



BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ 2003

«Dire che il concetto di sostenibilità è una moda, è come affermare che la vita stessa delle organizzazioni, e di noi esseri umani, è superflua»

Kofi Annan
Segretario delle Nazioni Unite

Bilancio di sostenibilità 2003



Premessa

Questo primo bilancio di sostenibilità costituisce, a nostro parere, un valido documento in grado di evidenziare i punti di forza e di debolezza del Gruppo Serveco. Si tratta di uno strumento, certamente imperfetto e non esaustivo, nato per migliorarci e per condividere la nostra politica socio-ambientale con i protagonisti del nostro processo produttivo.

La redazione del bilancio ha tenuto conto della metodologia approntata dal GBS - Gruppo di studio per il bilancio sociale e delle Linee guida sul reporting di sostenibilità del GRI, Global Reporting Iniziative. Il documento scaturito si può chiamare "bilancio n. 0" poiché si è cercato soprattutto di elaborare una metodologia che, con il trascorrere del tempo, possa rendere più trasparenti i rapporti di Serveco con l'ambiente circostante e con gli tutti gli stakeholder.

Il bilancio di sostenibilità rappresenta, per noi, la certificazione di un profilo etico, l'elemento che legittima il nostro ruolo non solo in termini strutturali ma soprattutto morali agli occhi della comunità in mezzo alla quale ci troviamo ad operare. Si tratta di un momento per enfatizzare il nostro legame con il territorio, un'occasione per affermare il concetto di impresa come "buon cittadino", cioè un soggetto economico che perseguendo il proprio interesse prevalente contribuisce a migliorare la qualità della vita dei membri della società in cui è inserito.

Lo studio si è sviluppato considerando solo gli anni 2002 e 2003 e ci scusiamo per la mancanza di una vera serie storica ma preferiamo far riferimento a dati certi e non stimati.

Speriamo di soddisfare le vostre attese conoscitive. Buona lettura.



Lettera della direzione

**AVEVAMO UN SOGNO... E L'ABBIAMO REALIZZATO.
MA NON ABBIAMO SMESSO DI SOGNARE.**

«La soddisfazione delle esigenze della generazione presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future»: questa l'idea di fondo che ha mosso e accompagnato fin dalle origini (1987) l'attività della Serveco. Si tratta di un impegno che viene da lontano quando a parlare di sviluppo sostenibile erano solo pochi accademici.

Questo atteggiamento, unito alla cultura ambientale dei soci, ha portato allo sviluppo in azienda di attività indispensabili alla diffusione e realizzazione dei principi di sostenibilità in tutti i comparti dell'economia e della società civile puntando sempre al coinvolgimento di tutti i cittadini e di tutti gli attori sociali.

Nel corso degli anni ci ha sempre accompagnato la consapevolezza che per essere un'impresa eccellente è necessario non solo perseguire l'obiettivo della redditività ma coniugare quest'ultimo con comportamenti in grado di instaurare un senso di fiducia nei confronti della società, dell'ambiente circostante e fra i diversi portatori di interessi. Siamo convinti che questo bilancio di sostenibilità, si spera il primo di una lunga serie, sia realmente uno strumento indispensabile per tendere a quel miglioramento continuo che ci permette di esistere e di crescere.

Le tante attività (raccolte differenziate e valorizzazione dei rifiuti, bonifiche di siti contaminati, ...) sviluppate fino ad oggi dalla Serveco rappresentano la realizzazione concreta di un sogno. Ai clienti, fornitori, dipendenti e a tutti coloro che hanno contribuito all'avverarsi di questo sogno, un sincero grazie.

