

# NIFFAAS AMBIENTE SERVIZI

PERIODICO INFORMATIVO DI AMBIENTE SERVIZI SPA

---



» **Nuovi Comuni Soci in AS**  
Cavasso Nuovo, Travesio e Vajont

» **Customer Satisfaction 2023**  
Miglioriamo insieme i servizi

Il magazine di Ambiente Servizi torna con una nuova veste e un nuovo formato. L'house organ aziendale si ripropone agli utenti come strumento di comunicazione e informazione a 360 gradi sul mondo dell'azienda, dei servizi erogati e sulle tematiche di sostenibilità ambientale correlate alle attività svolte dal gruppo e di interesse generale.

Anche la diffusione del magazine sarà diversa. Sarà disponibile in formato pdf su [www.ambienteservizi.net](http://www.ambienteservizi.net) e stampato in un numero limitato di copie disponibili presso i Comuni serviti. Una scelta più sostenibile che garantisce comunque l'accessibilità a dati e informazioni per restare costantemente connessi con Ambiente Servizi, i progetti, le iniziative, le novità e i servizi legati alla raccolta differenziata e alla tutela del nostro ambiente.



## INDICE

3 Editoriale 

5 In Primo Piano 

I nuovi Comuni soci

7 Ecologia e sostenibilità 

Premio Industria Felix 2022

9 dai Comuni 

Amministrative 2023

19 Scienza e Tecnologia 

Digitalizzazione dei processi

20 Raccolta differenziata 

Nuovo personale

22 Educazione ambientale 

CreAttivi per l'Ambiente

23 Ecologia e sostenibilità 

Rapporto Integrato 2021

24 da Eco Sinergie 

25 da MTF 

26 Notizie sui servizi 

Raccolta rifiuti tessili

27 Carta della Qualità 

28 Customer Satisfaction 2023 



Dove indicato questo simbolo, cliccando sull'immagine o sul testo relativo si possono ottenere informazioni aggiuntive.

Ambiente Servizi News, anno XX  
n° 1 - aprile 2023

Aut. Trib. PN n 513 del 29-06-2004

Direttore Responsabile  
Emanuele Minca

Redazione, progetto grafico e impaginazione  
Ufficio Comunicazione  
Ambiente Servizi Spa

Stampa  
Luce S.r.l. (UD)



Caro Utente,  
ci sono novità importanti all'orizzonte.  
Ambiente Servizi Spa, a partire dal 2023, adotta nuovi standard di qualità per il servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani, messi a punto dall'autorità di regolazione ARERA.

L'obiettivo è quello di garantire un servizio sempre più trasparente e di qualità al cittadino e, per la Società, è quello di ricercare il miglioramento continuo puntando a un sistema organizzato e virtuoso che sia in grado di creare efficienze e contenere i costi (sempre a garanzia degli utenti).

Il riferimento è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), che a sua volta definisce la Carta della Qualità dei Servizi di Ambiente Servizi Spa, ovvero il «contratto» tra l'azienda e gli utenti. Essa stabilisce, per ogni aspetto delle attività relative alla gestione integrata dei rifiuti urbani, COSA, DOVE, COME, QUANDO, divenendo il riferimento principale per l'utente, a garanzia del rispetto degli standard di qualità definiti.

I principali obblighi legati alla qualità contrattuale riguarderanno la gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati. Le nuove regole riguarderanno anche le modalità e la periodicità di pagamento, la rateizzazione e il rimborso degli importi non dovuti, il ritiro dei rifiuti su chiamata o la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per quanto riguarda, invece, la qualità tecnica, saranno previsti obblighi e standard relativi alla continuità, alla regolarità e alla sicurezza del servizio. I dati di qualità, sia tecnica che contrattuale, saranno pubblicati per consentire ai cittadini la verifica delle prestazioni nei propri territori e la comparazione con altre realtà.

Strettamente collegato al tema della qualità del servizio c'è la Customer Satisfaction 2023 ovvero l'indagine sulla soddisfazione degli utenti che abbiamo lanciato in queste settimane. Si tratta di uno strumento che misura la qualità dei servizi, con una funzione fondamentale e strategica per la nostra realtà, poiché ci consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia del servizio percepito dagli utenti, in una prospettiva di miglioramento del livello dei servizi erogati. Partecipare al questionario è semplice: basta andare sul sito di Ambiente Servizi oppure inquadrare con il vostro smartphone l'apposito QR code che trovate in fondo a questa pubblicazione. C'è tempo fino al 15 maggio. I risultati saranno pubblicati su [www.ambienteservizi.net](http://www.ambienteservizi.net).

**Renato Mascherin**

Presidente di Ambiente Servizi Spa



Renato Mascherin è nato in Belgio nel 1954 e risiede a Bannia di Fiume Veneto.

Viene assunto in Brovedani nel 1972 fra i 12 dipendenti iniziali della società con la qualifica di Disegnatore Tecnico e diventando ben presto Responsabile Tecnico.

Diventa Direttore Generale di Brovedani Spa nel 2007 e dal 2010 ricopre la carica di Amministratore Delegato.

