

Bilancio di Sostenibilità

2005



L'Ambiente migliora con noi

Ambiente Servizi Spa
33078 San Vito al Tagliamento (PN)
Tel. +39 0434 84.22.22
Fax +39 0434 84.22.90
ambienteservizi@ambiente servizi.net
www.ambienteservizi.net



INDICE

- 6 Lettera del Presidente
- 8 Premessa metodologica
- 9 Processo di gestione responsabile

1 IDENTITÀ

- 13 Storia
- 14 Contesto
- 15 Valori
- 16 Missione e Strategie
- 17 Struttura organizzativa
- 18 Il Servizio: efficienza e sostenibilità

2 PERFORMANCE ECONOMICA

- 21 Determinazione del valore aggiunto
- 22 Distribuzione del valore aggiunto
- 23 Stato Patrimoniale
- 24 Conto Economico

3 PERFORMANCE SOCIALE

- 27 Mappa degli stakeholder
- 28 Collaboratori
- 31 Soci
- 32 Clienti
- 35 Utenti
- 38 Fornitori
- 39 Finanziatori
- 40 Stato e Istituzioni di settore
- 40 Collettività

4 PERFORMANCE AMBIENTALE

- 43 L'aspetto ambientale nella politica di Ambiente Servizi
- 43 Il processo di gestione del rifiuto
- 44 La raccolta rifiuti
- 45 Valorizzazione dei rifiuti raccolti
- 46 Riutilizzo: Alluminio, Carta, Legno, Plastica, Vetro, Frazione organica e vegetale
- 52 Termovalorizzazione: Frazione secca residua, assimilati e ingombranti
- 53 Utilizzare risorse e materiali a basso impatto ambientale
- 54 Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale

5 OBIETTIVI MIGLIORAMENTO

Ambiente Servizi, proseguendo nel suo cammino di sostenibilità, intende esprimere in modo trasparente la propria missione e i propri valori che pongono la persona e l'ambiente al centro delle strategie di impresa. Il Bilancio di Sostenibilità racconta come Ambiente Servizi sia in grado di conciliare il proprio legittimo interesse al profitto con l'impegno al miglioramento continuo della qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini.

I nostri servizi sono stati strutturati sulla base di una costante attenzione alla loro sostenibilità ambientale, attraverso l'ascolto delle esigenze di un territorio in continua evoluzione, al fine di avviare un circolo virtuoso di recupero e valorizzazione dei materiali.

Abbiamo raggiunto risultati di assoluta eccellenza, come è stato riconosciuto da Legambiente, con il secondo miglior risultato a livello nazionale fra i consorzi di gestione, per i risultati di raccolta differenziata e per i singoli contributi di tutti i Comuni gestiti da Ambiente Servizi, grazie al coinvolgimento encomiabile dei cittadini.

Inoltre, l'esercizio 2005 si è chiuso con risultati economici più che soddisfacenti, consolidando il positivo andamento gestionale che prosegue dalla nascita di Ambiente Servizi.

Tutto questo non sarebbe stato possibile senza la professionalità, la competenza e l'impegno di tutti i collaboratori che hanno permesso un continuo miglioramento dei nostri servizi dal punto di vista dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità.

Il Bilancio di Sostenibilità dimostra il nostro impegno nel voler proseguire nel percorso di uno sviluppo sostenibile duraturo, implementando il nostro sistema di gestione della responsabilità sociale e della compatibilità ambientale, con obiettivi di costante miglioramento che rafforzino gli attuali standard di qualità.

Il Presidente
Isaia Gasparotto

Il Bilancio di Sostenibilità è lo strumento che per il terzo anno consecutivo ci permette di “rendere conto” in modo trasparente e schietto delle attività svolte, dei progetti sviluppati e delle progettualità presenti nella nostra azienda, in modo da poterci confrontare con la nostra comunità ponendoci come interlocutori responsabili e attenti al contesto nel quale ci troviamo.

Questa edizione rappresenta un affinamento delle precedenti, mostrando l’orientamento verso il miglioramento continuo sia della nostra gestione socialmente responsabile sia del suo rendiconto.

Quest’anno abbiamo infatti scelto di fare esplicito riferimento alle linee guida nazionali del GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) che ci hanno fornito utili spunti per arricchire il nostro documento.

La struttura del Bilancio di Sostenibilità 2005 si articola quindi in cinque sezioni:

- 1- Identità**, dove sono esplicitati i valori guida assunti dalla Società per orientare, insieme alla missione, le strategie e le scelte aziendali applicate;
- 2- Performance economica**, dove sono indicate le risorse economiche prodotte, gli indicatori economico-finanziari rilevanti, lo schema di calcolo e di ripartizione del valore aggiunto;
- 3- Performance sociale**, dove si descrivono i flussi di scambio tra la Società e le diverse categorie di stakeholder (azionisti, collaboratori, utenti, fornitori, finanziatori, Stato e Istituzioni di settore, collettività);
- 4- Performance ambientale**, dove sono descritti i principali impatti ambientali della Società;
- 5- Obiettivi di miglioramento**, dove sono riportati i traguardi che l’azienda si pone di raggiungere nel suo percorso di crescita.

NOTE

- Tutti i dati e le informazioni si riferiscono ad Ambiente Servizi S.p.A., anche indicata come “Azienda” o “Società”.
- Con “anno 2003”, “anno 2004”, “anno 2005”, si intendono i dati e le informazioni al 31.12, oggetto del Bilancio di Esercizio di Ambiente Servizi S.p.A. o a documenti interni alla Società.
- I dati presenti nel documento relativamente alla raccolta dei rifiuti fanno riferimento alle informazioni dichiarate dalla Società per l’elaborazione del M.U.D. (Modello Unico di Dichiarazione ambientale).

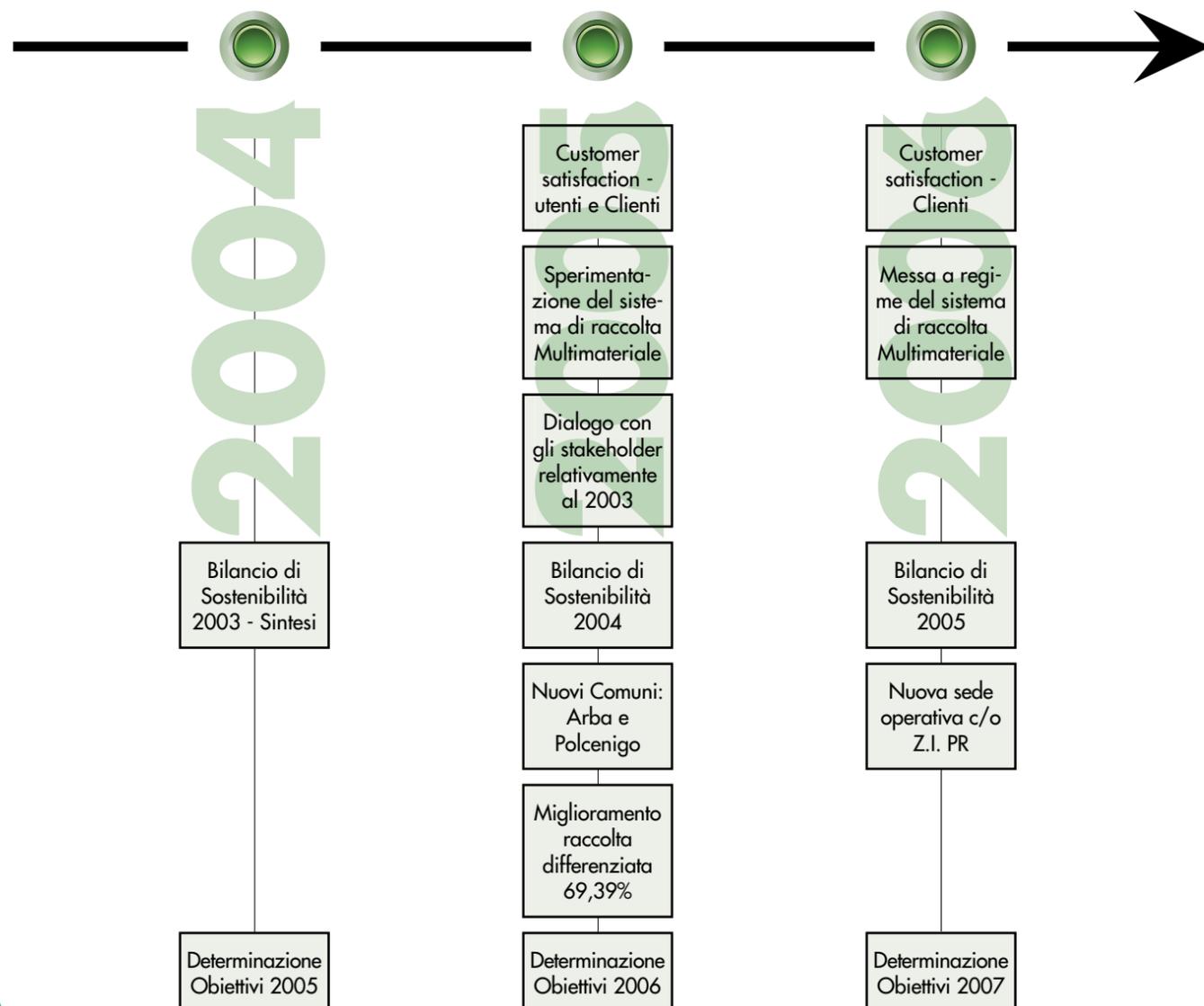
Il processo di gestione responsabile

Ambiente Servizi viene gestita attraverso criteri che permettono di sviluppare il business in modo socialmente responsabile, cioè attento alla componente

- **economica**, intesa come espressione delle scelte e delle attività societarie di natura economico-finanziaria, finalizzate ad aumentare il valore dell'impresa nel breve periodo e garantire la continuità aziendale nel lungo periodo;
- **sociale**, intesa come espressione del comportamento responsabile verso i diversi interlocutori, nel rispetto dei valori assunti;
- **ambientale**, intesa come espressione della gestione tesa a minimizzare le variabili e gli impatti ambientali, diretti e indiretti, dell'attività di business.

Il nostro percorso si sta sviluppando, arricchendosi di importanti elementi. Oltre al Bilancio di Sostenibilità che rendiconta periodicamente il processo di gestione socialmente responsabile, in Ambiente Servizi l'attività si è orientata a sviluppare il dialogo con i nostri interlocutori, a definire conseguenti obiettivi di miglioramento, a implementare processi di gestione specifici per alcune aree sensibili del nostro business (certificazione Qualità, certificazione Ambientale).

Dall'anno di costituzione di Ambiente Servizi sono quindi stati compiuti importanti passi, che vengono rappresentati di seguito:



Il processo di gestione responsabile

Con il Bilancio di Sostenibilità 2005 abbiamo quindi fatto il punto sul processo intrapreso. Tra gli obiettivi definiti gli anni scorsi, alcuni sono stati raggiunti mentre altri, per la loro complessità, hanno attivato interventi più strutturati.

Nella tabella che segue abbiamo riepilogato gli obiettivi sui quali stiamo lavorando e di cui forniremo una descrizione più dettagliata nelle sezioni specifiche del presente documento.

OBIETTIVI 2003	Attività svolta
Affinamento della struttura del documento per passare dalla sintesi al Bilancio di Sostenibilità.	Il documento è stato arricchito e completato da nuovi elementi.
Sistema di misurazione delle performance dei collaboratori.	Adozione di un sistema premiante come strumento di incentivazione per i dipendenti.
Costruzione dell'impianto di selezione della parte secca del rifiuto e valorizzazione della raccolta differenziata.	Tale obiettivo, come già confermato nell'edizione precedente del Bilancio, resta una priorità nelle strategie di sviluppo.
OBIETTIVI 2004	Attività svolta
Controllo continuo dei parametri economici di business per il conseguimento di sempre maggiori livelli di efficienza e produttività.	Utilizzo del controllo di gestione per monitorare i risultati in itinere mantenendo la possibilità di intervenire e correggere le azioni intraprese al fine del raggiungimento degli obiettivi.
Nuovi soci nella compagine sociale.	Adesione dei Comuni di Arba e Polcenigo alla compagine sociale.
Proseguimento nella formazione e nello sviluppo delle competenze professionali dei collaboratori.	Notevole investimento sulla formazione del personale, in particolare sui temi di: <ul style="list-style-type: none"> • comunicazione interpersonale • gestione integrata di qualità, ambiente, sicurezza • sicurezza sul lavoro.
Miglioramento della qualità e della completezza della comunicazione verso gli utenti per il servizio di raccolta per la tariffa di igiene ambientale.	Tenuto conto dell'entrata di 2 nuovi Comuni nel bacino servito, si è registrato un andamento costante dei reclami/segnalazioni ricevuti dagli utenti sia per quanto riguarda il servizio della tariffa che per quello di igiene ambientale.
Miglioramento della qualità e della completezza della comunicazione verso i Comuni per i dati sulle raccolte.	È stata attivata nel sito internet di Ambiente Servizi un'area riservata ai Comuni per il download delle informazioni di competenza.
Indagini di settore su efficacia ed efficienza dei sistemi di raccolta.	È stata effettuata una analisi di benchmark su diverse realtà che svolgono attività simili alle nostre con l'obiettivo di mantenere sotto attento controllo la qualità dei servizi resi ai propri soci.
Monitoraggio della flotta mezzi per il miglioramento dei servizi.	Sono state effettuate le ricerche di mercato e le sperimentazioni pratiche del sistema GPS. L'implementazione definitiva tuttavia è stata posticipata, viste le riorganizzazioni interne e l'evoluzione normativa ambientale tutt'ora in atto.
Organizzazione di gruppi di lavoro con i Comuni per migliorare la qualità dei servizi e la loro economicità.	Sono stati effettuati degli incontri sia sul tema dei rifiuti che su quello della tariffa.
Miglioramento della soddisfazione degli utenti.	Durante il 2005 è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction rivolta a tutti i nostri utenti che ci ha fornito importanti spunti di riflessione relativamente alla gestione dei nostri servizi. Con la prossima indagine che sarà effettuata nel 2007 sarà possibile avere dei termini di paragone per misurare l'andamento della soddisfazione degli utenti.
Sviluppo di nuove iniziative per la sensibilizzazione delle famiglie e degli studenti sulle tematiche ambientali.	Impegno crescente verso il mondo della scuola e dell'informazione attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo del "progetto Scuola" • Iniziativa "Compost di Primavera".
Miglioramento della percentuale di raccolta differenziata.	Raggiungimento del 69,39% di raccolta differenziata con un incremento del 1,85% rispetto al risultato del 2004.
Innovazione continua delle metodologie di raccolta.	Adozione del sistema di raccolta multimateriale per garantire un miglioramento continuo nella qualità dei servizi erogati.
Nuovi servizi di raccolta di rifiuti speciali.	È stato attivato il sistema di raccolta dei rifiuti speciali agricoli.