La Direzione

Identità aziendale



La storia



..... 1987	Anno di costituzione di Serveco S.a.s. Nei primi anni i servizi erogati erano limitati alla raccolta e al trasporto dei rifiuti R.U.P. (farmaci scaduti, pile esauste e "T" e/o "F")
..... 1989	Apertura dell'impianto di stoccaggio e trattamento preliminare dei rifiuti
..... 1991	Trasformazione della società da società in accomandita semplice a società a responsabilità limitata
..... 1993	Attivazione dei servizi di raccolte differenziate urbane di materiali recuperabili (carta, vetro, lattine) e di raccolte rifiuti speciali presso piccole e medie imprese
..... 1995	Serveco attiva i servizi di bonifica ambientale
..... 1997	Apertura dell'impianto di trattamento dei pneumatici fuori uso a Massafra (TA)
..... 1998	Costituzione della società controllata Recsel S.r.l.
..... 1999	<ul style="list-style-type: none">• Si ampliano ulteriormente le attività esercitate. La società si specializza in servizi di igiene urbana;• Certificazione UNI EN ISO 9001:2000 dal RINA;
..... 2001	Nuova sede amministrativa in Montemesola (TA)
..... 2002	Certificazione UNI EN ISO 14001:1996 dal RINA
..... 2003	Costituzione della società collegata SINNIA- Sinni Ambiente S.r.l.

Identità aziendale

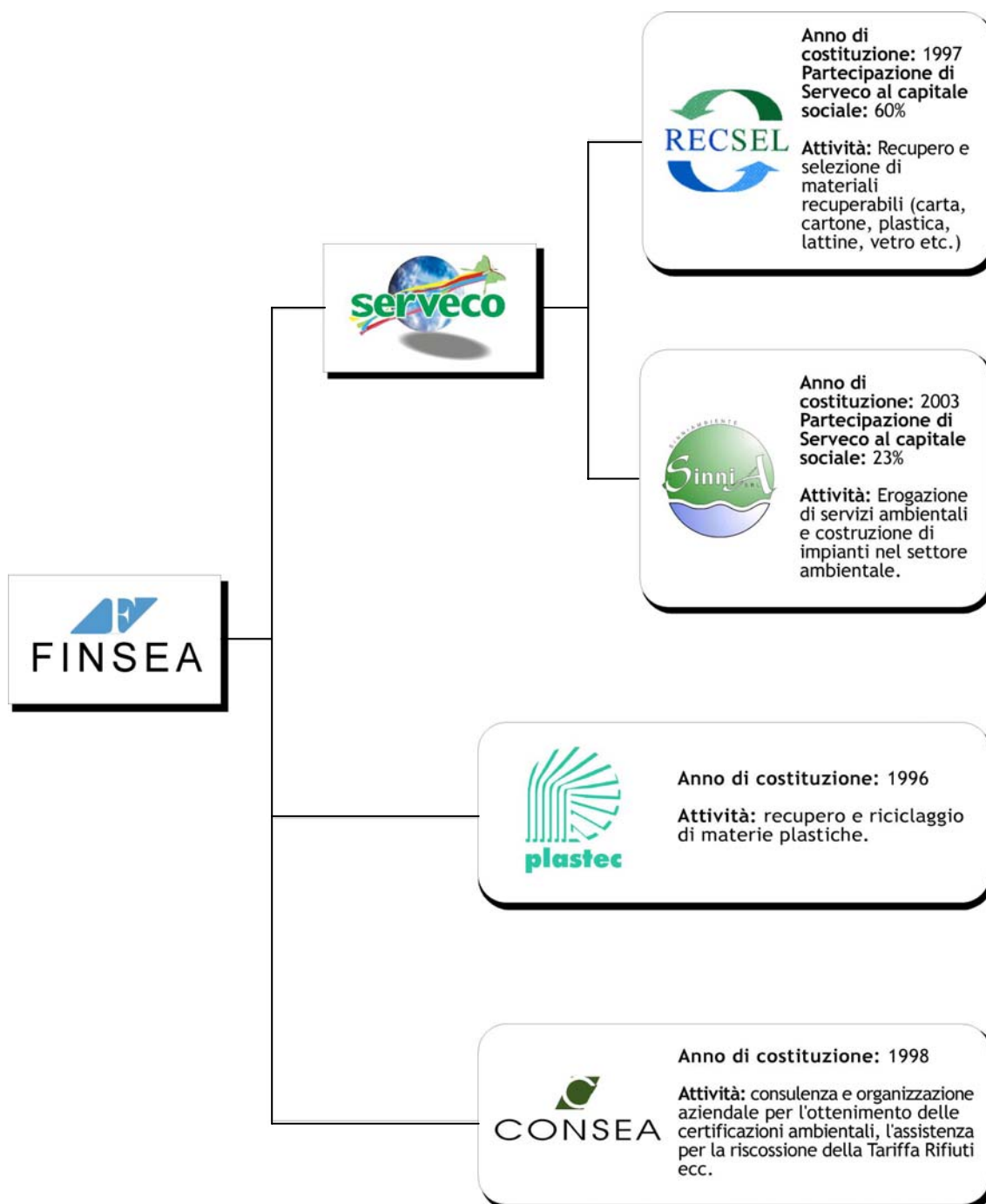
Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