Dal 2018 è Presidente del Consiglio di Amministrazione di Brovedani Spa e Vice Presidente di Brovedani Group Spa.

Nel luglio 2014 viene eletto Presidente del Consorzio per lo sviluppo della Zona Industriale del Ponte Rosso di San Vito al Tagliamento in carica sino al 2021.

Da giugno 2021 è Presidente di Ambiente Servizi Spa, carica che ricoprirà sino all'approvazione del bilancio d'esercizio 2023.



# I servizi innovativi estesi ai nuovi Comuni Soci

Ambiente Servizi cresce: dopo il via libera dall'Assemblea di coordinamento intercomunale di Ambiente Servizi alle richieste di adesione dei Comuni di Cavasso Nuovo, Travesio e Vajont, dal 1° gennaio 2023 i tre enti stanno usufruendo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani da parte della società in-house del Friuli Occidentale. Con le new entry, Ambiente Servizi sale così a 27 Comuni Soci, per un bacino di utenza di circa 177 mila abitanti (oltre a quelli di Lignano Sabbiadoro, serviti dalla controllata MTF).

Un'operazione che guarda lontano: l'entrata dei nuovi comuni porterà economie di scala ed efficienze nella logistica.

Sul fronte delle modalità di erogazione del servizio a **Cavasso Nuovo, Travesio e Vajont**, il «modello Ambiente Servizi» è quello già consolidato: i contenitori utilizzati per la raccolta differenziata e le modalità di separazione dei rifiuti non cambiano. Passo successivo, la Società ha avviato una campagna di comunicazione capillare rivolta a tutte le 2.700 utenze dei tre Comuni. E' stato quindi consegnato a domicilio il nuovo calendario delle raccolte del 2023, disponibile anche sul sito web [www.ambienteservizi.net](http://www.ambienteservizi.net) e sull'app mobile Ambiente Servizi.

Per presentare l'Azienda e le attività svolte ai territori entrati nella compagine dell'Azienda, nonché per far conoscere le persone che gestiscono i servizi a disposizione degli utenti, sono stati organizzati tre incontri pubblici sempre a gennaio, nelle sale consiliari di Vajont, Cavasso Nuovo e Travesio, ed è stata l'occasione per rispondere a quesiti e richieste di chiarimenti e per raccogliere eventuali suggerimenti di miglioramento.

Il primo bilancio delle attività? E' certamente positivo. **Il servizio è svolto interamente con risorse interne** e con la pluriennale esperienza nella raccolta differenziata dei rifiuti urbani che nel bacino già servito ha consentito di raggiungere una percentuale media stabilmente oltre l'80% e con una qualità media del rifiuto molto elevata.

## AMBIENTE SERVIZI NEL 2022



Dipendenti  
157



Mezzi di raccolta  
130



Rifiuti raccolti  
73.684 ton



Raccolta differenziata  
81,46 %

Nel corso del 2022, per la quarta volta consecutiva, Ambiente Servizi si è aggiudicata la gara indetta dal Governo degli Stati Uniti per l'affidamento quinquennale della raccolta dei rifiuti nella Base USAF di Aviano.







# INDUSTRIA FELIX 2022

**Ambiente Servizi premiata tra le 786 mila aziende di capitali italiane valutate**



Ad Ambiente Servizi il premio nazionale Industria Felix 2022. Il riconoscimento viene assegnato da un qualificato Comitato scientifico, composto da economisti, imprenditori e manager di alto profilo, tramite le “Alte Onorificenze di Bilancio”, alle aziende con sede legale in Italia che abbiano **le migliori performance gestionali e con un indicatore di affidabilità finanziaria di solvibilità o sicurezza.**

La cerimonia di assegnazione del “Premio Industria Felix - L'Italia che compete 2022”, in occasione del 45° evento, terza edizione nazionale, si è tenuta il 24 novembre nell'Aula Magna dell'Università Luiss Guido Carli a Roma.

L'evento è stato organizzato in collaborazione con Cerved, Università Luiss Guido Carli, Associazione culturale Industria Felix, Confindustria e Simest, Il Sole 24 Ore e Askanews, Banca Mediolanum, Mediolanum Private Banking, Grant Thornton, Plus innovation e Servizi integrati.

Per il 2022 sono state 203 le società di capitali, scelte tra 786 mila, che si sono distinte per i risultati di bilancio: **Ambiente Servizi ha ricevuto il prestigioso riconoscimento come impresa performante a livello gestionale ed affidabile finanziariamente.**

L'onorificenza viene attribuita sulla base di criteri oggettivi e tiene conto di un incontrovertibile algoritmo di competitività del Cerved Group Score Impact (indicatore di affidabilità finanziaria di una delle più importanti agenzie di rating in Europa). Si tratta per la società di un risultato significativo che

conferma che la strada intrapresa è quella giusta: Ambiente Servizi si fonda su innovazione, sostenibilità economica, sociale ed ambientale, elementi fondamentali per il processo di crescita aziendale.

