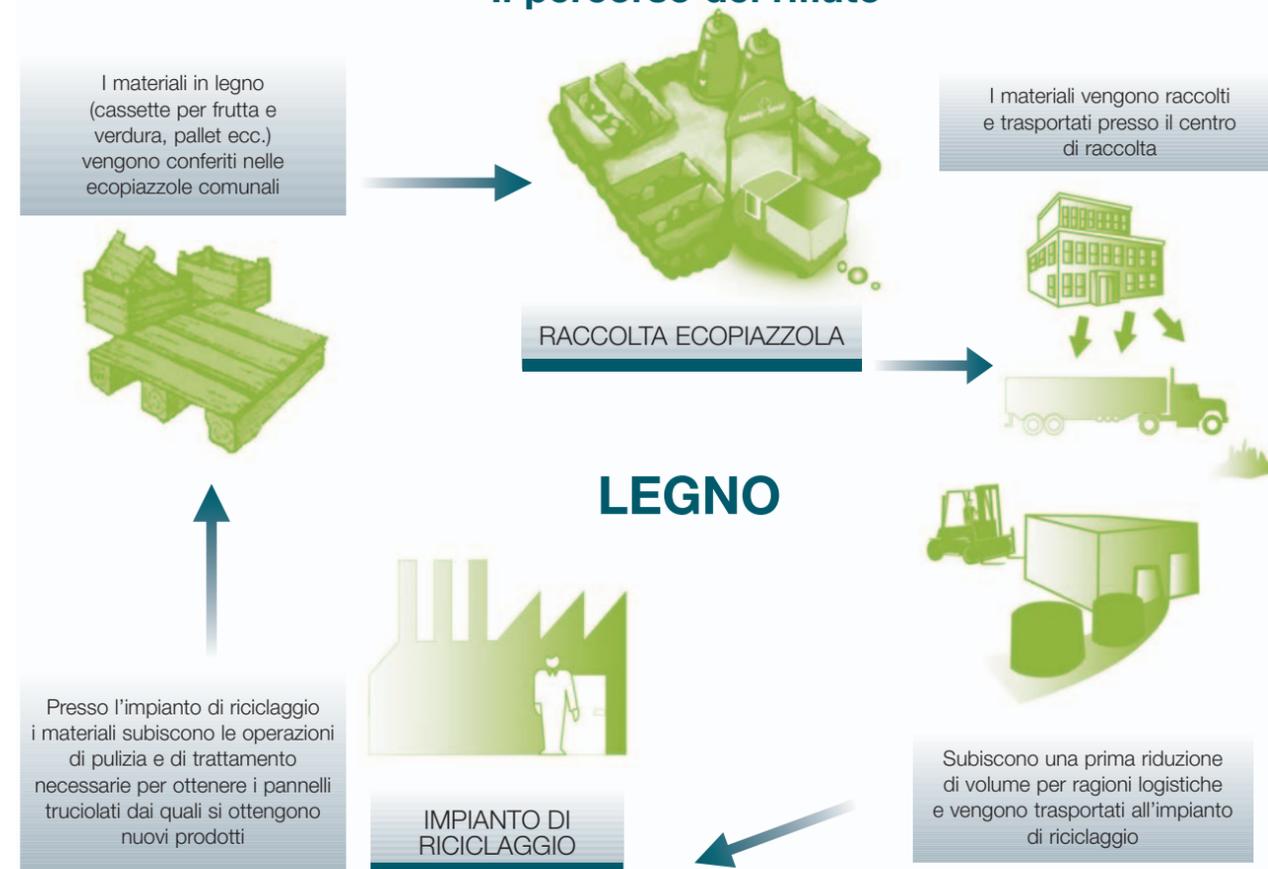
Benefici ambientali

Ambiente Servizi, avviando il legno raccolto al riciclo permette di risparmiare emissioni nocive all'atmosfera che il rifiuto in legno, se portato in discarica, produrrebbe in grandi quantità. I benefici del riciclaggio del legno possono essere riassunti in:

- **emissioni evitate di metano.** Il legname conferito in discarica, infatti, rilascia metano (CH₄), che è un “gas serra” con un impatto sull'effetto serra più elevato di quello della CO₂;

- **emissioni evitate di anidride carbonica.** Il carbonio presente nelle fibre legnose all'interno di un nuovo prodotto rimane “congelato”. Tale quantitativo non verrà rilasciato in atmosfera per tutto il tempo di vita del prodotto riciclato stesso dando vita ad un “credito ambientale”. Per effetto della fotosintesi clorofilliana infatti l'albero sottrae all'atmosfera CO₂, principale responsabile dell'effetto serra. Il beneficio ambientale apportato dalla società con i 799.530 Kg di rifiuti in legno raccolti nel 2004, può essere quantificato con un risparmio di emissioni di anidride carbonica in atmosfera pari a 800 tonnellate di CO₂ equivalente.

