GRUPPO DI LAVORO INTERNO:
UFFICIO QUALITÀ - SICUREZZA AMBIENTE
Marco Parolari
David Rumiel
Alessia Bortolussi

PROGETTO GRAFICO:
Milly Bernardi
CAROSELLO Media & Service (PN)

STAMPA A CURA DI:
CAROSELLO Media & Service (PN)

STAMPATO SU:
per la copertina carta "Shiro Tree Free"
per l'interno carta "Munken Lynx"

Ambiente Servizi Spa

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

Bilancio di Sostenibilità

Ambiente Servizi

Un'impronta verde

Indice

Il mondo continua a bussanti alla porta per sapere se hai imparato la lezione.
Jacinto Benavente

1 INTRODUZIONE 5
1.1 Lo scopo del Bilancio di Sostenibilità 6
1.2 Le linee guida di riferimento 6
1.3 Un'azienda degli utenti, al servizio degli utenti 6
1.4 La struttura del documento 7
1.5 Redazione, stampa e diffusione 8
1.6 Precisazioni 8
1.7 Obiettivi di miglioramento 9

2 AMBIENTE SERVIZI 11
2.1 Storia 12
2.2 Valori 13
2.3 Politica per la qualità 14
2.4 Soci 15
2.5 Organi sociali 16
2.6 Organizzazione interna 18
2.7 Percorso di eccellenza 20
2.8 Obiettivi di miglioramento 21

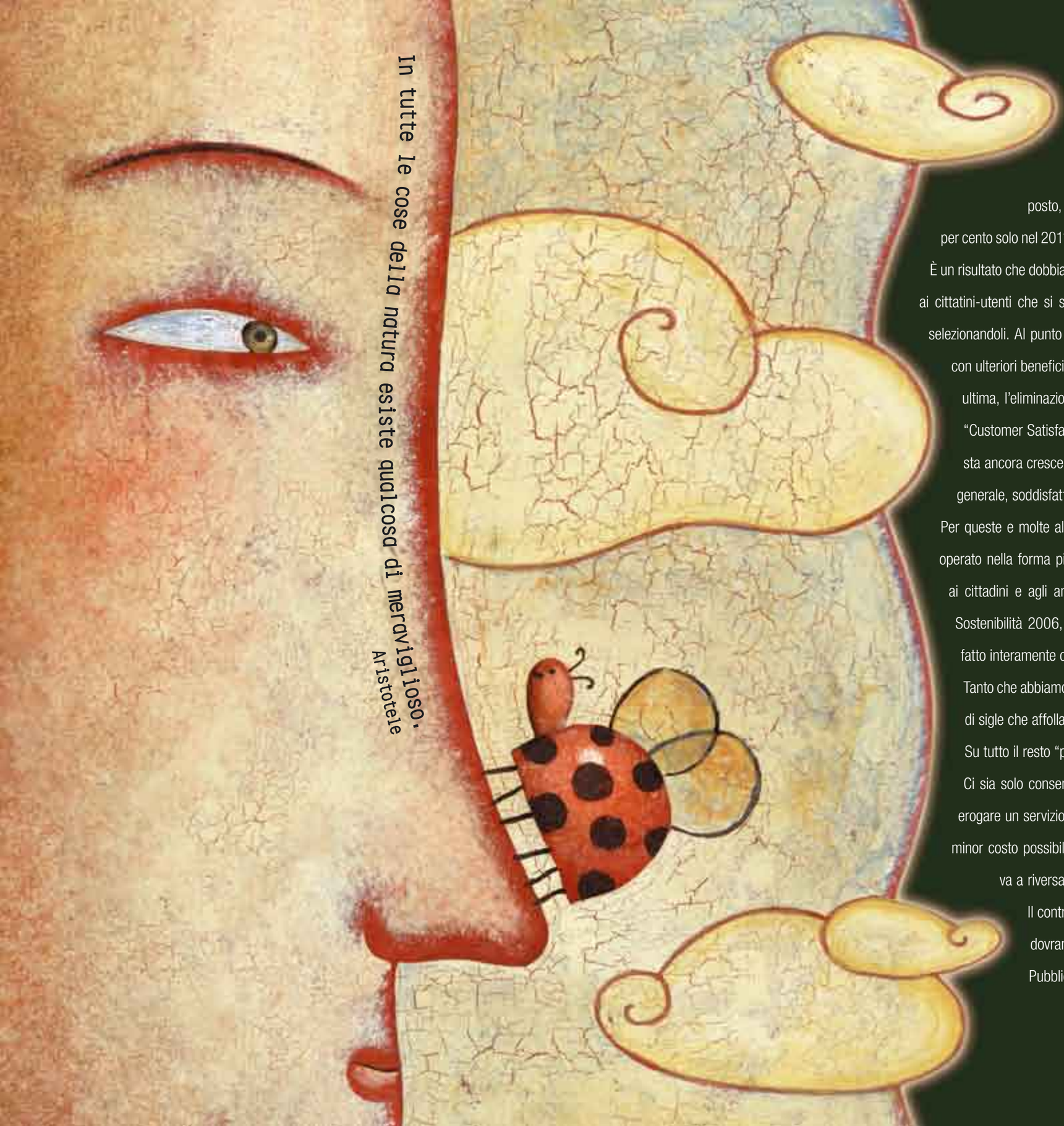
3 I SERVIZI EROGATI 23
3.1 Il sistema di gestione 24
3.2 Raccolta e trasporto rifiuti 25
3.3 Tariffazione e riscossione 32
3.4 Servizio Clienti (call center) 34
3.5 Depurazione acque reflue urbane 35
3.6 Obiettivi di miglioramento 39

4 GLI STAKEHOLDER 41
4.1 Collaboratori 42
4.2 Clienti 45
4.3 Utenti 47
4.4 Fornitori 51
4.5 Pubblica amministrazione e istituzioni di settore 52
4.6 Finanziatori 53
4.7 Collettività 54
4.8 Obiettivi di miglioramento 55

5 IL RISPETTO PER L'AMBIENTE 57
5.1 Il sistema di gestione 58
5.2 Politica per l'ambiente 59
5.3 Gli impatti ambientali delle nostre attività 60
5.4 Le 4 erre 62
5.5 Obiettivi di miglioramento 71

6 I DATI ECONOMICI 73
6.1 Valore Aggiunto 74
6.2 Stato Patrimoniale 76
6.3 Conto Economico 77
6.4 Indici di redditività e produttività 78
6.5 Obiettivi di miglioramento 79

7 Appendice 81



In tutte le cose della natura esiste qualcosa di meraviglioso.
Aristotele

Ambiente Servizi, per il secondo anno consecutivo, ha conquistato la vetta della classifica di Legambiente tra le Aziende che fanno più raccolta differenziata in Italia. Il 70,08 per cento raggiunto nel 2006 nei nostri 19 Comuni ha consentito di piazzarci al secondo posto, in una situazione complessiva regionale che punta a raggiungere il 60 per cento solo nel 2011 e in una nazionale che, purtroppo, si presenta ancora più problematica. È un risultato che dobbiamo ai nostri collaboratori, ai soci, ai dirigenti, ai partners, ma soprattutto ai cittatini-utenti che si sono sobbarcati la fatica di cambiare il loro modo di smaltire i rifiuti, selezionandoli. Al punto che oggi abbiamo puntato decisamente sulla raccolta "porta a porta", con ulteriori benefici per la percentuale di recupero, per l'ambiente, la salute pubblica e, non ultima, l'eliminazione degli inestetici cassonetti dalle nostre strade. Per di più, le indagini "Customer Satisfaction" ci dicono che la fiducia generale verso Ambiente Servizi è alta e sta ancora crescendo, grazie anche al fatto che le non molte lamentele sono accolte e, in generale, soddisfatte rapidamente.

Per queste e molte altre ragioni è, dunque, importante presentare Ambiente Servizi e il suo operato nella forma più trasparente e completa, consentendo a chiunque, ma in particolare ai cittadini e agli amministratori pubblici, di valutarne l'azione. Nello stilare il Bilancio di Sostenibilità 2006, quindi, abbiamo cercato una formula ancora più chiara e lo abbiamo fatto interamente con i nostri mezzi interni, la cui professionalità va sempre più crescendo. Tanto che abbiamo aggiunto persino un "glossario" che consente di orientarsi tra la miriade di sigle che affollano il settore.

Su tutto il resto "parla" direttamente la pubblicazione.

Ci sia solo consentito, in questa sede, di insistere sulla "missione" di Ambiente Servizi: erogare un servizio di gestione dei rifiuti che garantisca il più basso impatto ambientale al minor costo possibile. Perché appunto il costo è un elemento fondamentale che, alla fine, va a riversarsi sui bilanci delle famiglie, già duramente provati in questi ultimi anni. Il controllo e la trasparenza delle tariffe, quindi, assumono un rilievo primario e dovranno sempre più trovare impegnati nei prossimi mesi e anni Azienda, Enti Pubblici, Regione e Governo.

Il Presidente
Isaia Gasparotto

Io sono me più il mio ambiente, e se non preservo quest'ultimo, non preservo me stesso.

José Ortega y Gasset

Lo scopo del Bilancio di Sostenibilità - 1.1

Oggi i bisogni e le attese della collettività condizionano e legittimano le scelte operate dalle aziende favorendo la loro crescita e il raggiungimento di vantaggi competitivi. Sempre più infatti le aziende si devono confrontare con l'opinione pubblica che ne riconosce il ruolo sociale e ambientale, oltre che a quello economico e che soprattutto vuole "sapere", vuole essere informata.

Adottare una politica di comunicazione trasparente riguardo i risultati ottenuti nei vari aspetti aziendali (economico, sociale ed ambientale) diventa quindi indispensabile a soddisfare questa crescente domanda di informazioni a riguardo.

Il bilancio sociale è per antonomasia divenuto lo strumento che consente alle aziende di comunicare i propri risultati sotto tutti i punti di vista.

Si tratta di un documento in grado di fornire ai soggetti interessati le informazioni sugli effetti sociali e ambientali che derivano dalle scelte dell'azienda.

Tutti coloro che, direttamente o indirettamente, sono "influenzati" dalle attività dell'azienda, dai prodotti o dai servizi da essa erogati, trovano nel documento tutte le informazioni necessarie a capire, approfondire e partecipare alla vita e alle scelte dell'azienda stessa.

Le linee guida di riferimento - 1.2

Il Bilancio sociale è uno strumento volontario, non deriva cioè da nessun obbligo di legge, e la sua implementazione dipende esclusivamente dalla sensibilità dell'azienda nei confronti dei propri interlocutori.

Nell'ottobre 1998 è nato il "Gruppo di studio per la statuizione dei principi di redazione del Bilancio Sociale" (GBS), nel quale erano rappresentate diverse Università italiane, Ordini professionali dei Dottori Commercialisti e dei Ragionieri e alcune delle principali Società di Revisione nonché altri Enti ed esperti, il cui obiettivo era quello di offrire una guida sulle finalità e sulle procedure di formazione del Bilancio Sociale.

Nella primavera del 2001 il GBS ha presentato al CNEL, Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro, lo standard definitivo.

Si tratta dell'unico documento a livello nazionale riconosciuto e condiviso dai cultori della materia e utilizzato come riferimento scientifico da Imprese, Professionisti e Società di Revisione. L'Associazione Bancaria Italiana per prima ha assunto i Principi del GBS come riferimento nel proprio "Modello di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito".

Ambiente Servizi, per la redazione del presente documento, oltre che essersi ispirata ai principi del GBS, ha seguito le linee guida G3. Il Reporting Guidelines G3 è stato elaborato dal Global Reporting Initiative (**GRI**) nel 2006 per valutare le prestazioni economiche, ambientali e sociali di un'impresa.

Un'azienda degli utenti, - 1.3 al servizio degli utenti

Sin dal 2004, la filosofia con la quale Ambiente Servizi ha affrontato il progetto del Bilancio di sostenibilità è stata quella di fornire ai propri interlocutori uno strumento che rappresentasse in modo trasparente le attività svolte, le scelte effettuate e gli obiettivi aziendali, non solo per far conoscere al meglio l'azienda ed il complicato settore in cui opera ma anche per creare consapevolezza e sensibilizzare ulteriormente la collettività sui temi ambientali.

Tale scelta è stata inoltre ritenuta necessaria e "dovuta" vista la natura stessa dell'azienda che è a tutti gli effetti patrimonio degli utenti serviti.

1.4 - La struttura del documento

Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2005, nell'edizione presente sono state apportate alcune modifiche ed integrazioni coerentemente con quanto indicato dalle linee guida del GBS.

L'obiettivo di queste modifiche è di dare una "logica sequenziale" al documento (che cos'è, chi è Ambiente Servizi, cosa fa, chi sono i suoi interlocutori e quali sono i risultati ottenuti nelle proprie attività), indicando per ognuna delle sezioni gli obiettivi di miglioramento che ci siamo prefissi.

Speriamo anche che tali modifiche rendano la lettura più "piacevole" e interessante poiché, se ci riuscissimo, saremmo sicuri di aver fatto ciò che riteniamo più importante e cioè trasmettere i nostri valori e il nostro impegno.

Le sezioni in cui è suddiviso il Bilancio di Sostenibilità 2006 sono le seguenti:

AMBIENTE SERVIZI SPA

Questa sezione è la "carta di identità" dell'azienda:
- viene descritta la breve ma "intensa" storia dell'azienda ed il percorso che ne ha caratterizzato la crescita;
- sono esposti i valori, la missione e le strategie che la caratterizzano e sono alla base delle attività svolte;
- è analizzata la composizione dell'azionariato e la natura e funzione degli organi sociali;
- è presentata la struttura organizzativa interna e sono evidenziati i ruoli chiave di responsabilità.

I SERVIZI EROGATI

In questa parte del documento sono descritti i servizi erogati dall'azienda.
Per ogni settore descritto viene spiegato il quadro normativo nel rispetto del quale vengono svolte le varie attività.
Qui sono anche presentati i dati caratteristici delle varie attività nonché i relativi indicatori di efficienza.

GLI STAKEHOLDER (I NOSTRI INTERLOCUTORI)

Questa, assieme alla sezione successiva, costituisce il fulcro del documento.
Il rapporto con i nostri interlocutori, siano essi persone fisiche (gli utenti) o persone giuridiche (enti, istituzioni...), l'analisi delle loro esigenze e dei requisiti imposti sono alla base delle nostre scelte, operate per ottenere e migliorare nel tempo il loro grado di soddisfazione.

IL RISPETTO PER L'AMBIENTE

La "vita" di Ambiente Servizi non può mai prescindere dall'ambiente che la circonda.
I servizi da essa erogati, infatti, hanno come obiettivo finale l'ambiente.
Qui viene inoltre descritto cos'è per Ambiente Servizi il "rispetto dell'ambiente", e vengono dati consigli su come può essere preservato.

DATI ECONOMICI

Importanti sono anche gli equilibri economici e finanziari, senza i quali non sarebbero raggiungibili tutti gli altri obiettivi.
Ambiente Servizi è un'azienda "not for profit", che non mira quindi al profitto, coerentemente con la propria natura, gli impegni assunti e la propria missione. All'interno di questo quadro le scelte economiche devono renderla autonoma e garantire nel tempo la continuità e lo sviluppo costante.

Redazione, stampa e diffusione - 1.5

Grazie all'esperienza maturata attraverso la redazione delle edizioni del 2003, 2004 e 2005, l'azienda ha progettato e realizzato il Bilancio di Sostenibilità 2006 con risorse esclusivamente interne.
Essendo il documento indirizzato ai nostri stakeholder sono molto graditi suggerimenti, critiche e richieste volte ad accrescerne il valore e l'utilità. Ringraziamo sin d'ora chi vorrà contribuire con le proprie proposte, inviandole a:

Ambiente Servizi Spa – Ufficio Qualità
via posta: Piazza del Popolo 59/3 - 33078 San Vito al Tagliamento (PN)
via fax: 0434/857391
via email: qualita@ambienteservizi.net

Il Bilancio di Sostenibilità 2006 è stampato su carta ecologica:

- per la copertina "Shiro Three Free" con le certificazioni

- per l'interno "Munken Lynx" con le certificazioni

Il significato di ogni simbolo è:

CARTA SENZA LEGNO
Carta prodotta con pasta chimica.

ACID FREE
Libero da acidi. Indica che la carta è prodotta in ambiente neutro, senza impiego di acidi.

ECOLOGICO
Indica che i prodotti contrassegnati da questo marchio hanno un basso impatto ambientale.

FIBRE SECONDARIE SELEZIONATE
Fibre alternative alla cellulosa impiegate nel processo di produzione della carta, come il cotone, le alghe, il mais, il bambù, la canapa e la frutta.

FIBRE PRE CONSUMER
Fogli di carta non stampata, non immessi nel ciclo commerciale, che vengono riutilizzati per produrre carta riciclata.

RICICLABILE
Il logo indica che il prodotto in questione può essere completamente riciclato.

PRIVO DI CLORO
Nel processo di sbiancamento della cellulosa non è stato utilizzato cloro ma sostanze alternative, come il sapone.

ECF
Acronimo di Elementary Chlorine Free, ossia privo di cloro elementare. Cellulosa sbiancata senza l'utilizzo di biossido di cloro, un agente che produce diossina.

TCF
Cellulosa TCF (Total Chlorine Free), ovvero cellulosa totalmente priva di cloro. Il processo di fabbricazione di paste ECF o TCF si differenzia dal tradizionale nella fase dello sbiancamento, dal momento che la lignina residuale nella pasta non si elimina con prodotti contenenti cloro, ma con ossigeno e acqua ossigenata. Il metodo TCF di sbiancamento riduce sostanzialmente l'impatto ambientale dal momento che non genera residui organoclorati, al tempo stesso permette di ridurre le emissioni liquide.

Il documento è stato stampato in 750 copie ed è disponibile anche su file nel sito aziendale www.ambienteservizi.net nella sezione azienda/comunicazioni/bilancio di sostenibilità.

Precisazioni - 1.6

- Nel documento vengono riportati dati e informazioni relativi alla gestione di Ambiente Servizi Spa, anche indicata come Azienda o Società.
- Se non diversamente ed espressamente indicato, i dati e le informazioni riferiti ad uno specifico anno si intendono al 31.12 dello stesso anno (es. con "anno 2006" ci si riferisce alla situazione/dato al 31.12.2006).
- Tutti i dati (tranne dove diversamente specificato) fanno riferimento all'anno solare 2006.
- I dati relativi alla raccolta rifiuti fanno riferimento alle informazioni contenute nei M.U.D. elaborati dall'azienda.
- Per migliorare la comprensione degli argomenti trattati nel documento alcuni termini sono evidenziati da un particolare **formato** e definiti nel glossario in appendice.

1.7 - Obiettivi di miglioramento

Per l'edizione del 2007 è intenzione dell'azienda integrare il documento con il Bilancio aziendale (anticipandone in tal modo l'uscita).

Tale scelta deriva dall'esigenza di avere un documento unico che possa essere utilizzato in occasione dell'approvazione del bilancio aziendale, nel sistema di gestione per la qualità e l'ambiente, come "biglietto da visita" per potenziali partner/finanziatori e, ovviamente, come valido e insostituibile strumento di comunicazione.

L'intero oceano è influenzato da un sassolino.
Blaise Pascal

Il minimo movimento è importante per tutta la natura.

Storia - 2.1

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 € 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.

Ambiente Servizi in sintesi	
Capitale Sociale	2.292.776 €
Ricavi	11.523.000 €
Rifiuti raccolti	51.334.403 Kg
Acqua depurata	2.225.000 m^3
Clienti	19
Utenti	56.000
Dipendenti	92

2.2 - Valori

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Si tratta di un valore universale, che pone in risalto l'Essere rispetto al Fare ed Avere. Si tratta di valorizzare i propri dipendenti e prestare attenzione alle esigenze dei clienti ed utenti.

Coscienti di questo valore ogni giorno cerchiamo di comprendere interessi ed esigenze di tutti gli interlocutori, fornendo così un servizio equo, trasparente e di qualità per la società presente e per le generazioni future secondo il principio della sostenibilità.

TRASPARENZA

Ambiente Servizi si impegna a fornire con completezza, tempestività e con un linguaggio semplice e di immediata comprensione tutte le informazioni ai suoi interlocutori.

Per questo adotta strumenti come il Bilancio di Sostenibilità, che ha l'obiettivo di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.

INNOVAZIONE

Vi è una costante attenzione verso le migliori e più innovative strategie organizzative e di gestione del servizio, per ottenere un continuo miglioramento sia in termini di competenza e professionalità dei collaboratori, sia di maggiore sicurezza e minore impatto ambientale.

SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE

Ambiente Servizi si impegna nella promozione culturale di comportamenti ecologicamente corretti e socialmente responsabili. Per ottenere ciò, promuove una moderna ed efficiente gestione dei rifiuti che favorisca elevati standard di qualità della vita oggi e anche per le generazioni future.

Seguire questo principio implica spesso una rinuncia a tutte quelle scelte che, seppur legali e convenienti economicamente, non rispetterebbero l'ambiente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Eroghiamo con continuità e professionalità il servizio pubblico della raccolta dei rifiuti, impegnandoci a raccogliere volumi sempre maggiori, valorizzando e non sprecando risorse, rispondendo con velocità ai nuovi obiettivi da raggiungere, con livelli di efficienza e di redditività tali da mantenere nel tempo la solidità economico-finanziaria della società, con tariffe competitive per il servizio offerto.

COERENZA

Le scelte di Ambiente Servizi rispecchiano sempre i valori ritenuti di riferimento. Sono attuate quotidianamente in ogni azione la Missione, i Valori e le Strategie dell'azienda. La scelta di adottare il sistema di gestione ambientale ISO 14001 dimostra proprio l'impegno concreto verso la cultura ecologica; il costante impegno nella relazione di questo bilancio persegue il valore della trasparenza.

Politica per la qualità - 2.3

MISSIONE

La nostra missione è quella di erogare un servizio di gestione dei rifiuti che garantisca un **basso impatto ambientale al minor costo** possibile attraverso la costante ricerca di modalità operative innovative nella raccolta e nello smaltimento.

Il livello di qualità che vogliamo raggiungere ha come mezzo il rispetto dei requisiti (specificati e cogenti) e come fine la massima soddisfazione dei Clienti sia per gli elementi richiesti in fase contrattuale, sia per quelli usualmente impliciti facenti comunque parte delle attese.

STRATEGIE

Coerentemente con la propria missione gli obiettivi strategici dell'azienda sono:

1. operare sul mercato in regime di certificazione del Sistema integrato di gestione per la qualità e l'ambiente rispettivamente secondo le norme UNI EN ISO 9001:2000 e UNI EN ISO 14001:2004;
2. realizzare un alto livello di soddisfazione del Cliente;
3. favorire la crescita professionale dei propri dipendenti;
4. erogare un servizio economicamente competitivo mantenendo le tariffe dei servizi ai più bassi livelli di mercato;
5. aumentare il numero dei Clienti serviti;
6. ampliare la gamma dei servizi offerti;
7. trovare soluzioni stabili per lo smaltimento dei rifiuti, anche attraverso l'adozione di propri impianti.

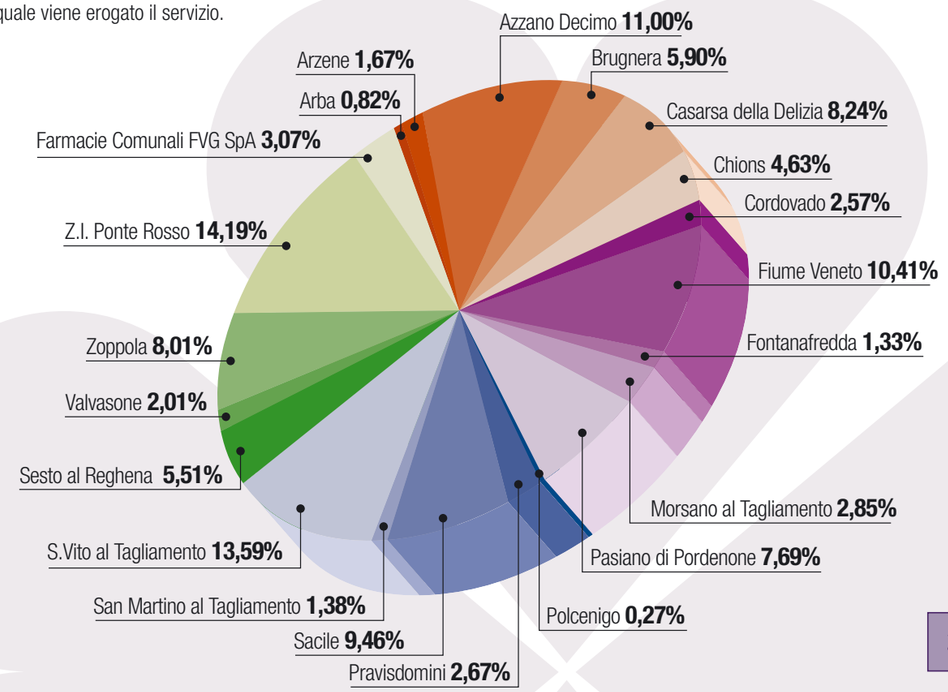
2.4 - Soci

Il Capitale Sociale 2006 è di Euro 2.292.776, così composto:

Socio	Azioni possedute (valore nominale unitario 1 €)	%	socio dal
Comune di Arba	16.000	0,82	2005
Comune di Arzene	32.594	1,67	2001
Comune di Azzano Decimo	215.028	11,00	2004
Comune di Brugnera	115.300	5,90	2005
Comune di Casarsa della Delizia	161.075	8,24	2001
Comune di Chions	90.504	4,63	2001
Comune di Cordovado	50.336	2,57	2001
Comune di Fiume Veneto	203.584	10,41	2001
Comune di Fontanafredda	26.000	1,33	2005
Comune di Morsano al Tagliamento	55.803	2,85	2001
Comune di Pasiano di Pordenone	150.442	7,69	2001
Comune di Polcenigo	5.000	0,27	2005
Comune di Pravisdomini	52.215	2,67	2001
Comune di Sacile	185.000	9,46	2001
Comune di San Martino al Tagliamento	27.080	1,38	2001
Comune di San Vito al Tagliamento	265.722	13,59	2001
Comune di Sesto al Reghena	107.653	5,51	2001
Comune di Valvasone	39.242	2,01	2001
Comune di Zoppola	156.698	8,01	2001
Consorzio Intercomunale della Zona Indus. Ponte Rosso	277.500	14,19	2001
Farmacie Comunali F.V.G. S.P.A.(1)	60.000	3,07	2004

(1) di proprietà del Comune di Porcia, socio ma non ancora servito

NB: La data dalla quale i soggetti indicati in elenco sono entrati a far parte della compagine sociale, non sempre corrisponde alla data dalla quale viene erogato il servizio.



Organi sociali - 2.5

Ambiente Servizi è una società per azioni a capitale interamente pubblico ed è "governata" da una serie di particolari organi descritti nel seguito:

Assemblea di coordinamento intercomunale

Cos'è

L'assemblea di coordinamento intercomunale rappresenta la sede nella quale si svolge la consultazione tra gli Enti Locali circa la gestione dei servizi pubblici svolti da Ambiente Servizi, nonché relativamente l'amministrazione generale della società.

Da chi è composto

È costituita dai rappresentanti legali o loro delegati di ciascun Ente Locale, ognuno con responsabilità e diritto di voto pari alla quota di partecipazione in Ambiente Servizi.

Cosa fa

Tale Assemblea garantisce agli Enti Locali un controllo nei confronti di Ambiente Servizi analogo a quello esercitato sui propri servizi, attribuendo loro deleghe speciali quali:

- approvazione del bilancio di esercizio;
- approvazione del piano industriale della società;
- approvazione di altri documenti programmatici della società;
- nomina di una Commissione di tre membri incaricata di verificare, anche sotto il profilo dell'efficienza, efficacia ed economicità, lo stato di attuazione degli obiettivi risultanti dagli atti di programmazione approvati da Ambiente Servizi e dalla Assemblea di Coordinamento Intercomunale.

Ogni quanto si riunisce

L'assemblea si riunisce per iniziativa del Presidente oppure quando ne facciano richiesta almeno il 20% del capitale pubblico locale e in ogni caso prima delle assemblee straordinarie e delle assemblee della società che abbiano per oggetto l'approvazione di bilanci o la nomina di amministratori o sindaci. Nel corso del 2006 l'assemblea si è riunita 2 volte.