«Il premio Industria Felix certifica l'affidabilità di Ambiente Servizi, azienda solida e competitiva, premiando il costante impegno della Società per una crescita attenta alle persone e all'ambiente», ha commentato Renato Mascherin, presidente di Ambiente Servizi. «Investendo nel personale, in mezzi, attrezzature e progetti innovativi, siamo promotori di un sistema di raccolta di rifiuti solidi sempre più sostenibile e proiettato al futuro, costantemente impegnati nella ricerca di soluzioni rispettosi dell'ambiente che ci circonda».

«Un successo di tutte le persone che lavorano in Ambiente Servizi, che sono l'anima di questa azienda riconosciuta come un'eccellenza» ha aggiunto il direttore dell'area amministrativa David Rumiel che ha ritirato il premio. «Questo riconoscimento - ha aggiunto - testimonia come la Società sia riuscita a crescere e creare valore, grazie alla propria solidità e affidabilità».

Nelle foto sotto, a sinistra un momento della premiazione a Roma, a destra il Responsabile Finanza e Bilancio, Gian Luca Girardo, ed il Direttore dell'area amministrativa, David Rumiel.







# AMMINISTRATIVE 2023

I neo eletti sindaci tra i Comuni Soci, a cui rivolgiamo l'augurio di buon lavoro.



## Renzo Dolfi

Nato ad Aviano il 30.01.1978

Liste collegate:  
Lista civica per Brugnera  
Fratelli d'Italia

Eletto sindaco nel 2018

Confermato nel 2023

[www.comune.brugnera.pn.it](http://www.comune.brugnera.pn.it)



## Silvano Romanin

Nato a Porcia il 27.04.1954

Liste collegate:  
Continuità per  
Silvio Romanin Sindaco

Eletto sindaco nel 2019

Confermato nel 2023

[www.comune.cavassonuovo.pn.it](http://www.comune.cavassonuovo.pn.it)



## Jessica Canton

Nata a Pordenone il 22.05.1979

Liste collegate:  
Lega FVG per Salvini Premier  
Flumen

Eletta sindaco nel 2018

Confermata nel 2023

[www.comune.fiumeveneto.pn.it](http://www.comune.fiumeveneto.pn.it)



## Antonio Del Fiol

Nato a Pordenone il 11.05.1975

Liste collegate:

Viva Polcenigo - Il valore dell'esperienza

Insieme per Polcenigo

Polcenigo per tutti - Movimento civico

Eletto sindaco nel 2023

[www.comune.polcenigo.pn.it](http://www.comune.polcenigo.pn.it)



## Carlo Spagnol

Nato a Sacile il 06.11.1971

Liste collegate:  
Lega - Sacile civica  
Fratelli d'Italia  
Viava Sacile - Forza Italia

Eletto sindaco nel 2018

Confermato nel 2023

[www.comune.sacile.pn.it](http://www.comune.sacile.pn.it)



## Michele Leon

Nato a Spilimbergo il 04.10.1984

Liste collegate:  
Radici e futuro

Eletto sindaco nel 2018

Confermato nel 2023

[www.comune.sangiorgiodellarichinvelda.pn.it](http://www.comune.sangiorgiodellarichinvelda.pn.it)



## Enrico Sarcinelli

Nato a Spilimbergo il 19.06.1978

Liste collegate:

Fratelli d'Italia

Moderati per Spilimbergo - Forza Spilimbergo

Lega Salvini - Spilimbergo con

Fedriga Presidente

Alleanza Civica Spilimbergo

Eletto sindaco nel 2018

Confermato nel 2023

[www.comune.spilimbergo.pn.it](http://www.comune.spilimbergo.pn.it)



## Fulvio Avoledo

Nato a Codroipo il 22.08.1969

Liste collegate:  
Uniti viviamo Valvasone Arzene

Eletto sindaco nel 2023

[www.valvasonearzene.it](http://www.valvasonearzene.it)



## Antonello Tius

Nato a Pordenone il 16.10.1963

Liste collegate:  
Lista Cardente - Zoppola  
Un Comune per tutti con Antonello Tius

Eletto sindaco nel 2023

[www.comune.zoppola.pn.it](http://www.comune.zoppola.pn.it)



# DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI

**Avviato il progetto intrapreso con LEF per informatizzare e migliorare processi e servizi**

Il Gruppo Ambiente Servizi ha intrapreso con LEF il più importante percorso di modernizzazione della sua storia avviando un imponente progetto con diverse finalità.