Il percorso del rifiuto



ALLUMINIO

L'alluminio è un minerale molto comune reperibile in natura dove non si trova mai allo stato metallico ma combinato ad altri elementi. Il minerale dove si trova più ossido di alluminio è la bauxite. L'alluminio grazie alle sue eccezionali proprietà è indispensabile per numerosi tipi di confezioni.

Le sue principali caratteristiche sono:

- Leggerezza
- Resistenza alla corrosione
- Inattaccabilità dalla maggior parte delle sostanze chimiche
- Mancanza di tossicità, ed è quindi indicato per le confezioni degli alimenti.

L'alluminio possiede inoltre caratteristiche ottimali per il riciclaggio. Oggi circa 1,5 Kg su 4 Kg di materiale è ricavato da oggetti d'alluminio riciclati, basti pensare che per costruire una bicicletta completa di accessori occorrono 800 lattine oppure che per fabbricare un caffettiera ne occorrono 37.

Benefici ambientali

Il beneficio ambientale apportato dalla Società con i 20.098 Kg di rifiuti in alluminio raccolti nel 2004, corrisponde ad un risparmio di emissioni di anidride carbonica in atmosfera pari a 181 tonnellate di CO₂ equivalenti.

Il percorso del rifiuto



PERFORMANCE AMBIENTALE

RACCOLTA RIFIUTI

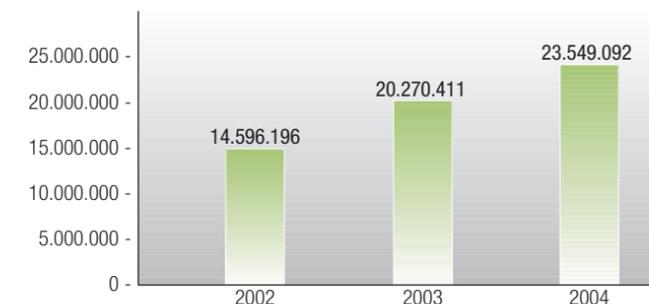
L'obiettivo principale di Ambiente Servizi è realizzare sul territorio un sistema di raccolta e gestione dei rifiuti a bassissimo impatto ambientale, attraverso un processo costante di innovazione delle modalità operative di raccolta e smaltimento. Significativo è l'incremento medio della raccolta differenziata del 2004 rispetto agli anni precedenti, a conferma della validità delle scelte operate. Con il 67,54% di raccolta differenziata, Ambiente Servizi si colloca tra le aziende di punta del settore. Il perfezionamento del sistema di raccolta differenziata ha portato a un incremento del quantitativo dei rifiuti rac-

In particolare la Società è stata impegnata in un confronto costante con Amministrazioni comunali e Associazioni di categoria per agevolare lo smaltimento dei rifiuti dei settori imprenditoriali.

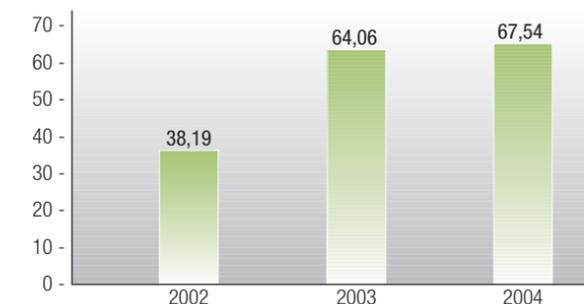
Di seguito viene rappresentato graficamente il trend di alcuni indicatori relativi alle principali tipologie di rifiuto differenziato. (valori espressi in kg)



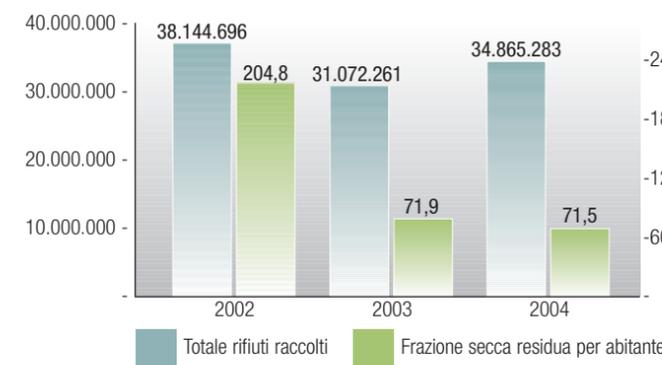
Totale raccolta differenziata (peso in kg)