Assemblea dei soci

Cos'è

È l'organo deliberativo collegiale della società

Da chi è composto

È rappresentata dall'universalità dei soci

Cosa fa

Le competenze assembleari sono divise tra quelle spettanti all'**assemblea ordinaria** e quelle tipiche dell'**assemblea straordinaria**:

L'assemblea ordinaria:

- approva il bilancio;
- nomina e revoca gli amministratori, nomina i sindaci e il presidente del collegio sindacale e, ove previsto, il soggetto a cui è demandato il controllo contabile;
- determina il compenso degli amministratori e dei sindaci, ove non determinato dallo statuto;
- delibera sull'azione di responsabilità contro amministratori e sindaci;
- autorizza alcune azioni di gestione, se lo statuto lo prevede;
- approva il regolamento assembleare;
- delibera sugli altri oggetti ad essa riservati dalla legge.

2.5 - Organi sociali

L'assemblea straordinaria delibera:

- sulle modificazioni statutarie;
- sulla nomina, sostituzione, poteri dei liquidatori;
- su ogni altra materia espressamente attribuitale dalla legge.

Ogni quanto si riunisce

Deve essere convocata almeno una volta l'anno e può essere convocata ogni qualvolta il consiglio di amministrazione lo ritenga opportuno o quando ne sia fatta richiesta da almeno un decimo del capitale sociale. Nel corso del 2006 si è riunita 1 volta.

Consiglio di amministrazione

Cos'è

È l'ente che amministra la società; viene nominato dall'assemblea dei soci.

Da chi è composto

È costituito da 5 consiglieri e dal presidente. Il numero dei membri è fissato dall'assemblea dei soci all'atto della nomina degli stessi.

Cosa fa

Il consiglio di amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società e in particolare gli sono riconosciute tutte le facoltà per il raggiungimento degli scopi sociali, che non siano dalla legge o dallo statuto della società tassativamente riconosciute all'assemblea dei soci.

Ogni quanto si riunisce

Il consiglio di amministrazione si riunisce ogni qualvolta il presidente lo giudichi necessario, oppure quando ne sia fatta richiesta scritta da almeno un terzo dei suoi componenti. Nel corso del 2006 il Consiglio di amministrazione si è riunito 12 volte.

Collegio dei revisori

Cos'è

È un organo di controllo della gestione della società.

Da chi è composto

Si compone di 3 membri effettivi e 2 supplenti, nominati dall'assemblea dei soci.

Cosa fa

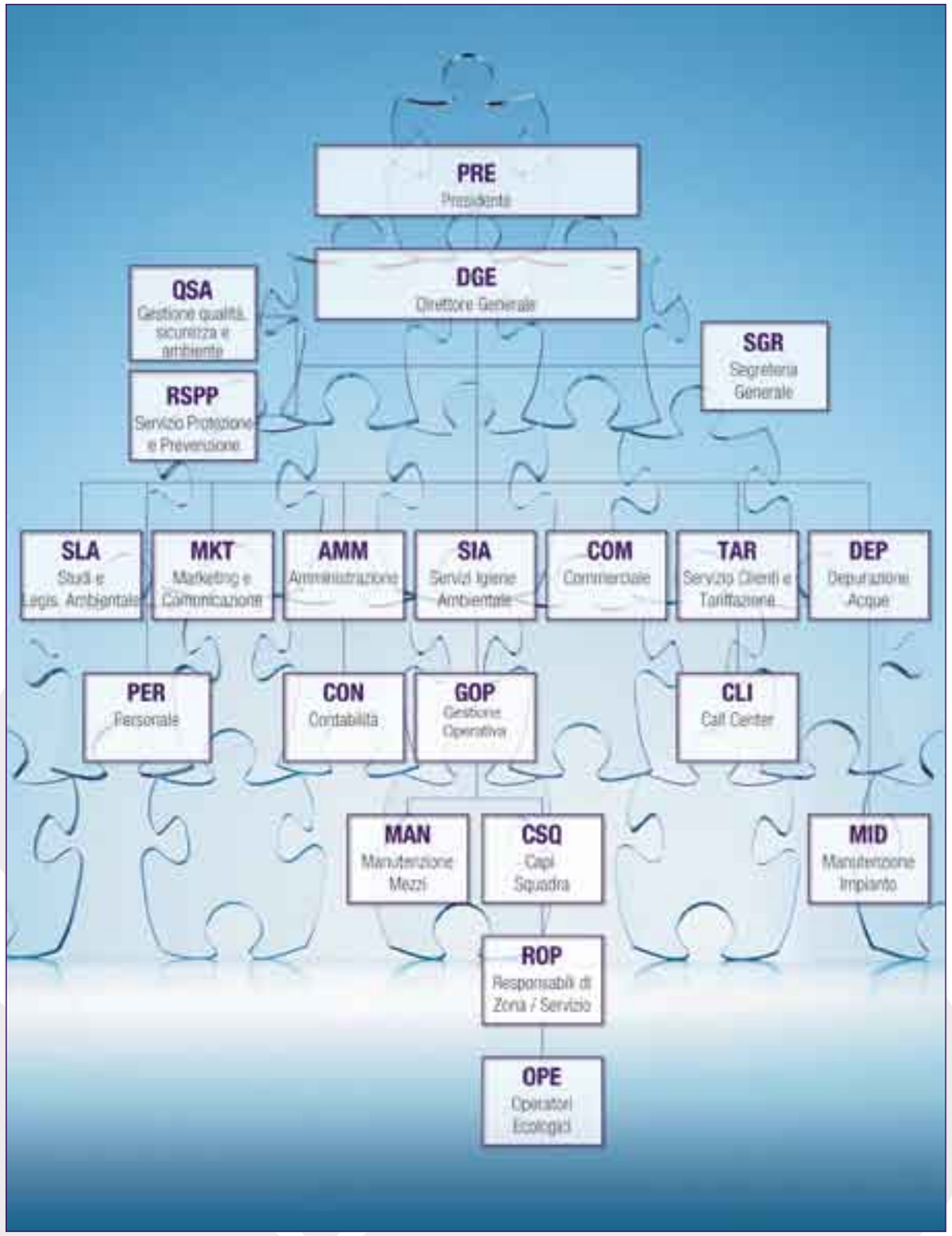
Il Collegio sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo corretto funzionamento.

Ogni quanto si riunisce

Si riunisce almeno ogni 90 giorni su iniziativa di uno qualsiasi dei sindaci.

Organizzazione interna - 2.6

La struttura operativa dell'azienda è caratterizzata da 9 responsabili (di cui 7 in "line" con la direzione e 2 in "staff") che seguono i processi operativi "principali" dell'azienda.



2.6 - Organizzazione interna

Le mansioni svolte da ciascuna figura sono:

PRE Presidente; presiede il Consiglio d'Amministrazione, risponde agli organi sociali su strategie e risultati dell'azienda e ne è il rappresentante legale.

DGE Direttore Generale; propone la pianificazione e la realizzazione delle strategie di sviluppo, approva gli acquisti, sottoscrive ogni tipo di contratto per il normale funzionamento della società, è il responsabile del personale.

AMM Amministrazione; per tutti gli adempimenti fiscali/economici/amministrativi predispone e liquida la dichiarazione IVA, redige i bilanci periodici e annuali, predispone il budget ed implementa il business plan, gestisce i rapporti con consulenti amministrativi e istituti di credito.

COM Commerciale; propone e progetta nuovi servizi, gestisce i servizi di rifiuti "speciali", si occupa della gestione dei contratti con i fornitori e fornisce un supporto operativo per la gestione dei servizi.

DEP Depurazione acque; gestisce il processo depurativo dell'impianto di depurazione acque stabilendo gli interventi necessari al fine di garantire un regolare funzionamento dello stesso.

MKT Marketing e comunicazione; coordina e gestisce tutte le attività di comunicazione sia istituzionale che relativa ai servizi erogati.

QSA Qualità Sicurezza e Ambiente; si occupa di realizzare, applicare e mantenere il Sistema di Gestione Qualità - Ambiente - Sicurezza, individua e pianifica gli interventi di formazione al personale, monitora i servizi erogati individuando le opportune azioni di miglioramento, effettua verifiche ispettive per verificare lo stato di applicazione del sistema.

RSPP Servizio Prevenzione e Protezione; esegue l'analisi dei rischi per le varie attività aziendali, sorveglia sulla sistematica applicazione da parte del personale di disposizioni e regolamenti definiti per la sicurezza dei lavoratori.

SIA Responsabile servizi di igiene ambientale; effettua tutte le attività collegate al servizio di raccolta e trasporto rifiuti proponendo a DGE/clienti soluzioni innovative per un'efficace ed efficiente svolgimento dei servizi.

SLA Studi e legislazione ambientale; segue l'evoluzione normativa in materia ambientale, prepara e gestisce le gare d'appalto e si occupa di gestire i contratti e le convenzioni con i consorzi di filiera CONAI.

TAR Tariffazione e servizio clienti; gestisce il sistema informativo aziendale e il Servizio Clienti, predispone ed emette le fatture relative ai servizi, fornisce assistenza alle Amministrazioni comunali sul sistema di determinazione della TIA.

Percorso di eccellenza - 2.7

2004 ottobre - Sintesi del Bilancio di Sostenibilità 2003

Nel 2003 Ambiente Servizi ha deciso di redigere il Bilancio di Sostenibilità, ma vista la novità del documento, ha scelto di renderne pubblica solo una sintesi.

2005 gennaio – Customer satisfaction utenti e clienti

Il sistema di gestione per la qualità ISO 9001 prevede una continua attenzione verso i clienti ed utenti, si è quindi predisposto un questionario relativo ai servizi erogati per i clienti (i comuni soci) e gli utenti (i cittadini serviti) per valutare il livello di soddisfazione e le possibili aree critiche. Con i risultati della **customer satisfaction** si possono poi valutare interventi al sistema che risolvano un problema o migliorino il servizio.

Il sistema di gestione prevede che l'analisi per i clienti sia fatta ogni anno, mentre per gli utenti ogni tre anni.

Nel tempo sono state affinate le domande del questionario in modo da renderle più chiare ed efficaci, mantenendo comunque una certa coerenza per permettere la comparabilità con i dati raccolti precedentemente.

2005 luglio – Certificazione ISO 9001

La certificazione per la qualità assicura la capacità dell'azienda di rispondere alle esigenze dei propri clienti e di migliorare continuamente.

2005 settembre – Nuova sede operativa in zona industriale Pieve di Porcia

Da settembre 2005 è attiva la nuova sede operativa di Porcia che si occupa dei comuni della zona occidentale del bacino servito (Polcenigo, Fontanafredda, Brugnera, Sacile, Azzano X).

2005 ottobre – Bilancio di Sostenibilità 2004

Dal 2004 in poi l'azienda ha pubblicato il Bilancio di Sostenibilità, che anno dopo anno ha acquisito sempre maggiore completezza.

2006 gennaio – Customer satisfaction clienti

2006 agosto – Nuova sede operativa in zona industriale Ponte Rosso a San Vito al Tagliamento

Da agosto 2006 è attiva anche la nuova sede in ZIPR che serve i comuni della zona orientale del bacino. La sede è composta, oltre che dagli uffici e dalla rimessa degli automezzi, anche da un'officina meccanica, una stazione di lavaggio (con trattamento e ricircolo delle acque) e da una stazione di rifornimento carburante.

2006 ottobre – Bilancio di Sostenibilità 2005

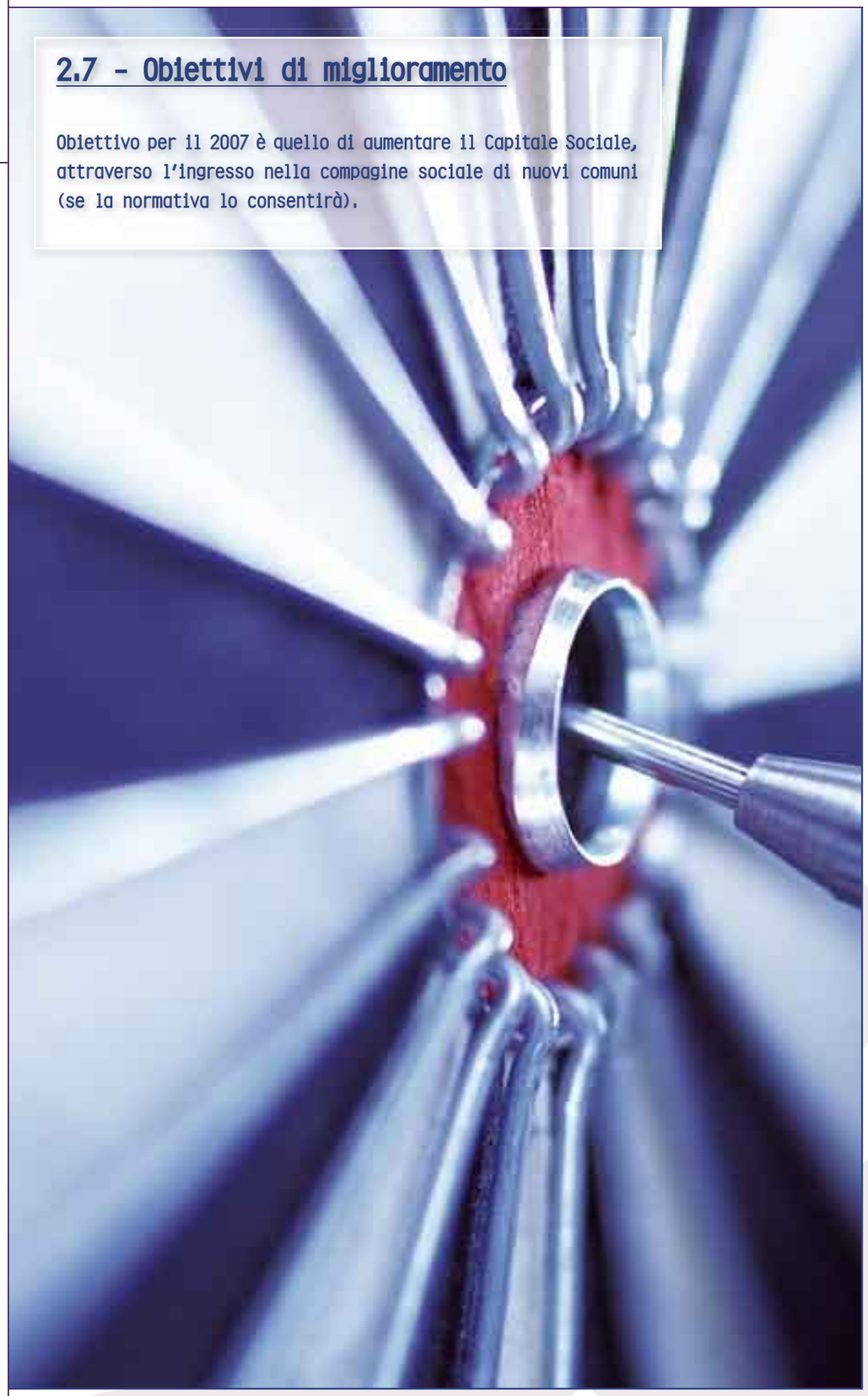
2007 gennaio – Customer satisfaction utenti e clienti

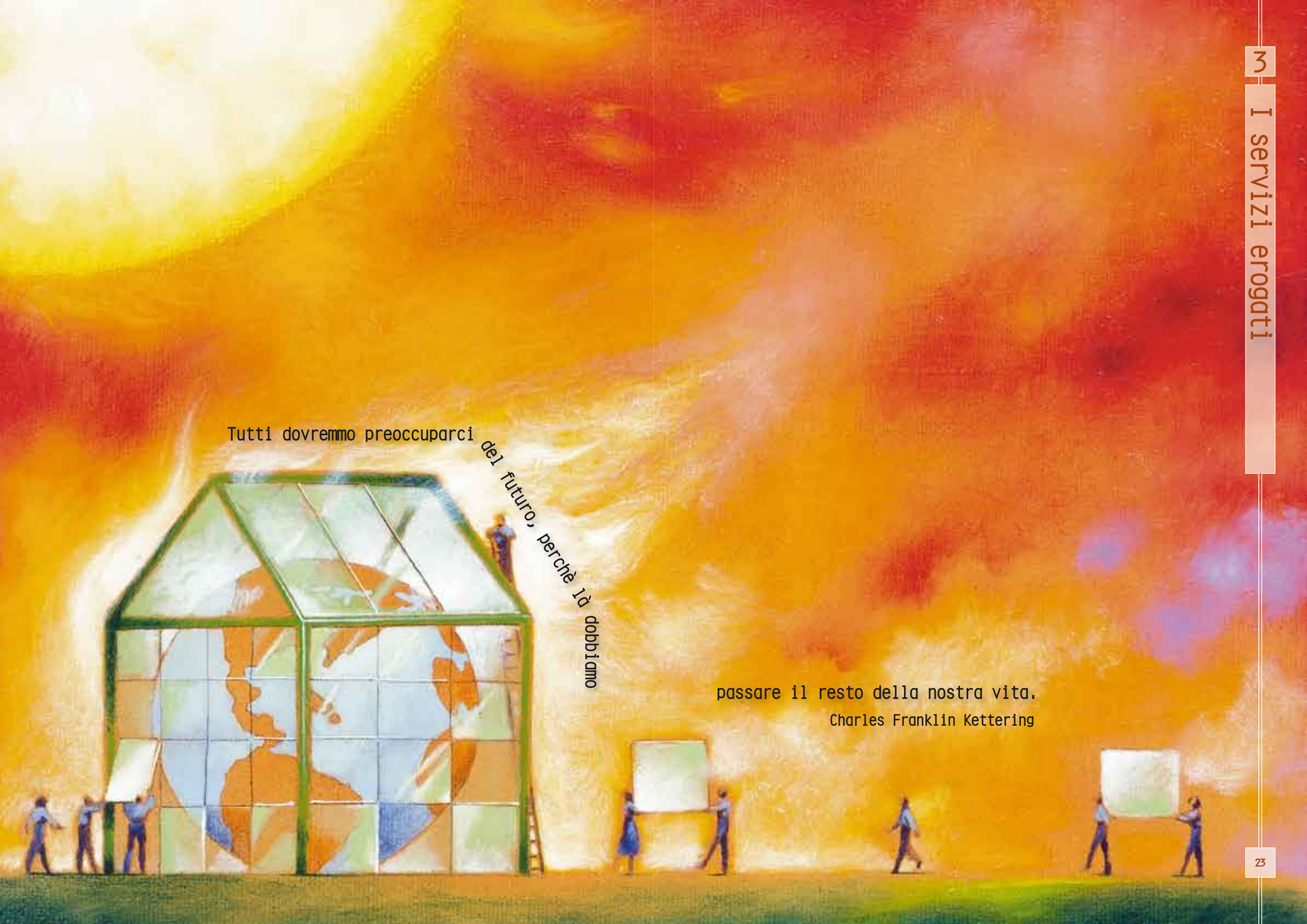
2007 maggio – Certificazione ISO 14001

L'azienda ottiene la certificazione ambientale che garantisce, oltre al rispetto delle norme in materia, l'impegno nel definire ed implementare una politica per l'ambiente rivolta a migliorare le proprie prestazioni ambientali.

2.7 - Obiettivi di miglioramento

Obiettivo per il 2007 è quello di aumentare il Capitale Sociale, attraverso l'ingresso nella compagine sociale di nuovi comuni (se la normativa lo consentirà).





Tutti dovremmo preoccuparci del futuro, perchè là dobbiamo passare il resto della nostra vita.

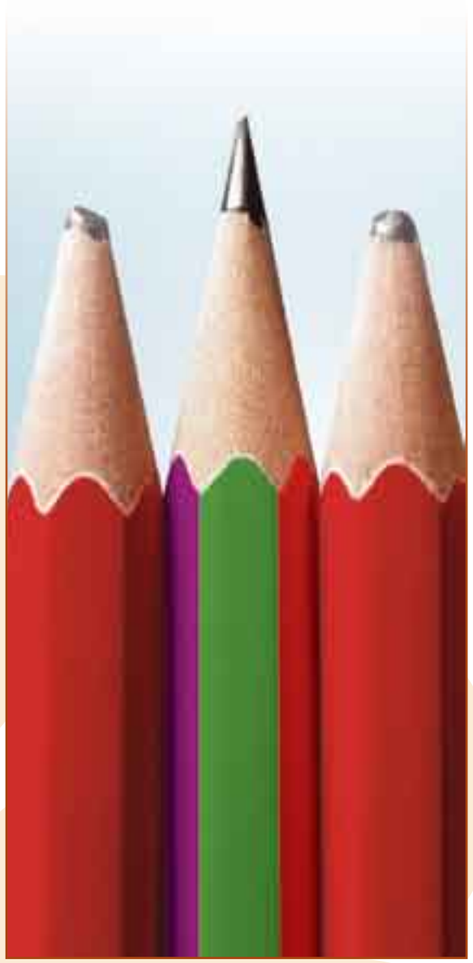
Charles Franklin Kettering

Il sistema di gestione - 3.1

Ambiente Servizi opera con un Sistema di Gestione per la **Qualità** certificato secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2000**

"La certificazione di un Sistema di Gestione per la Qualità assicura la capacità di un'Organizzazione (produttrice di beni o fornitrice di servizi) di strutturarsi e gestire le proprie risorse ed i propri processi produttivi in modo tale da riconoscere e soddisfare i bisogni dei clienti (inclusi quelli relativi al rispetto dei requisiti cogenti), nonché l'impegno a migliorare continuativamente tale capacità"

(SINCERT)



Per Ambiente Servizi inoltre, il sistema rappresenta uno strumento organizzativo indispensabile per l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali.

L'iter certificativo prevede infatti delle verifiche annuali da parte di un ente esterno indipendente all'azienda (Det Norske Veritas nel nostro caso), per verificare lo stato e l'effettiva applicazione del sistema.

Dal punto di vista operativo, con il sistema sono stati formalizzati e documentati tutti i processi dell'azienda (sia primari che di supporto), ossia sono state redatte procedure ed istruzioni operative che descrivono le responsabilità delle varie attività e in che modo le stesse devono essere eseguite per ottenere i risultati pianificati.

3.2 - Raccolta e trasporto rifiuti

Quadro normativo

A livello nazionale vi è il Testo Unico Ambientale (D. Lgs. 152/2006), un nuovo Codice il cui obiettivo è quello di riordinare, coordinare e integrare tutta la legislazione italiana in materia ambientale, nonché di recepire le direttive UE non ancora attuate in tema di difesa del suolo e gestione delle risorse idriche. Il testo sta ancora subendo modifiche, quindi molto spesso si fa ancora riferimento al Decreto Ronchi (D. Lgs. 22/97) e questo crea una situazione di incertezza.
I principali obiettivi presenti nel decreto sono:

- incrementare la raccolta differenziata dei rifiuti urbani, attraverso l'obbligo di raccolta differenziata secondo quote crescenti programmate;
- limitare il ricorso allo smaltimento in **discarica**;
- valorizzare i rifiuti, attraverso il recupero di materiali o la produzione di energia;
- condividere le responsabilità in materia ambientale tra Enti Locali, imprese e cittadini, attraverso l'identificazione degli ATO e l'introduzione della tariffa.

Nel testo sono quindi definiti gli obiettivi da raggiungere (ad esempio la percentuale di raccolta differenziata, il termine ultimo del passaggio da tassa a tariffa, ecc), mentre la pianificazione per ottenerli spetta alle regioni, province e comuni.

Ai Comuni spetta il compito di emettere il Regolamento di Gestione dei Rifiuti, in cui vengono definiti i metodi di raccolta (possono essere i più svariati, in base agli obiettivi che si intende perseguire ed alle esigenze territoriali) ed i criteri di assimilabilità (cioè quali e in che quantità i rifiuti speciali possono essere raccolti con i rifiuti urbani).

N.B.: Ambiente Servizi, come tutte le aziende che si occupano di servizi di igiene ambientale, è iscritta all'albo dei gestori e ha l'autorizzazione al trasporto emanata dalla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Trieste per ogni mezzo della flotta in base al tipo di rifiuti che trasporta. Tutti i rifiuti raccolti e trasportati vengono conferiti ad impianti di selezione o smaltimento autorizzati da enti preposti.

*I rifiuti possono essere suddivisi in due categorie: **rifiuti solido urbani** e rifiuti speciali. L'attività che Ambiente Servizi svolge nei comuni soci si riferisce solo alla raccolta dei rifiuti urbani. Chi produce rifiuti speciali deve rivolgersi per il recupero ad aziende specializzate, in modo che operino il giusto trasporto e smaltimento.*
Vi sono comunque due casi particolari di rifiuti speciali di cui si occupa Ambiente Servizi: i rifiuti agricoli ed il cemento-amianto su fabbricati civili.

Il servizio

Ambiente Servizi è sempre attenta a proporre un servizio innovativo che persegua i principi della normativa nazionale, che sono:

- ridurre la quantità di rifiuti prodotti
- promuovere una elevata percentuale di raccolta differenziata
- promuovere l'applicazione della tariffa (in modo che chi più produce più paga)
- privilegiare la valorizzazione del rifiuto invece del conferimento in discarica

Questi principi sono perfettamente in linea con un altro concetto ritenuto importante dall'azienda: quello dello **sviluppo sostenibile**. Lo sviluppo sostenibile è un principio che regola l'impiego delle risorse della terra sia a livello globale che locale, in modo che tali risorse siano indirizzate a soddisfare i bisogni delle generazioni attuali senza pregiudicarne la disponibilità per le generazioni future. Ciò non è solo un atteggiamento in difesa dell'ambiente, ma un nuovo modo di concepire l'economia, fondata cioè sulla valorizzazione integrale – cioè senza sprechi, prelievi indebiti, scarti e rifiuti non necessari – delle risorse naturali.

Raccolta e trasporto rifiuti - 3.2

Importanza della raccolta differenziata.

Per perseguire l'indirizzo dello sviluppo sostenibile, è importante che tutti – produttori, distributori, consumatori e amministrazioni pubbliche – facciano la loro parte. Si tratta del principio di **responsabilità condivisa** che prevede il coinvolgimento:

- dei cittadini ai quali spetta il compito di effettuare la separazione domestica dei materiali;
- dei comuni ai quali spetta il compito di organizzare la raccolta differenziata all'interno del proprio territorio comunale e darne informazione ai cittadini;
- del sistema Conai-Consorzi di filiera a cui spetta il compito di garantire l'avvio al riciclo dei rifiuti di **imballaggio** loro conferiti.

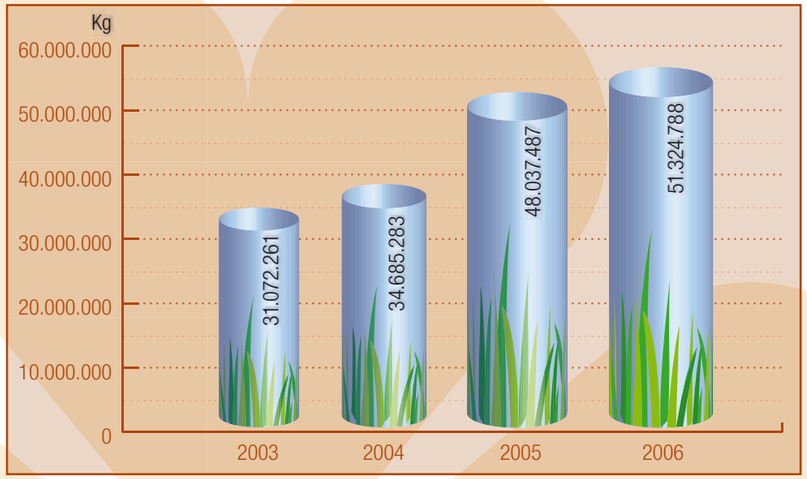
In altri termini, occorre fare in modo che chi è parte del problema diventi anche parte della soluzione.

Lo sviluppo della raccolta differenziata consente di **ridurre il volume dei materiali da avviare in discarica**, contribuendo a risolvere uno dei maggiori problemi connessi allo smaltimento dei rifiuti. Non solo, riciclare permette un consistente **taglio delle emissioni di anidride carbonica** (CO_2) nell'atmosfera e permette di avvicinarsi agli obiettivi del **protocollo di Kyoto**. Le emissioni evitate derivano dal risparmio di materie prime, dalla minore quantità di energia necessaria per un prodotto costituito da materiale riciclato e non vergine e dall'evitata decomposizione in discarica. Inoltre, in un paese a forte vocazione turistica come l'Italia, l'attività di raccolta e riciclo dei materiali recuperabili assume una grande rilevanza, come sinonimo di una **corretta gestione ambientale**.