**GIUGNO
1971**

Nasce il C.I.S.E.S. (Consorzio Intercomunale per lo Sviluppo Economico e Sociale) a cui aderiscono 10 Comuni della 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., 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". La società in house è dotata di uno specifico organismo di governo, che assicura ai Comuni azionisti il diretto controllo sulla gestione; è gestita 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.

**GENNAIO
2004**

Viene modificato lo statuto sociale per adeguarlo da un lato alla riforma di diritto societario (Decreto Legislativo 6/2003) e dall'altro al fine di adottare il modello "in house" del Decreto Legislativo 267/2000.

**APRILE
2004**

Il Comune di **AZZANO DECIMO** entra nella compagine sociale.

**GIUGNO
2004**

Azienda Speciale Purliliese in capo al Comune di **PORCIA**.

**DICEMBRE
2004**

I Comuni di **BRUGNERA** e di **FONTANAFREDDA** entrano nella compagine sociale. Nel corso dell'anno 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 secca residua; inoltre sono state consolidate le intese con i Consorzi di filiera per il recupero delle materie prime.

**LUGLIO
2005**

Ambiente Servizi acquista una quota di partecipazione azionaria da **Bluenergy**. Il Comune di **POLCENIGO** entra nella compagine sociale.

**NOVEMBRE
2005**

Il Comune di **ARBA** entra nella compagine sociale.

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 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.

Strategia ambientale della Commissione Europea

Nell'ambito del processo di sviluppo della strategia comunitaria nel settore dei rifiuti, il Consiglio Europeo di Göteborg, nel 2001, ha stabilito la necessità di modificare la relazione esistente tra la crescita economica, il consumo di risorse naturali e la produzione di rifiuti, ovvero che la crescita economica dovrebbe andare di pari passo con l'uso delle risorse naturali e con una produzione sostenibile dei rifiuti.

Nel 2003 la Commissione Europea ha avviato, per la prima volta su questo tema, un processo di consultazione pubblica per definire una strategia comunitaria di prevenzione e riciclo. La Commissione "verso una strategia tematica di prevenzione e riciclo dei rifiuti" COM(2003)301 in tema di prevenzione auspica un dibattito in merito a:

- individuazione del potenziale di prevenzione dei rifiuti
- scambio di esperienze e di buone pratiche al fine di definire

il ruolo comunitario in materia

- ruolo della futura politica sulle sostanze chimiche con riferimento alla prevenzione qualitativa dei rifiuti;
- valutazione del potenziale di prevenzione dei rifiuti della direttiva sulla prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento (IPPC)

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 "in house", a società interamente controllate dagli enti locali, sia per la gestione dei servizi sia per la gestione degli impianti, quale modalità alternativa alla gara. In particolare, l'attività è considerata "in house" se ricorrono entrambi i seguenti presupposti:

- l'ente ha il controllo/maggioranza (la definizione di controllo in questo caso ricorre minimalmente considerato che la società non è quotata e possiede la maggioranza delle controllate);
- la maggior parte del fatturato annuo relativo alla singola attività/servizio pubblico deve essere prodotta attraverso il servizio reso all'ente controllante. La condizione è verificata allo scadere della concessione/attribuzione della attività.

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 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 impegniamo 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.

Missione di Ambiente Servizi

erogare un servizio di gestione di rifiuti che garantisca un basso impatto ambientale al minor costo possibile attraverso la costante ricerca di modalità operative innovative nella raccolta e nello smaltimento

Ambiente Servizi, recependo lo spirito delle Direttive Comunitarie e delle normative italiane, ha sviluppato un sistema di gestione dei rifiuti che promuove la differenziazione degli stessi e la conseguente valorizzazione delle loro caratteristiche, attraverso il loro conferimento presso impianti convenzionati nel rispetto degli impatti ambientali.

Ambiente Servizi gestisce in modo integrato ed efficiente la raccolta del rifiuto sviluppando un sistema di gestione dei rifiuti che consente di raggiungere il migliore sfruttamento delle potenzialità dei materiali raccolti. Questo è possibile grazie al coinvolgimento degli utenti, dei Comuni e all'attività dei propri collaboratori.

Dopo solo quattro 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 (2006-2007) i tre obiettivi chiave, qui di seguito illustrati.

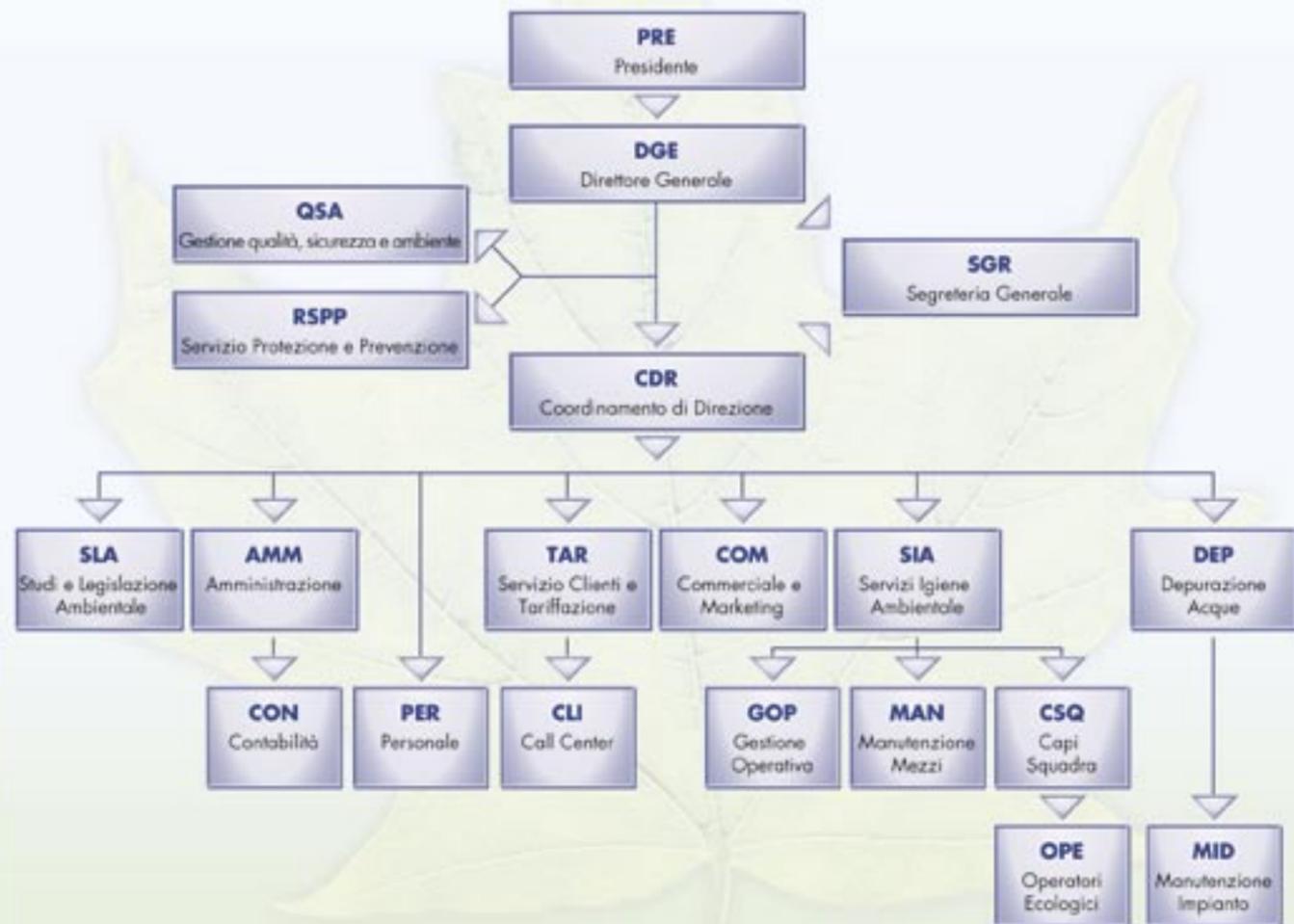


In coerenza con la propria strategia di miglioramento graduale e continua, Ambiente Servizi ha scelto di intraprendere il processo di monitoraggio, rendicontazione e comunicazione del proprio modello di gestione responsabile anche attraverso il presente documento.

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.

Struttura organizzativa

La struttura organizzativa di Ambiente Servizi è composta da sei uffici che gestiscono l'area "Studi e Legislazione Ambientale", "Amministrazione", "Servizi Clienti e Tariffazione", "Commerciale e Marketing", "Servizi Igiene Ambientale", ed infine l'area "Depurazione Acque".



Il Servizio: efficienza e sostenibilità

L'Azienda eroga con continuità e professionalità il servizio pubblico della raccolta dei rifiuti, impegnandosi a raccogliere volumi sempre maggiori, con livelli di efficienza e quindi di redditività tali da mantenere nel tempo l'obiettivo della propria solidità economico-finanziaria, unitamente a tariffe competitive per il servizio offerto.

Ambiente Servizi con il suo lavoro dimostra quotidianamente come è possibile realizzare una gestione efficiente della raccolta differenziata dei rifiuti, migliorando nel tempo gli standard di qualità sino a raggiungere livelli di eccellenza e contenendo i costi del servizio.





PERFORMANCE ECONOMICA

Determinazione 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, in particolare collaboratori, azionisti, Pubblica Amministrazione e lo stesso sistema impresa per l'accantonamento di risorse necessarie agli investimenti produttivi.

Determinazione del valore aggiunto	2005 €/000	2004 €/000
Ricavi operativi	10.897	8.359
Variazione rimanenze prodotti in corso di lavoraz., semilavorati e finiti	-	-
Variazione dei lavori in corso	-	-
Produzioni interne capitalizzate	-	-
Altri ricavi e proventi	85	5
A) TOTALE RICAVI	10.982	8.364
Consumi di materie e materiali	850	476
Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-	-
Consumi di servizi	4.692	3.334
Godimento beni di terzi	166	171
Oneri diversi di gestione	99	35
Accantonamenti	-	-
Svalutazioni	-	22
B) COSTI INTERMEDI DI PRODUZ.	5.807	4.038
Valore caratteristico aggiunto globale lordo	5.175	4.326
Saldo della gestione straordinaria	(1)	(8)
Rettifiche di valore di attività finanziarie	(16)	(15)
Valore aggiunto globale lordo	5.158	4.303

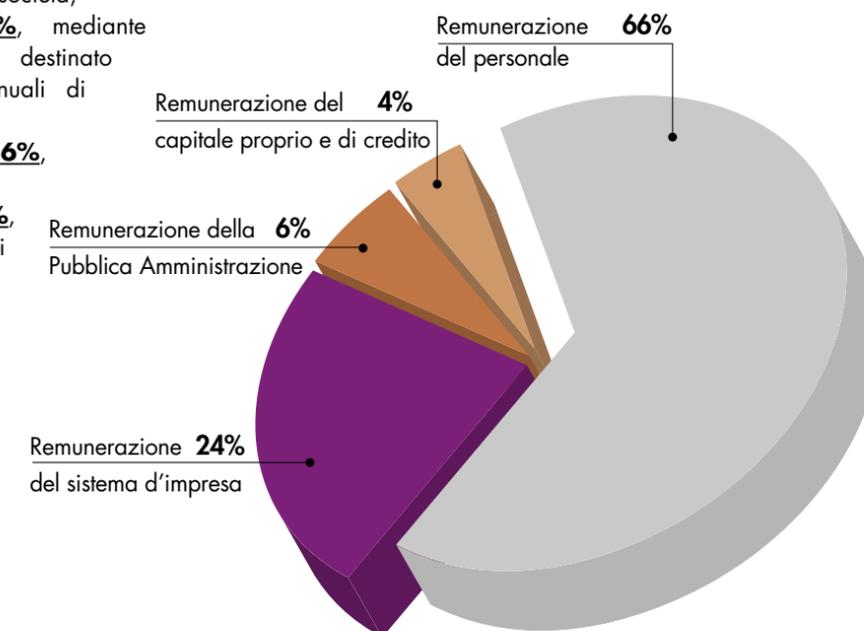
PERFORMANCE ECONOMICA

Distribuzione del valore aggiunto

Distribuzione del valore aggiunto	2005 €/000	2004 €/000
Remunerazione del personale	3.433	2.623
Costo del lavoro	3.433	2.623
Remunerazione del capitale proprio e di credito	190	77
Saldo interessi	56	77
Dividendi distribuiti sull'utile d'esercizio	134	-
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	306	234
Contributi in conto esercizio	(24)	-
Imposte dirette e differite	330	234
Remunerazione del sistema impresa	1.229	1.369
Risultato trasferito al netto delle imposte e dei dividendi	24	339
Ammortamenti	1.205	1.030
Valore aggiunto globale netto	5.158	4.303

Il grafico evidenzia come è stato distribuito il valore aggiunto:

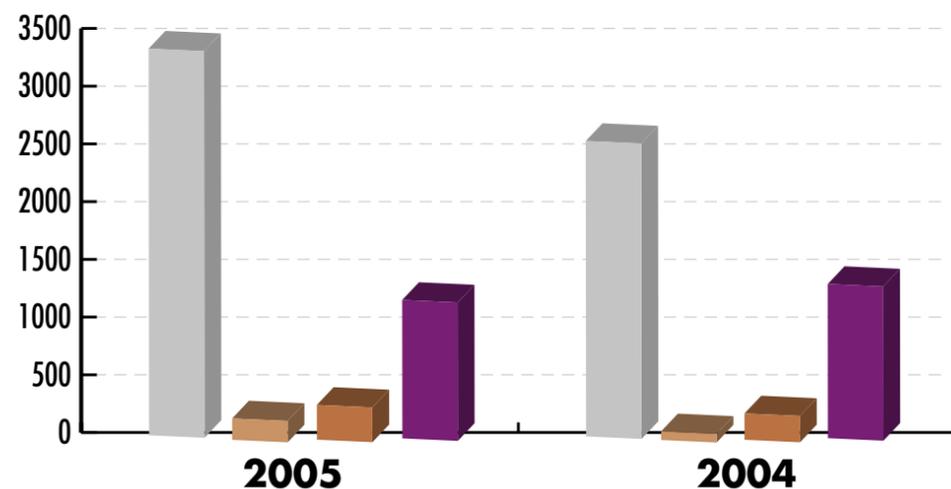
- **Personale per il 66 %**, sotto forma di salari e stipendi ad evidenza del fatto che la maggior parte della ricchezza creata da Ambiente Servizi ricade su coloro che partecipano in maniera maggiore allo sviluppo della società;
- **Sistema Impresa per il 24%**, mediante l'utile d'esercizio non distribuito e destinato all'autofinanziamento e le quote annuali di ammortamento;
- **Pubblica Amministrazione per il 6%**, rappresentato da imposte e tasse;
- **Capitale di rischio per il 4%**, rappresentato dall'ammontare di oneri finanziari remunerati ai prestatori di capitale di credito.