La storia

Finsea S.r.l. è una società finanziaria che funge da capogruppo di più imprese tutte operanti nel settore dei servizi ecologici ed ambientali tra cui Serveco S.r.l.. Serveco, inoltre, è a sua volta a capo di un gruppo.



Identità aziendale

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

In questo documento si esamina solo il gruppo Serveco con esclusione di Sinnia che è stata costituita il 30 dicembre 2003. Per ogni singola analisi l'arco temporale di riferimento è l'anno solare.

Le sedi e l'assetto istituzionale

Sedi del Gruppo

- **Martina Franca (TA)** - Sede legale in via Gaetano Grassi, 23 della società Serveco.

- **Taranto** - Sede Legale in contrada Lariccia della società Recsel S.r.l.

- **Montemesola (TA)** - Sede amministrativa di Serveco e Recsel con annesso impianto per il rimessaggio della società Serveco.

- **Martina Franca (TA)** - Impianto per l'attività di deposito preliminare e trattamento di Rifiuti Speciali Pericolosi e Non Pericolosi

- **Massafra (TA)** - Impianto per l'attività di recupero dei pneumatici fuori uso e altri materiali in gomma non clorurata

- **Maruggio (TA)** - Deposito automezzi e attrezzature per il servizio di igiene urbana comunale.

- **San Vito dei Normanni (TA)** - Deposito automezzi e attrezzature per il servizio di igiene urbana comunale

- **Palagiano (TA)** - Deposito automezzi e attrezzature per il servizio di igiene urbana comunale

- **Monteiasi (TA)** - Deposito automezzi e attrezzature per il servizio di igiene urbana comunale

- **Faggiano (TA)** - Deposito automezzi e attrezzature per il servizio di igiene urbana comunale

- **Avetrana (TA)** - Deposito automezzi e attrezzature per il servizio di igiene urbana comunale