Produzione di rifiuti

Dal 2003 al 2006 la quantità dei rifiuti ritirati da Ambiente Servizi è aumentata del 65% e ciò è dovuto principalmente al continuo aumento del bacino servito.

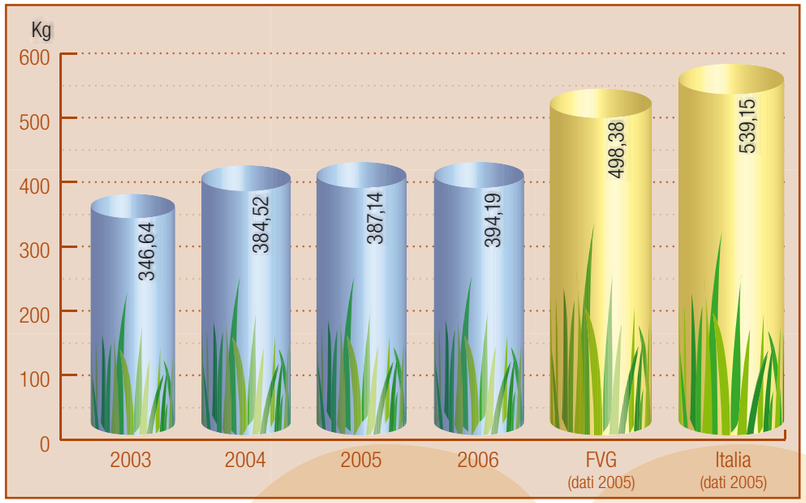
TOTALE RIFIUTI RACCOLTI



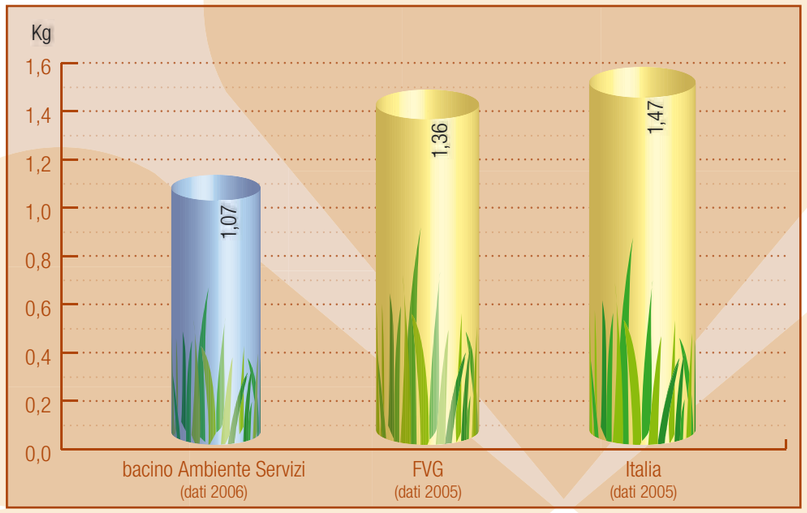
3.2 - Raccolta e trasporto rifiuti

Per capire quali siano le dinamiche della produzione di rifiuti indipendentemente dall'aumento della popolazione servita è necessario guardare la produzione pro-capite dei rifiuti. Dal 2005 al 2006 questo dato è aumentato dell'1%, un aumento esiguo in linea con la tendenza naturale alla crescita dei consumi della società. La quantità pro-capite dei rifiuti del bacino di Ambiente Servizi è del 20% minore rispetto alla media regionale e del 26% minore rispetto alla media nazionale. Questi risultati sono stati raggiunti grazie al tipo di sistema di raccolta progettato ed implementato da Ambiente Servizi. Le tecniche utilizzate disincentivano i conferimenti impropri e favoriscono l'impegno verso il ricilclaggio, il riutilizzo ed il compostaggio domestico.

RIFIUTI PRO-CAPITE



Produzione giornaliera rifiuti pro-capite

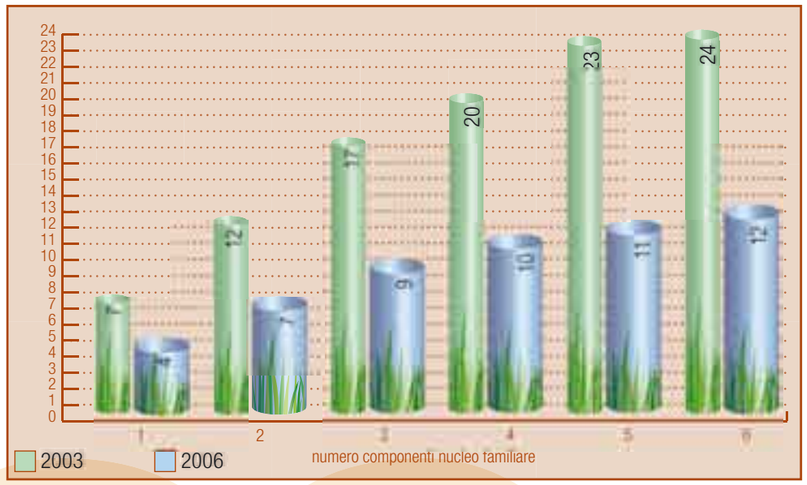


Raccolta e trasporto rifiuti - 3.2

Ambiente Servizi si impegna costantemente nel promuovere la riduzione della produzione e del conferimento di rifiuti progettando ed erogando servizi che premiano gli utenti che riciclano, riutilizzano e differenziano di più. Il sistema di raccolta prevede che ogni utente disponga di un contenitore per il conferimento della frazione secca non riciclabile identificato con un codice a barre; tale codice viene letto dagli operatori ad ogni svuotamento ed il dato registrato diventa uno dei parametri per il calcolo della tariffa (ove applicata).

Di seguito sono indicati gli svuotamenti medi annui per tipologia di nucleo familiare.

Media svuotamenti secco non riciclabile



Dall'inizio dell'attività ad oggi il numero di svuotamento del secco e la produzione pro-capite della frazione non riciclabile sono notevolmente diminuiti, a dimostrazione che il sistema adottato da Ambiente Servizi è stato efficace.

Inoltre l'applicazione della tariffa esalta il **compostaggio domestico,** poiché sono premiati gli utenti che possono autosmaltire la frazione organica, allontanandola così dal ciclo del recupero industriale. Per cercare di contrastare le abitudini consumistiche che portano la crescita della produzione di rifiuti, Ambiente Servizi si impegna anche nella sensibilizzazione e comunicazione con i cittadini inserendo nel giornalino "Ambiente Servizi News" alcuni consigli su come produrne meno.

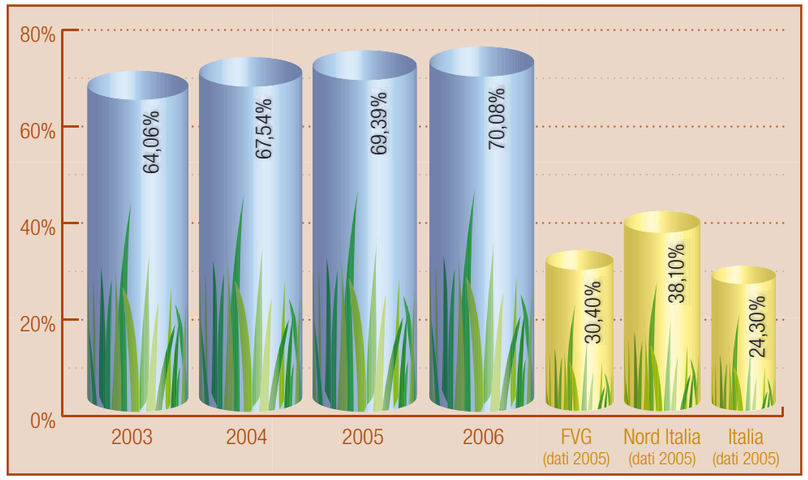
Andamento della raccolta differenziata

Ambiente Servizi coerentemente con i valori, la missione e le strategie di riferimento, ha saputo creare un servizio che ha permesso di raggiungere in pochi anni una alta percentuale di raccolta differenziata: nel 2006 si è arrivati a quota 70,08%. A dimostrazione dell'impegno costante di Ambiente Servizi verso una elevata percentuale di raccolta differenziata si può notare che la percentuale ha continuato a crescere e si è mantenuta nettamente superiore alle medie regionali e nazionali.

Inoltre sono stati ampiamente raggiunti gli obiettivi fissati dal Testo Unico Ambientale che pone come quota di differenziata da raggiungere nel 2006 il 35%, nel 2008 il 45% e nel 2012 il 65%.

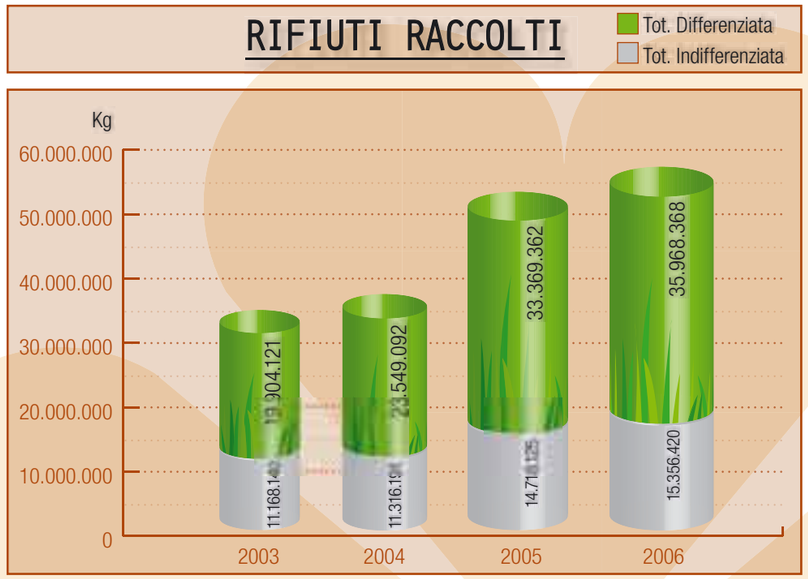
3.2 - Raccolta e trasporto rifiuti

PERCENTUALE RACCOLTA DIFFERENZIATA



Delle 51.324 tonnellate di rifiuti raccolti nel 2006 circa 36.000 tonnellate sono materiale riciclabile recuperato, che è rientrato nel ciclo produttivo come materia prima secondaria.

RIFIUTI RACCOLTI



Raccolta e trasporto rifiuti - 3.2

RIFIUTI RACCOLTI COMUNE PER COMUNE								
Comune	Abitanti (ISTAT 2006)	Tot.Rifiuti Raccolti		Tot. Indifferenz.		Tot. Differenziata		% Differenziata
		Q.tà Tot.	Pro Capite	Q.tà Tot.	Pro Capite	Q.tà Tot.	Pro Capite	
Arba	1.303	392.025	300.9	121.485	93,2	270.540	207,6	69,01%
Arzene	1.700	739.053	434,7	357.470	210,3	381.583	224,5	51,63%
Azzano Decimo	13.993	5.059.475	361,6	1.379.865	98,6	3.679.610	263,0	72,73%
Brugnera	8.594	3.517.524	409,3	768.190	89,4	2.749.334	319,9	78,16%
Casarsa della Delizia	8.224	3.686.142	448,2	917.833	111,6	2.768.309	336,6	75,10%
Chions	4.989	1.919.133	384,7	601.273	120,5	1.317.860	264,2	68,67%
Cordovado	2.659	1.092.171	410,7	287.195	108,0	804.976	302,7	73,70%
Fiume Veneto	10.783	4.078.318	378,2	1.197.100	111,0	2.881.218	267,2	70,65%
Fontanafredda	10.335	4.087.931	395,5	1.244.320	120,4	2.843.611	275,1	69,56%
Morsano al Tagl.	2.843	1.054.175	370,8	374.833	131,9	679.292	238,9	64,44%
Pasiano di Pordenone	7.561	2.372.935	313,8	744.620	98,5	1.628.315	215,4	68,62%
Polcenigo	3.190	1.286.177	403,2	463.910	145,4	822.267	257,8	63,93%
Pravisdomini	3.023	861.065	284,8	284.905	94,2	576.160	190,6	66,91%
Sacile	19.494	7.688.548	394,4	2.757.505	141,5	4.931.043	253,0	64,13%
San Martino al Tagl.	1.456	424.452	291,5	117.730	80,9	.306.722	210,7	72,92%
San Vito al Tagl.	13.955	6.914.057	495,5	1.994.421	142,9	4.919.636	352,5	71,15%
Sesto al Reghena	5.753	1.827.668	317,7	495.010	86,0	1.332.658	231,6	72,92%
Valvasone	2.109	877.217	415,9	225.940	107,1	651.277	308,8	74,24%
Zoppola	8.262	3.446.726	417,2	1.022.765	123,8	2.423.961	293,4	70,33%
TOTALE	**130.226**	**51.324.788**	**394,1**	**15.356.420**	**117,9**	**35.968.368**	**276,2**	**70,08%**

Miglioramenti del servizio: la raccolta porta a porta

Raccolta differenziata: materiale riciclabile e frazione estranea

Raggiungere una elevata percentuale di raccolta differenziata è fondamentale, ma bisogna analizzare anche altri parametri per verificare i veri risultati ambientali.

Il peso dei materiali differenziati raccolti è un dato a cui tutti fanno riferimento anche per confrontarsi, ma in realtà nel materiale ritirato vi è sempre una parte di rifiuti non congruenti o non riciclabili: le frazioni estranee. Queste possono essere costituite da residui organici, ma anche da rifiuti inappropriati inseriti per sbaglio e altri parti di scarto.

Ambiente Servizi si è impegnata per migliorare la qualità della raccolta differenziata, cercando di far combaciare il più possibile la percentuale di raccolta con il reale recupero di risorse. La decisione di adottare il sistema di raccolta "porta a porta" è stata utile per raggiungere questo obiettivo.

Il sistema "porta a porta", grazie all'azione combinata del maggior senso di responsabilità del cittadino, dell'impegno di Ambiente Servizi verso la sensibilizzazione ed informazione degli utenti e della maggiore capacità di controllo degli operatori, ha prodotto una buona diminuzione della percentuale di frazioni estranee nella raccolta differenziata.

3.2 - Raccolta e trasporto rifiuti

Questo sistema ha funzionato correttamente. A riprova di quanto affermato, forniamo alcuni numeri: per la plastica la percentuale media di frazioni estranee è passata dal 23% al 8%, per la carta è diminuita di 10 punti percentuali e per le altre frazioni si è mantenuta su percentuali già buone in passato.

A fronte di queste considerazioni l'effettiva percentuale di materiale riciclabile sarebbe del 64,97% rispetto al 70,08% di raccolta differenziata. Tale dato è positivo visto la notevole vicinanza delle due percentuali.

Questo miglioramento della qualità dei rifiuti raccolti porta con sé una inevitabile conseguenza: tutti i rifiuti non conformi che prima finivano nella parte riciclabile per svista o per errore ora ricadono, giustamente, nella frazione secca non riciclabile. Ciò implica un aumento del peso della parte secca e una diminuzione dei materiali riciclabili. Di conseguenza la percentuale di raccolta differenziata avrà un trend di aumento minore e potrebbe anche paradossalmente diminuire, anche se in realtà il beneficio ambientale sarà aumentato.

Ulteriori benefici della raccolta porta a porta

L'impegno verso una miglior qualità della raccolta comporta benefici ambientali (minor spreco di risorse) ed economici. Il sistema Conai-Consorzi di filiera definisce e distribuisce dei corrispettivi proprio in base alla qualità del materiale conferito. Avere un carico non conforme può comportare corrispettivi minori, o addirittura nulli, e doversi prendere carico del costo di smaltimento della frazione non conforme. Mantenere una buona fascia di qualità contribuisce quindi a contenere i costi del servizio.

Vi sono anche dei miglioramenti percepibili dagli utenti quotidianamente. L'eliminazione delle campane e cassonetti stradali ha migliorato l'aspetto delle vie: i contenitori del vetro recano un minor impatto visivo. Unitamente è aumentata la comodità per l'utente nel conferimento: la maggior capillarità dei nuovi contenitori del vetro e la raccolta "porta a porta" degli altri rifiuti evita molti scomodi spostamenti.

Raccolta rifiuti speciali

Agricoli

I rifiuti prodotti dalle aziende agricole non sono assimilabili agli urbani, e dovrebbero essere gestiti da ditte specializzate. Tale gestione prevede inoltre la tenuta di specifici registri di carico/scarico, nonché periodiche comunicazioni sui volumi prodotti. Per alleggerire i compiti e gli oneri economici delle aziende agricole, che nella maggior parte dei casi sono di piccole dimensioni, e gestirne correttamente i rifiuti prodotti, è stato siglato un accordo di programma tra la provincia di Pordenone, alcuni Comuni della provincia e le associazioni degli agricoltori, grazie al quale viene predisposto un servizio di raccolta progettato e realizzato appositamente per queste utenze.

Ambiente Servizi ha predisposto un servizio di raccolta specifico, competitivo nei costi e con pratici sistemi di conferimento: sono previsti dei giorni durante i quali è possibile presentarsi in piazzola ecologica dove vi è un mezzo per la raccolta, un impianto di pesatura e una stazione informatica. Inoltre l'utente può richiedere il ritiro a domicilio.

Il servizio sta riscuotendo un successo crescente: si è passati da 149 clienti nel 2005 a 1112 clienti nel 2006. Nel 2006 sono stati raccolti 84.106 chili di rifiuti agricoli, in maggioranza non pericolosi (nel 2005 si erano raccolti circa 3.400 chili).

Raccolta e trasporto rifiuti - 3.2

Micro-raccolta amianto

L'amianto (o asbesto) è un insieme di minerali del gruppo dei silicati. È stato utilizzato fino agli anni Ottanta per produrre cemento-amianto, materiale utilizzato per lastre, tubi, cisterne, pannelli antincendio, ma anche per guarnizioni, dischi dei freni, coibentazioni termiche e acustiche in navi, treni etc.

L'amianto è un cancerogeno accertato, le sue polveri infatti, se respirate, provocano l'**asbestosi**, alla quale possono associarsi tumori delle pleure e dei bronchi, inguaribili e mortali. Per questo motivo dal 1992 con la legge 257 anche in Italia ne è stato vietato l'uso.

Accade, con una certa frequenza, che i proprietari di strutture contenenti amianto di piccole dimensioni da demolire o da ristrutturare (es. piccole tettoie), debbano sopportare notevoli difficoltà per il rispetto della legge, dovendo affidare i lavori ad imprese specializzate (che spesso richiedono oneri aggiuntivi anche per la stesura del piano di lavoro), oltre ai tempi non brevi necessari per l'approvazione del piano stesso. In mancanza di una regolamentazione di questi casi vi è la possibilità reale, già verificata, che il proprietario cerchi di disfarsi dei rifiuti in modo abusivo, contribuendo all'inquinamento ambientale ed esponendosi a rischi per la salute.

Il D. Lgs. 277/2006 consente che la rimozione di materiale contenente amianto (MCA) su costruzione civile venga effettuata in proprio dal singolo cittadino, qualora sia proprietario dei manufatti (a patto che operi autonomamente senza l'ausilio di terzi).

Per questi motivi si è deciso di attuare la micro-raccolta dell'amianto. Trattandosi di lavorazioni potenzialmente pericolose per la salute non si intende incentivare tale attività, ma si ritiene che, con opportuni accorgimenti e dotazioni, i lavori di smontaggio e confezionamento di MCA possano essere eseguiti in sicurezza.

Così, grazie alla collaborazione dell'ASS n.6 che ha redatto le linee guida contenenti le procedure da seguire per una corretta rimozione dei MCA, Ambiente Servizi dal 2007 ha avviato questo nuovo servizio di raccolta, mettendo a disposizione il kit contenente dispositivi di protezione individuali (tuta monouso, guanti antinfortunistici, occhiali antinfortunistici, maschera FFP3, pompa a bassa pressione, nylon, bancale, etichetta di segnalazione amianto) e sostanza incapsulante, occupandosi poi della raccolta del rifiuto imballato. Il rifiuto raccolto verrà quindi avviato in una discarica adeguata.

Tariffazione e Riscossione - 3.3

Quadro normativo

Il Testo Unico Ambientale ribadisce il principio già introdotto col Decreto Ronchi secondo il quale il costo del servizio di igiene ambientale debba essere totalmente coperto dalla tariffa, applicando il principio che "chi inquina paga".

La tariffa è calcolata sulla base di alcuni coefficienti che considerano la metratura dell'abitato, il numero di componenti della famiglia, la quantità di rifiuti prodotti, ecc. I comuni decidono quali coefficienti siano più adatti da applicare alla propria realtà, rimanendo tra range stabiliti dal D.P.R. 158/99.

Per quanto riguarda il coefficiente riferito alla produzione dei rifiuti, nel D.P.R. 158/99 sono proposti dei coefficienti stabiliti secondo il metodo normalizzato. Questo metodo normalizzato tiene conto di una stima della produzione dei rifiuti per tipologia di utenza definendo dei range di coefficienti.

Il metodo può essere anche puntuale, cioè con coefficienti calcolati sulla base dell'effettiva produzione di rifiuti degli utenti.

I comuni serviti da Ambiente Servizi che applicano la tariffa utilizzano un metodo misto: normalizzato perché tiene conto della metratura e del numero di componenti in famiglia, e puntuale perché vengono registrati gli svuotamenti del secco e "chi più produce più paga". Viene in tal modo rafforzato il principio di fondo della tariffa che è quello di distribuire con maggiore equità i costi per la gestione dei rifiuti.

3.3 - Tariffazione e Riscossione

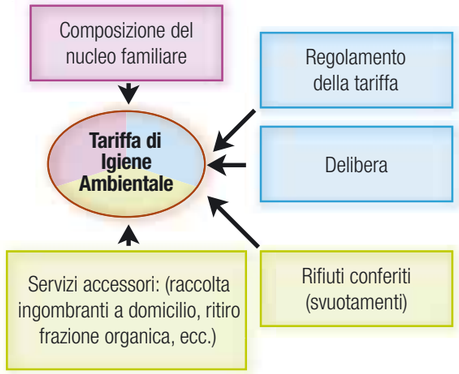
Il servizio

Il servizio di raccolta erogato da Ambiente Servizi è progettato con gli stessi principi che stanno alla base dell'applicazione della Tariffa di Igiene Ambientale (maggiore equità nell'attribuzione dei costi).

Ai Comuni spetta il compito di emanare un regolamento che contiene i criteri di applicazione ed i principi attuativi della tariffa, e di definire annualmente, con apposita delibera, i coefficienti ed importi necessari al calcolo della tariffa, il periodo di emissione delle fatture e le relative scadenze di pagamento.

Ambiente Servizi integra il proprio database con le variazioni anagrafiche e tutti i dati necessari alla gestione della tariffa inviate dai Comuni.

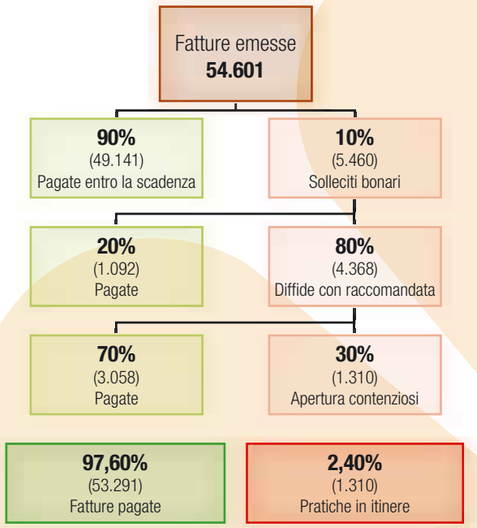
Il servizio di tariffazione di Ambiente Servizi consiste quindi nel calcolo delle fatture di ciascun utente (per i comuni che hanno aderito al servizio), tenendo conto dei parametri definiti dal comune, dei dati anagrafici dell'utenza e dei dati relativi al servizio fruito.

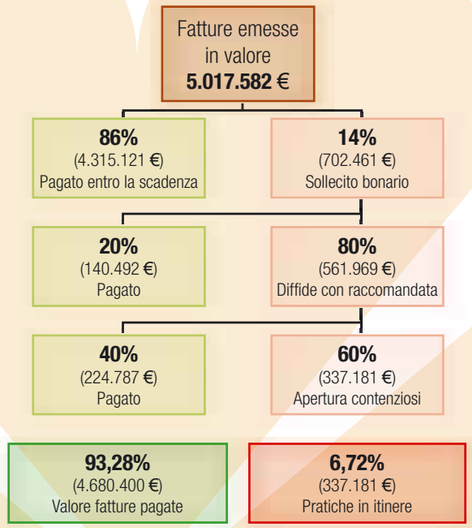


L'azienda si occupa anche della bollettazione e della riscossione, oltre a fornire adeguata assistenza tramite il call center.

Ambiente Servizi è tra i pochissimi gestori che, grazie alle avanzate ed innovative tecnologie utilizzate, permette di applicare una tariffa puntuale, coerentemente con le politiche aziendali ed il principio di attribuire con sempre maggiore equità i costi del servizio di igiene ambientale.

Negli schemi seguenti vengono indicati il numero ed il valore delle fatture emesse nel 2006 e l'andamento dei pagamenti con solleciti e contenziosi aperti.





Servizio Clienti (Call Center) - 3.4

Il servizio

Ambiente Servizi mette a disposizione degli utenti e clienti un call center, dove 4 operatori registrano i reclami e la prenotazione di servizi accessori (raccolta verde, ingombranti o agricoli a domicilio), e rispondono alle richieste di informazioni. Il servizio è in costante contatto con le sedi operative e costituisce un importante canale di comunicazione per il miglioramento dei servizi.

Tutti i contatti ricevuti al call center (sia telefonici che diretti), vengono registrati dagli operatori in un apposito software di gestione, con la seguente apertura di specifici ordini di servizio. Questi vengono smistati agli uffici delle sedi competenti per le azioni da intraprendere.

Grazie ai software gestionali è possibile effettuare statistiche che forniscono elementi utili al miglioramento dei servizi.

Il servizio di call center è stato fondamentale per aiutare i cittadini nel passaggio al sistema "porta a porta" della raccolta differenziata. Le telefonate ricevute in quest'ultimo triennio sono infatti aumentate. Nel 2006 i contatti totali hanno quasi raggiunto quota 11.000, per una media giornaliera di circa 40, la maggioranza dei quali per richiesta di informazioni sulla raccolta differenziata.

L'aumento considerevole delle chiamate ricevute è dovuto ad un insieme di fattori. Il sistema porta a porta e la maggiore capacità di controllo degli operatori ha spinto la gente ad interessarsi maggiormente sul corretto conferimento dei rifiuti ed a chiedere chiarimenti a riguardo. Altro fattore di incidenza è costituito dai servizi a chiamata: in particolare il nuovo servizio di raccolta di rifiuti speciali provenienti da attività agricole, iniziato a fine 2005 ed entrato a regime nel 2006, nonché la raccolta porta a porta dei rifiuti ingombranti.

Motivo della chiamata	Numero Chiamate
Richiesta info	2.275
Servizi a chiamata	1.853
Chiarimenti sulla tariffa	1.565
Mancate raccolte	1.026
Gestione contenitori	973
Altro (comunic. interne, depuratore, solleciti)	3.291
TOTALE	10.983

Dalle segnalazioni per mancata raccolta del rifiuto la maggioranza riguarda il rifiuto secco ed il multimateriale, che a differenza delle altre sono raccolte porta a porta (la raccolta porta a porta delle altre frazioni riciclabili è stata avviata durante il 2007).

Materiale	%
Secco	34,84
Multi	21,20
Carta e Cartone	8,73
Verde	8,05
Umido	7,07
Vetro	6,08
Altro	4,91
Non catalogate	9,12

L'azienda si pone con atteggiamento positivo verso i reclami: si raccolgono le segnalazioni sui servizi nella convinzione che il miglioramento costante qualifichi l'operato grazie alla capacità di ascolto e d'intervento. Tutto il personale di contatto è addestrato a ricevere e gestire i reclami. Partendo dal presupposto che l'azienda impara da essi, tutti i reclami vengono raccolti e analizzati per verificare l'eventuale ripetersi di errori o disservizi e il personale viene periodicamente aggiornato sulle lamentele ricevute e sulle soluzioni adottate. Nel sistema di gestione per la qualità Ambiente Servizi si pone l'obiettivo di diminuire il numero di solleciti.