PERFORMANCE ECONOMICA

Distribuzione del valore aggiunto

Il grafico che segue evidenzia l'incremento del peso della remunerazione del personale rispetto all'anno precedente a fronte di una riduzione nella remunerazione del capitale proprio.



- Remunerazione del personale
- Remunerazione del capitale proprio e di credito
- Remunerazione della Pubblica Amministrazione
- Remunerazione del sistema d'impresa

Stato patrimoniale

ATTIVO		
Descrizione	2005 €/000	2004 €/000
A) Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti (di cui già richiamati)	0	76.000
B) Immobilizzazioni	3.944.815	3.701.201
Immateriali	167.190	209.612
Materiali	3.769.525	3.483.489
Finanziarie	8.100	8.100
C) Attivo circolante	7.138.632	7.024.200
Crediti	5.286.190	4.936.271
Disponibilità liquide	1.852.442	2.087.929
D) Ratei e risconti	28.646	186.464
TOTALE ATTIVO	11.112.093	10.987.865

PERFORMANCE ECONOMICA

Stato patrimoniale

PASSIVO		
Descrizione	2005 €/000	2004 €/000
A) Patrimonio netto	2.953.579	2.777.093
B) Fondi per rischi e oneri	7.590	0
C) Trattamento fine rapporto di lavoro	436.482	278.021
D) Ratei e risconti	28.646	186.464
Debiti verso banche	1.981.889	2.391.893
Debiti verso fornitori	3.033.853	2.425.925
Debiti diversi	2.662.381	3.114.381
TOTALE PASSIVO	11.112.093	10.987.865

Conto Economico

Descrizione	2005 €/000	2004 €/000
A) Valore della produzione	10.981.762	8.363.768
B) Costi della produzione	10.444.271	7.690.473
Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	849.398	475.245
Per servizi	4.692.226	3.333.899
Per godimento di beni di terzi	165.752	171.858
Per il personale	3.432.582	2.622.447
Ammortamenti e svalutazioni	1.204.986	1.051.734
Altri costi	99.327	35.290
C) Proventi e oneri finanziari	(56.352)	(76.677)
D) Rettifiche di valore di attività finanziarie	(15.840)	(15.000)
E) Proventi e oneri straordinari	(834)	8.718)
RISULTATO prima delle imposte (A-B±C±D±E)	464.465	572.900
Imposte	330.006	234.001
UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	134.459	338.899

Distribuzione dell'utile

L'Assemblea dei soci ha approvato la destinazione dell'utile di esercizio di € 134.459 nel modo seguente:

- 6.723 €, a riserva legale
- 127.736 €, ai soci pro quota in base al numero di azioni possedute



Mappa degli stakeholder

Ambiente Servizi identifica di seguito i propri stakeholder intesi come le persone, le organizzazioni e le comunità che influiscono direttamente nelle attività dell'Azienda o che ne subiscono direttamente o indirettamente gli effetti.

Nella sua gestione Ambiente Servizi riconosce l'importanza dell'interazione e del coinvolgimento dei suoi interlocutori per realizzare la propria missione.



Collaboratori

Linee politiche

Le persone che lavorano presso Ambiente Servizi sono considerate una preziosa risorsa, che viene valorizzata e tutelata, per accrescerne il grado di professionalità e di coinvolgimento, per garantirne la Sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro, nel rispetto dell'integrità fisica e della dignità della persona. Il costante miglioramento dei servizi, il rafforzamento della presenza sul territorio e l'espansione del bacino d'utenza, sono infatti resi possibili dalla competenza e disponibilità dei propri collaboratori.

Composizione e consistenza del personale

L'organico di Ambiente Servizi al 31 dicembre 2005 è costituito da 89 collaboratori, in crescita di 16 unità rispetto all'esercizio precedente.

Fasce d'età	%2003	%2004	%2005
Fino a 30 anni	27	27	27
Da 31 a 40 anni	22	22	25
Da 41 a 50 anni	31	33	34
Oltre 50 anni	20	18	14

Il nuovo personale entrato in Ambiente Servizi è prevalentemente di sesso maschile, impiegato per la maggior parte nei servizi di raccolta vista l'espansione del bacino servito.

La presenza maschile complessiva è quindi salita all'86,5%. Il personale di sesso femminile, corrispondente al 13,5%, è impiegato in mansioni d'ufficio.

Suddivisione per qualifica			
QUALIFICA	UOMINI	DONNE	TOTALE
Operai	69	0	69
Impiegati	7	12	19
Dirigeti	1	0	1
TOTALE	77	12	89

Trattamento contratti a termine	2005
Scadenza di contratti di formazione	1
Scadenza di contratti a termine	6
Rinnovo con contratto a tempo determinato	3
Rinnovo con contratto a tempo indeterminato	2
Licenziamenti (mancato periodo di prova)	1
Dimissioni	1

Suddivisioni per Area Funzionale	2003	2004	2005
DGE (Direzione generale)	1	1	1
AMM (Amministrazione)	4	6	7
QSA (Qualità, sicurezza, ambiente)	1	1	1
SIA (Servizi di igiene ambientale)	52	59	73
TAR ((Tariffazione e call center)	3	4	4
COM (Commerciale e marketing)	0	0	1
DEP (Depurazione acque)	2	2	2
TOTALE	63	73	89

Turnover	2003
Organico al 01.01.05	73
Assunzioni	19
Dimissioni	2
Licenziamento (non superamento del periodo di prova)	1
Pensionamenti	0
Organico al 31.12.05	89

Tipologie e Sistema Contrattuale

Nel 2005, a conferma del rapporto di assoluta fiducia e garanzia con i propri collaboratori, Ambiente Servizi si compone per oltre il 93 % di personale assunto con un contratto a tempo indeterminato. Il restante 7% è inserito, limitatamente alle funzioni amministrative, con contratto a tempo determinato, che, compatibilmente alle esigenze aziendali, si caratterizza quale strumento per l'inserimento di nuovi collaboratori, così come dimostrato dalle frequenti assunzioni a seguito di iniziali periodi a tempo determinato.

Categoria Contrattuale	2003	2004	2005
TOTALE Dipendenti	63	73	89
Dipen. a tempo indeterminato	46	65	83
Dipen. a tempo determinato	15	7	6
Contratti di formazione	2	1	-
ALTRI Addetti	3	2	2
Contratti a progetto-programma	3	2	2
Interinali	-	-	-
TOTALE Addetti	66	75	91

Sistemi di remunerazione e incentivazione

Ambiente Servizi considera l'operato del personale un elemento di primaria importanza per il miglioramento qualitativo dei propri servizi, per questo la retribuzione dei propri collaboratori è stata legata al raggiungimento di obiettivi aziendali determinati.

In applicazione a quanto previsto dall'Accordo interconfederale del 27.03.1993 al CCNL previsto da Federambiente, è riconosciuto ai dipendenti un premio di rendimento commisurato nella misura massima del 3% della retribuzione annuale. Tale premio è assegnato in base ad una valutazione di merito ed è adeguato alla qualità e produttività delle prestazioni personali.

Remunerazione del personale nel 2005	Operai	Impiegati	TOTALE
Retribuzione media lorda pro-capite	34.366	44.692	36.686
Salari e stipendi	1.769.516	713.159	2.482.675
Oneri sociali	601.711	180.676	782.387
Treatmento di fine rapporto	123.980	43.540	167.520
TOTALE	2.495.207	937.376	3.432.582

Formazione e Valorizzazione

Coerentemente alla Politica aziendale per la Qualità che prevede tra i suoi elementi strategici la centralità dei collaboratori, degli utenti e dell'ambiente, la formazione è stata focalizzata sulla crescita professionale dei propri dipendenti e al miglioramento dei livelli qualitativi e di sostenibilità ambientale dei servizi offerti.

I corsi di aggiornamento e formazione, attinenti a tematiche propriamente operative, della protezione ambientale, della sicurezza e dell'igiene ambientale, così come della sicurezza, della qualità e della comunicazione, vanno nella direzione del miglioramento continuo.

Come si può notare nella tabella relativa alla "Formazione per qualifica" il numero di ore di formazione degli impiegati risulta essere consistente poiché comprende un corso di 6 mesi circa sul sistema integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza e un corso di 4 mesi circa sulla comunicazione efficace. Entrambi i corsi sono stati finanziati in gran parte dal Fondo Sociale Europeo istituito dalla Comunità Europea per la formazione professionale nelle aziende.

Contenuti Formativi	2005 N. ore
Formazione specifica*	2.193
Formazione generale**	148
Formazione manageriale***	12
TOTALE	2.353

*Si riferisce a: produzione industriale, manutenzione industriale, protezione ambientale, sicurezza e igiene ambientale, approvvigionamenti e logistica, qualità.

**Si riferisce a: ricerca e sviluppo, amministrazione e finanza, informatica, lingue.

***Si riferisce a: comportamento, soft skills, organizzazione.

Formazione per Qualifica		2005
Operai	Popolazione totale	70
	N° Partecipazioni	125
	N° Ore	728
Impiegati	Popolazione totale	19
	N° Partecipazioni	74
	N° Ore	1.613
Dirigenti	Popolazione totale	1
	N° Partecipazioni	1
	N° Ore	12
TOTALE	Popolazione totale	90
	N° Partecipazioni	200
	N° Ore	2.353

ATTIVITÀ SANITARIA E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

L'attenzione rivolta ai propri collaboratori è dimostrata dal continuo monitoraggio medico-sanitario, atto a garantire a tutti le migliori condizioni di salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro.

Allo scopo la Società ha avviato l'integrazione del sistema qualità con i requisiti della normativa OHSAS 18001. Attraverso questo percorso, Ambiente Servizi intende garantire, nel rispetto delle normative vigenti, la migliore tutela dei propri lavoratori attraverso la formulazione di politiche e obiettivi a favore della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (SSL).

Attività sanitaria preventiva	
N° Prestazioni sanitarie	2005
Visite mediche periodiche	75
Visite mediche nuovi assunti	18
TOTALE	93

Durante l'ultimo anno, nonostante l'inserimento di nuovi collaboratori nella struttura aziendale, si è registrata una riduzione nel numero degli infortuni sul lavoro (-1), risultato dell'impegno dell'Azienda sui temi di salute e sicurezza.

I positivi risultati raggiunti negli indici di gravità e frequenza, confermano l'attenzione posta da Ambiente Servizi su questi temi negli anni, attestandosi a minimi livelli di settore.

Numero e durata degli infortuni	2003	2004	2005
N° infortuni	10	15	14
In itinere	1	-	-
Durata assenza per infortuni (giorni)	177	214	130

Salute e sicurezza: frequenza-gravità infortuni	2003	2004	2005
Numero giorni persi	177	214	130
Ore lavorate	84.000	96.250	119.232
Indice di frequenza infortuni per milione di ore lavorate*	119	155,84	117,42
Indice di gravità infortuni per migliaia di ore lavorate**	2,1	2,22	1,09

(*) = 1.000.000 x n° infortuni / ore lavorate

(**) = 1.000 x n° giorni persi / ore lavorate

Relazioni industriali

La società da sempre mantiene con le parti sociali un dialogo aperto, trasparente e collaborativo. Questo ha permesso il raggiungimento di importanti accordi con i propri dipendenti, l'ottenimento di un'elevata qualità di vita in azienda e la più efficace organizzazione del lavoro.

Un clima disteso che, a fronte di una crescente sindacalizzazione del personale, ha consentito di evitare qualsiasi forma di conflittualità.