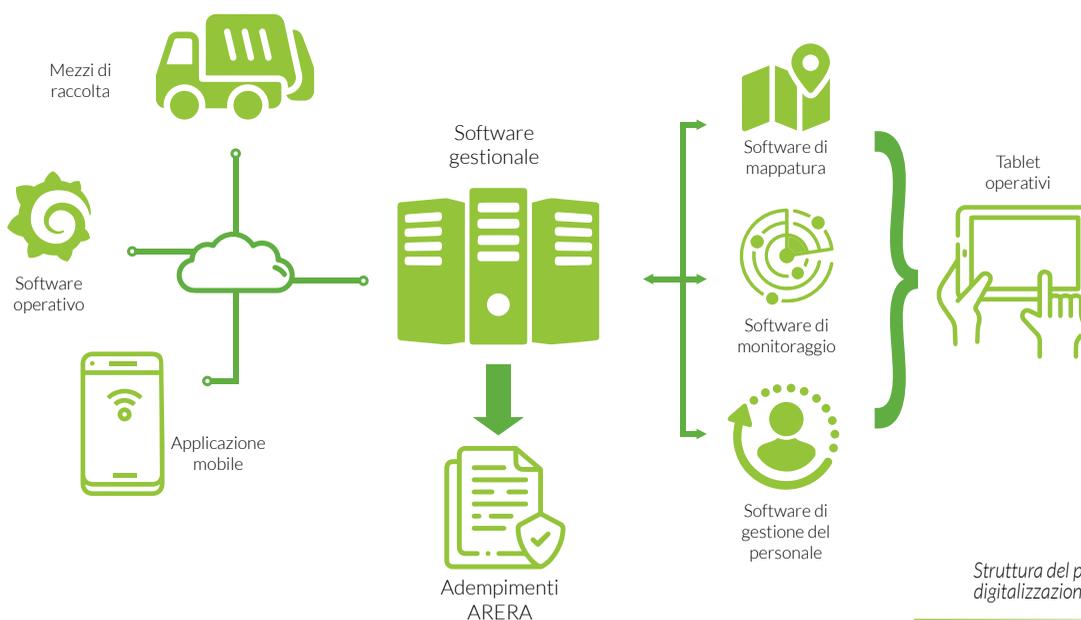
«Esempi analoghi in Italia ce ne sono pochissimi, a Nordest siamo i primi» informa il Presidente, Renato Mascherin secondo il quale **«grazie al miglioramento dell'attività di gestione e all'efficientamento dei processi sarà possibile accrescere la qualità dei servizi all'utenza»**.

Davvero vasta e articolata la pianificazione delle attività – il cui termine è previsto per fine 2023 – che riguarderanno molteplici aspetti quali la **revisione dei processi informatici, l'analisi dei flussi delle informazioni utente-ufficio-raccolta, il supporto alla gestione dell'area logistico-operativa** fino all'adozione, sui mezzi, di particolari device che consentiranno all'Azienda di ottimizzare le performance e contenere così i costi.

Mascherin sottolinea inoltre con piacere che due delle risorse messe a disposizione da LEF sono fresche di diploma. «L'adozione di un paradigma

collaborativo tra le istituzioni formative e le imprese, capace da un lato di realizzare sistemi locali per lo sviluppo delle competenze e, dall'altro, di supportare le transizioni formative e professionali dei giovani, è a mio avviso fondamentale. **La valorizzazione dei giovani, pertanto, è un importantissimo aspetto di questa collaborazione»**.

«Il progetto di Ambiente Servizi concretizza la mission aziendale esaltando il connubio tra sostenibilità e digitalizzazione dei processi – spiega Marco Olivotto, Direttore generale LEF – e crea del valore per quanti ne sono coinvolti: cittadini, in primis, ma anche lavoratori e stakeholders; una vision abilitata dalla tecnologia che mette in connessione la rete intelligente creata sul campo, mi riferisco ai mezzi di raccolta, con la centrale di controllo fornendo dati di monitoraggio che consentono di migliorare, sotto tutti i punti di vista, la performance. Ambiente Servizi – ha aggiunto Olivotto – è oggi un esempio di efficienza grazie alla lungimiranza di un management che ha saputo guardare lontano»



*Struttura del processo di digitalizzazione in corso.*



# Ambiente Servizi potenzia il personale per la raccolta

Negli ultimi mesi sono stati varati diversi progetti per il miglioramento dei servizi di raccolta differenziata nei Comuni serviti: in particolare, è stato potenziato il numero di addetti alle dipendenze della società.

## **I nuovi addetti sono complessivamente trentacinque:**

si tratta di assunzioni per far fronte ai prossimi pensionamenti e di stabilizzazioni di lavoratori già attivi. Le procedure di assunzione sono avvenute a seguito di regolare bando di selezione.

Una notizia positiva, soprattutto di questi tempi caratterizzati da crisi su più fronti, nazionale e internazionale, dove il lavoro rimane un'emergenza costante: si tratta di un segnale che indica la volontà dell'Azienda di investire nelle risorse umane, rafforzando e ringiovanendo l'organico operativo.

L'intervento fa parte di un più ampio progetto di razionalizzazione di cui Ambiente Servizi è oggetto, con il nuovo management a guida del Presidente Renato Mascherin che fin dall'insediamento ha dato una **visione aziendale fresca, nel segno della crescita nel medio-lungo termine. La parola d'ordine è dunque razionalizzare**, il che ha portato da un lato a studiare azioni per calmierare costi in aumento su tutti i fronti - una costante di questi tempi che aziende e famiglie stanno affrontando quotidianamente - e dall'altra ad adoperarsi per far crescere la Società.