Il grado di soddisfazione degli utenti riguardo il servizio di call center viene valutato grazie alla customer satisfaction.

3.5 - Depurazione acque reflue urbane

Quadro normativo

Il Testo Unico Ambientale (D. Lgs 152/2006, Parte III) è la normativa di riferimento che definisce le caratteristiche dei reflui per l'immissione degli stessi in fognatura o nei corpi idrici superficiali, nonché tutti gli iter autorizzativi ed i controlli previsti per tali attività.

La parte terza del decreto in generale ha come finalità la tutela ed il risanamento di suolo, sottosuolo ed il risanamento idrogeologico del territorio.

Alla provincia è demandato il compito di emettere l'autorizzazione allo scarico in corpi idrici superficiali, definendo parametri da rispettare per lo scarico, modi e tempi delle analisi chimiche di controllo da effettuare tramite un professionista abilitato ed eventuali requisiti aggiuntivi (migliorie impiantistiche, nuove tecniche di disinfezione, ecc). Al dipartimento dell'Arpa del Friuli Venezia Giulia sono demandate le attività di controllo sul rispetto dei limiti di scarico e degli iter amministrativi previsti.

La depurazione

Le acque reflue urbane sono le acque contenenti i rifiuti delle varie attività dell'uomo, tra cui anche quelle fisiologiche.

Tali reflui contengono sostanze organiche che se immesse senza preventivo trattamento e depurazione su un corpo idrico superficiale andrebbero ad alterarne l'equilibrio biotico. I fiumi hanno una loro specifica capacità epurativa, ma uno sversamento fognario puntuale potrebbe determinare variazioni nelle peculiarità biotiche con conseguenti ripercussioni sulle rese autodepurative.

Per questi motivi si sono studiati e messi in opera idonei sistemi di depurazione delle acque reflue domestiche ed industriali.

I depuratori sono un insieme di comparti tecnologici nei quali vengono riprodotti i principi e le condizioni naturali di autodepurazione delle acque concentrati per tempi e spazi.

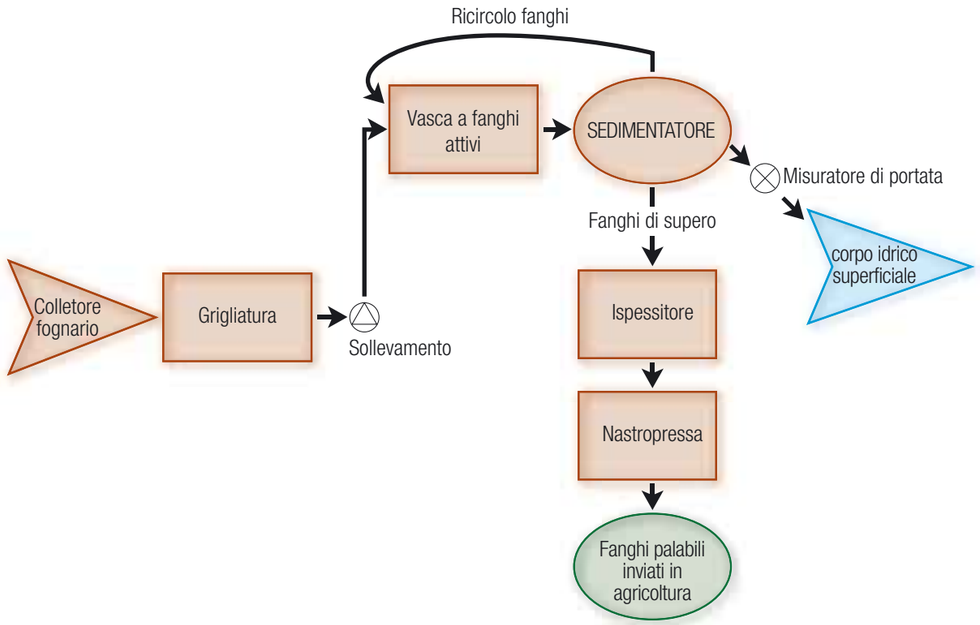
Schema del processo

Ambiente Servizi provvede alla gestione e conduzione del collettore fognario che recapita e veicola le acque reflue urbane prodotte nei comuni di San Vito al Tagliamento, Casarsa della Delizia, Arzene, San Martino al Tagliamento e Valvasone, e dell'impianto di depurazione situato in via Zuccherificio di San Vito al Tagliamento, mediante una squadra di personale tecnico/amministrativo specializzato dipendente all'uopo istruito.

Le potenzialità dell'impianto		
Potenzialità nominale	ab. eq	28.000
Popolazione servita	ab. eq	25.000
Tipo fognatura		mista
Dotazione idrica	lt/ab/giorno	250
Coefficente d'afflusso	%	100
Durata d'afflusso per punta	ore/giorno	12
Coefficente di pioggia	%	500
Inquinamento pro-capite	$gBOD_5$/ab/giorno	60
Inquinamento totale	$KgBOD_5$/ab/giorno	1500
Portata media giornaliera Q_{24}	mc/ora	260
Portata media tempo secco Q_{12}	mc/ora	520
Portata massima pioggia	mc/ora	1.325

Depurazione acque reflue urbane - 3.5

L'impianto, basato sul processo fondamentale di depurazione biologica a **fanghi attivi**, può essere così schematizzato:



Vi è un trattamento preliminare meccanico (la grigliatura), che trattiene e permette di allontanare le parti più grossolane presenti nel refluo.

Il liquame è quindi sottoposto ad intensa areazione nel reattore biologico in presenza del fango attivo, dove avviene la rimozione delle sostanze organiche inquinanti, che in parte vengono ossidate con formazione di sostanze non inquinanti e in parte vengono **adsorbite** o trasformate in materiale cellulare così da accrescere in continuazione il fango attivo stesso.

Il liquame viene fatto affluire al sedimentatore dove il fango sedimenta e l'acqua ne esce chiarificata. Per mantenere a regime il processo occorre ricircolare con regolarità il fango attivo sedimentato nel comparto di areazione.

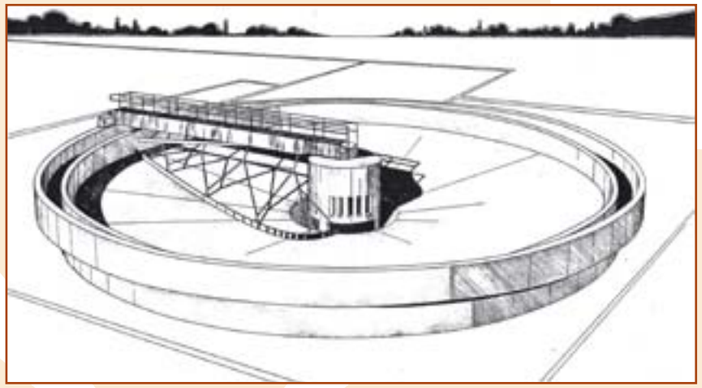


Figura: Sedimentatore

I fanghi in eccesso (fanghi di supero) vengono allontanati dal processo e avviati all'ispessitore, nel quale avviene una bio-ossidazione con riduzione naturale della biomassa fino ad ottenere un fango non putrescibile che, dopo essere stato disidratato mediante nastropressa, viene raccolto e utilizzato in agricoltura.

3.5 - Depurazione acque reflue urbane

Funzionamento dell'impianto durante il 2006

Il regolare funzionamento dell'impianto di depurazione delle acque reflue, durante l'anno 2006, ha richiesto una serie di interventi operativi che comprendevano la normale manutenzione delle opere e delle apparecchiature, l'esecuzione di routinarie operazioni di regolazione del processo (scarico fanghi di supero, di quelli stabilizzati e ispessiti, dell'acqua, regolazione dei livelli, regolazione della portata di ricircolo, monitoraggio dei dati e dei parametri considerati indicatori di processo, disidratazione ed allontanamento fanghi, ecc.); sono stati effettuati inoltre periodici controlli analitici, rilievi e registrazione dei dati di funzionamento, necessari per intervenire correttamente sui parametri funzionali (idraulici, meccanici, elettrici) al fine di adattare l'intero processo alle reali esigenze di depurazione e conseguire l'ottimale efficienza di abbattimento del carico inquinante veicolato dai liquami grezzi, ovvero, a parità di efficienza, una riduzione dei costi di esercizio.

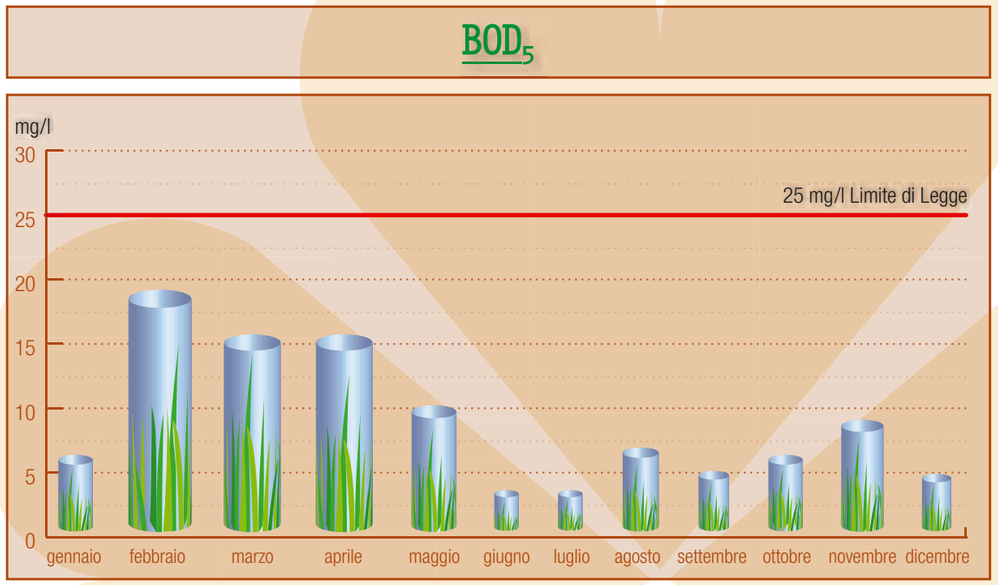
Il controllo chimico-fisico-biologico delle acque reflue urbane in entrata all'impianto, nonché in uscita e lungo le diverse fasi del processo depurativo prevedeva, oltre che la frequente ispezione dei diversi comparti e delle diverse operazioni di prelievo (campionamento ed accertamenti analitici preliminari), gli esami di laboratorio con successiva elaborazione dei dati analitici ottenuti.

L'analisi dei dati valutati nella loro globalità consente di evidenziare un adeguato grado di efficienza depurativa dell'impianto. Idonei sono risultati gli abbattimenti percentuali del carico organico entrante all'impianto nei vari periodi dell'anno con valori caratteristici del tipo di processo biologico utilizzato e compresi entro l'80-90%; l'affluente finale è risultato, ai vari controlli ufficiali effettuati dall'Arpa FVG, conforme ai limiti di accettabilità, per tutti i parametri imposti per il versamento degli scarichi in acque superficiali dalla cogente normativa in materia.

A ciò ha in parte contribuito il Sistema di Gestione per la Qualità, la conoscenza del processo e la formulazione di un preciso e coordinato programma di controlli e manutenzioni nello specifico pianificato.

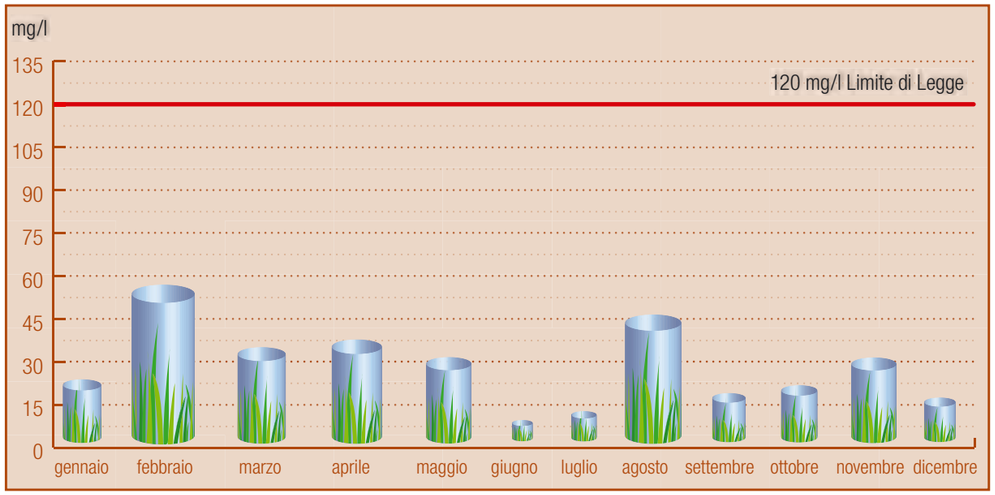
Dati significativi 2006		
Liquami depurati	mc	2.225.000
Kw consumati	Kw	1.270.819
Fanghi prodotti	t	1.075

Risultati delle analisi sui reflui in uscita nell'anno 2006:

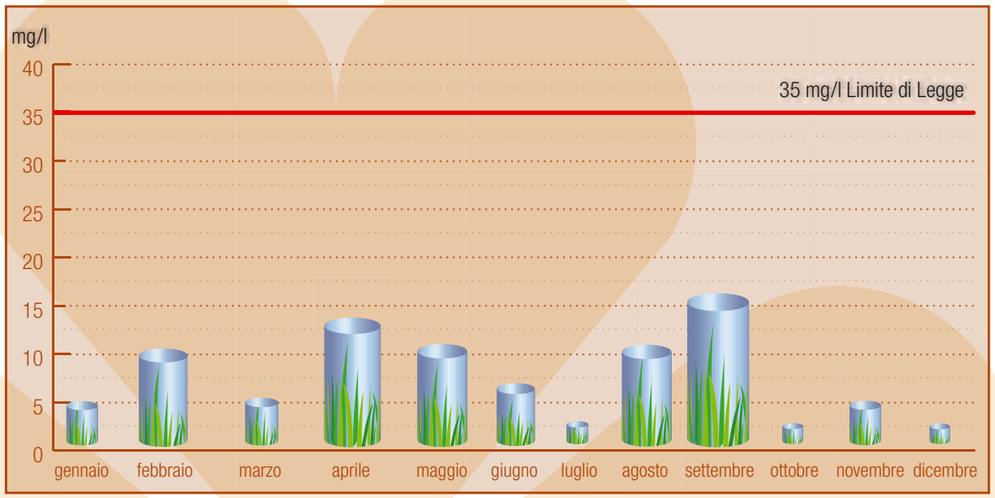


Depurazione acque reflue urbane - 3.5

COD



Solidi sospesi totali



Gli esiti delle analisi hanno evidenziato valori sempre sotto il limite di legge (D. Lgs. 152/2006, parte 3, allegato 5, tabella 1 e 3).

3.6 - Obiettivi di miglioramento

Grado di raggiungimento degli obiettivi precedentemente pianificati

Obiettivo	Attività svolta	Grado raggiunto
Miglioramento della raccolta differenziata	Raggiungimento del 70,08% di raccolta differenziata, con un incremento dello 0,69% rispetto al 2005	100%
Innovazione continua delle tipologie di raccolta	Innovazione nei sistemi di raccolta e trasporto dei rifiuti riciclabili, passati dalla raccolta stradale a quella porta a porta, con conseguenti miglioramenti nella qualità del materiale.	100%
Nuovi servizi di raccolta per i rifiuti speciali	Elaborato il progetto di micro-raccolta amianto.	100%
Sviluppo di nuove iniziative per la sensibilizzazione di scuole ed utenti	Elaborato il progetto scuole ma rimandato l'avvio ad esercizi futuri	50%
Sperimentazione di sistemi di monitoraggio sui mezzi per verificare l'efficenza e l'efficacia dei servizi	È stata effettuata la gara per l'affidamento della fornitura del sistema GPS, ma le offerte pervenute non hanno soddisfatto le esigenze dell'azienda	0%
Adeguamento della struttura aziendale per migliorare l'efficienza dei servizi	Insediamento dell'area operativa nella nuova sede in Zona Industriale Ponte Rosso.Ampliamento officina interna.	100%
Promozione di intese ed accordi con aziende della provincia di Pordenone e fuori per dar vita ad impianti di selezione della parte secca dei rifiuti urbani	Raggiunto un accordo con un'azienda del settore che opera nella provincia di Pordenone per la costruzione e gestione di un impianto di selezione della frazione secca.	100%

Obiettivi 2007

- aumentare la percentuale di raccolta differenziata
- diminuire la percentuale di frazione estranea all'interno del materiale riciclato
- aumentare il numero di aziende agricole convenzionate
- raggiungere i 100 clienti per il servizio di micro-raccolta amianto
- diminuire il numero di reclami per mancate raccolte
- migliorare l'efficienza del collettore fognario
- applicare un sistema di monitoraggio della flotta mezzi
- avviare in modo sperimentale l'informatizzazione delle piazzole ecologiche

Trovarsi insieme è un inizio, restare insieme un progresso...

lavorare insieme un successo.
Henry Ford

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.

Il tipo di servizio reso indirizza l'Azienda ad una attenzione diversificata verso i vari interlocutori. Tra questi gli utenti risultano sicuramente i più importanti verso i quali è necessario un costante coinvolgimento al fine di sensibilizzare e mantenere alta l'attenzione nei confronti della raccolta differenziata. Gli aspetti chiave di comunicazione, per ogni categoria di stakeholder, vengono identificati grazie all'esperienza nelle attività svolte, nonché a mirate analisi di Customer Satisfaction.

Collaboratori - 4.1

Ambiente Servizi, in linea con il principio del valore della persona, considera i propri collaboratori una risorsa preziosa e si impegna a tutelare la loro integrità fisica, culturale e morale garantendo un ambiente di lavoro sano e sicuro, e vuole valorizzare il contributo del capitale umano, favorendo l'apprendimento continuo, la crescita professionale e la condivisione della conoscenza.

Il costante miglioramento dei servizi ed il rafforzamento della presenza sul territorio sono resi possibili dall'impegno, competenza e disponibilità dei propri collaboratori.

Composizione del personale

L'organico di Ambiente Servizi al 31 dicembre 2006 è composto da 92 collaboratori, in aumento di 3 unità rispetto al precedente anno.

Turnover	
Organico al 01.01.06	89
Assunzioni	**10**
Dimissioni	**6**
Licenziamento	**1**
Pensionamenti	**0**
Organico al 31.12.06	92

Suddivisione per area funzionale	2004	2005	2006
DGE	1	1	-
AMM (imp. SEDE)	6	7	7
QSA	1	1	2
SIA (Servizi igiene ambientale)	59	73	75
TAR (Call Center)	4	4	5
COM	0	1	1
DEP	2	2	2
TOTALE	**73**	**89**	**92**

I collaboratori sono in prevalenza uomini, che in percentuale costituiscono l'83,6% dell'organico, e si tratta soprattutto di operai impiegati nel servizio di raccolta, che essendo "porta a porta" e su un bacino piuttosto vasto, necessita di un adeguata presenza di operatori.

Le donne costituiscono il 16,4%, percentuale in crescita rispetto al 13,5% dell'anno precedente grazie a 3 nuove assunzioni.

Suddivisione per qualifica			
Qualifica	Uomini	Donne	TOTALE
Autisti e operai	69	2	**71**
Impiegati	8	13	**21**
TOTALE	**77**	**15**	**92**

Trattamenti contratti a termine	2006
Rinnovo con contratto a tempo determinato	1
Rinnovo con contratto a tempo indeterminato	2
Licenziamenti	1
Dimissioni	6

L'età media dei collaboratori è di 41 anni. Il gruppo di lavoro è giovane e motivato, ed ha dimostrato in questi anni di avere l'esperienza e la professionalità necessarie per raggiungere importanti obiettivi e realizzare un servizio innovativo, competitivo e di qualità.

Fascie d'età	% 2003	% 2004	% 2005	% 2006
Fino a 30 anni	27	27	27	21
Da 31 a 40 anni	22	22	25	30
Da 41 a 50 anni	31	33	34	32
Oltre 50 anni	20	18	14	17

L'80% dei lavoratori è residente in provincia di Pordenone, i restanti arrivano dalle provincie di Udine, Venezia e Treviso.

4.1 - Collaboratori

Sistema contrattuale

Il personale di Ambiente Servizi è per l'88% assunto con contratto a tempo indeterminato, dimostrando che l'investimento nel capitale umano rappresenta un punto fondamentale nella politica aziendale.

Altre forme di contratto (tempo determinato, contratti di formazione, ecc) vengono nella maggior parte dei casi utilizzate come mezzo di reclutamento ("periodi di prova" per la successiva assunzione a tempo indeterminato).

Categoria contrattuale	2004	2005	2006
TOTALE Dipendenti	73	89	92
A tempo indeterminato	65	83	81
A tempo determinato	7	6	11
Contratti di formazione	1	-	-
ALTRI addetti	2	2	2
Contratti a progetto-programma	2	2	2
Interinali	-	-	-
TOTALE Addetti	75	91	94

In caso di modifiche operative per i collaboratori (ad esempio cambio mansione, modifica orario di lavoro, ecc) è prevista comunicazione scritta senza un tempo minimo di preavviso, come definito dal contratto collettivo nazionale. Nel caso di mutamento del regime di orario di lavoro da straordinario a flessibile (o viceversa) vi è la comunicazione con 3 giorni di preavviso, come definito dal contratto di secondo livello dell'Azienda.

Sistemi di remunerazione e incentivazione

L'operato del personale è fondamentale per il miglioramento continuo dei servizi offerti, per questo vi sono dei sistemi di retribuzione legati al raggiungimento di obiettivi aziendali determinati.

Tutti i lavoratori sono inquadrati con il Contratto Collettivo Nazionale Lavoratori previsto da Federambiente, e viene riconosciuto un premio di rendimento commisurato nella misura massima del 3% della retribuzione annuale. Tale premio è assegnato in base a valutazioni di merito, come l'assiduità o la disponibilità, ed è adeguato alla qualità e produttività delle prestazioni personali.

Per i Responsabili vi è anche un premio massimo del 5% della retribuzione annuale assegnato sulla base del raggiungimento di obiettivi di risultato.

Remunerazione del personale (€)	Impiegati	Operai	TOTALE
Salari e stipendi	661.920	1.800.405	2.462.326
Oneri sociali	151.772	603.197	804.970
TFR	47.227	134.659	181.887
Altri fondi	2.385	491	2.877
TOTALE	**913.306**	**2.538.755**	**3.452.062**

Formazione e valorizzazione

La formazione è focalizzata sulla crescita professionale dei propri dipendenti e al miglioramento dei livelli qualitativi e di sostenibilità ambientale dei servizi offerti.

Contenuti formativi	2005 (n°ore)	2006 (n°ore)
Formazione specifica	2.193	242
Formazione generale	148	24
Formazione manageriale	12	0
TOTALE	**2.353**	**266**

La forte differenza tra il numero di ore di formazione svolte nel 2005 e il 2006 è dovuta alla partecipazione ad un corso che nel 2005 ha impegnato in modo consistente sia gli impiegati che alcuni operai, della durata di 6 mesi, sul sistema integrato qualità- ambiente-sicurezza, indispensabile all'introduzione dei relativi sistemi di gestione ed al raggiungimento delle certificazioni, e di un corso di 4 mesi sulla comunicazione efficace. Dal 2006 su tali argomenti vengono frequentate solo le sessioni di aggiornamento.

Le ore di formazione media pro-capite nell'anno sono 2,68.

Collaboratori - 4.1

Formazione per qualifica		2005	2006
Operai	Totale dipendenti	70	76
	Numero Ore	728	161
Impiegati	Totale dipendenti	19	22
	Numero Ore	1.613	105
Dirigenti	Totale dipendenti	1	1
	Numero Ore	12	0
TOTALE	Totale dipendenti	90	99
	Numero Ore	**2.353**	**266**

I temi principali dei corsi formativi del 2006 hanno riguardato la normativa e le procedure di identificazione e trasporto di merci pericolose, approfondimenti sul sistema di gestione della qualità e sull'applicazione del sistema di gestione ambientale. È stata fatta sensibilizzazione a tutta l'azienda riguardo l'applicazione delle procedure e istruzioni operative previste dal sistema di gestione.

Per monitorare e poter programmare la formazione di tutti i collaboratori vengono tenute aggiornate delle tabelle di competenza: i responsabili delle aree di riferimento valutano il livello di conoscenza di ciascun collaboratore, stabilendo un piano di formazione per integrare eventuali carenze.

La salute e la sicurezza

L'impegno dell'Azienda verso la salvaguardia della salute e sicurezza dei suoi dipendenti è massima: vi è il continuo monitoraggio medico-sanitario ed un costante confronto fra il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione con il Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza attraverso anche le riunioni periodiche previste dal D. Lgs 626/94, necessarie a formare ed informare il personale sui rischi e sulle procedure di prevenzione da adottare relativi all'attività lavorativa.

Il già certificato sistema di gestione per la qualità e l'ambiente è stato integrato con un sistema di gestione delle problematiche relative a salute e sicurezza sul posto di lavoro in linea con lo standard **OHSAS 18001**, che, oltre a garantire il rispetto delle leggi e normative vigenti (in primis il D.Lgs. 626/94), è finalizzato al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.

N. e durata degli infortuni	2003	2004	2005	2006
Numero infortuni	10	15	14	11
In itinere	1	-	-	-
Durata assenza per infortuni (giorni)	177	214	130	364

N. prestazioni sanitarie	2006
Visite mediche periodiche	73
Visite mediche nuovi assunti	8
TOTALE	**81**

Frequenza-gravità infortuni	2003	2004	2005	2006
Numero giorni persi	177	214	130	364
Ore lavorate	84.000	96.250	119.232	151.486
Indice di frequenza infortuni per milione di ore lavorate*	119	115,84	117,42	72,61
Indice di gravità infortuni per migliaio di ore lavorate **	2,1	2,22	1,09	2,40
Indice di incidenza infortuni ***	196,07	263,15	200	144,73

*= 1.000.000 x n° infortuni/ore lavorate **=1.000 x n° giorni persi/ore lavorate ***=1.000 x n° infortuni/n° operai anno

Nel 2006 l'indice di gravità è aumentato conseguentemente a 2 infortuni che hanno comportato un'assenza dal lavoro molto più prolungata rispetta alla media registrata negli anni precedenti. Tali accadimenti rientrano comunque tra le situazioni di rischio previste e gestite e non sono causati da carenze di sistema.

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.

Partecipazione alla vita sindacale	2003	2004	2005	2006
Iscritti a Organi Sindacali	14	32	40	36
Non iscritti a Organi Sindacali	49	41	49	56
TOTALE	**63**	**73**	**89**	**92**

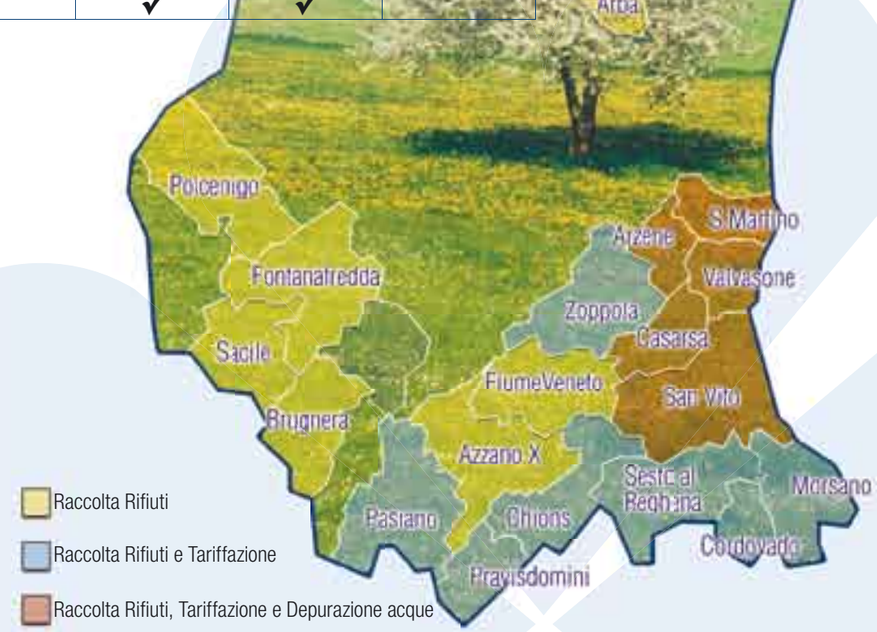
Attività sindacale	N. ore
Sciopero	0
Assemblee	6*
TOTALE	**6**

*3 incontri da 2 ore l'uno

4.2 - Clienti

Vista la forma societaria che consente l'affidamento diretto (società "**in house**"), i clienti di Ambiente Servizi sono dei clienti "particolari", poiché costituiti dagli stessi Enti pubblici soci. Va ricordato che il Consorzio della Zona Industriale Ponte Rosso e il comune di Porcia sono soci ma non fruiscono del servizio.