Partecipazione alla vita sindacale	2003	2004	2005
Iscritti a Org. Sindacali	14	32	40
Non iscritti a Org. Sindacali	49	41	49
TOTALE	63	73	89

Attività sindacale	2005 N. ore
Sciopero	0
Assemblee	10
Permessi sindacali	7,2
TOTALE	7,2

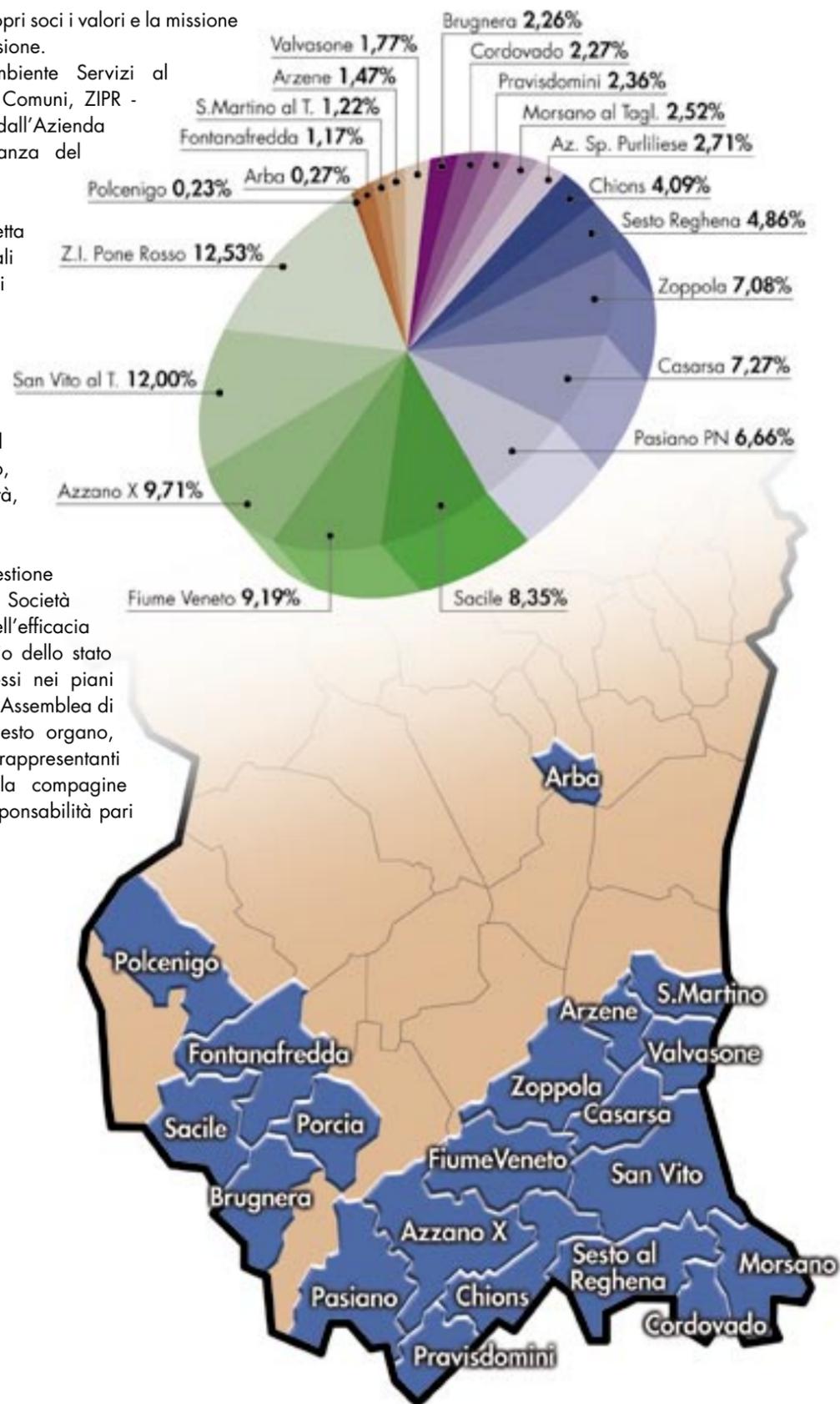
Ambiente Servizi condivide con i propri soci i valori e la missione alla base di ogni sua azione e decisione.

La compagine societaria di Ambiente Servizi al 31/12/2005 è composta da 19 Comuni, ZIPR - Zona Industriale di Ponte Rosso, e dall'Azienda speciale Purliliese, in rappresentanza del Comune di Porcia.

I Comuni soci, quale espressione diretta della collettività, sono i principali interlocutori con cui la Società si relaziona, per definire le modalità di erogazione del servizio.

È quindi importante per Ambiente Servizi, mantenere un dialogo frequente e costruttivo, al fine di ottimizzare la gestione del servizio sotto il profilo economico, organizzativo e della sua sostenibilità, per crescere e migliorare assieme.

Il costante controllo contabile della gestione dei servizi pubblici svolti dalla Società sotto il profilo dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità e il monitoraggio dello stato di attuazione degli obiettivi espressi nei piani strategici aziendali, è garantito dall'Assemblea di Coordinamento Intercomunale. Questo organo, istituito nel 2004, è composto dai rappresentanti degli Enti locali appartenenti alla compagine societaria, ognuno con poteri e responsabilità pari alla quota di partecipazione.



I **clienti** di Ambiente Servizi, per il particolare rapporto dell'affidamento "in-house", sono rappresentati dagli stessi comuni soci, che hanno scelto di fruire dei suoi servizi.

La Società, periodicamente definisce un preventivo di spesa che presenta al vaglio delle Amministrazioni Comunali che a loro volta decidono la modalità di ripartizione dei costi sui cittadini attraverso l'applicazione della TARSU o della TIA e di coefficienti e importi specifici.

I servizi offerti da Ambiente Servizi

Ambiente servizi ha studiato un sistema di raccolta di rifiuti basato sull'individualità e proiettato al futuro, per premiare l'impegno di chi crede e investe nel rispetto dell'ambiente.

Un sistema di raccolta dei rifiuti che semplifica il compito dei cittadini e al contempo permette una continua e crescente differenziazione dei materiali conferiti per la loro migliore valorizzazione.

Dal 2003 è attivo, per tutto il bacino servito, un sistema di raccolta dei rifiuti solidi urbani che ha segnato il passaggio dal vecchio sistema, caratterizzato dal binomio "cassonetto - sacco nero", alla raccolta differenziata.

Per il conferimento del **materiale riciclabile**, è stato organizzato un sistema di raccolta con appositi contenitori distribuiti sul territorio.

Mentre è stata realizzata la raccolta "porta a porta" della **frazione secca residua**, con un bidoncino a codice a barre per la rilevazione degli svuotamenti effettuati. L'operatore utilizzando un lettore ottico, prima dello svuotamento del bidoncino, legge il codice a barre riportato sullo stesso e registra la lettura.

La **frazione umida** dei rifiuti domestici, invece è conferita in bidoncini accessibili solo con chiave personalizzata distribuita agli utenti che ne abbiano fatta specifica richiesta.

Il sistema è stato inoltre integrato con la predisposizione delle ecopiazze per la raccolta di **materiali ingombranti**.

A completamento dei propri servizi, Ambiente Servizi ha sviluppato un sistema di **gestione** del processo di **bollettazione** e **riscossione** della tariffa, per conto dei Comuni stessi.

La raccolta multimateriale

Nel corso del 2005 è stata avviata sperimentalmente nel Comune di Azzano Decimo la raccolta multimateriale della frazione riciclabile. Tale sistema prevede la raccolta porta a porta di carta, cartone, plastica, polistirolo, legno e lattine, conferiti nel contenitore consegnato a ogni utente. Questa modalità di conferimento garantisce notevoli vantaggi:

- ❖ comodità di conferimento dei rifiuti;
- ❖ economicità del servizio (la raccolta porta a porta gratuita per gli utenti, garantisce una migliore qualità dei rifiuti riciclabili raccolti con maggiori contributi riconosciuti dai consorzi di filiera);
- ❖ migliore impatto visivo sul territorio (minor numero di contenitori sul territorio e azzeramento del fenomeno di abbandono di rifiuti nelle zone limitrofe agli stessi).

La positiva esperienza conseguente l'applicazione di questa tipologia di raccolta è stata allargata nel corso del 2005 ai Comuni di Arba e Polcenigo e verrà ripetuta nel 2006 anche sui Comuni di Fiume Veneto, Pasiano di Pordenone e Pravisdomini.



La Tariffa di Igiene Ambientale - TIA

Il Decreto Ronchi del 1997 ha istituito per i Comuni la Tariffa di Igiene Ambientale (TIA), con la quale è stato introdotto un principio di equità secondo il quale "si paga proporzionalmente ai rifiuti prodotti", diversamente da quanto avveniva in precedenza, quando la Tassa sui Rifiuti Solidi Urbani (TARSU) era definita esclusivamente in base ai metri quadri occupati. Con il passaggio alla TIA il Comune non può più intervenire nella copertura di parte dei costi dei servizi che devono invece essere addebitati completamente agli utenti.

Compiendo una scelta strategica coerente con le ultime normative, Ambiente Servizi attraverso le proprie attività, favorisce l'applicazione del sistema della "tariffa" TIA.

Le nuove disposizioni normative sono già state accolte, fra i primi in Italia, da tredici Comuni del bacino servito.

La tariffa è composta da due parti:

- ❖ **una fissa** destinata a coprire i costi generali dei servizi e viene determinata sulla base della superficie dell'immobile e alla composizione del nucleo familiare (o alla categoria merceologica, nel caso di utenze non domestiche).
- ❖ **una variabile** che copre i costi dello smaltimento ed è commisurato alla quantità di rifiuti prodotti.

La tariffa applicata nei Comuni aderenti, è una tariffa "puntuale" calcolata secondo il criterio che "chi più ricicla meno paga".

Va sottolineato che, nonostante sia previsto anche dalla normativa vigente, Ambiente Servizi è tra i pochissimi gestori che, grazie alle avanzate e migliorative tecnologie utilizzate, applicano tale sistema. Tale scelta aziendale segue il principio di favorire una crescente differenziazione dei rifiuti attribuendo con sempre maggiore equità i costi del servizio di igiene ambientale.

Comuni che applicano la TIA (2005)

Comune Cliente	Utenze servite
Arzene	775
Casarsa della Delizia	3.319
Chions	1.969
Cordovado	1.118
Fiume Veneto*	4.042
Morsano al Tagliamento	1.162
Pasiano di Pordenone	2.738
Pravisdomini	1.212
San Martino al Tagliamento	657
San Vito al Tagliamento	5.892
Sesto al Reghena	2.288
Valvasone	985
Zoppola	3.723
TOTALE	29.880

Comuni che NON applicano la TIA (2005)

Comune Cliente	Utenze servite
Arba	806
Azzano Decimo	5.242
Brugnera	3.625
Fontanafredda	4.437
Polcenigo	2.076
Sacile	7.725
TOTALE	23.911

*Il Comune di Fiume Veneto non usufruisce del servizio di tariffazione offerto da Ambiente Servizi, ma ha attivato un sistema interno.

Confronto percentuali di raccolta differenziata per Comune

Comuni	%2005	%2004	Δ2005/2004
Arzene	64,85	68,50	-3,65
Azzano Decimo	67,47	-	-
Brugnera	76,38	-	-
Casarsa della Delizia	76,74	75,31	+1,43
Chions	65,83	65,70	+0,13
Cordovado	76,25	70,06	+6,19
Fiume Veneto	69,61	70,45	-0,84
Fontanafredda	69,00	-	-
Morsano al Tagl.	66,50	63,73	+2,77
Pasiano di Pordenone	64,66	65,22	-0,56
Pravisdomini	66,68	64,15	+2,53
Sacile	65,07	64,49	+0,58
San Martino al Tagl.	67,58	67,17	+0,41
San Vito al Tagliamento	71,29	68,53	+2,76
Sesto al Reghena	69,65	64,26	+5,39
Valvasone	73,65	70,40	+3,25
Zoppola	66,71	64,19	+2,52
TOTALE	69,39	67,54	+1,85

Comuni subentranti nel 2005

Comuni	%2005
Arba*	55,81
Polcenigo**	42,95

*Comune servito da novembre 2005

**Comune servito da luglio 2005

Comuni Ricicloni

Nel 2005 Ambiente Servizi ha partecipato per il secondo anno consecutivo all'iniziativa "Comuni Ricicloni 2006", organizzata da Legambiente con il patrocinio del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio.

L'iniziativa. Nata nel 1994, "Comuni ricicloni" rappresenta oramai un appuntamento consolidato cui aderisce un numero sempre maggiore di Comuni, che trovano nelle classifiche di Legambiente un'importante verifica e un'adeguata gratificazione per gli sforzi compiuti nell'avviamento e nel consolidamento della raccolta differenziata e più in generale del sistema integrato di gestione dei propri rifiuti. L'iniziativa, patrocinata dal ministero dell'Ambiente, premia le comunità locali, gli amministratori e i cittadini che hanno ottenuto i migliori risultati nella gestione dei rifiuti: raccolte differenziate avviate a riciclaggio, ma anche acquisti di beni, opere e servizi, che abbiano valorizzato i materiali recuperati (parametri riassunti nel cosiddetto "indice di gestione").

Giunta alla dodicesima edizione, "Comuni Ricicloni", ha riscosso un discreto successo di partecipazione; degli oltre 2.000 Comuni che hanno deciso di partecipare, 855 si sono guadagnati il titolo di ricicloni (+11,5% rispetto al 2005). 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 proprio da Ambiente Servizi, in considerazione degli ottimi risultati ottenuti dal punto di vista ambientale da parte dei Comuni.

2° posto AMBIENTE SERVIZI

classifica "Cento di questi Consorzi"
raccolta differenziata del 69,39%

Comuni sopra i 10.000 abitanti: Area Nord Italia (Classifica comuni Ambiente Servizi, fonte Dossier Comuni Ricicloni)

Pos.	Comune	Abitanti
16	San Vito	13.686
33	Fontanafredda	10.081
37	Fiume Veneto	10.652
40	Azzano X	13.711
44	Sacile	19.379

Comuni sotto i 10.000 abitanti: Area Nord Italia (Classifica comuni Ambiente Servizi, fonte Dossier Comuni Ricicloni)

Pos.	Comune	Abitanti
31	Valvasone	2.095
43	Casarsa della D.	8.235
53	Sesto Reghena	5.675
64	Cordovado	2.629
73	Brugnera	8.503
81	Chions	4.896
89	Pravisdomini	2.923
102	Zoppola	8.231
113	Morsano al T.	2.830
122	Arzene	1.693
131	S. Martino al T.	1.449
174	Pasiano di PN	7.547

N.B. - Per "pos" s'intende la posizione occupata dai singoli Comuni nella classifica generale.

Gli utenti sono tutti i soggetti, quali privati cittadini, aziende, esercizi commerciali ed Enti pubblici, verso i quali si indirizza l'attività di Ambiente Servizi, per un totale di circa 53.800 utenze, nell'area definita dai 19 Comuni clienti.

Verso gli utenti, Ambiente Servizi ha promosso una politica di trasparenza e di confronto, nell'ottica del loro attivo coinvolgimento, indispensabile per portare avanti la strategia di massima differenziazione dei rifiuti.

Il costo del servizio

Analisi di settore hanno rilevato come, alla luce dei differenti sistemi di pagamento del servizio di raccolta, per gli utenti di Ambiente Servizi il costo delle attività fornite sia, con una spesa media pro capite di 74,01€, ai livelli più bassi del settore.

Il servizio di gestione del processo di bollettazione e riscossione della tariffa, per conto dei Comuni, è stato sviluppato da Ambiente Servizi per offrire ai propri utenti la massima trasparenza nei meccanismi di spesa.