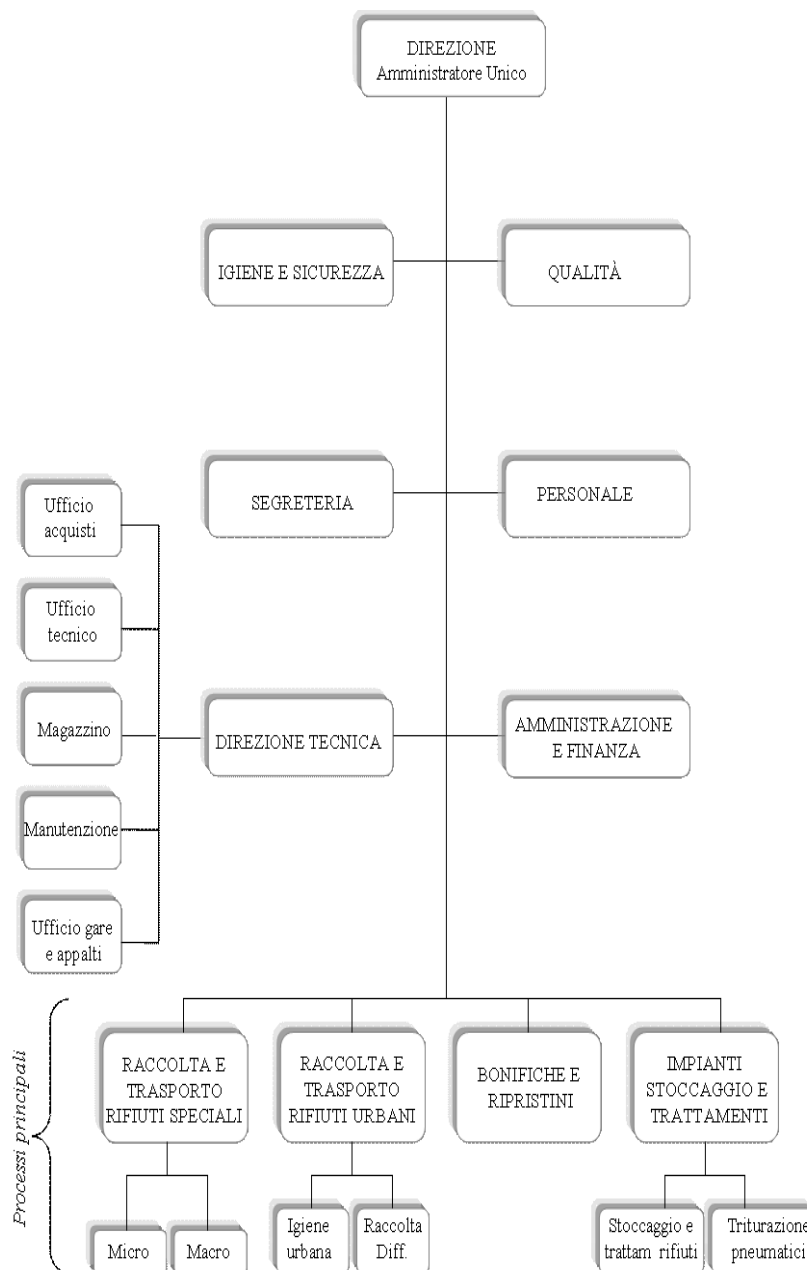
Assetto istituzionale di Serveco

Amministratore Unico: Pietro Vito Chirulli

Direttore Tecnico: Carmelo Marangi

Collegio Sindacale: Angelo Ricci, Anna Maria Brancaccio, Antonia Lisi, Maria C. Lacarbonara (sindaco supplente), Antonio Ricci (sindaco supplente).

La struttura operativa



Al vertice della struttura operativa vi è l'amministratore unico nonchè rappresentante legale che pianifica, coordina e controlla l'attività nel suo complesso. A fornire assistenza sia alla direzione che alle singole divisioni ci sono più staff, ognuno dei quali specializzati in una o più funzioni (igiene e sicurezza, qualità, segreteria, personale, direzione tecnica, amministrazione e finanza). Alla direzione tecnica, inoltre, è affidata, la supervisione di altre aree cioè l'ufficio acquisti, l'ufficio tecnico, il magazzino, la manutenzione e l'ufficio gare e appalti. Infine, vi sono i processi principali, ognuno dei quali ha un responsabile che risponde direttamente dell'operato sia all'amministratore sia al direttore tecnico.