Servizi Cliente	Raccolta rifiuti	Tariffazione	Depur. acque
Arba	✓		
Arzene	✓	✓	✓
Azzano Decimo	✓		
Brugnera	✓		
Casarsa della Delizia	✓	✓	✓
Chions	✓	✓	
Cordovado	✓	✓	
Fiume Veneto	✓		
Fontanafredda	✓		
Morsano al Tagl.	✓	✓	
Pasiano di Pordenone	✓	✓	
Polcenigo	✓		
Pravisdomini	✓	✓	
Sacile	✓		
San Martino al Tagl.	✓	✓	✓
San Vito al Tagl.	✓	✓	✓
Sesto al Reghena	✓	✓	
Valvasone	✓	✓	✓
Zoppola	✓	✓	



Clienti - 4.2

Un altra categoria di Clienti è rappresentata dalle aziende agricole.

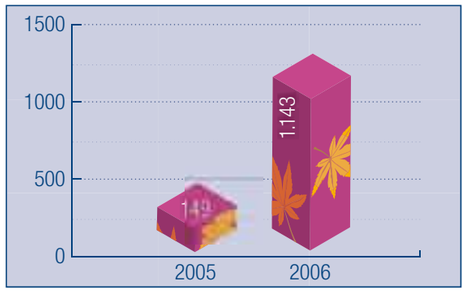
A seguito dell'accordo di programma siglato nel 2005 tra la Provincia di Pordenone e le Associazioni sindacali delle Aziende agricole, Ambiente Servizi ha organizzato e avviato un servizio di raccolta di rifiuti speciali (pericolosi e non) provenienti appunto dalle aziende agricole.

Il servizio in questo caso non necessita di un affidamento da parte del Comune, che quindi, anche se non socio, può individuare Ambiente Servizi quale incaricato per il proprio emendamento.

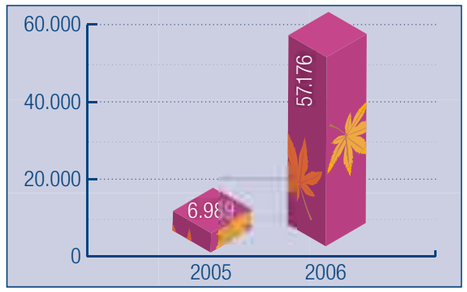
Il numero di clienti convenzionati a questo servizio è nel tempo aumentato, passando da 149 nel 2005 (il servizio era stato avviato solo in settembre ed in modo sperimentale) a 1.143 nel 2006.

Al 30.06.2007 il numero è salito a 1.271.

Numero aziende agricole convenzionate



Fatturato servizio (€)



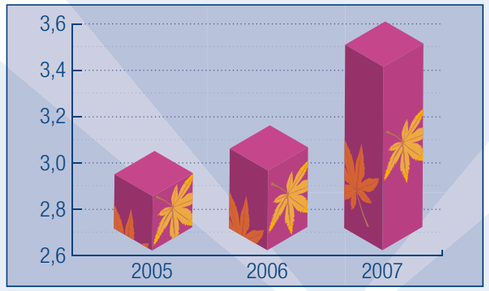
Customer satisfaction clienti

Come ogni anno è stata condotta sui Clienti una analisi di soddisfazione sui servizi erogati. Per Ambiente Servizi è un ulteriore momento di confronto e rappresenta un'occasione per il miglioramento.

Tale analisi, unitamente a quella condotta sugli utenti, è fondamentale per evidenziare i servizi sui quali sono necessarie modifiche e miglioramenti.

Ad ogni Cliente è stato chiesto di esprimere un giudizio sui diversi aspetti del servizio e di darne una valutazione da 1 a 5 (1= estremamente insoddisfatto; 2=insoddisfatto; 3= soddisfatto; 4=molto soddisfatto; 5=estremamente soddisfatto).

Soddisfazione media



Non ci sono contenziosi con i clienti

4.3 - Utenti

Gli utenti serviti da Ambiente Servizi sono circa 56.000, distribuiti su 19 Comuni clienti. Le utenze servite sono sia "domestiche" (famiglie), che "non domestiche" (aziende, esercizi commerciali ed enti pubblici).
Per perseguire l'obiettivo della massima differenziazione dei rifiuti, l'azienda si è costantemente impegnata nel coinvolgimento delle utenze e nel permettere il dialogo fra le parti.

Attività di informazione

Per informare e sensibilizzare gli utenti ad una corretta differenziazione dei rifiuti vengono utilizzati diversi strumenti: sono state realizzate delle specifiche guide con la descrizione dettagliata della giusta allocazione di ogni rifiuti.
Nei Comuni che hanno adottato il sistema di raccolta "porta a porta" delle frazioni riciclabili e del secco non riciclabile vengono organizzate riunioni pubbliche su specifici temi.
Periodicamente viene realizzato un magazine aziendale con le notizie più rilevanti e interessanti ed inviato a tutti gli utenti. In allegato col numero di dicembre viene inviato anche il calendario delle raccolte porta a porta.
Il sito internet www.ambienteservizi.net, attivo dal 2005, permette agli utenti di reperire varie informazioni. Ad esempio è presente un archivio delle notizie relative all'azienda dal 2004 ad oggi, inoltre è possibile scaricare le guide alla raccolta (tradotte in diverse lingue) ed i calendari, ma anche i Bilanci di Sostenibilità e alcuni documenti relativi ai sistemi di gestione, cioè la Politica per la qualità e la Politica per l'ambiente.
In una sezione apposita gli utenti possono inoltre controllare i dati relativi alla propria utenza (dati anagrafici, dati dell'immobile, archivio delle fatture e dei pagamenti, elenco degli svuotamenti dei bidoni posseduti). Lo stesso tipo di spazio è riservato per i Comuni che hanno accesso ai dati dei propri residenti, oltre ad informazioni relative al servizio.
Nel 2006 il sito ha avuto 8.032 contatti, con una media di 22 al giorno.

La privacy

Ambiente Servizi è dotata di un proprio sistema per la gestione dei dati trattati secondo il D. Lgs 196/2003.
Tutti i dati gestiti dall'azienda sono non sensibili, e tutte le persone coinvolte nella gestione dei dati ricevono formazione specifica.
L'Azienda ha predisposto e mantiene costantemente aggiornato un proprio documento programmatico per la sicurezza che contiene il tipo di dati trattati dall'azienda, il trattamento degli stessi, l'analisi dei rischi per ogni tipologia di trattamento e le relative misure di contrasto.

Utenti - 4.3

Customer satisfaction utenti

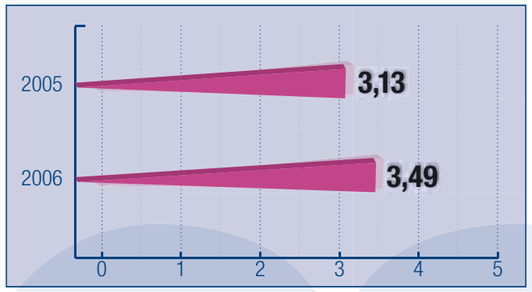
Il sistema di gestione per la qualità prevede delle analisi di customer satisfaction per individuare quali siano i punti di forza dei servizi erogati e quali necessitino di azioni correttive per il loro miglioramento. Tali analisi sono previste con una frequenza almeno triennale sugli utenti. Durante il 2006 sono stati coinvolti nell'analisi gli utenti dei comuni di Arba, Brugnera, Fontanafredda e Polcenigo (per un totale di circa 10.900 utenze), non già intervistati nell'analisi del 2005.

A tutte le utenze è stato inviato un questionario in 10 punti relativi ai vari servizi su cui esprimere un giudizio da 1 (molto insoddisfatto) a 5 (estremamente soddisfatto).

La percentuale di risposta è stata del 7,4%, corrispondente a 808 schede restituite e questo rappresenta un buon risultato, indice della sensibilità degli utenti verso i temi ambientali.

Questa indagine è stata significativa perché le utenze in questione sono passate da una raccolta stradale ad una "porta a porta" multimateriale. I dati estrapolati dai questionari hanno fornito un importante quadro sulla percezione del nuovo sistema di raccolta "porta a porta" delle frazione riciclabili e non.

Soddisfazione media

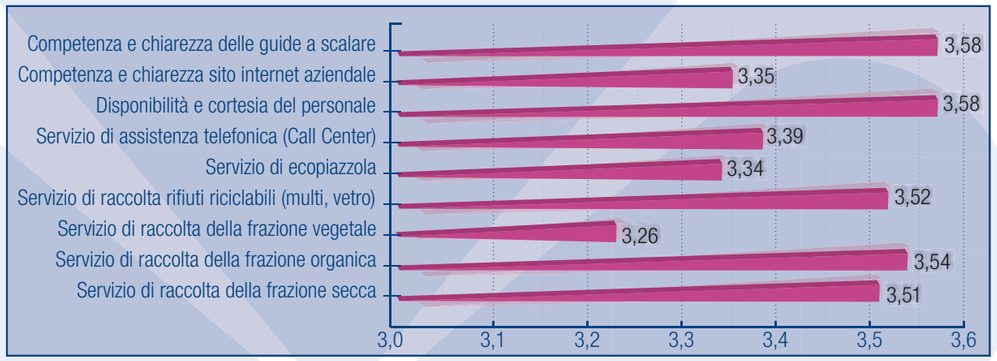


La soddisfazione media è aumentata rispetto al 2005 in conseguenza alle modifiche apportate ai sistemi di raccolta, effetuate tenendo conto anche delle preziose indicazioni fornite dagli utenti con l'indagine precedente.

Il valore medio di quest'anno si attesta proprio a metà tra il "soddisfatto" e "molto soddisfatto", un valore piuttosto alto. Va considerato anche che si tratta di moduli di risposta spediti in anonimato - e non di interviste telefoniche - e cioè di un tipo di indagine che tende a raccogliere maggiormente i giudizi negativi.

Delle 808 risposte pervenute solo il 16% dà un giudizio minore del "soddisfatto". Per tutti questi motivi il risultato complessivo dell'indagine risulta molto positivo.

Dalla tabella sottostante si nota come la disponibilità e cortesia del personale continui ad essere un punto di forza per Ambiente Servizi, unita alla chiarezza delle guide, frutto degli sforzi per la comunicazione con i cittadini.



4.3 - Utenti

Costo del servizio

La missione di Ambiente Servizi è di erogare dei servizi di qualità al minor costo possibile.

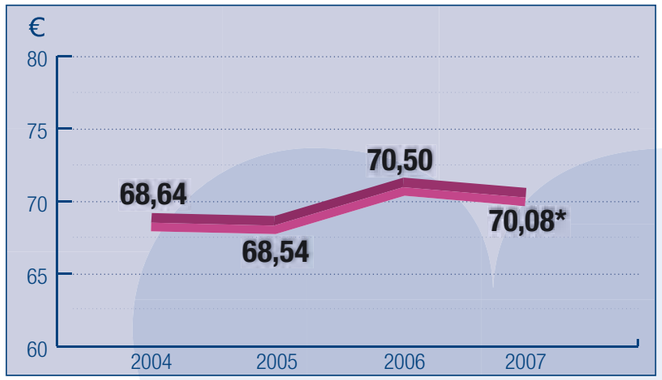
Federambiente ha effettuato uno studio per valutare il costo del servizio di igiene ambientale in Italia basandosi sui dati del Ministero dell'Interno, dei Certificati di Conto Consuntivo e dell'ISTAT. Da questa indagine è emerso che il costo medio italiano pro-capite del servizio nel 2004 è di 112,5 €/ab.

Regione	2004 (€/ab)
Italia	112,50
Friuli Venezia Giulia	91,20
Nord-Est	101,10
Ambiente Servizi	**68,64**

Dai calcoli effettuati sul proprio bacino, per Ambiente Servizi risulta che la spesa media pro-capite è di 68,64 € (risultante dalla media di preventivi e conguagli per i servizi di raccolta e smaltimento, sui residenti serviti nel 2004).

Nonostante l'aumento dell'inflazione e dei costi di smaltimento, il costo medio per il bacino dell'Azienda nel 2006 rimane comunque minore dei dati nazionali e regionali del 2004.

Costo medio pro-capite €/ab



* dato preventivo

Sono stati aperti 8 **contenziosi con gli utenti** riguardanti il pagamento della TIA, al momento chiusi per vizi di forma nella presentazione dei ricorsi. I motivi di contenzioso riguardano la richiesta di esenzione dal pagamento e l'inammissibilità dell'applicazione dell'imposta sul valore aggiunto.

Utenti - 4.3

Comuni Ricicloni

Continua l'adesione di Ambiente Servizi all'iniziativa organizzata da Legambiente con il patrocinio del ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare chiamata "Comuni Ricicloni".

Il progetto premia le comunità locali che hanno ottenuto i migliori risultati nella gestione dei rifiuti, sia in termini di percentuale di raccolta differenziata, sia di servizi messi a disposizione o acquisti di beni, opere e servizi che abbiano valorizzato i materiali recuperati, ecc.

All'iniziativa tendono a partecipare sempre più Comuni, che trovano nella classifica un modo per confrontarsi e ricevere adeguata visibilità per gli sforzi compiuti nella pianificazione a attuazione della raccolta differenziata.

Quest'anno i Comuni che hanno raggiunto la soglia per l'ingresso in graduatoria (35% di raccolta differenziata per il Sud, 50% per Centro e Nord) sono ben 1127, con un incremento del 75% rispetto al 2006.

L'iniziativa prevede un premio per i comuni con meno e con più di 10.000 abitanti, suddivisi in aree geografiche (Nord, Centro e Sud); vi sono poi premi speciali come ad esempio "Cento di questi Consorzi".

All'iniziativa hanno aderito alcuni Comuni della provincia di Pordenone. Una partecipazione promossa proprio da Ambiente Servizi.

I Comuni del bacino di Ambiente Servizi entrati in classifica sono i seguenti:

Comuni sopra i 10.000 abitanti	Abitanti
San Vito al Tagliamento	13.955
Azzano Decimo	13.993
Fontanafredda	10.335
Fiume Veneto	10.783
Sacile	19.494

Comuni sotto i 10.000 abitanti	Abitanti
Sesto al Reghena	5.753
Cordovado	2.659
Valvasone	2.109
San Martino al Tagliamento	1.456
Brugnera	8.594
Casarsa della Delizia	8.224
Zoppola	8.262
Pasiano di Pordenone	7.561
Arba	1.303
Chions	4.989
Pravisdomini	3.023
Morsano al Tagliamento	2.843
Polcenigo	3.190
Arzene	1.700

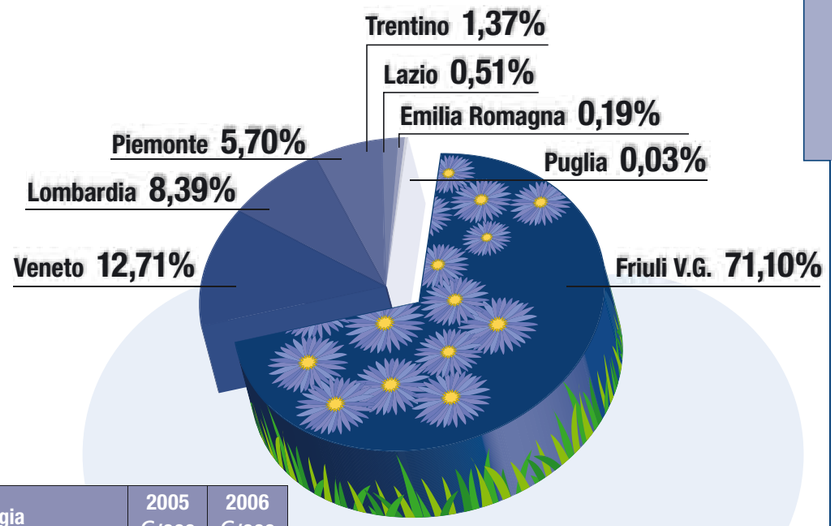
Ambiente Servizi ha conseguito per il terzo anno di fila il podio di "Cento di questi Consorzi", raggiungendo per il secondo anno consecutivo il secondo posto nazionale.

4.4 - Fornitori

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	7	2,20	15.361,98	0,19
Friuli Venezia Giulia	210	66,04	5.684.407,04	71,10
Lazio	11	3,46	40.497,40	0,51
Lombardia	32	10,06	671.033,10	8,39
Piemonte	7	2,20	455.570,13	5,70
Puglia	1	0,31	2.600,00	0,03
Trentino	8	2,52	109.308,61	1,37
Veneto	41	12,89	1.015.932,91	12,71
TOTALE	**318**	**100,00**	**7.994.711,17**	**100,00**



Suddivisione per tipologia	2005 €/000	2006 €/000
Impianti di conferimento	2.480	2.691
Mezzi e attrezzatura	2.515	2.180
Acquisto/manutenzione strumenti informatici	141	88
Consulenze	295	245
Servizi accessori	205	285
Attrezzature impianto depurazione	92	192
Altri servizi	790	2.323
TOTALE	**6.518**	**7.994**

La tabella a lato evidenzia che le voci maggiormente rilevanti nel 2006 sono quelle relative agli "impianti di conferimento" gli "altri servizi" e "mezzi e attrezzature". Rispetto l'anno precedente la fornitura che ha subito la variazione maggiormente significativa è quella relativa gli "altri servizi" che in più include l'importo per l'acquisto della nuova sede operativa in ZIPR.

Non ci contenziosi con i fornitori.

Nel corso del 2006 si è risolto inoltre il contenzioso con Snua Srl, di cui era stata data notizia nel Bilancio di Sostenibilità 2004. Tramite una transazione extra-giudiziale, la somma di circa 840.000€ per maggiori costi di smaltimento è stata sostenuta al 50% da entrambe le parti. Ambiente Servizi ha versato a Snua metà dell'importo e Snua ha applicato uno sconto sul conferimento della frazione non riciclabile di egual valore.

Pubblica Amministrazione - 4.5 e Istituzioni di settore

CONAI – cos'è, a cosa serve

Il CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi) è un consorzio privato senza fini di lucro costituito dai produttori e utilizzatori di imballaggi e opera per l'avvio a recupero e riciclo dei rifiuti di imballaggio immessi al consumo sul territorio nazionale, allo scopo di raggiungere gli obiettivi stabiliti dalla legge (Decreto Ronchi, ora D. Lgs 152/2006).
CONAI è il perno di un sistema di recupero e valorizzazione dei materiali di imballaggio basato sul principio della responsabilità condivisa del mondo delle imprese nei confronti dell'ambiente. Al sistema CONAI aderisce l'intera filiera dell'imballaggio, dai produttori di materie prime e di imballaggi, ai distributori, commercianti e utilizzatori di imballaggi.
CONAI si avvale dell'operatività di sei Consorzi di filiera dei materiali – CNA per l'acciaio, CIAL per l'alluminio, COMIECO per la carta, RILEGNO per il legno, COREPLA per la plastica e COREVE per il vetro – che garantiscono il necessario raccordo con le amministrazioni locali per il ritiro degli imballaggi provenienti dalla raccolta differenziata. Il contributo ambientale, a carico delle imprese, applicato sugli imballaggi immessi al consumo, rappresenta la principale modalità di sostegno e partecipazione del sistema CONAI-Consorzi ai costi della raccolta differenziata dei rifiuti di imballaggio. Per garantire il recupero degli imballaggi provenienti dalla raccolta pubblica, CONAI stipula con ANCI, l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani, un Accordo Quadro che definisce le condizioni per il ritiro dei rifiuti di imballaggio raccolti a livello comunale. All'interno dell'Accordo Quadro, i Consorzi possono stipulare con i Comuni e le società di gestione dei servizi di raccolta apposite convenzioni per il ritiro degli imballaggi usati.

Contributo ambientale

Per ciascun materiale di imballaggio CONAI ed i Consorzi di filiera stabiliscono un contributo ambientale, che costituisce la forma di finanziamento che ripartisce tra produttori ed utilizzatori i costi della raccolta differenziata, del recupero e del riciclaggio degli imballaggi primari, secondari e terziari.
Il prelievo del contributo avviene all'atto della cosiddetta "prima cessione", cioè quando l'imballaggio finito passa dall'ultimo produttore al primo utilizzatore.
Il CONAI, anche tramite i Consorzi di filiera, riconoscerà ai Comuni o loro delegati i corrispettivi definiti dall'accordo, per le diverse fasi di gestione dei rifiuti da imballaggio: dalla raccolta al conferimento verso strutture operative indicate nelle convenzioni.
I corrispettivi sono di varia entità in base alla qualità del materiale conferito.

Plastica I corrispettivi per i rifiuti di imballaggio in plastica conferiti dipendono dalla percentuale di frazioni estranee e traccianti. Per frazione estranea si intendono le impurità, ovvero rifiuti non di imballaggio in plastica né solidali all'origine con l'imballaggio. Costituiscono in ogni caso frazione estranea i rifiuti di imballaggio in plastica pericolosi o contaminati da rifiuti pericolosi di provenienza non domestica. I traccianti sono parte dei materiali plastici provenienti da utenze non-domestiche (quali ad esempio film d'imballaggio in polietilene, con esclusione comunque degli shoppers e degli imballaggi secondari per bottiglie di acqua minerale/bibite, e gli imballaggi in polistirolo espanso, con esclusione delle vaschette per alimenti e imballi di piccoli elettrodomestici).

Frazione estranea (in peso)	Corrispettivo (€/t)	Oneri di smaltimento
Fino al 6%	262,12	A carico di COREPLA
Oltre il 6% e fino al 20%	184,68	A carico di COREPLA
Oltre il 20%	0,00	A carico del Convenzionato

Vetro Il consorzio di filiera COREVE non ha ancora raggiunto un accordo con l'ANCI. Ciò nonostante è comunque possibile stipulare una convenzione con COREVE, impostata secondo le medesime modalità e i medesimi principi delle altre convenzioni.

Carta I rifiuti di imballaggio cellulosico non devono superare il 10% di umidità. Il corrispettivo per un bacino di circa 100.000 abitanti è di 93,87 €/t. Si considerano frazioni estranee i rifiuti non cellulosici. Non si considerano frazioni estranee componenti, anche merceologicamente diverse, comunque parte dell'imballaggio all'origine. Il corrispettivo è reso al 100% se la frazione estranea non supera il 2% in peso sul totale del campione, oltre il 2% ed entro il 5% di frazione estranea il corrispettivo è reso al 75%.

4.5 - Pubblica Amministrazione e Istituzioni di settore

Legno

Il corrispettivo degli imballaggi ed ingombranti in legno è di 2,9 €/t. Il materiale potrà avere una impurezza fino al 5% in peso. Per le impurezze comprese oltre il 5 % e fino al 10% in peso il corrispettivo sopraindicato sarà riconosciuto nella misura del 50%. Per tenore di impurezza oltre il 10% e fino al 15% in peso non sarà riconosciuto alcun corrispettivo.

Alluminio

Per l'alluminio vi sono tre classi di merito.
Oltre il 15% di frazioni estranee non sarà riconosciuto alcun corrispettivo.

Fascia Qualitativa	Frazione estranea	Corrispettivo (€/t)
A	fino al 4%	368,00
B	oltre il 4% e fino al 10%	245,00
C	oltre il 10% e fino al 15%	150,00

Acciaio

Per i metalli ferrosi il corrispettivo è di 72 €/t. In base alla percentuale di frazione estranea il corrispettivo cambia così:

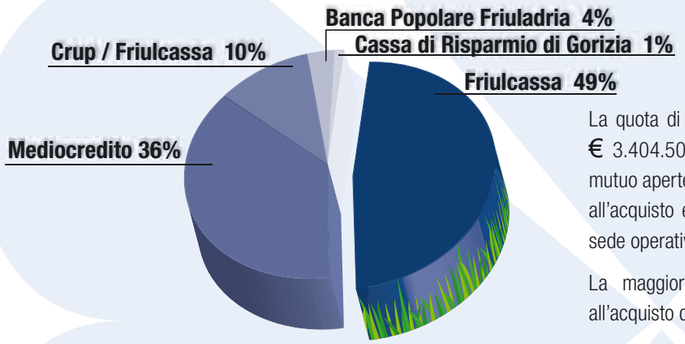
Frazioni estranee	Corrispettivo (€/t)	Oneri di smaltimento
Fino al 5%	72,00	A carico di C.N.A.
Oltre il 5% e fino al 10%	61,00	A carico del Convenzionato
Oltre il 10% e fino al 15%	50,00	A carico del Convenzionato
Oltre il 15% e fino al 20%	33,00	A carico del Convenzionato

Convenzioni sottoscritte da AS con i consorzi

Le convenzioni che Ambiente Servizi ha sottoscritto per conto dei Comuni serviti sono quelle con COREPLA, COMIECO e RILEGNO, ed è già stata fatta richiesta di sottoscrizione anche a COREVE, dal quale si attende una risposta.

4.6 - Finanziatori

Finanziatori	Debito residuo	Tipo di investimento	Note
Friulcassa	1.676.267,54	Acquisto di immobile	Prefinanziamento a scadenza
Cassa di Risparmio di Gorizia	46.633,82	Acquisto ramo di azienda CISES	Mutui chirografici a privati (5 anni rate costanti e posticipate a tasso fisso)
Banca popolare Friuladria	117.913,66	Acquisto ramo di azienda CISES	Mutui chirografici a privati (5 anni rate costanti e posticipate a tasso fisso)
Crup / Friulcassa	344.004,86	Acquisto ramo di azienda CISES	Mutui chirografici a privati (5 anni rate costanti e posticipate a tasso fisso)
Mediocredito	1.024.681,49	Automezzi e Atrezzature	Finanziamenti agevolati L.R. 26/95 industria
Mediocredito	195.000,00	Automezzi e Atrezzature	Finanziamenti agevolati L.R. 8/70 FRIE
TOTALE	**3.404.501,37**		



La quota di debito residuo al 31.12.2006 è pari a € 3.404.501,37. Rispetto al 2005 le posizioni di mutuo aperte sono passate da 4 a 6 in conseguenza all'acquisto e ai lavori di adeguamento della nuova sede operativa in ZIPR.

La maggior parte dei debiti residui è relativa all'acquisto della sede in ZIPR.

Colletività - 4.7

Presentazione pubblica del Bilancio di Sostenibilità 2006

Anche nel 2006 Ambiente Servizi ha presentato pubblicamente il Bilancio di Sostenibilità, distribuendo il documento e spiegandone i contenuti principali.

L'evento si è svolto presso il teatro sociale Arrigoni di San Vito al Tagliamento a cui hanno partecipato i principali stakeholder come i sindaci ed assessori dei vari Comuni.

L'incontro ha rappresentato un importante occasione di confronto con gli stakeholder, nonché un momento di discussione e approfondimento sull'evoluzione della normativa ambientale, grazie anche alla presenza di eminenti esperti del settore.

Compost di primavera

Tra le attività di sensibilizzazione, nel 2006 è stata organizzata per il terzo anno consecutivo la distribuzione gratuita di compost ottenuto dalla frazione organica raccolta.

Durante l'iniziativa, che ha come obiettivo mostrare nel concreto gli effetti positivi della corretta differenziazione e del riciclo, sono stati distribuiti gratuitamente 16.000 sacchetti di compost da 8 chili a tutti coloro che ne hanno fatto richiesta.

Progetto scuola

Per promuovere la cultura ecologica è importante comunicare con i più giovani per avvicinarli ai temi dell'educazione ambientale. Coinvolgere e sensibilizzare i bambini sull'importanza della raccolta differenziata ha l'effetto positivo di rafforzare la coscienza ambientale anche nei genitori.

Per questi motivi Ambiente Servizi nel 2006 ha pensato ad un progetto che coinvolga gli alunni delle scuole elementari per imparare attraverso il gioco.