Per questo, nella formulazione della stessa bolletta è stato massimo l'impegno per fornire agli utenti uno strumento chiaro e facilmente comprensibile, utile alla amministrazione delle spese dell'utente.

Privacy

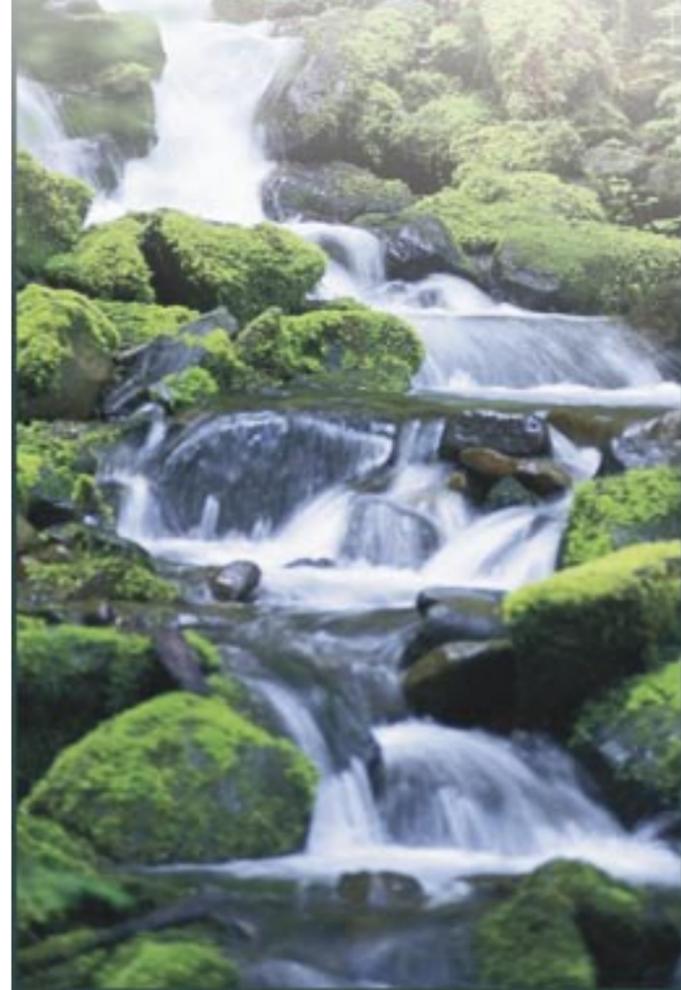
In ottemperanza alle normative vigenti in materia (D.lgs 30 giugno 2003), la Società si è dotata di un proprio sistema per la gestione controllata dei dati trattati durante le attività svolte.

Il sistema, verificata l'assenza di trattamento di dati sensibili, prevede la formazione specifica di tutte le persone coinvolte nella gestione controllata dei dati utenti/fornitori e la verifica periodica di tutte le misure adottate per la prevenzione della perdita dei dati stessi. Oltre al sistema di gestione dei dati, anche il sistema di raccolta dei rifiuti adottato dalla Società risulta coerente, sotto tutti gli aspetti, rispetto a quanto richiesto dal garante per la protezione della privacy.

Certificazione Sistema di 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 che di trasparenza sull'operato dell'azienda.



Attività di informazione

Ambiente Servizi pone particolare attenzione alla sensibilizzazione e all'informazione dei cittadini sulle novità societarie e sulle evoluzioni apportate al servizio, soprattutto per quanto riguarda i nuovi Comuni serviti.

Per mantenere costantemente informati i cittadini, semestralmente Ambiente Servizi invia a tutte le utenze la newsletter "Ambiente Servizi News", con la quale riassume i risultati raggiunti nei singoli comuni, le principali regole di comportamento da tenere nella separazione dei rifiuti e le notizie più importanti dalla Società.

Per i nuovi Comuni Ambiente Servizi ha organizzato apposite riunioni per illustrare l'avvio del nuovo sistema di raccolta dei rifiuti.

In particolare, su questi temi sono stati organizzati alcuni incontri che hanno coinvolto i cittadini residenti nei nuovi Comuni:

- nel mese di febbraio 2005 sono stati realizzati 2 incontri ad Azzano Decimo;
- nei mesi di ottobre e novembre 2005 sono stati realizzati sette incontri a Polcenigo;
- nel mese di ottobre 2005 sono stati realizzati 2 incontri nel ad Arba.

Nel corso del 2006 sono inoltre state introdotte delle modifiche nei sistemi di raccolta di alcuni Comuni già serviti (raccolta porta a porta del multimateriale), per i quali sono state organizzate apposite riunioni:

- nei mesi di febbraio e marzo 2006 sono stati realizzati sette incontri a Pasiano;
- nei mesi di gennaio e febbraio 2006 sono stati realizzati tre incontri a Pravisdomini;
- nei mesi di aprile e maggio 2006 sono stati realizzati sette incontri a Fiume Veneto.

Sito internet

Il sito internet attivo dal 2005, ha registrato nel corso dell'anno 7.700 contatti, con un dato medio mensile pari a 642 visite ed un numero di 190.000 pagine visitate.

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 e acquisire informazioni ed i Comuni possono ricevere indicazioni sull'andamento del servizio.



CUSTOMER SATISFACTION

Ad inizio 2005 è stata effettuata la prima indagine sulla qualità del servizio promossa da Ambiente Servizi. L'indagine ha coinvolto tutte le utenze servite nei 14 Comuni storici dalla Società, pari a 42.111 utenze, con l'obiettivo di individuare il livello di soddisfazione del servizio erogato. Il questionario sottoposto si divideva in 10 punti che corrispondevano ai servizi offerti dalla Società, per ognuno dei quali è stato richiesto un giudizio variabile da 1 (molto insoddisfatto) a 5 (estremamente soddisfatto). Nella sezione conclusiva del documento è stata data la possibilità ai clienti di esprimere osservazioni, suggerimenti e richieste. La percentuale di risposta è stata del 9% circa, corrispondente a 3.800 schede ricevute.

I dati provenienti dall'indagine hanno fornito ad Ambiente Servizi e alle amministrazioni comunali preziosi elementi per apportare migliorie al servizio e renderlo più aderente alle esigenze ed aspettative dei clienti.

Riportiamo di seguito le attività più importanti svolte:

- è stato proposto e successivamente applicato il sistema di raccolta multimateriale porta a porta in diversi comuni serviti dalla società. Questa è la scelta che la società ha adottato per migliorare uno degli aspetti del servizio (raccolta stradale dei rifiuti riciclabili) che dai dati analizzati meritavano maggior attenzione;
- sono stati effettuati controlli a tappeto sui rifiuti conferiti dagli utenti con l'obiettivo di verificare lo stato di conoscenza degli utenti relativamente alle corrette modalità di differenziazione dei rifiuti. Anche tale attività è stata svolta grazie ad alcune segnalazioni degli utenti che denunciavano in alcuni casi comportamenti non corretti da parte di altri utenti.
- sul Magazine di dicembre 2005 sono stati forniti chiarimenti su dubbi e curiosità espressi dagli utenti intervistati.



Call Center

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 del territorio. Nel call center lavorano 4 operatori, il cui compito è di registrare i reclami dei clienti e utenti, di rispondere alla richiesta d'informazioni e di raccogliere la prenotazione di servizi accessori (raccolta degli ingombranti, del verde a domicilio e il nuovo servizio di raccolta dei rifiuti speciali agricoli).

Gli operatori inoltre gestiscono l'attivazione delle utenze, interfacciandosi con l'ufficio tributi e con l'ufficio anagrafe dei Comuni aderenti, infine si coordinano con la sede operativa, per gestire le segnalazioni e i reclami presentati dagli utenti.

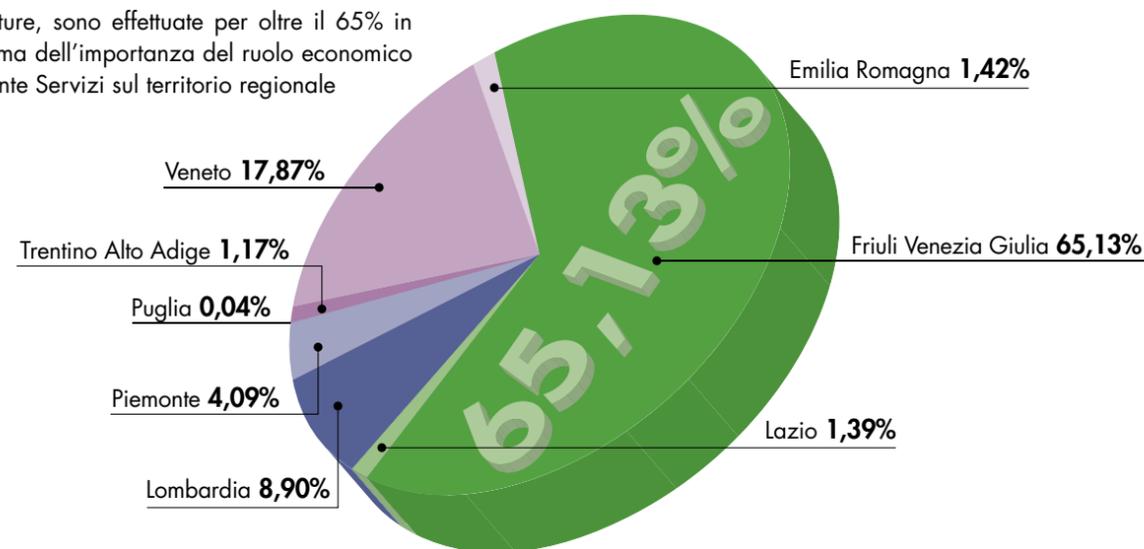


Attività principale del Call Center è la gestione delle segnalazioni degli utenti. Le operatrici, per ogni chiamata ricevuta che richiede un intervento, ne registrano gli estremi tramite un apposito programma informatico, aprendo in questo modo un ordine di servizio. Questo viene inviato alla competente sede operativa e consegnato al capo squadra o direttamente all'addetto incaricato. Alla avvenuta chiusura dell'ordine di servizio (eseguiti gli interventi necessari), l'ordine viene chiuso e ne viene data comunicazione di ritorno al Call Center. Tale sistema mira a garantire una maggiore efficacia nel servizio di assistenza e permette una rapida rintracciabilità degli interventi richiesti dagli utenti e lo stato di avanzamento nella loro risoluzione, consentendo inoltre statistiche approfondite necessarie a garantire il miglioramento dei servizi in senso lato.

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

FATTURATO FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA				
Regioni	N. Fornitori	%	Fatturato Fornitori 2005 (€)	%
Emilia Romagna	8	2,65	92.531	1,42
Friuli Venezia Giulia	194	64,24	4.246.014	65,13
Lazio	9	2,98	90.623	1,39
Lombardia	28	9,27	580.370	8,90
Piemonte	6	1,99	266.432	4,09
Puglia	1	0,33	2.288	0,04
Trentino Alto Adige	5	1,66	76.040	1,17
Umbria	1	0,33	300	0,00
Veneto	50	16,56	1.165.130	17,87
TOTALE	302	100,00	6.519.728	100,00

Le principali forniture, sono effettuate per oltre il 65% in Regione, a conferma dell'importanza del ruolo economico rivestito da Ambiente Servizi sul territorio regionale



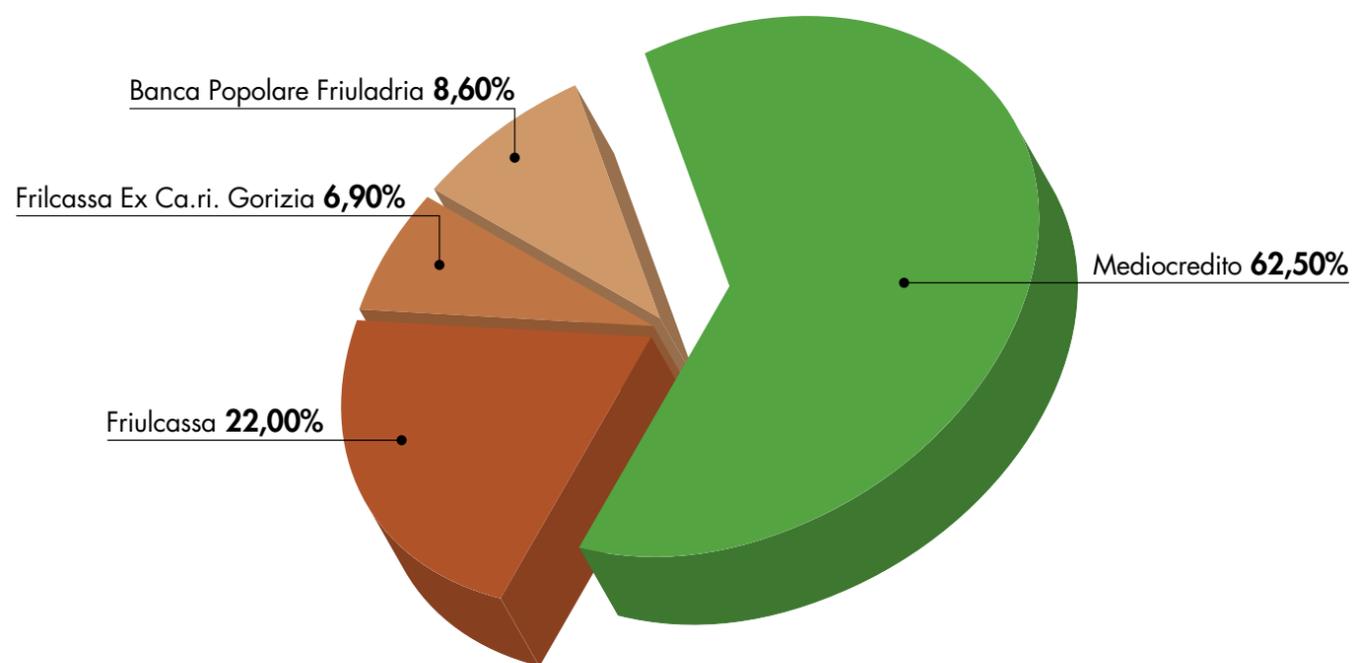
Come si può notare dalla tabella a lato, le voci più rilevanti sono quelle relative agli "impianti di conferimento" e ai "mezzi e attrezzature". Nella voce "impianti di conferimento", il costo per il conferimento delle frazioni: secca residua, umida e vegetale rappresentano l'87% del costo totale di tale categoria.