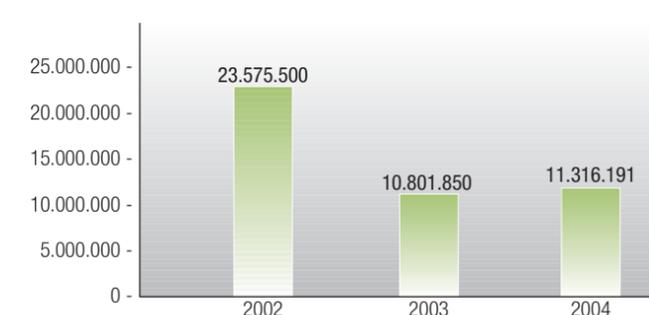
Percentuale raccolta differenziata



Totale rifiuti raccolti (valori espressi in kg)



Totale raccolta indifferenziata (peso in kg)



Nel 2004 si è verificato un ulteriore incremento medio della raccolta differenziata rispetto agli anni precedenti, a conferma della validità delle scelte operate da Ambiente Servizi. Con il 67,54 per cento di raccolta differenziata, Ambiente Servizi si colloca tra le aziende di punta del settore. Anche considerando il dato di Azzano Decimo (che è riferito ad un periodo di soli 8 mesi e con un sistema di raccolta non porta a porta), la media risulta ugualmente di tutto rispetto, collocandosi al 65,21 per cento. Si tratta comunque di un valore prudenziale, in quanto il sistema di classificazione utilizzato da Ambiente Servizi considera indifferenziati i rifiuti

ingombranti, contrariamente alle elaborazioni dell'ARPA FVG secondo le quali gli indici di raccolta nel bacino di Ambiente Servizi supererebbero il 70%. Tutti i Comuni serviti da Ambiente Servizi risultano collocati ai vertici della graduatoria regionale della raccolta differenziata. **Nel 2003 i 14 comuni serviti risultavano essere tra i primi 15 della Regione per percentuale di raccolta differenziata.** Nel 2004 le performances sono migliorate come evidenziato nella tabella.

Confronto percentuali di raccolta differenziata per Comune

Comuni	% 2004	% 2003	2004/2003
ARZENE	68,50%	68,27%	+ 0,23%
CASARSA DELLA DELIZIA	75,31%	72,07%	+ 3,24%
CHIONS	65,70%	57,11%	+ 8,59%
CORDOVADO	70,06%	67,79%	+ 2,27%
FIUME VENETO	70,45%	66,69%	+ 3,76%
MORSANO AL TAGLIAMENTO	63,73%	62,56%	+ 1,17%
PASIANO DI PORDENONE	65,22%	63,95%	+ 1,27%
PRAVISDOMINI	64,15%	64,81%	- 0,66%
SACILE	64,49%	61,29%	+ 3,2%
SAN MARTINO AL TAGLIAMENTO	67,17%	67,15%	+ 0,02%
SAN VITO AL TAGLIAMENTO	68,53%	65,24%	+ 3,29%
SESTO AL REGHENA	64,26%	59,17%	+ 5,09%
VALVASONE	70,40%	66,29%	+4,11%
ZOPPOLA	64,19%	59,06%	+ 5,13%

Il Comune di Azzano Decimo non è compreso nella tabella, poichè il servizio è stato attivato ad Aprile 2004 e ha fornito dei dati di raccolta parziali e non confrontabili con gli altri.

PERFORMANCE AMBIENTALE

AUTOMEZZI

La ricerca di soluzioni tecnologiche sempre più efficienti ed avanzate rappresenta uno degli elementi della politica perseguita da Ambiente Servizi durante la costituzione del suo parco automezzi: composto da 53 veicoli, di cui 26 con motore certificato Euro 3 e 2 a trazione elettrica.