Collaborazioni con organizzazioni no-profit

L'impegno di Ambiente Servizi è anche quello di diffondere il proprio know how per il miglioramento dei servizi di igiene ambientale su ampia scala.

Nel 2006 è nata l'idea di collaborare con delle società no profit per esportare l'esperienza maturata diffondendo le proprie conoscenze e le tecniche di buona gestione.

In tale ottica è stata sottoscritta nei primi mesi del 2007 una convenzione tra ISSI (Istituto Sviluppo Sostenibile Italia Onlus), ERICA (Educazione Ricerca Informazione Comunicazione Ambientale) e Scuola Agraria del Parco di Monza e Ambiente Servizi.

L'obiettivo della collaborazione è di

1. elaborare approfondimenti, mediante seminari e workshop, delle tematiche relative alla gestione integrata dei rifiuti con particolare riferimento alle migliori tecniche disponibili, alle esperienze più avanzate, all'evoluzione della normativa europea e nazionale;
2. promuovere il confronto con altri soggetti, pubblici e privati, che operano nel settore della gestione integrata dei rifiuti per promuovere la migliori pratiche e tecniche disponibili;
3. realizzare studi, ricerche, progetti, attività di formazione, informazione e sensibilizzazione, nonché implementazione degli strumenti e delle politiche di gestione dei rifiuti, con particolare riferimento alla prevenzione ed allo sviluppo di sistemi avanzati per la raccolta differenziata di tutte le frazioni dei rifiuti;
4. predisporre e supportare la partecipazione a bandi di gara nel settore della gestione integrata dei rifiuti urbani.

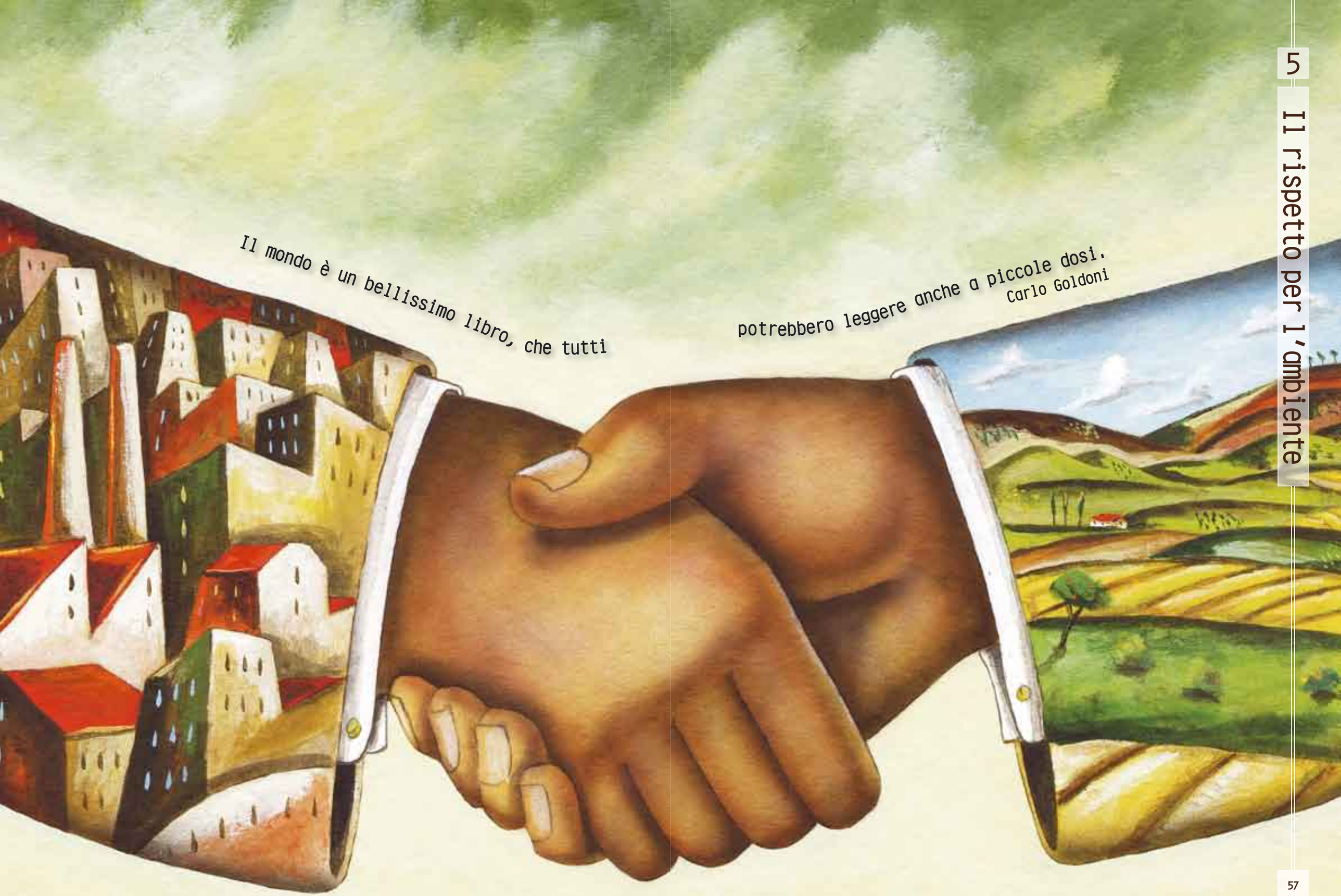
4.8 - Obiettivi di miglioramento

Grado di raggiungimento degli obiettivi precedentemente pianificati

Obiettivo	Attività svolta	Grado raggiunto
Sviluppo di nuove iniziative per la sensibilizzazione di scuole ed utenti	Elaborato progetto scuole ma rimandato l'avvio ad esercizi futuri	50%
Miglioramento della posizione di Ambiente Servizi tra le aziende del settore a livello nazionale	Mantenuto il secondo posto all'iniziativa "Comuni Ricicloni"	50%
Promozione di intese con aziende del settore ed università per la ricerca di nuove tecnologie e metodologie per il trattamento dei rifiuti	Sono stati avviati degli incontri con un'azienda specializzata nella progettazione e realizzazione di impianti di miglioramento del trattamento del rifiuto umido.	50%
Utilizzo degli strumenti di comunicazione per aumentare la trasparenza dell'operato aziendale, la sensibilizzazione e l'informazione verso gli utenti	Gli strumenti di comunicazione utilizzati dall'azienda (magazine, guide, Bilancio di Sostenibilità, sito internet, calendari) sono stati aggiornati ed integrati.	100%
Valorizzazione delle competenze di tutti i collaboratori attraverso la formazione ed un costante aggiornamento	Sono stati rispettati i piani di formazione	100%

Obiettivi 2007

- aumentare il numero delle ore di formazione pro-capite
- diminuire il turnover
- diminuire frequenza e gravità degli infortuni
- aumentare il numero dei clienti
- migliorare livello di soddisfazione di utenti e clienti
- avviare il progetto scuola
- ampliare il magazine aziendale

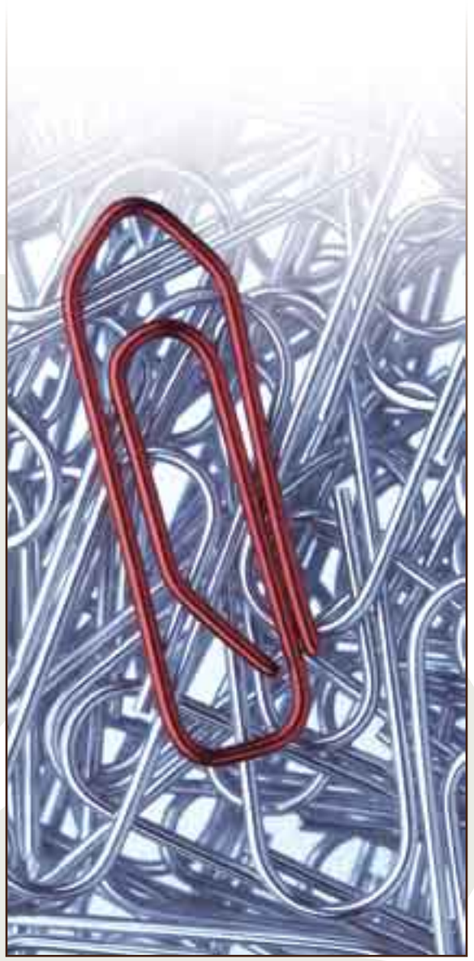

Il mondo è un bellissimo libro, che tutti
potrebbero leggere anche a piccole dosi.
Carlo Goldoni

Il sistema di gestione - 5.1

Ambiente Servizi opera con un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma **UNI EN ISO 14001:2004**.

"La certificazione del sistema di gestione ambientale garantisce la capacità di un'Organizzazione di gestire i propri processi, non solo nel rispetto delle norme ambientali, ma dotandosi di una vera e propria politica ambientale, definendo obiettivi di qualità ambientale, predisponendo ed implementando un sistema atto a realizzare tale politica e conseguire gli obiettivi correlati, ed impegnandosi a migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali. Come tale essa tutela non solo la collettività attuale, ma anche le generazioni future."

(SINCERT)



Per Ambiente Servizi, dotarsi di un sistema di gestione ambientale e sottoporlo a certificazione da parte di un ente terzo indipendente è un passo fondamentale, coerente con la propria missione e la filosofia con la quale eroga i propri servizi.

In qualche modo è anche un atto "dovuto" ai propri clienti e utenti, che esprime con chiarezza quanto il tema ambientale, prima ancora di quello economico (seppur irrinunciabile) rappresenti quotidianamente il fine ed il mezzo nello svolgimento delle attività.

Con l'introduzione del sistema sono state formalizzate specifiche istruzioni operative per la prevenzione dei rischi di impatti ambientali connessi alle attività svolte, nonché per implementare le attività necessarie ad influenzare le attività sulle quali l'azienda non ha controllo diretto (attività di fornitori, utenti e collettività in generale).

5.2 - Politica per l'ambiente

La Direzione si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e nella guida di tutte le attività che hanno influenza sul sistema di gestione ambientale relativamente ai servizi erogati e definisce la politica per l'ambiente come segue:

nell'erogazione dei servizi

- rispettare le norme, le prescrizioni, i requisiti contrattuali;
- effettuare verifiche periodiche al fine di individuare i punti critici o potenzialmente critici per l'ambiente;
- ridurre il consumo di risorse energetiche;
- prevenire l'inquinamento.

Rispetto ai Clienti Interni (Uffici e Funzioni):

- mettere a disposizione risorse materiali adeguate per lo svolgimento di ogni mansione;
- assicurare un ambiente di lavoro che rispetti le prescrizioni legali;
- ridurre il consumo di risorse energetiche;
- prevenire l'inquinamento.

Rispetto ai Clienti / Utenti:

erogare i servizi

- nel rispetto dei requisiti legali e degli accordi sottoscritti;
- nel rispetto della normativa a tutela dell'ambiente;
- per mezzo di addetti adeguatamente formati e capaci di gestire eventuali situazioni anomale che abbiano impatto sull'ambiente.

Rispetto alle Parti Interessate:

- comunicare efficacemente, in modo da evitare segnalazioni infondate agli Organi competenti;
- organizzare incontri in materia ambientale;
- erogare i servizi con l'utilizzo di mezzi idonei alla salvaguardia ambientale.

Rispetto agli Organi di Sorveglianza:

- svolgere le attività interne ed erogare i servizi secondo le prescrizioni delle autorità competenti;
- collaborare con gli organi competenti al fine di pubblicizzare l'attività, in modo da evitare l'insicurezza delle parti interessate sulla conformità alla normativa vigente.

Rispetto ai Fornitori:

- selezionare e ricercare prodotti eco-compatibili;
- comunicare i requisiti ambientali ad essi afferenti.

Gli impatti ambientali - 5.3 delle nostre attività

La volontà di ottenere la certificazione ambientale ISO 14001 ha portato l'azienda ad intraprendere un percorso di analisi e miglioramento delle sue attività. La fase più importante è stata l'Analisi Ambientale, che ha permesso di rilevare con sistematicità quali siano i principali aspetti ed impatti ambientali dell'azienda. Di seguito viene riportato uno schema riassuntivo dei processi ed aspetti ambientali.

Utilizzo risorse naturali (input)	Fasi del processo produttivo	Emissioni ambientali (output)
Consumi di energia Consumi carburante Metano Reagenti Acqua	Pulizia stradale Raccolta e trasporto rifiuti Trattamento acque di lavaggio Depurazione acque reflue urbane	Emissioni da mezzi Sversamenti (olii e conbustibili) Materia recuperata Scarichi idrici depurati Rifiuto speciale non pericoloso Fanghi

Grazie all'Analisi Ambientale sono stati identificati gli impatti significativi e definite di conseguenza delle specifiche correttive e di miglioramento aventi il fine di tenere sotto controllo tali aspetti in condizioni normali o di emergenza.

Le principali attività a rilevanza ambientale sono:
1. la raccolta differenziata
2. la depurazione acque

Vi è un impegno continuo per trovare le migliori soluzioni che permettano una sempre maggiore percentuale di raccolta differenziata, recuperando materiale che diventa materia prima secondaria ed evitando un eccessivo ricorso allo smaltimento in discarica.

I mezzi producono inevitabilmente emissioni in atmosfera, ma l'impatto non risulta significativo. Il parco mezzi è composto per il 60% da mezzi Euro3 più due mezzi elettrici.

Per contenere il rischio ambientale connesso a possibili sversamenti di carburante ed olii ogni automezzo è fornito di kit di emergenza, in prevalenza composto da panni assorbenti specifici.

Annualmente viene svolta l'attività di pulizia dei cassonetti con appositi mezzi lavacassonetti e utilizzando detersivi biologici.

Il depuratore è ispezionato giornalmente e le acque reflue prima di essere reimmesse nell'ambiente sono sottoposte a controlli sulla base di un piano che fissa numero, frequenza e tipologia di analisi.

Per evitare possibili odori sgradevoli viene aggiunto al processo un prodotto deodorizzante.

L'attività del depuratore produce due tipi di rifiuti speciali non pericolosi:
- fanghi: stabilizzati e avviati all'uso in agricoltura
- vaglio: smaltito in discarica.

I consumi dell'azienda

Gli stabilimenti ed i mezzi di Ambiente Servizi causano dei consumi energetici e di risorse che vengono costantemente monitorati e, sotto l'ottica del miglioramento continuo previsto dalla certificazione ambientale e di qualità, l'azienda si impegna ad un utilizzo non dissipativo di ogni risorsa.

Di seguito sono indicati i vari consumi, tranne l'acqua di cui non sono disponibili dati a riguardo.

5.3 - Gli impatti ambientali delle nostre attività

Consumi di energia	2004 (Kw)	2005 (Kw)	2006 (Kw)
Depuratore	1.280.800	1.188.562	1.270.819
Sedi operative*	25.286	29.721	28.211
Sede legale	n.r.	n.r.	14.553
Ufficio tariffa e servizi utente	n.r.	n.r.	13.964
TOTALE	**1.306.086**	**1.218.283**	**1.327.547**

*Il dato sui consumi energetici tiene conto del totale 2006 per l'autorimessa di Porcia e degli ultimi 6 mesi del 2006 dell'autorimessa in Zipr (l'attività in zona Ponte Rosso è iniziata luglio 2006)

Consumi di metano	2004 (m^3)	2005 (m^3)	2006 (m^3)
Sede operativa Porcia**	-	-	826
Uffici amministrativi	758	653	998
TOTALE	**758**	**653**	**1.824**

**nella sede in Zipr non vi è caldaia a metano, la centrale termica è alimentata ad elettricità.

Rifiuti speciali	2004 (ton)	2005 (ton)	2006 (ton)
Fanghi di depurazione	870	883	1.075
Vaglio	32	26	33

Visto l'impegno assunto verso la certificazione ambientale, l'azienda ha cominciato a pensare all'implementazione di misure per il risparmio energetico, come l'installazione di temporizzatori delle luci esterne e dei sistemi di climatizzazione degli uffici, e di azioni di sensibilizzazione dei dipendenti verso un uso più consapevole di energia e materie prime. Inoltre circa il 90% della carta utilizzata negli uffici è di tipo riciclato.

Gli automezzi

Il parco automezzi è composto da 67 veicoli, di cui 40 Euro 3 e 2 a trazione elettrica. I principali mezzi utilizzati sono autocompattatori e autocarri scarrabili, dotati di tecnologie come telecamere e pesatori di precisione che permettono piena autonomia ad ogni singolo operaio.

I consumi di gasolio dei mezzi sono i seguenti:

Consumi di gasolio	2004 (litri)	2005 (litri)	2006 (litri)
Gasolio per autotrazione	501.132	682.121	638.510

Negli anni precedenti veniva utilizzato anche gasolio vegetale, cioè ecodiesel B con il 25% di gasolio vegetale, ma di recente la normativa italiana ha previsto l'obbligo di addizionare un 1% di **biodiesel** (o **bioetanalo** nella benzina) a tutto il carburante venduto, richiamando così grandi quantità del combustibile vegetale a livello nazionale e rendendolo quindi introvabile per i privati.

Nel 2006 era in progetto la sperimentazione di un sistema di rilevazione satellitare dei mezzi ma al bando di gara è stata presentata una sola proposta, segno che il mercato non era ancora in grado di rispondere alle esigenze dell'azienda.

Il progetto consiste nell'installazione di antenne **GPS** sui principali mezzi e di un sistema informatico che permette la visualizzazione della posizione geografica del mezzo in tempo reale o dei percorsi fatti in precedenza.

Nonostante le difficoltà il progetto è considerato strategico per rendere più efficace ed efficiente il servizio e quindi verrà implementato nel 2007/2008.

Le 4 erre - 5.4

Col decreto Ronchi nasce il concetto delle 4R, che sono le azioni ritenute fondamentali per la corretta gestione del problema rifiuti, e cioè:

Ambiente Servizi imposta la sua attività su questi principi.

L'azienda fornisce informazioni e consigli utili su come produrre meno rifiuti attraverso il magazine e gli incontri con gli studenti, inoltre la promozione del compostaggio domestico è una scelta in linea con la volontà di ridurre la quantità di materiale conferito.

Per Ambiente Servizi la fase di recupero e avvio al riciclaggio corrisponde quasi ad una performance ambientale dell'azienda stessa, quindi di seguito vengono riportati dati e curiosità riguardanti il riciclo di ogni materiale.

5.4 - Le 4 erre

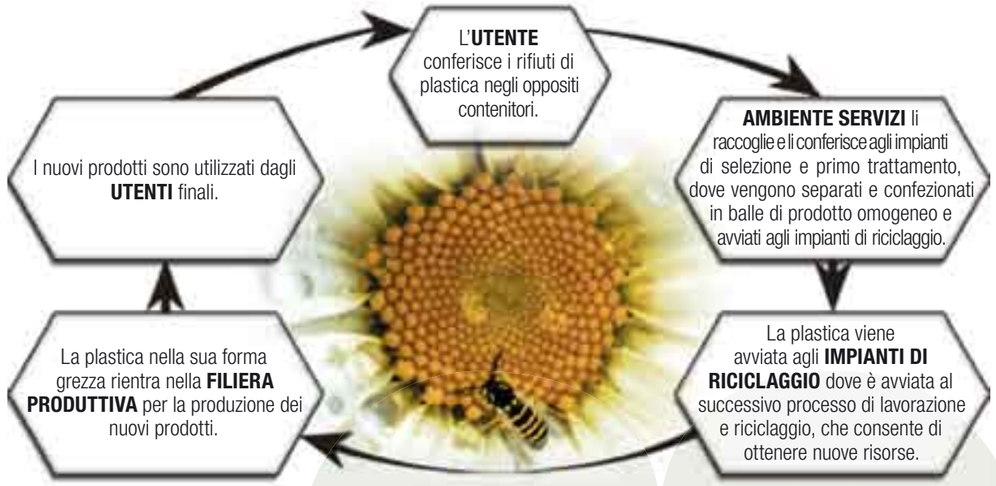
Riciclo plastica

Ambiente servizi ha recuperato 2.260 tonnellate di plastica ed è stata risparmiata l'emissione in atmosfera di 1.110 tonnellate di CO2.

Il rifiuto plastico che viene raccolto e avviato al recupero di materia è costituito soprattutto da imballaggi in PET (polietilentereftalato), ovvero le bottiglie di plastica, da imballaggi in PE (polietilene) che comprende quelli ad alta densità (HDPE), come flaconi dei detersivi e buste, e quelli a bassa densità (LDPE), come film plastici e tubetti, e da PP (polipropilene) ovvero le cassette per ortofrutta. Altri rifiuti in plastica o imballaggi in plastica troppo sporchi vengono generalmente avviati al recupero energetico.

I granuli derivanti dall'LDPE vengono utilizzati per la produzione di nuove buste (shopper o sacchi immondizia), di panchine, ecc, mentre con i granuli di HDPE si fanno ad esempio vasi per piante; il granulo di PET viene usato per *pile*, custodie e contenitori per CD, reggette per scatoloni, tappetini per le auto, cestelli per fare la spesa, ecc.

Percorso del rifiuto



Processo del riciclo

Il rifiuto di plastica può subire 2 tipi di riciclo: meccanico o chimico.

Il riciclaggio meccanico prevede la trasformazione da materia a materia: la plastica dismessa diventa il punto di partenza per nuovi prodotti. Questa tecnica consiste essenzialmente nella rilavorazione termica o meccanica dei rifiuti plastici. Se i materiali sono **termoplastici**, si riottengono granuli idonei a produrre altri manufatti secondo i diversi procedimenti di trasformazione. Se sono **termoindurenti**, vengono macinati per essere impiegati come cariche inerti nei polimeri termoplastici vergini. Questa modalità di riciclaggio raggiunge i risultati migliori se la plastica trattata è omogenea.

Il riciclaggio chimico prevede il ritorno alla materia prima di base attraverso la trasformazione delle plastiche usate in monomeri di pari qualità di quelli vergini, da utilizzare nuovamente nella produzione. I metodi possibili sono quattro:

1. la pirolisi, che prevede la scomposizione delle molecole mediante riscaldamento sottovuoto: si ottiene una miscela di idrocarburi liquidi e gassosi simile al petrolio;
2. l'idrogenazione, un trattamento a base di idrogeno e calore: i polimeri si degradano e vengono trasformati in idrocarburi liquidi;
3. la gassificazione, un procedimento basato sul riscaldamento in mancanza di aria con cui si produce una miscela di ossido di carbonio utile nella lavorazione di altre materie;
4. la chemiolisi, che lavora le singole materie dismesse con processi che le trasformano nelle materie prime di origine.

Riciclo alluminio e acciaio

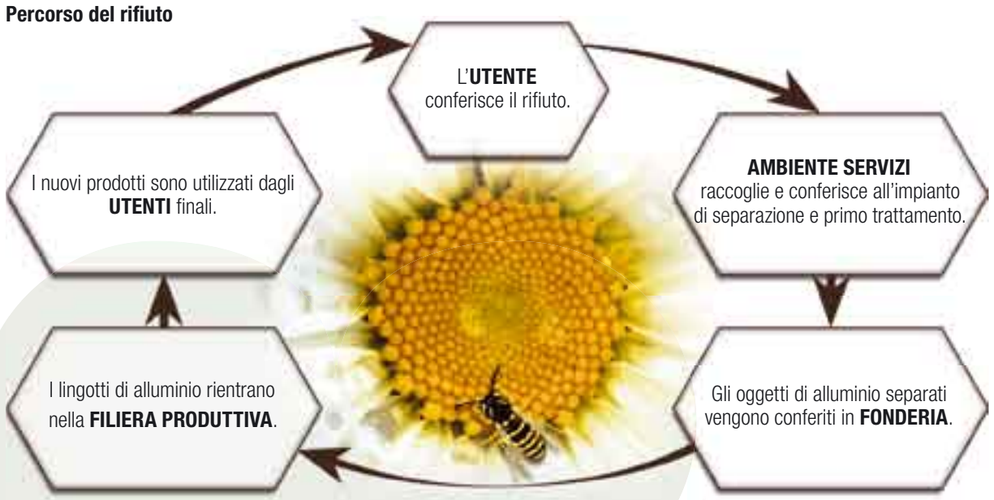
Grazie al recupero di alluminio ed acciaio nel bacino di Ambiente Servizi è stata evitata l'emissione in atmosfera di circa 324.000 Kg di CO_2.

I prodotti in alluminio sono intrinsecamente una formidabile banca d'energia: possono essere convertiti in alluminio riciclato usando solo il 5% dell'energia invece necessaria per ottenerlo dalla bauxite.

L'alternativa al riciclo dei rifiuti in alluminio è che il metallo venga estratto dalla bauxite, bisogna però tenere presente che la produzione di 1 tonnellata di alluminio richiede 2 tonnellate di allumina, ricavate a sua volta da 4 tonnellate di bauxite e che per la raffinazione del minerale estratto occorrono tecnologie complesse. Inoltre, dopo le due fasi denominate "Ciclo di Bayer" e "Ciclo di Hall-Heroult" che servono per estrarre l'alluminio dalla bauxite, l'ossido di alluminio deve essere fuso a più di 2.000°C per ottenere lingotti per le diverse e future applicazioni del metallo.

Per quanto riguarda l'acciaio, sebbene il quantitativo di rottame ferroso proveniente da RD urbana sia modesto rispetto a quello ricavato dalla dismissione di impianti industriali ed edifici civili, il suo recupero risulta essere di estrema importanza per un risparmio di materie prime, per il risparmio energetico e per la riduzione di CO_2 emessa in atmosfera (1 tonnellata di acciaio recuperato permette di evitare circa 1,5 tonnellate di **CO_2 equivalente**).

Percorso del rifiuto



Processo del riciclo

I rifiuti di alluminio giungono pressati in balle, vengono frantumati in pezzi di piccole dimensioni e separati da eventuali parti in materiale magnetico (ferroso) e da altri materiali diversi dall'alluminio: vetro, rame, zama, ecc.

Poi il rottame così pulito viene trattato a circa 500 °C per liberarlo da vernici o altre sostanze aderenti. Il materiale viene successivamente immesso in un forno oscillante.

Da questo forno l'alluminio liquido, dopo degasaggio e filtraggio, viene colato in placche che saranno trasformate in laminati per formare ad esempio nuove lattine.

L'acciaio, sotto forma di latta, subisce come fase essenziale del processo di riutilizzo la distagnatura. L'elemento Stagno è incompatibile con la produzione di acciaio di alta qualità, occorre quindi effettuare un trattamento prima della rifusione. La distagnatura si inserisce nel processo di rigenerazione svolgendo una doppia funzione: migliorare la qualità della materia prima per l'industria siderurgica e recuperare la spugna di stagno che viene avviata al riciclo.

Carta e cartone

La raccolta della carta nel bacino Ambiente Servizi ha evitato circa 8.850 tonnellate di CO_2 emessa in atmosfera.

Recuperare la carta è fondamentale per preservare le risorse naturali, infatti per produrre una tonnellata di carta ci vogliono da 2 a 2,5 tonnellate di legname.

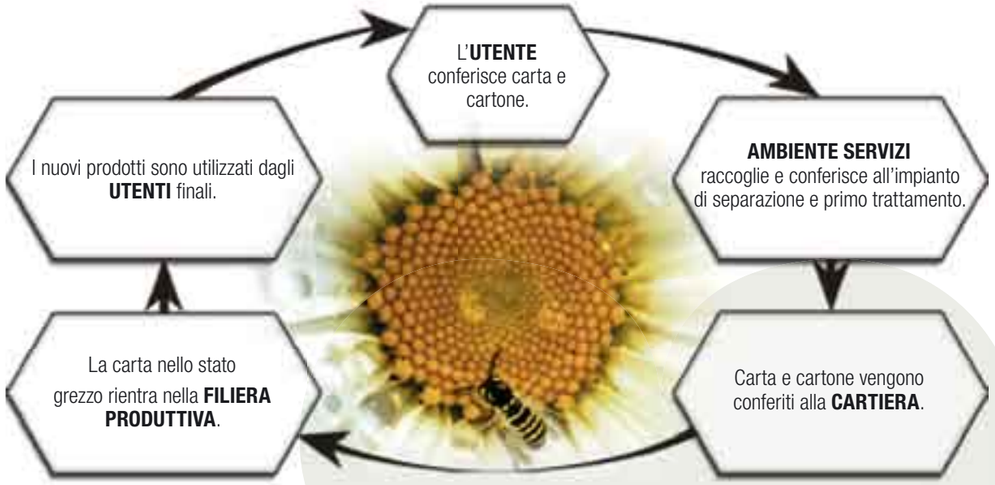
Alla metà degli anni 90 l'Italia importava annualmente dall'estero circa un milione di tonnellate di macero (rifiuto della carta) per alimentare la propria fiorente industria cartaria. La quale spesso esportava prodotti finiti verso quegli stessi paesi dai quali importava carta e cartone riciclati.