La voce "mezzi e attrezzature" oltre ad esse caratterizzata da investimenti importanti che riguardano sia l'acquisto dei mezzi (conseguente il notevole allargamento del bacino servito) che la loro manutenzione, include il totale dei carburanti acquistati (24% del costo totale di "mezzi e attrezzature").

Suddivisione per tipologia	2005 €/000
Impianti di conferimento	2.480
Mezzi e attrezzature	2.515
Acquisto/manutenzione strumenti informatici	141
Consulenze	295
Servizi accessori	205
Attrezzature impianto depurazione	92
Altri servizi	790
TOTALE	6.518

Finanziatori

Finanziatori	Debito residuo al 31/012/2005 (€)	Tipo di investimento	Tipo di finanziamento
Friulcassa	435.117,73	Acquisto ramo di azienda Cises	mutui chirografari a privati (7 anni rate costanti e posticipate a tasso variabile)
Friulcassa ex Ca.ri di Gorizia	136.190,55	Acquisto ramo di azienda Cises	mutui chirografari a privati (5 anni rate costanti e posticipate a tasso fisso)
Banca Popolare Friuladria	172.161,10	Acquisto ramo di azienda Cises	mutui chirografari a privati (7 anni rate costanti e posticipate a tasso fisso)
Mediocredito FVG	1.238.419,54	Automezzi e attrezzature	finanziamenti agevolati L.R. 26/95 industria (7 anni rate costanti e posticipate a tasso fisso)



La quota di debito residuo al 31.12.2005 ammonta a € 1.981.888,92.

Rispetto al 2004 le posizioni di mutuo aperte sono passate da 5 alle 4 di questo anno in seguito all'estinzione di un mutuo avvenuta il 31.12.2005 come previsto dal piano di ammortamento dello stesso.

Come si può notare dalla tabella inoltre, la maggior parte dei debiti residui si riferisce ad investimenti relativi all'acquisto di mezzi ed attrezzature.

Non esistono contenziosi con i finanziatori.

Stato e Istituzioni di settore

Imposte e Tasse €/000

Enti Locali 2005	
Imposte e tasse locali	
Imposta sulla pubblicità	0,58
ICI	--
IRAP	160,35
Contributi consortili e locali (Conai, ecc...)	--
Addizionale imposta su energia elettrica	
Imposta addizionale locale fino a 200.000 KWh/mese	12,36
TOTALE	173,29

Stato 2005	
IRES	162,07
IVA detraibile	39,88
Imposta di bollo, registro, ipotecarie	--
Concessioni governative e demaniali	
Tassa conc. governativa rinnovo iscrizione TS538C	0,34
Tassa conc. governativa Tim	1,89
Imposta erariale su energia elettrica	
imposta erariale su energia elettrica	3,72
Altro	
Diritti camerali e di segreteria	17,91
Tasse di possesso autoveicoli	11,60
Tasse per bollatura libri	0,74
TOTALE	238,14

Collettività

L'impegno di Ambiente Servizi nei confronti della comunità

Ambiente Servizi, consapevole della rilevanza che la gestione delle proprie attività ha per l'ambiente, si impegna costantemente nel diffondere le proprie esperienze su questi temi e sensibilizzare tutti i cittadini al rispetto e alla salvaguardia dell'ambiente.

Progetto Scuola

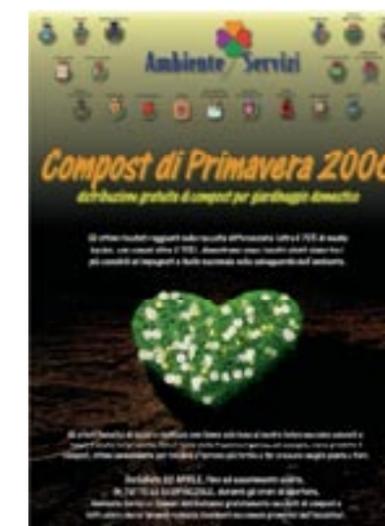
Per affermare questa cultura per l'ambiente, Ambiente Servizi ha intrapreso alcune iniziative per coinvolgere i più giovani su questi temi.

Nel corso del 2005 è stato avviato in fase sperimentale nei Comuni di Pravisdomini e Chions serviti dalla Società il "progetto scuola". L'iniziativa vede il coinvolgimento degli alunni delle classi elementari in alcuni incontri nei quali si cerca di avvicinare i bambini ai temi dell'educazione ambientale attraverso il gioco.

Progetto Compost di Primavera

Per il secondo anno consecutivo, visto il successo dell'edizione precedente, da metà del mese di aprile 2006, Ambiente Servizi ha avviato in tutti i Comuni del bacino servito l'iniziativa "Compost di Primavera 2006". Tale manifestazione, che

consiste nella distribuzione gratuita di 16.000 sacchetti di compost (4.000 in più rispetto al 2005) a tutti coloro che ne hanno fatto richiesta, ha l'obiettivo di mostrare che gli effetti del riciclo e riutilizzo non fanno solo bene al nostro futuro ma sono concreti e tangibili anche nel presente.





L'aspetto ambientale nella politica di Ambiente Servizi

L'aumento della produzione dei rifiuti causato dalla nostra società del consumo impone con urgenza sempre nuove modalità di trattamento degli stessi, affinché sia possibile ridurre l'impatto e valorizzarne le potenzialità.

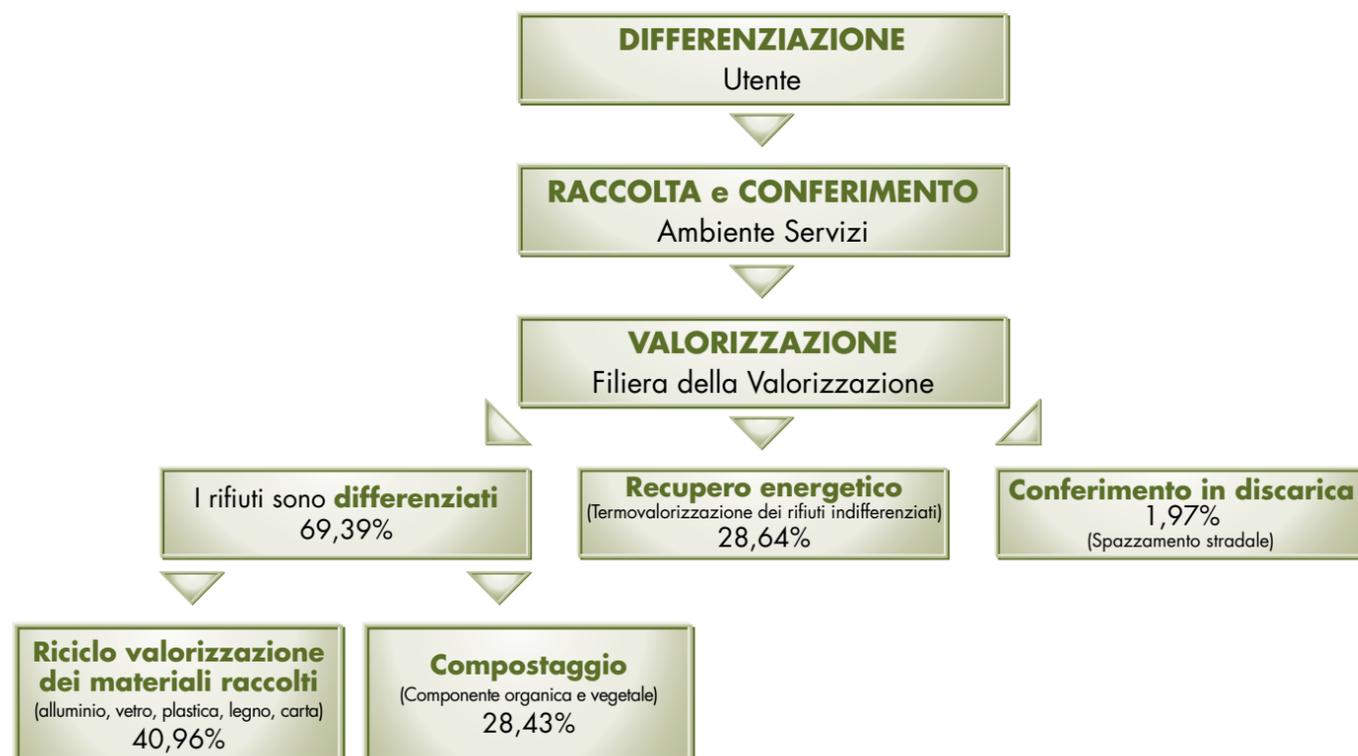
Nell'identificazione delle attività più idonee per trattare i rifiuti, minimizzando l'impatto ambientale del loro smaltimento, il Decreto Ronchi ha indicato una soluzione: si tratta della raccolta differenziata, considerata come "la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee destinate al riutilizzo, al riciclaggio e al recupero di materia prima".

In coerenza con il Decreto Ronchi, Ambiente Servizi ha sviluppato le proprie attività con l'obiettivo di:

- ❖ promuovere un'elevata percentuale di differenziazione nella raccolta;
- ❖ valorizzare il rifiuto indirizzandolo verso la destinazione che consente il migliore sfruttamento delle sue potenzialità;
- ❖ utilizzare risorse e materiali a basso impatto ambientale, come ad esempio i carburanti ecologici per gli automezzi;
- ❖ fornire continua informazione al territorio circa i benefici ottenuti dalla differenziazione attenta e responsabile dei rifiuti.



Il processo di gestione del rifiuto



NB: I dati non comprendono i comuni di Arba e Polcenigo.

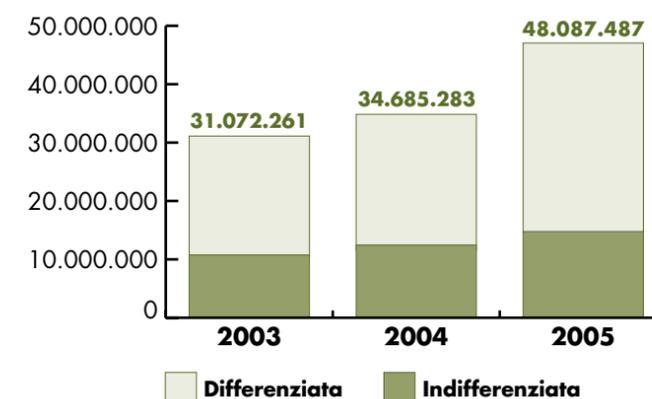
La raccolta dei rifiuti

Promuovere un'elevata percentuale di differenziazione nella raccolta

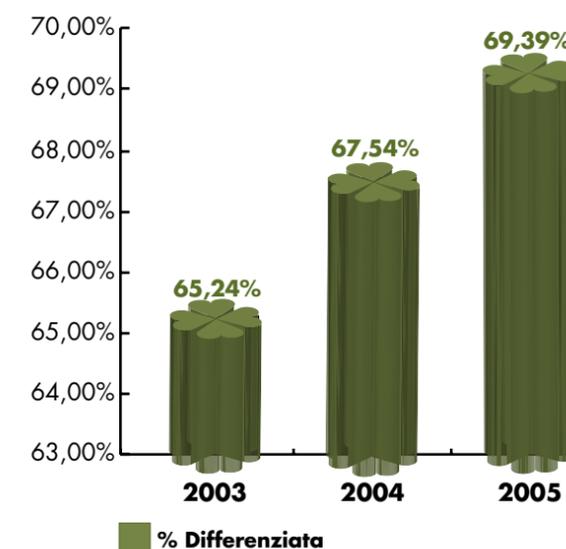
Nel 2005 Ambiente e Servizi ha raccolto oltre 48.087.487 chilogrammi di rifiuti, di cui oltre 32.957.000 chilogrammi di frazioni riciclabili, pari al 69,39% del totale.

I dati evidenziano un marcato aumento (+37,92%) dei rifiuti raccolti, dovuto principalmente all'incremento del bacino di utenza, conseguente all'introduzione di 3 nuovi Comuni serviti (Azzano, Brugnera e Fontanafredda). Aumento, che tuttavia non ha arrestato la costante crescita della raccolta differenziata prossima al 70% del materiale raccolto a conferma della validità delle scelte operate da Ambiente Servizi:

- progressivo perfezionamento del sistema di raccolta differenziata e,
- diffusa sensibilizzazione di Comuni e utenti sul tema.



Nota: i dati 2005 non includono quelli relativi ai Comuni di Arba e Polcenigo subentrati nel corso del 2005 e pertanto non omogenei ai precedenti.



I successi conseguiti da Ambiente Servizi sul territorio servito, dimostrano come sia possibile realizzare una gestione efficiente della raccolta differenziata dei rifiuti, migliorando nel tempo gli standard di qualità sino a raggiungere livelli di eccellenza e contenendo i costi del servizio.

Ambiente Servizi, avviando al riciclo una notevole quantità di rifiuti, fornisce un importante contributo nella riduzione del loro impatto sull'ambiente e alla salvaguardia degli ecosistemi.

Il processo del riciclo comporta una serie di effetti positivi, che possono essere così sintetizzati:

- risparmio di materia prima vergine;
- risparmio di energia derivante dall'utilizzo di materiali recuperati piuttosto che materie prime vergini durante la produzione;
- minori emissioni di CO₂ nell'atmosfera (principale causa dell'effetto serra) grazie al mancato smaltimento in discarica dei rifiuti e al riutilizzo delle materie riciclate.

Il risparmio di emissioni nocive di CO₂ in atmosfera grazie alla raccolta effettuata da Ambiente Servizi nel 2005, è stato di 14.550 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 corrispondenti a quelle che vengono trattenute attraverso il processo naturale svolto da 195.000 alberi (corrispondente ad una superficie boschiva uguale a quella occupata da 1.000 campi da calcio) oppure dall'installazione di pannelli solari in 95.000 villette (come una città di 250.000 abitanti).