«Queste nuove professionalità - ha detto il Presidente Mascherin - stanno consentendo ad Ambiente Servizi di fornire servizi sempre più efficienti ed efficaci alla cittadinanza per quanto riguarda l'igiene urbana, a partire dalla raccolta differenziata, che puntiamo ad incrementare sempre di più grazie al coinvolgimento ed al senso civico dei nostri concittadini». L'Azienda, consapevole dell'importanza del ruolo che ha nel territorio, **«guarda al futuro pensando a un naturale sviluppo in un percorso di efficientamento e innovazione».**





# CreAttivi per l'Ambiente ed il valore della condivisione

IX anno del progetto rivolto alle scuole sulla sostenibilità ambientale

Raccoglie consensi e sempre più classi CreATTivi per l'ambiente, progetto dedicato alle scuole primarie che Ambiente Servizi, come ogni anno, propone gratuitamente a tutti gli istituti dei Comuni Soci. I numeri confermano la straordinaria crescita dell'iniziativa, giunta al nono anno, e che nell'ultima edizione ha **coinvolto 25 scuole e 1.521 alunni del territorio servito**.

L'edizione in corso durante l'anno scolastico 2022-2023 si sviluppa su diverse azioni, a partire da interventi interattivi sulla riduzione dei rifiuti attraverso il riuso e lo scambio di oggetti che non vengono più utilizzati, ma che non necessariamente devono essere gettati via.

Viene approfondito in particolare il tema della fast fashion, cioè della moda a basso costo, affrontando il problema legato all'acquisto di abiti di bassa qualità, composti principalmente da fibre sintetiche, dannose per l'ambiente e per la salute.

Al termine dei laboratori, prevista per la primavera, è prevista per gli iscritti la partecipazione alla **"Festa del riuso", una specie di mercatino dell'usato**, nel quale gli studenti potranno scambiarsi abiti (come avviene in app molto alla moda tipo Vinted o Depop), ma anche giochi, libri e molto altro. **L'obiettivo è sensibilizzare i ragazzi al valore della condivisione.**

## PROGETTO IMPIANTI APERTI

Ambiente Servizi ed Eco Sinergie offrono da sempre la possibilità di visitare le proprie strutture a scuole, associazioni del territorio e gruppi organizzati, interessati a conoscere le varie attività relative al trattamento e recupero rifiuti.

È attualmente allo studio un progetto che coinvolgerà altri impianti del sanvitese che si occupano di selezione e riciclaggio dei rifiuti raccolti. Questo consentirebbe ai gruppi in visita di vedere e conoscere tutta la filiera del rifiuto. Dalla sua raccolta alla realizzazione di nuovi prodotti.

Per informazioni e prenotazioni è possibile contattare l'Ufficio Comunicazione di Ambiente Servizi allo 0434 842211 oppure inviando una email a [info@ambienteservizi.net](mailto:info@ambienteservizi.net).

Nei **9** anni di attività del progetto abbiamo incontrato quasi **20** mila bambini





# Rapporto Integrato 2021

Da Bach a Morricone: il Rapporto Integrato 2021 è un omaggio alla musica classica

Il Rapporto Integrato 2021, documento disponibile sul sito web aziendale nella sezione “bilancio aziendale” è un omaggio alla musica classica, ai grandi compositori e alle opere più famose da loro scritte. Il tema è stato scelto perchè la musica classica ha sempre avuto un legame speciale con l’ambiente e la natura: sin dall’antichità veniva utilizzata come mezzo per creare armonia tra uomo e natura e questo legame si è mantenuto forte fino ai giorni nostri. Compositori dell’epoca romantica come Beethoven, Schubert e Wagner, per esempio, hanno spesso tratto ispirazione dalla natura per le loro opere: le loro musiche evocano immagini di cascate, fiumi e montagne, creando un’esperienza immersiva per gli ascoltatori.

Fonte di ispirazione, dunque, ma non solo. Perché la musica classica può diventare anche strumento di sensibilizzazione sui problemi ambientali e incoraggiare uno stile di vita più sostenibile, come testimonia il progetto “Music for the Earth”, che utilizza la musica classica per sensibilizzare le persone sulla conservazione della biodiversità e sulla salvaguardia degli ecosistemi.

Anche in questa edizione del documento è stato svolto un grande lavoro per rendere il documento interattivo: è sufficiente, infatti, inquadrare i QR code presenti all’interno del Rapporto Integrato 2021 con la fotocamera del proprio smartphone per ascoltare Le nozze di Figaro di Mozart, il Guglielmo Tell di Rossini e così via.

Un bel modo, insomma, per accompagnare la lettura.

## Cos’è il Rapporto Integrato

Il Rapporto Integrato è un documento non obbligatorio, con cui una azienda comunica periodicamente i risultati della sua attività, non limitandosi ai soli aspetti finanziari e contabili ma rendicontando i risultati sociali e ambientali generati dalla azienda nello svolgimento della sua attività.

Il documento è rivolto a tutti gli stakeholder, o portatori d’interesse verso l’azienda, comunicando gli impegni e i risultati presi nell’ambito della Responsabilità d’Impresa.