L'Italia oggi è invece un esportatore netto di carta e cartone usati.

In Italia per la produzione della carta si usa pochissimo legno vergine (al contrario di Germania e paesi scandinavi). In media il 48,3% è macero, il 35,1% fibre vergini e il 16,6% materie prime non fibrose.

I cassonetti della raccolta differenziata sono la "foresta urbana" dalla quale l'industria cartaria attinge la sua produzione.

Percorso del rifiuto



Processo del riciclo

La carta è sostanzialmente una sottile pellicola composta da cellulosa e collanti (per lo più amidi) che si ottiene facendo filtrare attraverso un telo permeabile una miscela di acqua e cellulosa e poi pressando con una serie di rulli ed essiccando il prodotto così ottenuto. Carta e cartone sono dunque formati da milioni di fibre di cellulosa intrecciate fra loro e associate ad elementi minerali che hanno una funzione di collante, e che sono utilizzati anche per migliorare il colore del prodotto finito e il suo peso specifico (grammatura). Le fibre vegetali – che derivino da legno vergine o da carta da macero – vengono gettate in una grande vasca piena d'acqua di un apposito macchinario, chiamato in inglese "pulper" (letteralmente "spappolatore"), che ha la funzione di separare fra loro le fibre. Sul fondo dalla vasca del pulper potenti pale rotanti creano un moto vorticoso che provoca lo sfaldamento del materiale introdotto, riducendolo in fibre elementari. Il prodotto finale è una poltiglia di fibre in sospensione acquosa al 2 – 4% circa. Il che significa che per ogni parte di fibra ce ne sono fino a 98 di acqua. La quantità di macero che si immette nel *pulper* insieme alle fibre vergini varia a seconda delle diverse tipologie di carta che si vogliono ottenere. Infatti la produzione di carta per usi grafici fa sempre più uso di macero, associandolo a quantità più o meno elevate di cariche inerti per accrescerne la grammatura; nella produzione di cartone ondulato e di cartoncino si fa invece un utilizzo prevalente di carta riciclata.

Riciclo legno

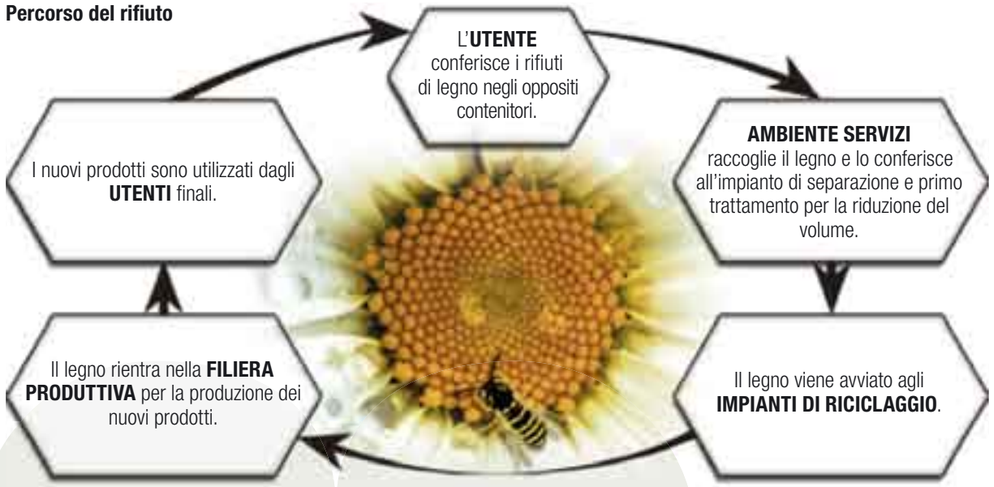
Grazie alle 1.226 tonnellate di legno raccolto da Ambiente Servizi si è evitata l'emissione in atmosfera di 1.260 tonnellate di CO_2.

Ogni anno il consumo del legno per la produzione italiana è valutato in oltre 16.500.000 m^3 di materiale (elaborazione Fedecomlegno), a fronte di una produzione nazionale di legname valutata di 4.500.000 m^3: riciclare il legno è quindi necessario.

Recuperare e riciclare i rifiuti legnosi significa sottrarli alle discariche. Il legno deteriorato in discarica "muore", mentre se viene recuperato rivive più volte, contribuendo ad alleggerire l'inquinamento ambientale. Il legno durante e dopo il processo di riciclo "trattiene" l'anidride carbonica, un gas tra i principali responsabili dell'effetto serra, che così non si disperde in atmosfera come si verificherebbe, viceversa, in caso di combustione o decomposizione in discarica.

I rifiuti legnosi prodotti dalle utenze domestiche sono per la maggior parte raccolti presso le ecopiazzole e sono costituiti principalmente da cassette, pallets, serramenti, mobili e altri manufatti in legno.

Percorso del rifiuto



Processo del riciclo

Dopo la raccolta, i rifiuti legnosi sono trasferiti presso piattaforme che li triturano per ottimizzarne il trasporto ed eliminano i materiali estranei più grossolani. Quindi il legno triturato rientra nella filiera produttiva.

Per la produzione dei pannelli truciolati le aziende utilizzano circa 10% di segatura, 10-20% di materiale vergine (per esempio pioppi) e, per la restante quota, legno proveniente da raccolte differenziate.

Per produrre pannelli truciolati legno fresco e proveniente da RD vengono avviati tramite nastri trasportatori ai trituratori per renderli delle dimensioni adeguate. La segatura va direttamente ai forni per essere essiccata.

Il materiale legnoso proveniente da RD, durante il processo di cesoiatura e triturazione, viene ripulito dalle frazioni estranee, che sono a loro volta raccolte ed avviate a recupero, in particolare modo i materiali ferrosi e non ferrosi.

Quindi la segatura e il materiale da RD vengono stivati separatamente e prelevati per il quantitativo necessario per la produzione dei pannelli richiesti dalla produzione.

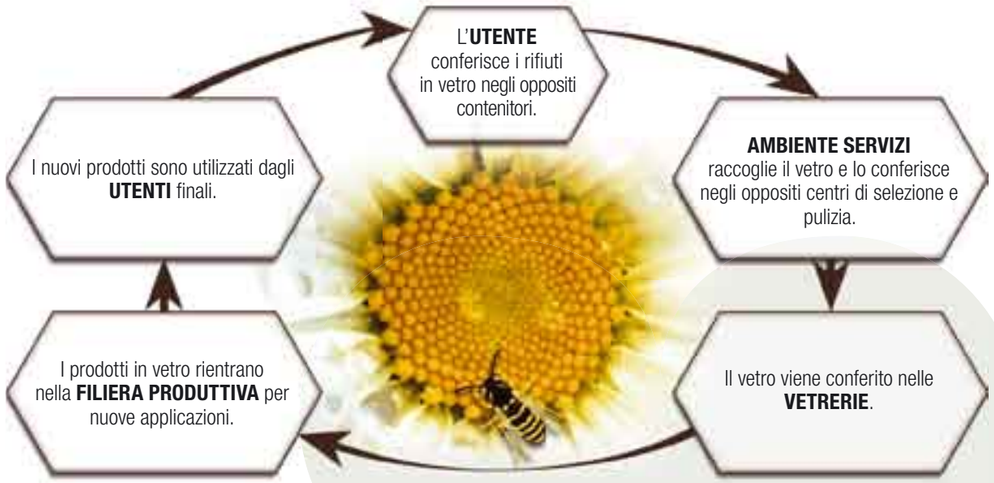
Tali pannelli infatti sono costituti da uno strato esterno fatto di segatura e uno interno costituito da una mescola di legno vergine e legno derivato da RD (tipo sandwich), detto materasso. In base anche al tipo di resine e colle miscelate con il legname si possono produrre pannelli per le diverse funzionalità (piani cucina oppure altri mobili). Il materasso così creato passa sotto una pressa a caldo; successivamente è tagliato, fatto raffreddare, levigato e quindi stivato. Il pannello finito può in seguito essere rivestito con **carte melamminiche** la cui colorazione varia in base alle richieste dei mobilifici.

Riciclo vetro

Sono state recuperate nel bacino di Ambiente Servizi circa 4.200 tonnellate di vetro con un risparmio di emissioni in atmosfera di circa 1.000 tonnellate di CO_2.

L'utilizzo del vetro proveniente dalla raccolta differenziata è ormai la principale fonte per produrre nuovi contenitori. Il contenitore in vetro, infatti, è uno dei prodotti maggiormente ecocompatibili. In Italia, una bottiglia su due viene prodotta utilizzando esclusivamente vetro recuperato di provenienza nazionale.
L'utilizzo del vetro da RD offre un risparmio di energia impiegata nella produzione di nuovo vetro (meno 20% di combustibile) e riduce anche l'utilizzo di materie prime (il vetro si ottiene dalla fusione a 1300°/1700° di sabbia, cenere di soda, calcare e feldspato) con notevole limitazione delle attività d'estrazione delle rispettive cave, tutelando e conservando così il territorio. Infatti, da 100 Kg di rottame di vetro si ricavano 100 Kg di prodotto nuovo, mentre occorrono 120 Kg di materie prime vergini per avere 100 Kg di prodotto nuovo.
È essenziale evitare di inserire tra i rifiuti di vetro pezzi di ceramica, porcellana, specchi ecc. Una presenza relativamente bassa di materiali come la ceramica è sufficiente perché il rottame vetroso non possa essere recuperato. Nel capitolato di accettazione tra il centro di trattamento e le vetrerie è specificato che, nei carichi di pronto forno che devono essere forniti, la ceramica non deve superare gli 8 grammi per 100 Kg di vetro e non deve essere presente in un numero di pezzi maggiore di 8.

Percorso del rifiuto



Processo del riciclo

Prima del riciclaggio, il vetro raccolto deve essere sottoposto a un'operazione di selezione presso un impianto di trattamento specializzato. Qui il rottame vetroso viene scelto, pulito e reso idoneo alla fusione in vetreria. Questo procedimento di lavorazione è caratterizzato da una serie di passaggi fondamentali:

- alimentazione dell'impianto mediante pala meccanica che carica una tramoggia e un nastro trasportatore provvede a caricare, senza interruzione, il materiale da trattare
- cernita manuale per eliminare i corpi estranei di grosse dimensioni
- valutazione della qualità del vetro e suddivisione granulometrica del materiale
- nuova cernita manuale per rimuovere i frammenti di ceramica, porcellana, pietre, corpi metallici, plastica, ecc.
- frantumazione delle frazioni grossolane su impianti che operano senza produrre eccessive quantità di polvere vitrea
- trattamento del materiale con elettrocalamite per rimuovere i corpi magnetici presenti
- selezione del materiale tramite aspirazione per allontanare i corpi leggeri come carta, alluminio, legno, ecc., che vengono raccolti e abbattuti da un ciclone

- ulteriore cernita tramite macchine automatiche capaci di individuare e scartare i corpi metallici non ferrosi come alluminio, piombo, rame e corpi opachi presenti, consentendo quindi lo scarto di prodotti infusibili quali ceramica, porcellana, sassi, ecc.
- definitiva selezione manuale per eliminare i piccoli residui di ceramica, pietre e metalli ancora presenti malgrado le precedenti operazioni

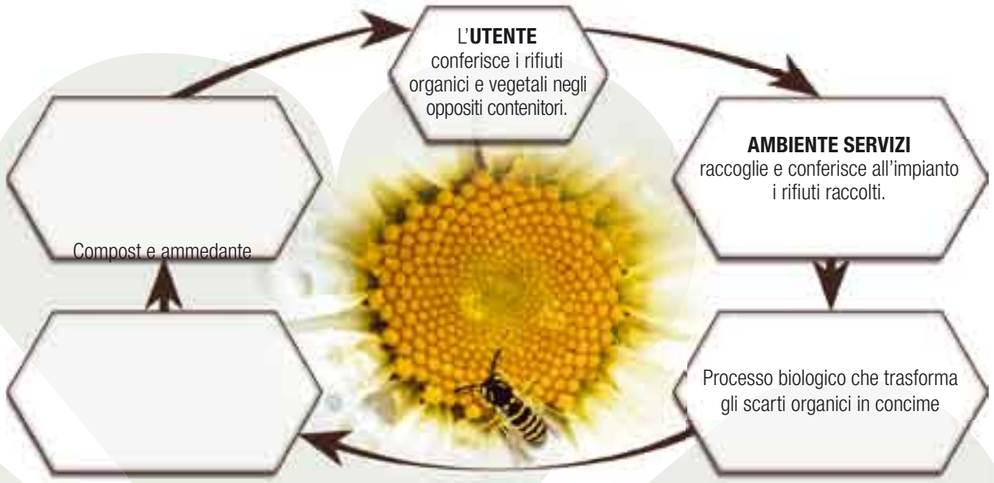
Le materie prime e il rottame di vetro trattato e selezionato vengono trasportati nell'impianto di produzione (vetreria) per la fusione nel forno. Quindi, invio della massa vetrosa alle macchine dove, tramite soffiatura negli appositi stampi, il materiale è trasformato in un nuovo contenitore. Dallo stampo finitore le bottiglie passano nel forno di ricottura, per essere poi sottoposte a un controllo qualitativo prima del confezionamento. Il prodotto finito viene quindi venduto alle aziende di imbottigliamento che, dopo averlo riempito del loro prodotto (vino, birra, olio, acqua, ecc.), lo inviano alla rete di vendita (commercianti, grande distribuzione, ecc.) ed ai consumatori, i quali danno poi nuovamente inizio al ciclo di recupero.

Riciclo frazione organica e vegetale

I rifiuti organici e vegetali costituiscono quasi il 30% del totale dei rifiuti raccolti. Le frazioni vengono destinate ad appositi impianti di selezione dove subiscono il processo di compostaggio. Tale processo permette che il rifiuto si trasformi in nuova sostanza nutritiva da utilizzare per le colture erbacee, frutteti e vigneti, colture agricole, giardinaggio e vivaismo; il compost infatti permette:

- migliore lavorabilità del terreno;
- più agevole penetrazione dell'acqua e maggiore immagazzinamento della stessa;
- maggiore aerazione, nitrificazione e più rapida decomposizione dei residui organici;
- maggiore potere assorbente e quindi minori perdite di elementi fertilizzanti per dilavamento;
- disponibilità di elementi fertilizzanti più regolare nel tempo;
- aumento della stabilità degli aggregati con riduzione di fenomeni di erosione dei terreni in pendio.

Percorso del rifiuto



Processo del riciclo

Il materiale organico e vegetale raccolto viene conferito ad impianti specializzati nella produzione di compost.
I rifiuti organici arrivano all'impianto, vengono miscelati in giuste dosi e subiscono il processo di compostaggio. Perché la sostanza organica si stabilizzi e diventi un buon ammendante è necessario che attraversi 2 fasi: ossidazione e maturazione.
Per avere un buon compost è necessario avere la giusta combinazione di parametri come l'umidità, l'ossigeno, la porosità, il rapporto carbonio/azoto e la temperatura.
L'impianto è costituito da biocelle statiche ad aerazione controllata e tutto il processo è gestito automaticamente da un sistema di controllo computerizzato. Dopo circa quasi 4 mesi di permanenza nell'impianto la sostanza organica è diventata terriccio.

Recupero - Valorizzazione del rifiuto

La frazione secca e gli ingombranti vengono portati ad un impianto di selezione che si occupa di recuperare ulteriormente tutte le parti riciclabili. Inoltre dal secco viene allontanata l'eventuale parte organica presente: in questo modo il rifiuto così selezionato può essere o utilizzato come combustibile per termovalorizzatori o mandato in discarica evitando che produca percolato.

Destinazione dei rifiuti raccolti	2003		2004		2005		2006	
TOTALE riutilizzo	**12.532.027**	**40,33**	**13.887.160**	**39,83**	**19.697.487**	**40,96**	**20.812.741**	**40,56**
Carta e cartone	5.003.270	16,10	5.506.870	15,79	6.891.366	14,33	5.228.335	10,18
Legno	565.680	1,82	704.190	2,02	1.240.880	2,58	1.226.070	2,39
Plastica	1.817.067	5,85	2.170.880	6,23	2.464.940	5,13	2.263.030	4,42
Vetro e alluminio	3.730.280	12,01	3.633.829	10,42	4.898.560	10,19	5.127.080	10,00
Multimateriale	-	-	-	-	2.060.988	4,29	4.378.630	8,53
Altro	1.415.730	4,56	1.871.391	5,37	2.140.753	4,45	2.589.596	5,04
Compostaggio	**7.372.094**	**23,73**	**9.661.932**	**27,71**	**13.671.875**	**28,43**	**15.155.627**	**29,52**
Frazione organica	4.017.910	12,93	4.576.860	13,13	6.423.846	13,36	7.219.180	14,06
Frazione vegetale	3.354.184	10,79	5.085.072	14,58	7.248.029	15,07	7.936.447	15,46
Frazione non riciclabile	**11.168.140**	**35,94**	**11.316.191**	**32,46**	**14.718.125**	**30,61**	**15.356.420**	**29,92**
TOTALE	**31.072.261**	**100**	**34.865.28**	**100**	**48.087.487**	**100**	**51.324.788**	**100**

Riduzione emissioni in atmosfera

Raccogliere i rifiuti in forma differenziata e riciclarli o avviarli al recupero energetico risponde a molteplici finalità:

- ridurre il prelievo di risorse (rinnovabili o non rinnovabili);
- ridurre il fabbisogno di smaltimento finale dei rifiuti;
- risparmiare energia
- evitare emissioni di **gas effetto serra** (CO_2 , **metano**...) grazie alla mancata decomposizione in discarica ed al riutilizzo del rifiuto.

Dall'inventario delle emissioni di gas serra in Italia redatto dall'Apat risulta che i rifiuti sono responsabili del 3,3 % del totale di emissioni, di cui il 75 % causata dal metano delle discariche.
Nel 2006 grazie alla raccolta differenziata effettuata da Ambiente Servizi sono state evitate 15.500 tonnellate di CO_2 equivalente.

Materiale	ton	Kg CO_2 eq
Carta	5.228,34	-8.872.484
Plastica	2.263,03	-1.111.147
Vetro	4.263,46	-1.078.654
Alluminio	25,68	-233.051
Ferro	2.022,45	-3.007.390
Legno	1.226	-1.262.852
TOTALE		**-15.565.580**

Il 2° rapporto **IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change)** riporta alcune stime sul danno economico e sociale del cambiamento climatico, altrimenti noto come costo sociale del carbonio (SCC, social cost of carbon).
Stime effettuate nel 2005 danno un valore di 43$ per tonnellata di carbonio (ovvero di 12$ per tonnellata di CO_2) immessa nell'atmosfera.
Le stime oscillano da un valore inferiore di 10 $/t ad un valore superiore di ben 350$/t. Questa grande discrepanza nelle stime è dovuta naturalmente al gran numero di assunzioni che stanno alla loro base (sensibilità del clima, tempi di risposta, trattamento del rischio, inclusione di possibili perdite catastrofiche, tassi di interesse, ecc.).
Assumendo il valore medio di 12$/t si può affermare che con la raccolta differenziata nel bacino servito da Ambiente Servizi sono stati complessivamente risparmiati 186.780 $.

Le 4 erre - 5.4

CONSIGLI PER RIDURRE LA PRODUZIONE DEI RIFIUTI

È importante cercare di diminuire o stabilizzare la produzione dei rifiuti. Vogliamo quindi proporvi dei semplici consigli per diminuire i rifiuti. È importante partire dalla fonte, cioè dal momento in cui si fa la spesa e si "comprano i rifiuti". Le vostre scelte possono poi modificare ulteriormente le proposte di mercato.
Ecco 10 semplici regole:

• FRUTTA E VERDURA scegliete imballaggi leggeri.
Comprate frutta e verdura fresca "a peso" ed evitate le confezioni già pronte in vassoietti di polistirolo coperti da film di plastica.

• SALUMI E FORMAGGI al banco è meglio.
Evitate le confezioni sigillate e monodose, chiedete invece di prepararvi affettati e formaggi al banco, potete così decidere voi la quantità.

• ELETTRODOMESTICI preferite beni resistenti.
Guardate le etichette energetiche per scegliere quelli che consumano meno. Scegliete pile ricaricabili, stampanti con le cartucce del toner ricaricabili e carta riciclata o ecologica per le stampe.

• PRODOTTI PER LA CASA novità per i detergenti.
Potete scegliere prodotti con flaconi composti da plastica riciclata.

• PRODOTTI PER LA CASA evviva le ricariche!
Non gettate i contenitori vuoti:

1. Alcuni supermercati stanno sperimentando un sistema di rifornimento automatico "alla spina"; è sufficiente appoggiare il flacone vuoto che ci si porta da casa su una speciale bilancia, posta sotto un serbatoio, e schiacciare un pulsante per riempirlo di detersivo.
2. Nel settore dei prodotti per lavatrice è oggi disponibile la ricarica (refill), un sistema che permette di vendere prodotti molto concentrati, da diluire a casa nel contenitore di plastica che avete acquistato la prima volta.

• IGIENE PERSONALE rifiuta il superfluo.
Il sistema della ricarica c'è anche per saponi e bagnoschiuma.
Perché il tubetto di dentifricio è contenuto in una confezione di cartone? Evitate questo tipo di prodotti con imballaggi superflui.

• BISCOTTI, PASTA, DOLCIUMI dov'è il dolce?
Quando comprate cioccolata o marmellata evitate le vaschette "usa e getta", meglio le confezioni di vetro da riutilizzare come bicchieri o vasetti. Preferite confezioni "formato famiglia" e imballaggi non eccessivi.

• PRODOTTI "USA E GETTA" festeggiamo in modo intelligente.
Evitate oggetti "usa e getta" e usate se possibile le normali stoviglie lavabili.
Esistono oggi piatti, bicchieri, ecc in materiale completamente biodegradabile (da buttare nel cassetto dell'umido) come ad esempio in mater-bi e in polpa di cellulosa.

• BEVANDE la scelta degli imballaggi
Preferite confezioni "formato famiglia". Evitate le mini confezioni multiple. Sfruttate se possibile i cicli di vuoto a rendere per riutilizzare il vetro.

• LUNGA VITA AI VOSTRI OGGETTI.
Cercate sempre di riparare gli oggetti. Visitate il mercatino dell'usato. Usate la fantasia e riusate gli oggetti.

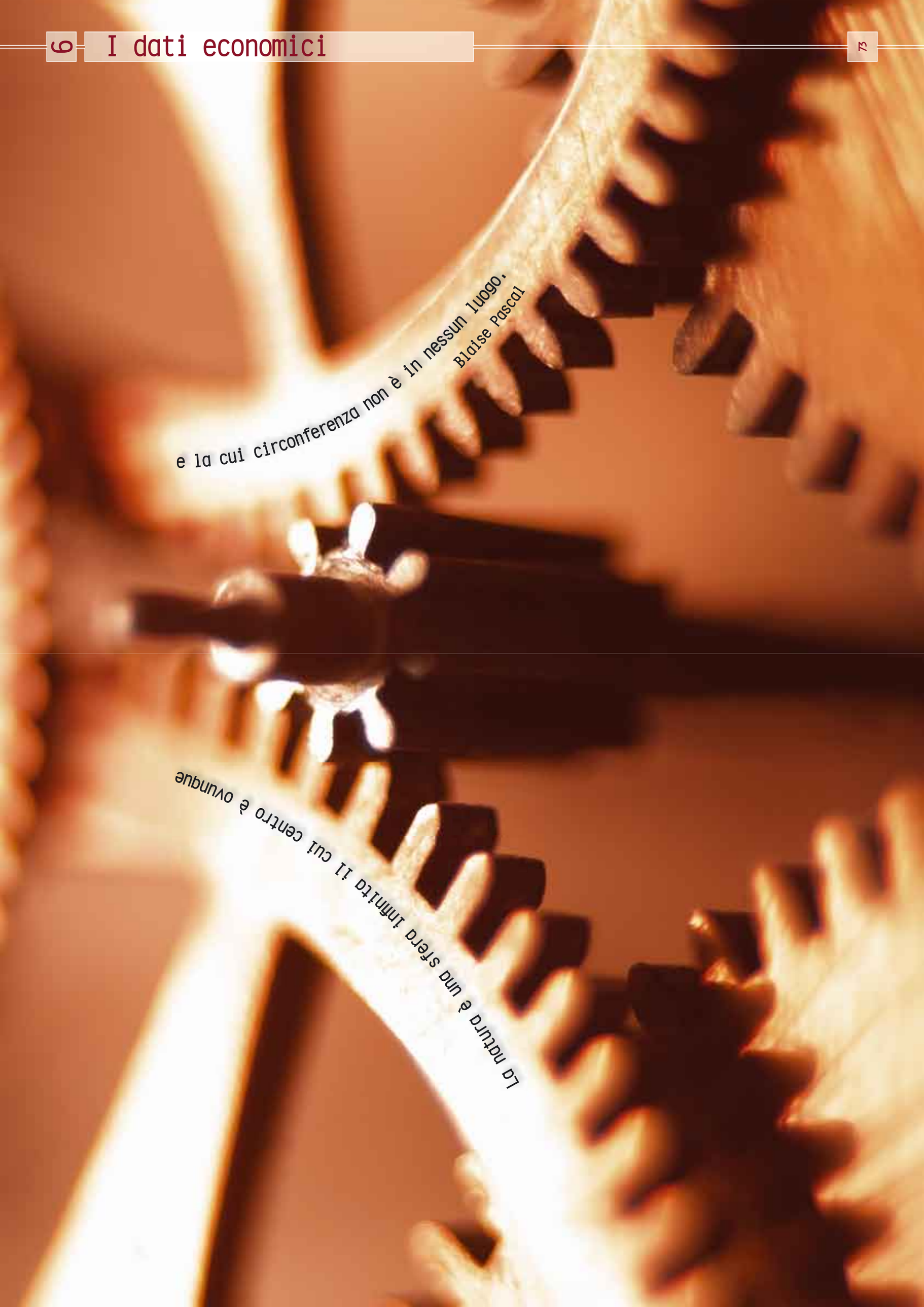
5.5 - Obiettivi di miglioramento

Grado di raggiungimento degli obiettivi precedentemente definiti

Obiettivo	Attività svolta	Grado raggiunto
Raggiungimento certificazione UNI EN ISO 14001	Implementazione del sistema di gestione ambientale; certificazione programmata per il primo semestre 2007	50%

Obiettivi 2007

- ottenere la certificazione UNI EN ISO 14001
- ridurre il consumo di Kw/anno per m_3 di acqua in ingresso al depuratore
- ridurre i consumi energetici in tutte le sedi aziendali
- ridurre i consumi di metano in tutte le sedi aziendali
- sensibilizzare gli utenti verso la riduzione dei consumi e della produzione dei rifiuti



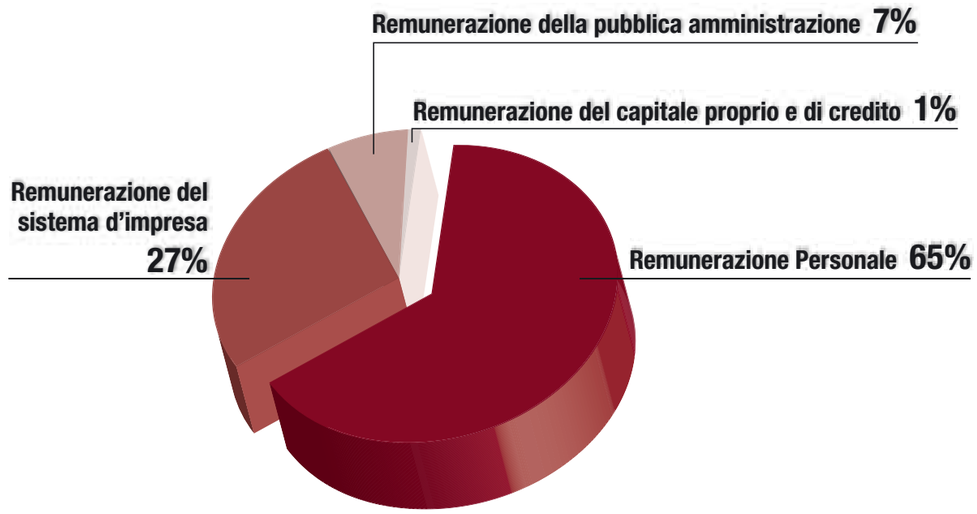
La natura è una sfera infinita il cui centro è ovunque
e la cui circonferenza non è in nessun luogo.
Blaise Pascal

Valore aggiunto - 6.1

DETERMINAZIONE		
Descrizione	**2005 €/000**	**2006 €/000**
Ricavi operativi	10.897	11.472
Variazioni nelle rimanenze in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	-	-
Variazione dei lavori incorso	-	-
Produzioni interne capitalizzate	-	-
ALtri ricavi e proventi	85	51
TOTALE RICAVI	**10.982**	**11.523**
Consumi di materie e materiali	850	867
Variazioni nelle rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-	(7)
Consumo di servizi	4.692	4.630
Godimento beni di terzi	166	137
Oneri diversi di gestione	99	103
Accantonamenti	-	260
Svalutazioni	-	165
Costi intermedi di produzione	**5.807**	**6.155**
Valore caratteristico aggiunto globale lordo	**5.175**	**5.368**
Saldo della gestione straordinaria	(1)	-
Rettifiche di attività finanziarie	(16)	-
Valore aggiunto globale lordo	**5.158**	**5.368**

DISTRIBUZIONE		
Descrizione	**2005 €/000**	**2006 €/000**
Remunerazione del personale	**3.433**	**3.452**
Costo del lavoro	3.433	3.452
Remunerazione del capitale proprio e di credito	**190**	**74**
Saldo interessi	56	74
Dividendi distribuiti sull'utile d'esercizio	134	-
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	**306**	**375**
Contributi in conto esercizio	(24)	-
Imposte dirette e differite	330	375
Remunerazione del sistema impresa	**1.229**	**1.467**
Risultato trasferito al netto delle imposte e dei dividendi	24	35
Ammortamenti	1.205	1.432
Valore aggiunto globale netto	**5.158**	**5.368**

6.1 - Valore aggiunto



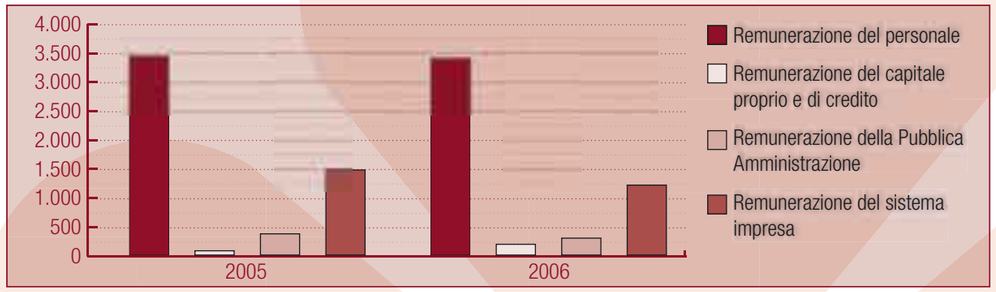
Personale per il 65%, sotto forma di salari e stipendi ad evidenza del fatto che la maggior parte della ricchezza creata dalla società ricade su coloro che hanno contribuito maggiormente allo sviluppo di Ambiente Servizi

Sistema impresa per il 27%, mediante l'utile di esercizio non distribuito e destinato all'autofinanziamento e le quote annuali di ammortamento

Pubblica Amministrazione per il 7%, rappresentato da imposte e tasse

Capitale proprio e di credito per l'1%, rappresentato dall'ammontare degli oneri finanziari remunerati ai prestatori di capitale di credito.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO



Il grafico evidenzia un incremento del peso della remunerazione del personale e del sistema impresa a fronte di una riduzione nella remunerazione del capitale proprio.