Fonte: elaborazione interna su dati CONAI

Valorizzazione dei rifiuti raccolti

indirizzare il rifiuto verso la destinazione che consente il migliore sfruttamento delle sue potenzialità

Ambiente Servizi, fra le destinazioni possibili, considera come soluzione ottimale la reintroduzione nel ciclo produttivo delle materie raccolte e il recupero energetico per quanto non riutilizzabile, mentre come ultima soluzione l'invio in discarica. Di seguito vengono descritti i vantaggi che si possono raggiungere attraverso le diverse soluzioni della valorizzazione:

- **Riutilizzo di**
 - o alluminio
 - o carta cartone
 - o legno
 - o plastica
 - o vetro

- **Compostaggio**
 - o frazione organica e vegetale
- **Recupero energetico/termovalorizzazione**
 - o frazione secca residua

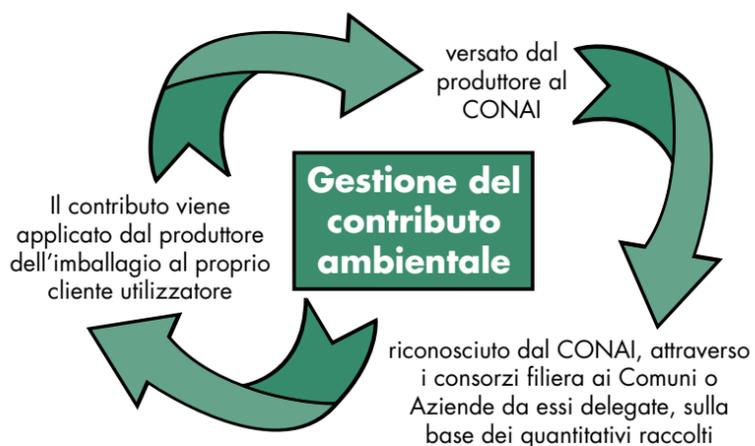
Il naturale completamento della raccolta dei rifiuti è la loro valorizzazione ovvero lo sfruttamento delle potenzialità di riciclabilità ed energetiche dei materiali, che se non differenziati perderebbero il loro valore. L'Azienda quotidianamente valorizza il materiale raccolto indirizzandolo verso la destinazione finale che consente il migliore sfruttamento delle sue potenzialità.

Destinazione dei rifiuti raccolti	2005		2004		2003	
	Kg	%	Kg	%	Kg	%
Totale Riutilizzo	19.697.487	40,96	13.887.160	39,83	12.532.027	40,33
Carta e Cartone	6.891.366	14,30	5.506.870	15,79	5.003.270	16,10
Legno	1.240.880	2,57	704.190	2,02	565.680	1,82
Plastica	2.464.940	5,12	2.170.880	6,23	1.817.067	5,85
Vetro e Alluminio	4.898.560	10,20	3.633.829	10,42	3.730.280	12,01
Altro*	4.201.741	8,26	1.871.391	5,37	1.415.730	4,56
Compostaggio	13.671.875	28,43	9.661.932	27,71	7.372.094	23,73
Frazione organica	6.423.846	13,47	4.576.860	13,13	4.017.910	12,93
Frazione Vegetale	7.248.029	15,20	5.085.072	14,58	3.354.184	10,79
Racc. Indiffer.						
Recupero Energetico (Termovalorizzazione)	13.772.665	28,64	-	-	-	-
Discarica esterna	945.460	1,97	11.316.191	32,46	11.168.140	35,94
TOTALE**	48.087.487	100,00	34.865.283	100,00	31.072.261	100,00

*La voce "altro" comprende anche la raccolta multimateriale per cui non è possibile risalire alle quantità delle singole frazioni dei materiali di composizione.
**I dati non comprendono i Comuni di Arba e Polcenigo.

Riutilizzo

Per allocare correttamente i materiali differenziati e riutilizzabili, Ambiente Servizi si relaziona con i consorzi di filiera, istituiti per raggiungere gli obiettivi di recupero e di riciclo dei materiali previsti dal Decreto Ronchi. In particolare, è stato stipulato tra ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) e CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi) l'accordo che prevede l'erogazione da parte dei Consorzi di filiera di contributi, ai Comuni o alle società da loro delegate alla gestione dei rifiuti, proporzionati alla quantità e qualità dei materiali raccolti da imballaggi (minori sono le percentuali di impurità sul totale raccolto maggiore è il corrispettivo).



Riutilizzo - ALLUMINIO

L'alluminio è un materiale totalmente riciclabile. Il suo recupero e riciclo, oltre a evitare l'estrazione di bauxite, consente di risparmiare il 95% dell'energia richiesta per produrlo partendo dalla materia prima. Infatti per ricavare dalla bauxite 1 kg di alluminio sono necessari 14 kWh, mentre per ricavare 1 kg di alluminio nuovo da quello usato servono solo 0,7 kWh di energia. Oggi circa 1,5 Kg su 4 Kg di materiale è ricavato da oggetti d'alluminio riciclati.



Benefici ambientali

Il servizio svolto da Ambiente Servizi ha permesso la raccolta di 26.942 Kg di rifiuti in alluminio raccolti, rendendo possibile:

- **risparmio di materie prime**, sono stati risparmiati 26.942 Kg di materia prima vergine e reintrodotta nella filiera produttiva un quantitativo equivalente di materiale riciclato, evitando ogni impatto per l'estrazione;
- **risparmio energetico** derivante dal riutilizzo dei materiali recuperati, è stato risparmiata una quantità di energia pari a quella necessaria per il funzionamento di 513 frigoriferi per un anno;
- **minori emissioni nocive in atmosfera**, è stata ridotta l'emissione di anidride carbonica in atmosfera pari a 242 tonnellate di CO₂ equivalenti, con un risparmio di emissioni corrispondente all'impatto generato da 70 PC accesi per 8 ore al giorno per un mese di seguito.

LO SAPEVATE CHE ...

- ❖ Negli anni 50-60 in un'auto c'erano in media 40 kg. di alluminio, oggi ce ne sono circa 70. Ma diverse case automobilistiche hanno già iniziato ad utilizzare al 100% l'alluminio per telai e carrozzeria;
- ❖ occorrono 640 lattine per fare 1 cerchione per auto;
- ❖ con 800 lattine si costruisce 1 bicicletta completa di accessori;
- ❖ occorrono 150 lattine per realizzare 1 bicicletta da competizione;
- ❖ con 3 lattine si fa 1 paio di occhiali;
- ❖ con 130 lattine si costruisce 1 monopattino;
- ❖ occorrono 37 lattine per fare 1 caffettiera; tutte le caffettiere prodotte in Italia (7.000.000 di unità) sono in alluminio riciclato.
- ❖ L'alluminio si può riciclare solo se è pulito: corpi estranei come ferro, sostanze sintetiche o sporchie debbono essere sottratti con un procedimento adeguato, manuale o meccanico.

Fonte: CONAI

La carta è un prodotto di natura organica che si ricava dal legno ricavato dagli alberi e dalla carta riciclata. Inizialmente la carta era prodotta con processi manuali e la materia prima era costituita da stracci triturati, macerati e sbiancati. Solo nell'800 il legno incomincia ad essere impiegato, ottenendo carta da una miscela contenente il 60% di segatura (pasta di legno) e il 40% di pasta di stracci. Più tardi si riuscì ad estrarre dai vegetali la cellulosa e ad ottenere così una carta più bianca e robusta. Qualsiasi tipo di carta può essere prodotta con materiali riciclati (per usi grafici di alta qualità, carta da disegno o per fotocopie, per la produzione dei giornali...)



Benefici ambientali

Con i **6.891.366** Kg di carta raccolta nel 2005 da Ambiente Servizi, si è ottenuto:

- un **risparmio di materie prime**, per produrre l'equivalente quantitativo di carta che è stata avviata a riciclo nel 2005, partendo da materie prime vergini, sarebbero stati necessari 104.000 alberi e 3 milioni di metri cubi d'acqua
- **minori emissioni nocive in atmosfera** pari a 9.000 tonnellate di CO₂ eq., che corrispondono alla quantità di emissioni trattenute attraverso il processo naturale svolto da **12.130** alberi.

Infine, quando la carta di fibra riciclata non ha più una consistenza adeguata a produrre altra carta, può essere utilizzata come combustibile per la produzione di energia evitando le emissioni provenienti dalla combustione di idrocarburi. Per quanto concerne la raccolta di carta e cartone, Comieco effettua annualmente delle analisi per verificare la qualità del conferito; durante il **2005** la percentuale di impurità media riscontrata sulla raccolta di Ambiente Servizi, si è attestata al **3,4%** (come nel 2004), corrispondente ad un contributo variabile pari a 84,00 € per ogni tonnellata raccolta dalle aziende e **25,00 €** per ogni tonnellata raccolta dai cassonetti stradali.

LO SAPEVATE CHE ...

- ❖ quasi il 90% dei quotidiani italiani viene stampato su carta riciclata;
- ❖ quasi il 90% della scatole per la vendita di pasta, calzature e altri prodotti di uso comune sono realizzate in cartoncino riciclato;
- ❖ il 100% delle scatole per prodotti più fragili o voluminosi sono realizzate in cartone riciclato; per ogni tonnellata di prodotti celluloseici avviati a riciclo si realizza un taglio di ben 1.308 kg CO₂ eq. che, riportati alle reali proporzioni della raccolta differenziata nel nostro paese nel 2002 hanno fatto risparmiare potenziali emissioni nocive per l'atmosfera, equivalenti al blocco totale di tutto il traffico su strada - auto, camion, mezzi pubblici compresi - per 6 giorni e 6 notti!

Fonte: CONAI

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. Recuperare il legno significa preservare l'ambiente che ci circonda, ridurre l'impatto ambientale che un rifiuto legnoso abbandonato in discarica produce e contenere le emissioni in

atmosfera provenienti dalla sua decomposizione. Quando il legno non è adatto alla trasformazione e al riciclo, viene inviato agli impianti di termovalorizzazione ed utilizzato per produrre calore ed energia proprio perché, per sua natura, ha una resa, molto buona, in termini di potere calorico.



Benefici ambientali

Ambiente Servizi avviando il legno raccolto al riciclo permette di ridurre lo sfruttamento delle foreste naturali e le emissioni nocive in atmosfera che il rifiuto in legno se portato in discarica produrrebbe in grandi quantità, in particolare:

- **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 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 1.240.860 Kg di rifiuti in legno raccolti nel 2005, può essere quantificato con un risparmio di emissioni di anidride carbonica in atmosfera pari a 1.225 tonnellate di CO₂ equivalente.

LO SAPEVATE CHE ...

- ❖ con 4 pallet si fa 1 scrivania;
- ❖ da solo il comparto produttivo nazionale dell'industria del mobile è in grado di utilizzare quasi 4 milioni di tonnellate di legno all'anno;
- ❖ se tutto il legno riciclato da Rilegno ogni anno (circa 1.570.000 ton.) venisse triturato si potrebbero riempire completamente 5 edifici grandi quanto il Colosseo di Roma;
- ❖ i pannelli di truciolare prodotti ogni anno con il legno riciclato sarebbero sufficienti a coprire la superficie di tutta l'area edificata della città di Roma.

Fonte: RILEGNO

Riutilizzo - PLASTICA

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

Per le sue numerose applicazioni è un materiale molto diffuso nell'industria degli imballaggi e in numerose tipologie di prodotti. Tuttavia questo materiale è difficilmente degradabile, e per questo difficilmente smaltibile. Dal recupero e dal riciclo di questo materiale, è possibile non solo ottenere nuovi contenitori e moltissimi oggetti utili per il nostro quotidiano, ma anche energia per produrre calore ed elettricità.

Gli utenti e Ambiente Servizi rivestono uno dei ruoli più delicati in questa filiera, poiché essendo coloro che effettuano la prima vagliatura delle plastiche assicurano che il materiale raccolto sia conferito agli impianti privo di impurità permettendo in tal modo di recuperarlo in modo conveniente.



Benefici ambientali

La plastica opportunamente riciclata può tornare a nuova vita sotto forma di oggetti utili e di uso comune.

Con il **PET riciclato**, ad esempio, oltre a nuovi contenitori, si ottengono fibre per imbottiture, maglioni, "pile", moquette, interni per auto, lastre per imballaggi vari.

Con il **PVC riciclato**, invece, si producono tubi, scarichi per l'acqua piovana e altri prodotti, soprattutto per il settore edile.

A sua volta dal **PE riciclato**, oltre a contenitori per i detersivi, derivano tappi, film per i sacchi della spazzatura, pellicole per imballaggi, casalinghi e così via. Quando i diversi tipi di plastica vengono selezionati e rilavorati insieme, diventano **plastica riciclata eterogenea**, impiegata per la produzione di panchine, parchi giochi per bambini, recinzioni, arredi per la città.

Ambiente Servizi nel 2005 con la raccolta di **2.464.940 Kg** di plastica ha permesso di:

- **risparmiare materie prime impiegate** per produrre lo stesso quantitativo raccolto nel 2005 infatti, sono stati risparmiati circa 2,4 milioni di litri di petrolio (sufficienti a fare il pieno ad oltre 55.000 autovetture).
- **evitare emissioni di anidride carbonica**, corrispondenti

a 1.220 tonnellate di CO₂ eq di emissioni nocive in atmosfera equivalenti a quelle provocate da 100 viaggi di un aereo che trasporta 150 persone nella linea Roma - Milano.

LO SAPEVATE CHE ...

- ❖ con 20 bottiglie si confeziona 1 pile;
- ❖ una bottiglia di plastica del peso di 50 gr. può produrre attraverso termovalorizzazione, l'energia necessaria per tenere accesa una lampadina da 60 Watt per un'ora;
- ❖ il 75% del materiale utilizzato per fabbricare una maglietta può essere dato da bottiglie per bevande riciclate.

Fonte: COREPLA

Corepla effettua mensilmente delle verifiche qualitative sul materiale raccolto. Il lavoro svolto dalla Società e l'importante collaborazione degli utenti hanno permesso di ottenere nel 2005 una percentuale di impurità del 20% (+2% rispetto al 2004), corrispondente alla seconda fascia di merito, pari ad un contributo di 159,89 € ogni tonnellata raccolta.

Riutilizzo - VETRO

Il vetro è comunemente noto come il materiale riciclabile per eccellenza, perché mantiene intatte le sue qualità, anche dopo numerosi trattamenti di riciclo. Essendo inerte e resistente al caldo, è anche considerato il contenitore ideale per gli

alimenti perché permette di conservarne gusto e aromi, oltre a consentirne la sterilizzazione e pastorizzazione. Inoltre il Vetro si caratterizza per le sue proprietà di resistenza, trasparenza e di isolante.