Ambiente Servizi pubblica sin dall’esercizio 2003 i risultati della propria gestione. Fino al 2006 attraverso il Bilancio di Sostenibilità, dal 2007 in poi, integrando la parte relativa al bilancio d’esercizio, con il Rapporto Integrato.

In qualità di azienda pubblica, il Rapporto Integrato è ritenuto uno strumento fondamentale per rappresentare in modo trasparente a soci e cittadini i risultati delle attività svolte, lo stato di salute dell’azienda e gli impegni di miglioramento che di anno in anno vengono assunti.



Tutti i documenti, dalla Sintesi del Bilancio di sostenibilità 2003 a all’ultimo Rapporto Integrato, sono disponibili in versione digitale su [www.ambienteservizi.net](http://www.ambienteservizi.net), nella sezione Azienda/Bilancio aziendale





# Innovazione tecnologica ed efficientamento energetico

Eco Sinergie investe nell'ambiente del futuro



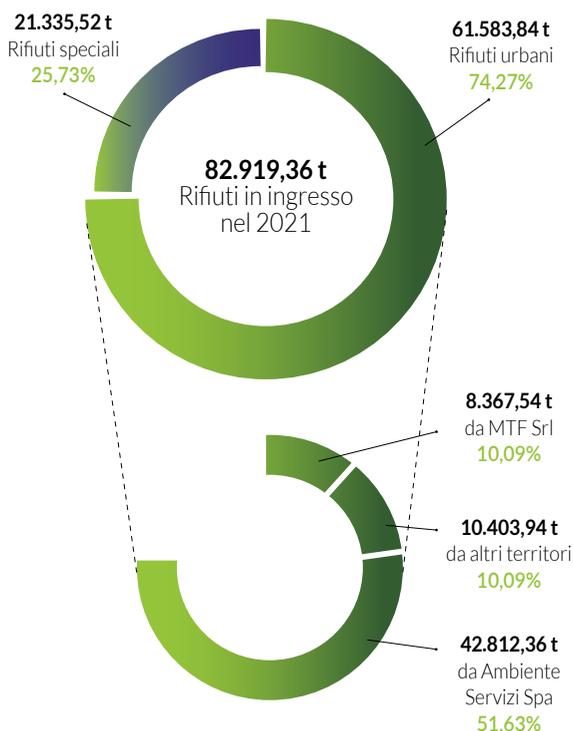
Se il bilancio 2022 di Eco Sinergie si è chiuso in modo positivo grazie a una gestione oculata e lungimirante delle risorse, il 2023 si conferma essere un anno di crescita per la società partecipata da Ambiente Servizi.

L'Azienda, specializzata nella selezione e valorizzazione dei rifiuti, con sede in Via Clauzetto 42, all'interno della Zona industriale Ponte Rosso, prevede di investire in innovazione tecnologica ed efficientamento energetico con l'obiettivo di garantire l'affidabilità e continuità del servizio pubblico.

«Questo tipo di operazione - spiega il Presidente e AD, Dott. Alberto Commessatti - risponde anche alle prescrizioni autorizzative vigenti, ma non solo. Infatti, è volontà di Eco Sinergie rispondere in modo efficace alle nuove sfide tecnologiche del mercato che puntano alla riduzione dei consumi e ad efficientare al massimo l'esistente. L'obiettivo è di lavorare i rifiuti sempre più a minor impatto ambientale (in termini di energia ed emissioni di CO<sub>2</sub>), rispondendo ai grandi temi ambientali che si stanno portando avanti a livello europeo e mondiale e che corrispondono anche con l'agenda della sostenibilità 2030».

Tra gli investimenti dell'Azienda, è prevista la **realizzazione di un nuovo impianto fotovoltaico**, che assieme al già esistente co-generatore a biomasse vegetali, garantirà la **copertura di gran parte del fabbisogno energetico quotidiano**. Non solo. Nel corso del 2023, Eco Sinergie attraverso l'utilizzo della **tecnologia a Led**, garantirà la **riduzione di ben 100.000 kWh** del consumo energetico dei corpi illuminanti attivi nell'impianto di via Clauzetto.

Gli investimenti che si andranno a realizzare, utilizzeranno risorse in essere senza l'aiuto di mutui o leve finanziarie.



L'Azienda sta mettendo a punto uno studio, realizzato in collaborazione con la società Divisione Energia, che unirà la **tracciabilità dei rifiuti dal cancello al cliente finale attraverso un'analisi al dettaglio dei consumi energetici (energia e gasolio) e produzione di CO<sub>2</sub>**.

Il progetto rappresenta un ulteriore passo a dimostrazione della massima trasparenza ed efficienza di Eco Sinergie verso i Comuni Soci e quindi verso i cittadini che essi rappresentano.