Stato Patrimoniale - 6.2

ATTIVO		
Descrizione	**2005 €/000**	**2006 €/000**
Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	**-**	**-**
Immobilizzazioni	**3.945**	**5.467**
Immateriali	167	165
Materiali	3.770	5.294
Finanziarie	8	8
Attivo circolante	**7.138**	**7.031**
Crediti	5.286	6.018
Disponibilità liquide	1.852	1.013
Ratei e risconti	**29**	**43**
TOTALE ATTIVO	**11.112**	**12.541**

L'aumento degli investimenti necessari per lo sviluppo dell'attività sono sostenuti sia dal capitale proprio che dal capitale di terzi.

Il capitale circolante netto positivo indica che la società non presenta problemi finanziari particolari, poiché le attività correnti sono coperte anche in parte da passività durevoli.

PASSIVO		
Descrizione	**2005 €/000**	**2006 €/000**
Patrimonio netto	**2.954**	**2.939**
Fondi per rischi ed oneri	8	268
Trattamento fine rapporto	436	544
Ratei e riscontri	36	20
Debiti verso banche	1.982	3.405
Debiti verso fornitori	3.034	2.904
Debiti diversi	2.662	2.461
TOTALE PASSIVO	**11.112**	**12.541**

L'indebitamento aziendale, nonostante sia aumentato, è contenuto in limiti sicuramente fisiologici.

6.3 - Conto Economico

Descrizione	2005 €/000	2006 €/000
A) Valore della produzione	**10.982**	**11.523**
B) Costi della produzione	**10.444**	**11.039**
per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	849	861
per servizi	4.692	4.630
per godimento di beni di terzi	166	137
per il personale	3.433	3.452
ammortamenti e svalutazioni	1.205	1.596
altri costi	99	363
C) Proventi e oneri finanziari	**(56)**	**(74)**
D) Rettifiche di attività finanziarie	**(16)**	**-**
E) Proventi e oneri straordinari	**(1)**	**-**
RISULTATO prima delle imposte (A-B±C±D±E)	**465**	**410**
Imposte	330	375
UTILI (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	**135**	**35**

Indici di redditività e produttività - 6.4

PRINCIPALI INDICATORI DI REDDITIVITÁ		
Descrizione	**2005**	**2006**
Redditività del capitale investito (ROI)	14,8%	8,1%
Redditività del fatturato (ROS)	4,75%	4,3%

ROS: indica quanto reddito operativo si è realizzato a fronte di 100€ di vendita
ROI: esprime quanto rende l'intero capitale investito in azienda

INDICI DI PRODUTTIVITÁ PER ADDETTO		
Descrizione	**2005**	**2006**
Fatturato per addetto	122.430 €	124.700 €*
Valore aggiunto per addetto	57.950 €	58.340 €*

* Questo indice è rapportato al numero totale addetti (operativi e impiegati)

Fatturato per addetto: indica la produttività media di ciascun dipendente

Valore aggiunto per addetto: esprime al meglio la produttività media per dipendente in quanto confronta esclusivamente l'incremento di valore prodotto dall'azienda

Come si evince dalla tabella sopra riportata la produttività per addetto è cresciuta nel 2006 rispetto al 2005, sia in rapporto al fatturato che al valore aggiunto, a dimostrazione che il capitale umano è migliorato dal punto di vista dell'efficacia ed efficienza.

L'azienda mostra la sua capacità di perdurare nel tempo, adattandosi alle mutevoli condizioni interne ed esterne facendo fronte ai propri impegni di breve e lungo termine. La struttura economico finanziaria risulta essere solida ed equilibrata.

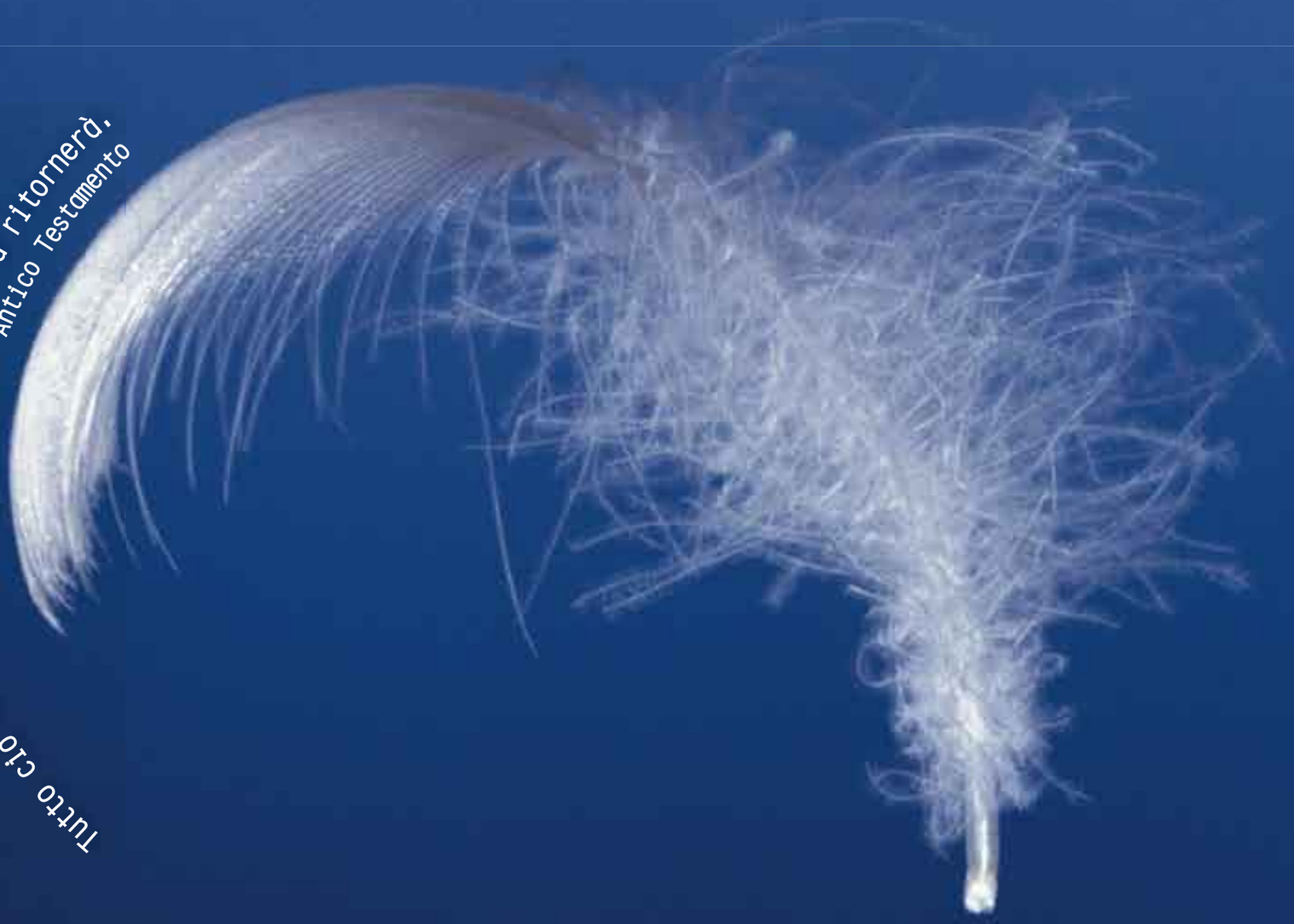
6.5 - Obiettivi di miglioramento

Grado di raggiungimento degli obiettivi precedentemente pianificati

Obiettivo	Attività svolta	Grado raggiunto
Implementazione del controllo di gestione come strumento per il raggiungimento degli obiettivi	È stato affidato l'incarico per il controllo di gestione a due figure aziendali ed è stato avviato il processo per la sua implementazione	50%
Monitoraggio continuo sui prezzi applicati ai servizi erogati in altre realtà simili alla nostra per aumentare la competitività di Ambiente Servizi	Confrontati i dati aziendali con quelli pubblicati nel Green Book relativi ad un media dei prezzi dei comuni italiani	100%

Obiettivi 2007

- aumentare il fatturato (attraverso l'acquisizione di nuovi clienti e lo sviluppo dei servizi di raccolta dei rifiuti speciali)
- incrementare la produttività per addetto
- completare l'implementazione del controllo di gestione
- ridurre i costi relativi alla manutenzione dei mezzi



Tutto ciò che viene dalla terra alla terra ritornerà.
Antico Testamento

Glossario

Adsorbimento È un fenomeno che consiste nell'adesione di sostanze disciolte o aerodisperse a ridosso della zona superficiale di un corpo. L'adsorbimento non va confuso con l'assorbimento, che riguarda la penetrazione della sostanza disciolta all'interno del corpo.

Anidride carbonica (CO_2) L'anidride carbonica è un gas che si forma in tutti i processi di combustione, respirazione, decomposizione di materiale organico, per ossidazione totale del carbonio. E' indispensabile alla vita vegetale ed è praticamente inerte. La CO_2 è trasparente alla luce solare, ma assorbe le radiazioni infrarosse emesse dalla superficie terrestre, determinando il cosiddetto "effetto serra". Variazioni di concentrazione di anidride carbonica in atmosfera, dovute a varie attività antropiche (combustione, deforestazione), determinano nel tempo modifiche del clima.

Asbestosi Malattia polmonare cronica conseguente all'inalazione di fibre di asbesto. Tali fibre sono capaci di causare attivazione del sistema immunitario locale e provocare una reazione infiammatoria. I macrofagi fagocitano le fibre e stimolano i fibroblasti a produrre tessuto connettivo, conseguenza di ciò è lo sviluppo di una fibrosi interstiziale.

ATO Ambito Territoriale Ottimale. Area geografica ove, superando la frammentazione della gestione di più soggetti, viene garantita una gestione unitaria dei rifiuti (raccolta, trattamento e smaltimento) organizzando la gestione dei rifiuti urbani secondo criteri di efficienza, di efficacia e di economicità.

Bauxite È una roccia sedimentaria che costituisce la principale fonte per la produzione dell'alluminio. La sua composizione è caratterizzata dalla presenza di diverse specie mineralogiche tra cui prevalgono gli ossidi e gli idrossidi di alluminio e di ferro. La quantità di idrossido di alluminio varia nei differenti depositi tra il 30% e il 75%.

Biodiesel Carburante in forma liquida ottenuto da oli vegetali di colza, soia o girasole. Può essere utilizzato come sostituto del gasolio, puro o in miscela con quest'ultimo. Il beneficio ambientale del suo utilizzo è dovuto al fatto che consente l'azzeramento del bilancio dell'anidride carbonica: la CO_2 prodotta durante la combustione di una certa quantità di Biodiesel è riutilizzata durante la fotosintesi delle colture destinate alla sostituzione di quella quantità di Biodiesel. In questo modo, il contenuto di anidride carbonica presente in atmosfera non cambia e vengono limitati tutti gli effetti oggi provocati dai cosiddetti "gas serra".

Bioetanolo È etanolo prodotto mediante un processo di fermentazione dei prodotti agricoli ricchi di zucchero (glucidi) quali i cereali, le colture zuccherine, gli amidacei e le vinacce. Può essere utilizzato nelle benzine con percentuali fino al 20% senza modificare il motore o anche puro nel Motore Flex. L'anidride carbonica prodotta dalla combustione è riutilizzata durante la fotosintesi delle colture, lasciando il bilancio di gas serra invariato.

BOD_5 Biochemical Oxygen Demand, cioè domanda di ossigeno necessaria per i processi biologici. Per calcolarlo viene preso un campione di sostanza, lo si sigilla per 5 giorni e tramite un rilevatore di pressione si calcola quanto ossigeno è stato consumato dai batteri. Indica la carica di sostanza organica e la sua biodegradabilità.

Carte melamminiche Carte che presentano resine sintetiche termoindurenti ottenute per policondensazione della formaldeide con la melammina. Si ottiene una resina incolore e inodore, resistente all'acqua, agli agenti chimici, all'abrasione, al calore e con una notevole trasparenza alle radiazioni luminose soprattutto nel violetto. Il prodotto derivante dalla policondensazione viene poi essiccato, macinato e additivato. La polvere così ottenuta viene stampata a 130-170°C. Durante lo stampaggio avviene la reticolazione formando così un polimero infusibile.

Certificazione Attestazione rilasciata da appositi istituti di vigilanza e controllo relativa al raggiungimento di standards di qualità definiti a livello internazionale.

COD Chemical Oxigen Demand, domanda di ossigeno per processi chimici. Indica il valore di ossigeno necessario per ossidare tutta la sostanza organica ed inorganica. Rappresenta un indice che misura il grado di inquinamento dell'acqua da parte di sostanze ossidabili. Il valore di COD è sempre maggiore del BOD_5.

CO_2 equivalente É un'unità comune che permette di misurare insieme emissioni di gas serra diversi con differenti effetti climalteranti. Ad esempio il metano ha un potenziale climalterante 21 volte superiore rispetto alla CO_2, conseguentemente una tonnellata di metano viene contabilizzata come 21 tonnellate di CO_2 equivalente. I potenziali climalteranti dei vari gas sono stati elaborati dall'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC).

Compostaggio domestico È una procedura utilizzata per gestire in proprio la frazione organica dei rifiuti solidi urbani. Si può fare utilizzando un composter o senza, formando un cumulo o in una buca.

Customer Satisfaction Analisi svolta per determinare in misura quantitativa il concetto di soddisfazione del cliente.

Discarica La discarica di rifiuti è un luogo dove vengono depositati in modo non selezionato i rifiuti solidi urbani e tutti i rifiuti provenienti dalle attività umane (detriti di costruzioni, scarti industriali, eccetera) che non si è voluto o potuto riciclare.

Effetto serra Riscaldamento provocato da alcuni gas presenti nell'atmosfera (detti gas serra) capaci di assorbire una parte dei raggi infrarossi emessi dal suolo e dagli oceani. L'aumento della concentrazione dei gas serra presenti nell'atmosfera, a causa delle emissioni legate alle attività umane, genera un aumento dell'effetto serra, e dunque un anomalo aumento della temperatura atmosferica.

EN Sigla che designa le norme di unificazione emesse dal comitato europeo di normazione.

Fanghi attivi Substrato organico nel quale trovano habitat i microrganismi aerobi fautori della depurazione biologica.

FFP3 È un dispositivo di protezione individuale;si tratta di facciali realizzati prevalentemente o esclusivamente da materiale filtrante che trattiene le particelle in sospensione nell'aria. L'aria inspirata passa attraverso il materiale filtrante, l'aria espirata ritorna all'atmosfera passando attraverso lo stesso materiale filtrante o una valvola di espirazione. Il livello di filtrazione aumenta all'aumentare degli strati filtranti; per la protezione dalle polveri sono state definite tre classi di respiratori ad efficienza filtrante crescente:
1) ffp1 - p1 (facciale filtrante antipolvere di classe I - filtro di classe 1)
2) ffp2 - p2 (facciale filtrante antipolvere di classe 2 - filtro di classe 2)
3) ffp3 - p3 (facciale filtrante antipolvere di classe 3 - filtro di classe 3)

Gas ad effetto serra Sostanze inquinanti presenti nell'atmosfera che tendono a bloccare l'emissione di calore dalla superficie terrestre. La loro concentrazione crescente nell'atmosfera produce un effetto di riscaldamento della superficie terrestre e della parte più bassa dell'atmosfera. Il Protocollo di Kyoto prende in considerazione un paniere di 6 gas serra: l'anidride carbonica (CO_2), il metano (CH_4), il protossido di azoto (N_2O), i clorofuorocarburi (CFC), i perfluorocarburi (PFC) e l'esafloruro di zolfo (SF_6).

GRI La Global Reporting Initiative (GRI) è un progetto internazionale che coinvolge rappresentanti di industrie, organizzazioni non governative e UNEP (United Nations Environment Program). È nata nel 1997 con l'obiettivo di stimolare e promuovere approcci standardizzati per la raccolta dati e la redazione di Rapporti di Sostenibilità. Questi strumenti di comunicazione sono riconosciuti come atti di espressione della responsabilità da parte del mondo imprenditoriale rispetto ai tre aspetti che definiscono lo sviluppo sostenibile locale e globale: l'Economia, la Società e l'Ambiente. Periodicamente, il GRI pubblica linee guida di sostegno all'elaborazione di rapporti di sostenibilità.

GPS (Global Position System) è un sistema di posizionamento su base satellitare, a copertura globale e continua, gestito dal dipartimento della difesa statunitense.

Imballaggio Per imballaggi si intende il prodotto composto da materiali di qualsiasi natura, adibito a contenere e a proteggere determinate merci (dalle materie prime ai prodotti finiti) a consentire la loro manipolazione e la loro consegna dal produttore al consumatore o all'utilizzatore, e ad assicurare la loro presentazione, nonché gli articoli a perdere usati allo stesso scopo.

In house Col termine “affidamenti in house” (o in house providing) viene indicata l’ipotesi in cui il committente pubblico, provvede in proprio, e cioè all’interno, all’esecuzione di determinate prestazioni attribuendo l’appalto o il servizio di cui trattatasi ad altra entità giuridica di diritto pubblico mediante il sistema dell’affidamento diretto ossia senza gara. Negli affidamenti in house non vi è, quindi, il coinvolgimento degli operatori economici nell’esercizio dell’attività della Pubblica Amministrazione, per cui le regole sulla concorrenza, applicabili agli appalti pubblici e agli affidamenti dei pubblici servizi a terzi, non vengono in rilievo.

Intergovernmental Panel on Climate Change (comitato intergovernativo sul mutamento climatico) È il comitato scientifico formato nel 1988 da due organismi delle Nazioni Unite, la World Meteorological Organization (WMO) e l’United Nations Environment Programme (UNEP) allo scopo di studiare il riscaldamento globale. I rapporti periodici diffusi dall’IPCC sono alla base di accordi mondiali quali la Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici e il Protocollo di Kyoto che la attua.

ISO É l’nternational Organization for Standardization, vale a dire l’organismo mondiale che sovrintende alla normazione tecnica.

Materiali termoindurenti Materiali che possono essere formati una sola volta, perché, se sottoposti al calore una seconda volta, carbonizzano.

Materiali termoplastici Materiali che possono esseri fusi e rimodellati più volte.

Metano (CH_4) Gas incolore, inodore, non tossico, che brucia all’aria con fiamma bluastra; è costituito da un atomo di carbonio e quattro di idrogeno con formula chimica (CH_4). Il metano è il principale componente del gas naturale ed è considerato un gas ad effetto serra.

MUD Modello Unico di Dichiarazione Ambientale. Si tratta di una dichiarazione che deve presentare annualmente chiunque effettua a titolo professionale attività di raccolta e di trasporto di rifiuti, compresi i commercianti e gli intermediari di rifiuti senza detenzione, ovvero svolge le operazioni di recupero e di smaltimento dei rifiuti, nonché le imprese e gli enti che producono rifiuti pericolosi ed i consorzi istituiti con le finalità di recuperare particolari tipologie di rifiuto.

OHSAS 18001 La norma OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Assessment Series) rappresenta un riferimento, riconosciuto a livello internazionale, per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Protocollo di Kyoto Atto esecutivo che contiene obiettivi legalmente vincolanti e decisioni sulla attuazione operativa di alcuni degli impegni della Convenzione Quadro sui Cambiamenti Climatici (United Nation Framework Convention on Climate Change) firmato nel dicembre del 1997. Il Protocollo impegna i paesi industrializzati e quelli a economia in transizione (i paesi dell’Est europeo) a ridurre complessivamente del 5,2 per cento le principali emissioni antropogeniche di gas serra entro il 2010.
L’anno di riferimento per la riduzione delle emissioni dei gas è il 1990. La riduzione complessiva del 5,2 per cento non è uguale per tutti i paesi. Per i paesi membri dell’Unione Europea nel loro insieme la riduzione dovrà essere pari all’8 per cento, per gli USA al 7%, per il Giappone al 6%. Il Protocollo di Kyoto entrerà in vigore dopo 90 giorni dalla ratifica da parte di non meno di 55 paesi parti della Convenzione quadro sui cambiamenti climatici, compresi i paesi dell’Annesso I (cioè sostanzialmente i paesi industrializzati) che siano responsabili nel complesso di almeno il 55 per cento delle emissioni complessive di CO_2 relative al 1990.

Qualità L’insieme delle caratteristiche di un’entità che conferiscono ad essa la capacità di soddisfare esigenze espresse ed implicite. E’ l’obiettivo strategico a lungo termine di un organizzazione volta al raggiungimento della Qualità Totale. Esprime quindi un’idea di eccellenza nella competitività, redditività, nei costi, nei tempi, nell’immagine, nel prodotto, nel servizio, nei controlli e nell’ecologia.

Registro carico/scarico Chi produce, detiene o trasporta rifiuti, nonché chi smaltisce o recupera, deve obbligatoriamente tenere un registro di carico e scarico con fogli numerati e vidimati dall’Ufficio del registro, su cui si devono annotare le informazioni sulle caratteristiche qualitative e quantitative dei rifiuti, da utilizzare ai fini della comunicazione annuale al Catasto.

RSU Rifiuti Solidi Urbani, che comprendono:

a) i rifiuti domestici, anche ingombranti, provenienti da locali e luoghi adibiti ad uso di civile abitazione;
b) i rifiuti non pericolosi provenienti da locali e luoghi adibiti ad usi diversi da quelli di cui alla lettera a), assimilati ai rifiuti urbani per qualità e quantità;

c) i rifiuti provenienti dallo spazzamento delle strade;
d) i rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico o sulle spiagge marittime e lagunari e sulle rive dei corsi d’acqua;
e) i rifiuti vegetali provenienti da aree verdi, quali giardini, parchi e aree cimiteriali;
f) i rifiuti provenienti da esumazioni, nonché gli altri rifiuti provenienti da attività cimiteriale diversi da quelli di cui alle lettere b), c) ed e).

Sincert È l’organismo nazionale che accredita in Italia le società di certificazione.

Solidi sospesi Con il termine solidi sospesi totali si intendono tutte quelle sostanze indisciolte, presenti nel campione di acqua da esaminare, che vengono trattenute da un filtro a membrana, di determinata porosità, quando il campione stesso viene sottoposto a filtrazione. Il filtro da usarsi, per ottenere una separazione della totalità di solidi sospesi (colloidali compresi), deve avere pori di diametro medio pari a 0,45 µm.

Stakeholder Sono i soggetti “portatori di interesse” verso un’azienda od un progetto, gli interlocutori dell’azienda. Sono di solito i fornitori, i clienti, gli azionisti, gli utenti, i finanziatori ecc.

UNI È l’ente nazionale italiano di normazione. Gode del riconoscimento della Direttiva Cee 83/189 quale organo nazionale per l’emanazione di norme tecniche volontarie valide per tutti i settori merceologici (con esclusione di quelli elettrotecnico ed elettronico).

Bibliografia

“Principi di redazione del Bilancio Sociale”, GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale).
“RG, Linee guida per il reporting di sostenibilità”, Global Reporting Initiative, tradotto da KPMG.
D. Lgs. 152/2006, Norme in Materia Ambientale.
“Green Book, aspetti economici della gestione dei rifiuti urbani in Italia”edizione 2006, Federambiente e Utilitatis.
“Rapporto rifiuti 2006”, Apat e Onr.
“12° rapporto Comieco, 2006”, Comieco.
“Guida all’adesione e all’applicazione del Contributo Ambientale, guida 2007”, Conai.
“La sfida di Kyoto: il Recycling Found”, Conai.
“Il ciclo del riciclo”, Comieco.
“Indagine sul riciclaggio del legno e sui costi di gestione”, Istituto Sviluppo Sostenibile Italia.
“Accordo quadro Anci-Conai” e allegati tecnici.
“Procedure operative per la rimozione in sicurezza di lastre in cemento amianto da parte del solo proprietario dell’immobile”, ASS n.6 Friuli occidentale
D. Lgs 257/2006, attuazione della direttiva 2003/18/CE relativa alla protezione dei lavoratori dai rischi derivanti dall’esposizione all’amianto durante il lavoro.

Sitografia

www.globalreporting.org
www.bilanciosociale.it
www.accountability21.net
www.it.wikipedia.org
www2.minambiente.it
www.corepla.it
www.conai.org
www.comieco.org
www.cial.it
www.rilegno.com
www.coreve.it
www.consorzio-acciaio.org
www.ambienteitalia.it
www.legambiente.it
www.ambiente.it
www.apat.gov.it
www.ass6.sanita.fvg.it
www.ambienteservizi.net
www.greenreport.it
www.arpa.fvg.it
www.arpa.veneto.it
www.federambiente.it
www.rifiutinforma.it
www.carbonfootprint.com
www.ipcc.ch

Abbiamo la terra non in eredità dai genitori,
ma in affitto dai figli.
Proverbio Indiano