Benefici ambientali

Il vetro è un materiale riciclabile al 100% e per innumerevoli volte. La raccolta differenziata di questo materiale e il suo riciclo comportano notevoli vantaggi e risparmi per la collettività:

- **ridurre lo sfruttamento di materie prime**, necessarie alla produzione del vetro, perché si limita l'estrazione delle materie prime dalle cave e dalle miniere. Con i **4.496.878Kg** di vetro raccolti da Ambiente Servizi nel 2005, sono state risparmiate altrettante materie prime. Infatti, utilizzando 100kg di rottame di vetro, ovvero di frammenti vetrosi, si ricavano ben 100kg di prodotto nuovo, mentre occorrerebbero 120kg di materie prime vergini per avere 100kg di prodotto nuovo;
- **risparmiare l'energia** che sarebbe stata utilizzata nel processo di vetrificazione delle materie vergini.
- **ridurre le emissioni di anidride carbonica** in atmosfera, la Società con quanto raccolto nel 2005 ha permesso di abbattere le emissioni corrispondenti:
 - ❖ alla riduzione di 1.340 tonnellate di CO₂ equivalenti, corrispondenti allo stesso risparmio ottenuto da 893 pannelli solari in altrettante villette;
 - ❖ alla 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.

LO SAPEVATE CHE ...

- ❖ come ben sapevano già gli antichi Romani, il riciclo del rottame di vetro permette il risparmio di materie prime (del 100%) ed energia (fino al 25-30%) nella produzione di nuovo vetro;
- ❖ per ottenere una bottiglia per il vino del peso di circa 350 gr. si possono utilizzare, alternativamente, 350 gr. di rottame di vetro alla temperatura di circa 1400°C oppure 420 gr. di materie prime tradizionali (sabbia, soda e carbonato di calcio) di natura estrattiva ad una temperatura intorno ai 1600°C;
- ❖ dagli anni ottanta ad oggi, a parità di prestazioni, il peso degli imballaggi in vetro si è alleggerito in media del 15%;
- ❖ il 60% delle bottiglie oggi immesse al consumo nel Paese sono fatte con vetro riciclato proveniente dalla raccolta differenziata nazionale.

Fonte: COREVE

Riutilizzo - LA FRAZIONE ORGANICA E VEGETALE

Il rifiuto organico e vegetale rappresenta una importante componente dei rifiuti raccolti da Ambiente Servizi, rappresentati da scarti organici e frazioni vegetali provenienti da attività di manutenzione del verde.

Per ottimizzare lo sfruttamento delle sue potenzialità, il materiale raccolto viene conferito ad impianti specializzati nella produzione di ammendanti organici.

Il compostaggio è una tecnica attraverso la quale viene controllato, accelerato e migliorato il processo naturale a cui va incontro qualsiasi sostanza organica per effetto della flora microbica naturalmente presente nell'ambiente.

Frazione Organica



Frazione Vegetale



Benefici ambientali

La frazione organica e vegetale, se non adeguatamente separata dalla frazione secca residua porta ad una diminuzione delle potenzialità energetiche di quest'ultima.

La separazione dei rifiuti organici e vegetali e il loro opportuno trattamento, consentono la produzione di un ammendante compostato da impiegare in agricoltura o nelle attività di florovivaismo, ciò permette di ottenere alcuni benefici in tema ambientale:

- **riduzione di fertilizzanti dannosi per il suolo**, l'utilizzo di ammendanti derivanti dai rifiuti organici sostituisce l'utilizzo di fertilizzanti chimici e il conseguente inquinamento del suolo e delle acque sotterranee.
- **miglioramento dell'efficienza energetica della termovalorizzazione**. L'eliminazione della parte organica dalla componente termovalorizzata, consente un migliore sfruttamento delle potenzialità energetiche.

LO SAPEVATE CHE ...

La produzione di "Compost" di qualità consente di sostituire a sostanze chimiche ammendanti "puliti" e rispettosi dell'ambiente. La produzione annuale di compost in Italia (stime riferite agli anni 1999 e 2000) si attesta tra le 500 e le 600.000 tonnellate. Il prodotto viene interamente collocato sul mercato dei fertilizzanti in modo diversificato:

- ❖ il settore del florovivaismo;
- ❖ la vendita al minuto presso l'impianto;
- ❖ conferimento di compost presso aziende agricole.

Fonte: CIC

Termovalorizzazione - FRAZIONE SECCA RESIDUA, ASSIMILATI E INGOMBRANTI

Le materie che non possono essere riciclate e reimmesse nel ciclo produttivo, vengono destinate alla valorizzazione energetica per sfruttarne il potenziale calorifico.



Benefici ambientali

Il deposito della frazione secca residua in discarica, comporterebbe l'occupazione e il degrado di vaste aree nonché l'incremento di emissioni nocive in atmosfera.

Destinare la componente non più riciclabile alla termovalorizzazione per lo sfruttamento energetico contribuisce ad ottenere alcuni importanti benefici ambientali:

- **risparmio di materie prime**, con la termovalorizzazione si produce energia risparmiando il consumo di petrolio;
- **riduzione delle emissioni di anidride carbonica in atmosfera** generate dalla combustione di idrocarburi necessari per la produzione di un quantitativo equivalente di energia.

LO SAPEVATE CHE ...

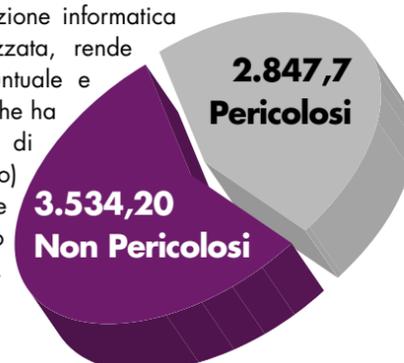
Dalla termovalorizzazione di un chilogrammo di rifiuti si ottiene tanta energia da poter far funzionare:

- ❖ il comune asciugacapelli per 24 minuti;
- ❖ la lavatrice per più di 20 minuti;
- ❖ il frigorifero per 2 ore e 52 minuti;
- ❖ la nostra televisione per 5 ore e 45 minuti;
- ❖ il forno elettrico per 22 minuti;
- ❖ il ferro da stiro per 43 minuti;
- ❖ il computer per 5 ore e 45 minuti;
- ❖ la lampada da 100 W per 4 ore e 12 minuti.

Servizio di raccolta dei rifiuti agricoli

Comuni	Clienti	N° raccolte effettuate
Arba	1	1
Arzene	4	1
Azzano Decimo	2	1
Brugnera	1	1
Casarsa della Delizia	27	2
Chions	4	1
Cordovado	0	1
Fiume Veneto	1	1
Fontanafredda	5	1
Morsano al Tag.	3	1
Pasiano di Pordenone	10	1
Polcenigo	0	1
Pravisdomini	8	1
Sacile	In fase di definizione	
San Martino al Tag.	18	1
San Vito al Tag.	22	1
Sesto al Reghena	17	1
Valvasone	10	1
Zoppola	16	1
TOTALE	149	19

L'accordo di programma per la raccolta dei rifiuti agricoli, tra la Provincia di Pordenone, le associazioni degli agricoltori e alcuni comuni della provincia, intende favorire, attraverso un sistema di agevolazioni in materia di adempimenti amministrativi, la regolare e 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 per tanto 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 rispetto alle altre realtà locali.



Impianto di depurazione delle acque

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

Comuni Serviti	Abitanti serviti (ISTAT 2006)	Utenze servite
Arzene	1.693	735
Casarsa della Delizia	8.235	3.271
San Martino al Tagl.	1.449	685
San Vito al Tagl.	13.686	5.750
Valvasone	2.095	961
TOTALE	27.158	11.402

L'impianto nel 2005 ha trattato 3,6 milioni di metri cubi d'acqua e 883 tonnellate di fanghi, E 26 di vaglio, 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 2005 i valori registrati si sono attestati sempre sotto i limiti di legge e in particolare è stato rilevato un valore medio come segue:

- 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: 30,8 mg/l (limite secondo D.lgs 152/99, max 125 mg/l)

BOD5 (espresso in mg/l): è la richiesta biochimica di ossigeno (B.O.D.= Biochemical Oxygen Demand), indica il fabbisogno di ossigeno dell'acqua per ossidare le sostanze organiche degradabili in essa presenti, ad opera di microrganismi aerobici.

COD (espresso in mg/l): è la domanda chimica di ossigeno (COD = Chemical Oxygen Demand), indica il fabbisogno di ossigeno necessario per ossidare chimicamente le sostanze organiche e inorganiche ossidabili presenti in un campione di acqua.

BOD e COD sono importanti perché correlati al quantitativo di ossigeno, se un'acqua è poco inquinata la stessa presenta un buon livello di ossigeno disciolto.

La depurazione, finalizzata a condensare nello spazio e nel tempo i processi di autodepurazione naturale tipici dei corpi idrici ricettori, consiste nella eliminazione degli inquinanti (che sottraggono ossigeno), e nella cessione dell'ossigeno stesso utilizzato come carburante dai microrganismi aerobici per la decomposizione delle sostanze inquinanti in sospensione in elementi stabili (anidride carbonica, azoto gassoso..)?

Automezzi sostenibili

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 67 veicoli, di cui 40 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, pesatori di precisione, per permettere ad un'unica persona di effettuare autonomamente il compito assegnato.

Poiché il parco automezzi ha inevitabilmente un impatto sia sul traffico circolante che sulle emissioni in atmosfera ed acustiche, Ambiente Servizi, ha effettuato nel tempo scelte strategiche ed operative orientate alla mitigazione degli effetti sull'ambiente e sul traffico correlati alla propria logistica. A tal riguardo, sono già state avviate azioni preventive e correttive necessarie al continuo miglioramento e contenimento degli impatti ambientali per quanto riguarda il parco mezzi:

- è stato introdotto l'utilizzo di carburanti "ecologici" (Ecodiesel B con 25% di gasolio vegetale), per i mezzi di raccolta e trasporto;
- è stato deciso 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.
- durante il 2006, con un anno di ritardo dovuto ad alcuni problemi amministrativi, sarà sperimentato un sistema di rilevazione satellitare che sarà installato sui principali mezzi adibiti alla raccolta porta a porta e alla raccolta dei bidoni stradali e attraverso il quale la Società può monitorare costantemente il percorso di raccolta, in modo da aumentare l'efficienza e ridurre i tragitti percorsi.

Consumi	Litri
Gasolio per autotrazione	682.120,97
Gasolio vegetale per autotrazione	170.530,24

L'utilizzo delle risorse

L'impegno di Ambiente Servizi verso gli utenti, non si limita alla semplice esecuzione dei propri compiti, ma ad un loro svolgimento nel pieno rispetto dell'ambiente attraverso un utilizzo non dissipativo delle risorse naturali del territorio.

Consumi totali d'energia divisi per settori	2004 (Kw)	2005 (Kw)
Depuratore	1.444.800	1.224.967
Autorimessa	25.286	29.721
TOTALE	1.471.843	1.272.263

Consumi totali di metano	2004 (m³)	2005 (m³)
Autorimessa	2.742	4.280
Uffici Amministrativi	758	653
TOTALE	3.500	4.933

Rifiuti speciali prodotti	2004 (Ton)	2005 (Ton)
Fanghi di depurazione	870	883

Emissioni di Gas serra	2004 (t)	2005 (t)
CO ₂ equivalente	749	651

Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale

Ambiente Servizi, dopo aver raggiunto la certificazione del sistema qualità, è avviata verso l'integrazione e la certificazione del sistema di gestione ambientale conformemente alla norma UNI EN ISO 14001. Tale traguardo è ritenuto di fondamentale importanza al fine di realizzare un continuo miglioramento delle performance aziendale sotto l'aspetto dell'impatto ambientali. La certificazione del sistema è prevista entro i primi mesi del 2007.





In questa sezione vengono elencati gli obiettivi che l'azienda intende raggiungere per il miglioramento della cultura d'impresa e della propria responsabilità sociale ed ambientale.

PERFORMANCE ECONOMICA

- ❖ Implementazione del controllo di gestione come strumento per il raggiungimento degli obiettivi
- ❖ Nuovi soci nella compagine sociale alla luce della evoluzione legislativa in atto
- ❖ Promozione di intese ed accordi con aziende della provincia di Pordenone e fuori per partecipare o dar vita ad impianti di selezione della parte secca dei rifiuti urbani

PERFORMANCE SOCIALE

- ❖ Valorizzazione delle competenze di tutti i collaboratori attraverso la formazione ed un costante aggiornamento.
- ❖ Utilizzo degli strumenti di comunicazione per aumentare la trasparenza dell'operato aziendale la sensibilizzazione e l'informazione verso gli utenti.
- ❖ Monitoraggio continuo sui prezzi applicati e servizi erogati da altre realtà simili alla nostra per aumentare la competitività di Ambiente Servizi.
- ❖ Sperimentazione di sistemi di monitoraggio sui mezzi per verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi.
- ❖ Miglioramento dei rapporti con i Comuni per garantire una sempre maggior efficienza e qualità dei servizi.
- ❖ Adeguamento delle strutture aziendali per migliorare l'efficienza del servizio

PERFORMANCE AMBIENTALE

- ❖ Sviluppo di nuove iniziative per la sensibilizzazione di scuole e utenti
- ❖ Miglioramento della raccolta differenziata
- ❖ Innovazione continua delle metodologie di raccolta
- ❖ Nuovi servizi di raccolta per i rifiuti speciali
- ❖ Raggiungimento della certificazione UNI EN ISO 14001
- ❖ Miglioramento della posizione di Ambiente Servizi tra le aziende del settore a livello nazionale
- ❖ Promozione di intese con aziende del settore e università per la ricerca di nuove tecnologie e metodologie per il trattamento dei rifiuti

Gruppo di Lavoro interno:

AMBIENTE SERVIZI Spa

Coordinamento e Consulenza:

SEAN Social & Ethical Auditing & Accounting Network

KPMG Global Sustainability Services

Progetto Grafico:

GRAPHIC studiografico **Milly Bernardi**

CAROSSELLO Media & Service (PN)

Stampa a cura di:

CAROSSELLO Media & Service (PN)

Stampato su carta "Symbol Tatami" carta ecologica riciclata



L'ambiente migliora con noi