I principali mezzi utilizzati dalla Società per la raccolta dei rifiuti, dagli autocompattatori agli autocarri scarrabili, sono dotati delle più sofisticate tecnologie come telecamere e pesatori di precisione, per permettere ad un'unica persona di svolgere autonomamente il compito assegnato. Nei prossimi mesi sarà installato sui principali mezzi adibiti alla raccolta porta a porta e alla raccolta dei bidoni stradali, un sistema di rilevazione satellitare attraverso il quale la Società potrà monitorare costantemente il percorso di raccolta, in modo da aumentare l'efficienza e ridurre i tragitti percorsi.

Le azioni preventive e correttive necessarie al continuo miglioramento e contenimento degli impatti ambientali per quanto riguarda il parco mezzi sono già state avviate, come ad esempio l'utilizzo nei mezzi di raccolta e trasporto di carburanti "ecologici" (Ecodiesel B con 25% di gasolio vegetale), o ancora l'utilizzo di detersivi e detergenti biologici per il lavaggio dei cassonetti per la raccolta differenziata, programmata annualmente e svolta con l'ausilio di appositi mezzi lavacassonetti.

IMPIANTO DI DEPURAZIONE DELLE ACQUE

Ambiente Servizi gestisce un impianto di depurazione delle acque in grado di servire un vasto bacino del territorio:

Comuni serviti	Abitanti serviti (ISTAT 2001)	Utenze servite
ARZENE	1.608	735
CASARSA DELLA DELIZIA	8.135	3.271
SAN MARTINO AL TAGLIAMENTO	1.336	685
SAN VITO AL TAGLIAMENTO	13.316	5.750
VALVASONE	1.936	961
TOTALE	26.331	11.402

L'impianto nel 2004 ha trattato 3,5 milioni di metri cubi d'acqua e 870 tonnellate di fanghi, confermando i valori dell'anno precedente. Le analisi sulla qualità dell'acqua trattata vengono eseguite con cadenza mensile da un laboratorio specializzato che ha rilevato come nel corso del 2004 i valori registrati si sono attestati sempre sotto i limiti di legge e in particolare sono stati rilevati i valori di seguito indicati:

- Valore medio B.O.D.₅: 13,2 mg/l (limite secondo D.lgs 152/99, max 25 mg/l)
- Valore medio C.O.D: 27,2 mg/l (limite secondo D.lgs 152/99, max 125 mg/l)

Non sono mancati investimenti e interventi per la manutenzione e l'ammodernamento delle strutture. Tra i principali interventi, da segnalare l'installazione di un ampliamento del sistema di telecontrollo e di gestione degli allarmi con lo scopo di realizzare un sistema di automazione in grado di garantire la continuità del servizio di depurazione.

Anche il gruppo elettrogeno di emergenza è stato oggetto di interventi con l'adeguamento dell'esistente cabina di trasformazione e relative opere complementari atte a limitare gli eventuali disservizi all'impianto di depurazione causati dalla mancanza di energia elettrica. La necessità di una corretta misurazione delle portate d'acqua a carico dei singoli Comuni che usufruiscono del servizio ha portato alla installazione in rete di misuratori per la rilevazione puntuale delle portate dei singoli Comuni.

...we recycle...w

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

PERFORMANCE ECONOMICA

- Controllo continuo dei parametri economici di business per il conseguimento, di sempre maggiori livelli di efficienza/produttività
- Nuovi soci nella compagine sociale

PERFORMANCE SOCIALE

- Proseguimento nella formazione e nello sviluppo delle competenze professionali dei collaboratori
- Miglioramento della qualità e della completezza della comunicazione

VERSO GLI UTENTI, riguardo:

- i servizi di raccolta
- la tariffa di igiene ambientale

VERSO I COMUNI, riguardo:

- i dati sulle raccolte

Indagini di settore su efficacia ed efficienza dei sistemi di raccolta

- Monitoraggio della flotta mezzi per il miglioramento dei servizi
- Organizzazione di gruppi di lavoro con i Comuni per migliorare la qualità dei servizi e la loro economicità
- Miglioramento della soddisfazione dei clienti

PERFORMANCE AMBIENTALE

- Sviluppo di nuove iniziative per la sensibilizzazione delle famiglie e degli studenti sulle tematiche ambientali
- Miglioramento della percentuale di raccolta differenziata
- Innovazione continua delle metodologie di raccolta
- Nuovi servizi di raccolta per rifiuti speciali



Gruppo di Lavoro interno:
Ambiente Servizi SpA

Coordinamento e Consulenza:
*SEAN Social & Ethical Auditing & Accounting Network e
KPMG Global Sustainability Services*

Progetto grafico e stampa:
TEND

Stampato su Cyclus Print - carta riciclata al 100% 



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