# Il 2022 di MTF

## Raccolte efficienti, nuove iniziative e investimenti green

Si chiude positivamente il 2022 di MTF, azienda controllata da Ambiente Servizi che effettua la raccolta dei rifiuti a Lignano Sabbiadoro. I numeri evidenziano infatti un sostanziale **incremento dei rifiuti differenziati, soprattutto per quanto riguarda i conferimenti di plastica, vetro e lattine.**

In particolare, i volumi relativi al vetro sono aumentati quasi del 30% rispetto al 2019. Il dato non è ascrivibile a un maggior utilizzo degli imballaggi in vetro, ma piuttosto all'**importante attività di sensibilizzazione intrapresa con le aziende locali.**

Tale dinamica è confermata anche relativamente ai conferimenti di carta e cartone dove, a un aumentare delle consegne e quindi degli imballaggi (sia da acquisti online, ma anche di prodotti surgelati/ precotti per le grandi attività che ne fanno sempre più uso), è corrisposto un aumento dei quantitativi a fronte di un decremento del rifiuto secco residuo indifferenziato (-2,75% rispetto al 2019).

In ambito comunicazione la Società ha avviato alcune campagne in collaborazione con l'Università di Udine e nel prossimo futuro è previsto lo sviluppo, in sinergia con il Comune di Lignano Sabbiadoro, di una nuova app mobile che fornirà informazioni sulla corretta raccolta differenziata dei rifiuti e allo stesso tempo permetterà al turista/residente di restare aggiornato su iniziative ed eventi nel territorio.

Anche sul fronte degli investimenti la Società conferma il proprio profilo "green": nel 2022 infatti sono stati acquistati due automezzi elettrici per le raccolte dei rifiuti nelle zone pedonali e sul lungomare.

Importante, infine, ricordare la funzionalità del centro di raccolta, recentemente potenziato e a disposizione di tutte le utenze domestiche di Lignano Sabbiadoro: il miglior modo per integrare una raccolta differenziata efficiente sul territorio.



L'azienda sta attualmente studiando un restyling del proprio logo.

L'obiettivo principale è quello di utilizzare un'immagine moderna e fresca, in continuità con il proprio passato, rappresentando anche il territorio servito.

Un logo rinnovato potrà contribuire a migliorare l'immagine di MTF e la percezione degli utenti nei suoi confronti.

Uno dei nuovi mezzi elettrici impiegati nelle raccolte su zone pedonali e lungomare





# RACCOLTA RIFIUTI TESSILI

## Parte a Sacile la sperimentazione della raccolta separata dei rifiuti tessili

Il Comune di Sacile è stato scelto quale realtà pilota per la sperimentazione della raccolta dei rifiuti tessili. Nel centro di raccolta di San Giovanni di Livenza è infatti già disponibile l'**apposito contenitore per conferire separatamente tutti i prodotti tessili** - ad esempio tovaglie, tende, coperte, lenzuola, tappeti, ecc. - dagli indumenti (abiti usati, scarpe, ecc.).

**Differenziare è un obbligo.** Il settore del tessile è considerato uno dei più inquinanti, ma anche uno di quelli che offre ottime possibilità di sviluppo di un'economia circolare. Da considerare che l'obbligo di raccogliere separatamente i rifiuti tessili in Italia è scattato dal 2022, mentre a livello europeo la raccolta differenziata di questa tipologia di rifiuto diventerà obbligatoria entro il 2025.

Ci sono inoltre vantaggi sociali e ambientali. Si risparmiano materie prime, energia ed emissioni necessarie a produrre quei beni che invece vengono riciclati o riutilizzati; inoltre, si riducono le quantità di rifiuti indifferenziati che comportano elevati costi di smaltimento.

Se al momento la raccolta differenziata del tessile è strutturata solo parzialmente sul territorio italiano, Ambiente Servizi, che da sempre raccoglie separatamente il rifiuto tessile rispetto alle altre frazioni di rifiuto, è tra le prime società italiane del comparto ad avviare la sperimentazione per suddividere ulteriormente la frazione tessile e, come detto, Sacile è il primo Comune socio del Friuli Occidentale dove si sperimenta tale percorso virtuoso.

“La sperimentazione avviata qui a Sacile - interviene il Sindaco rieleto Carlo Spagnol - è un primo passo importante per dar vita ad una soluzione circolare per il tessile del nostro territorio che deve diventare anche strategia a livello regionale. **Una buona pratica a favore della salvaguardia dell'ambiente che incentiva l'economia circolare**”.

Ad occuparsi a Sacile del servizio di raccolta per Ambiente Servizi, gratuitamente, è la cooperativa Karpòs che ha già posizionato al centro di raccolta di San Giovanni di Livenza l'apposito cassonetto per i rifiuti tessili (cer 200111) con tanto di cartellonistica per avvisare l'utenza della nuova suddivisione dei rifiuti tessili - che dovranno essere conferiti in sacchi chiusi - e cosa si può conferire nei nuovi contenitori.

**Ogni anno, in Europa, vengono consumati quasi 26 kg di prodotti tessili pro capite e ne vengono smaltiti circa il 42% (11 kg), prevalentemente inceneriti o smaltiti in discarica.** La raccolta dei rifiuti tessili non va confusa con le varie forme di donazioni di capi d'abbigliamento o di altri oggetti (a beneficio di cooperative, associazioni, enti religiosi, etc.) e di avvio a percorsi di riuso, che sono escluse dal perimetro della normativa sulla gestione dei rifiuti.

**I rifiuti sono fuori moda!**

Presso il centro di raccolta di San Giovanni di Livenza, è possibile **conferire separatamente tutti i prodotti tessili (tovaglie, tende, coperte, lenzuola, tappeti, ecc.)** dagli indumenti (abiti usati, scarpe, ecc.). Entrambi hanno un proprio contenitore dedicato.

**prodotti tessili**      **indumenti usati**



# Carta della qualità dei servizi

Online il documento che definisce gli impegni nei confronti dell'utenza

Con la delibera ARERA 15/2022 le pubbliche amministrazioni e i soggetti gestori sono chiamati a monitorare e certificare tutte le attività rivolte agli utenti con l'obiettivo di migliorare la qualità e la trasparenza del servizio di raccolta dei rifiuti. Porre il cittadino al centro del servizio è la motivazione che ha spinto l'Autorità a individuare una serie di indicatori da rispettare relativi alla qualità contrattuale e alla qualità tecnica.



Nasce così la **Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**, documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Redatta in conformità a quanto stabilito dal Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), è approvata da AUSIR (Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti, ente territorialmente competente per il Friuli-Venezia Giulia), ed è applicata dal gestore del servizio a tutela delle utenze domestiche e non domestiche che usufruiscono del servizio medesimo.

Il documento è disponibile sul sito aziendale nella relativa sezione ed è così suddiviso:

- » Carta della Qualità, che descrive in che modo il Gestore adempie alle richieste normative;
- » Schede di dettaglio, una per ogni Comune servito: sono allegate al documento principale e al loro interno sono riportate le informazioni di dettaglio delle modalità di svolgimento dei singoli servizi.

Tra maggio e dicembre 2022, un gruppo di lavoro costituito dai rappresentanti delle 7 aziende che in regione si occupano dei servizi di gestione dei rifiuti urbani, ha condiviso la struttura e la forma della Carta della Qualità, ratificando uno standard che è poi stato personalizzato sulla base delle singole esperienze.



## COME CONTATTARCI



SITO WEB e  
POSTA ELETTRONICA  
[www.ambienteservizi.net](http://www.ambienteservizi.net)  
[servizioclienti@ambienteservizi.net](mailto:servizioclienti@ambienteservizi.net)



APPLICAZIONE  
SMARTPHONE  
**Ambiente Servizi**  
su Google Play e  
su App Store



NUMERO  
VERDE  
**800.774.728**  
da lunedì a venerdì 9-13  
da lunedì a giovedì 14-17



SERVIZIO DI  
SPORTELLO  
**via Clauzetto 15**  
**San Vito al Tagliamento**  
su prenotazione

# Customer Satisfaction 2023



## Avviata l'indagine sulla soddisfazione degli utenti

**PARTECIPA ANCHE TU  
ALL'INDAGINE SULLA  
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.  
CI AIUTERAI A MIGLIORARE I SERVIZI!**

# SIAMO TUTTO ORECCHI!



**Vai sul sito di Ambiente Servizi oppure inquadra il QR code con il tuo smartphone e partecipa all'indagine compilando il breve questionario. C'è tempo fino al 15 maggio. Gli esiti dell'indagine saranno pubblicati su [WWW.AMBIENTESERVIZI.NET](http://WWW.AMBIENTESERVIZI.NET)**

Ambiente Servizi ha avviato a fine marzo una indagine rivolta a tutte le circa 90 mila utenze servite nei 26 comuni della provincia, per sapere come la pensano riguardo svariati aspetti dei servizi svolti dall'azienda.

Con questa "customer satisfaction" la volontà dell'azienda è chiara: coinvolgere i cittadini nel processo di miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi rafforzando quell'attenzione e quella sensibilità riguardo il mondo dei rifiuti e della sostenibilità ambientale in generale che al giorno d'oggi risulta irrinunciabile.

Le risposte fornite verranno analizzate per individuare quali siano gli aspetti che gli utenti ritengono più critici e per i quali si auspica implicitamente un intervento con azioni correttive efficaci per far sì che il servizio si avvicini quanto più possibile alle esigenze di tutti. Anche i suggerimenti saranno molto utili per percepire al meglio quali sono le esigenze e quanto contribuirebbe ad un miglioramento complessivo del servizio.

Il questionario è disponibile sul sito aziendale, [www.ambienteservizi.net](http://www.ambienteservizi.net), ed è raggiungibile anche inquadrando il QRcode qui a fianco. L'indagine si concluderà il 15 maggio 2023.

Al progetto è stata data ampia visibilità attraverso i canali social (pagina Facebook, gruppi WhatsApp, avviso sulla App di Ambiente Servizi) e con la distribuzione di volantini come quello qui a fianco, sia porta a porta che nei centri di raccolta comunali.

Gli esiti e le misure che si intenderà adottare a fronte delle segnalazioni, verranno pubblicati sul sito aziendale e sul prossimo numero del magazine.

Grazie a chi contribuirà con le proprie risposte!