Performance economica




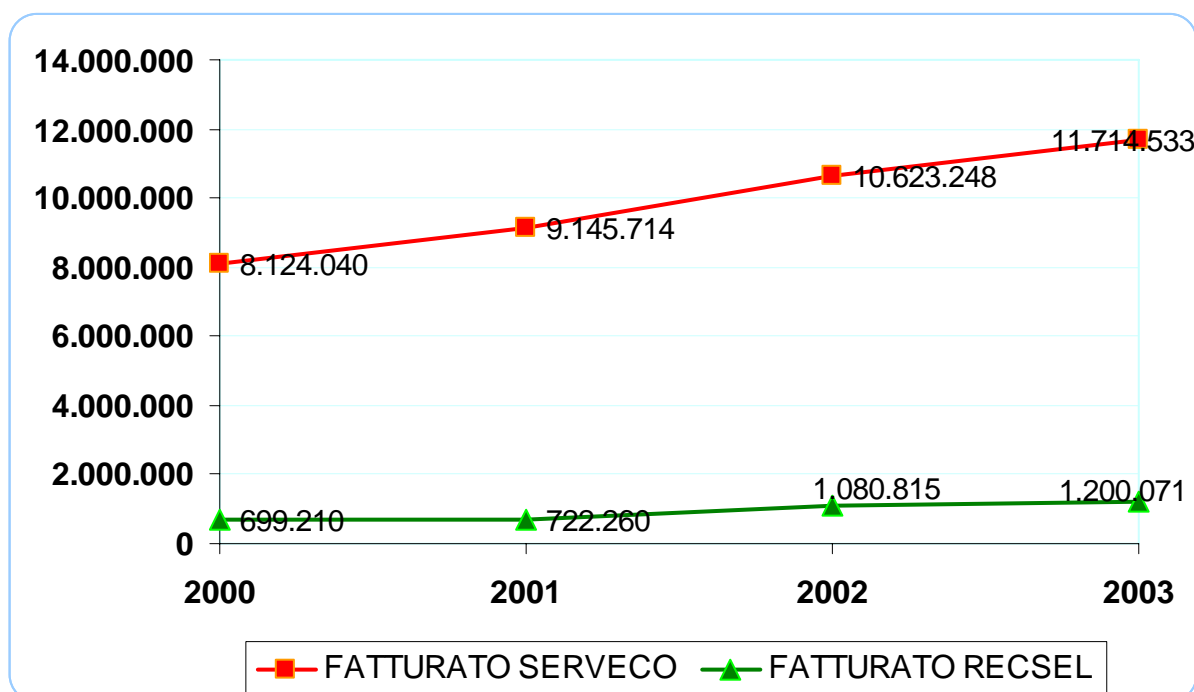
A close-up, slightly blurred image of a table with numerical values. The table has a light blue background and dark blue grid lines. The visible values are:

	+2.000
	+5.000
	+1.500
	+1.125
	+1.062

Informazioni economiche

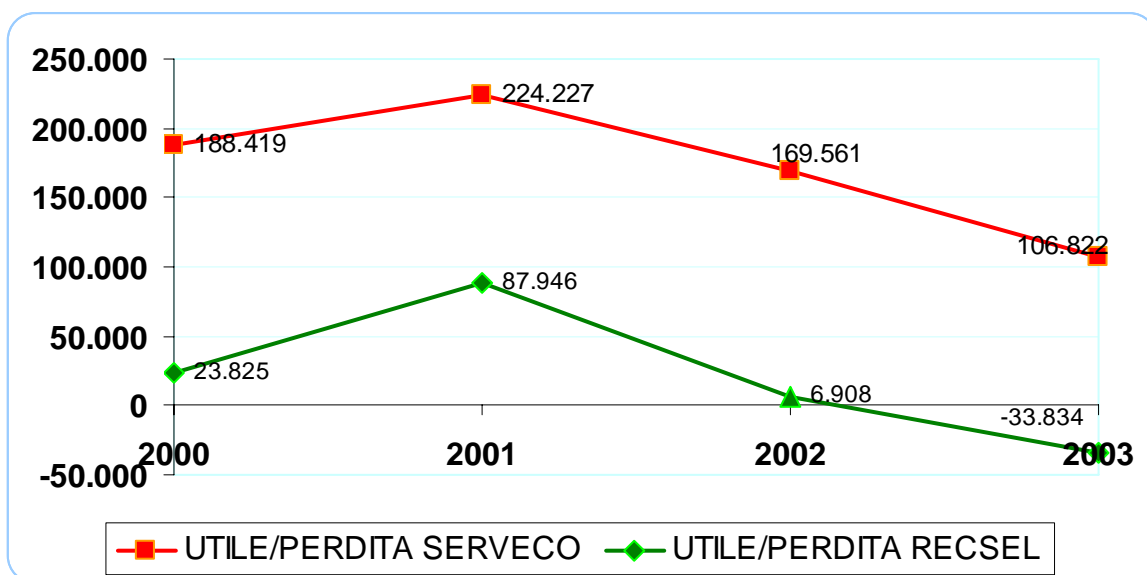
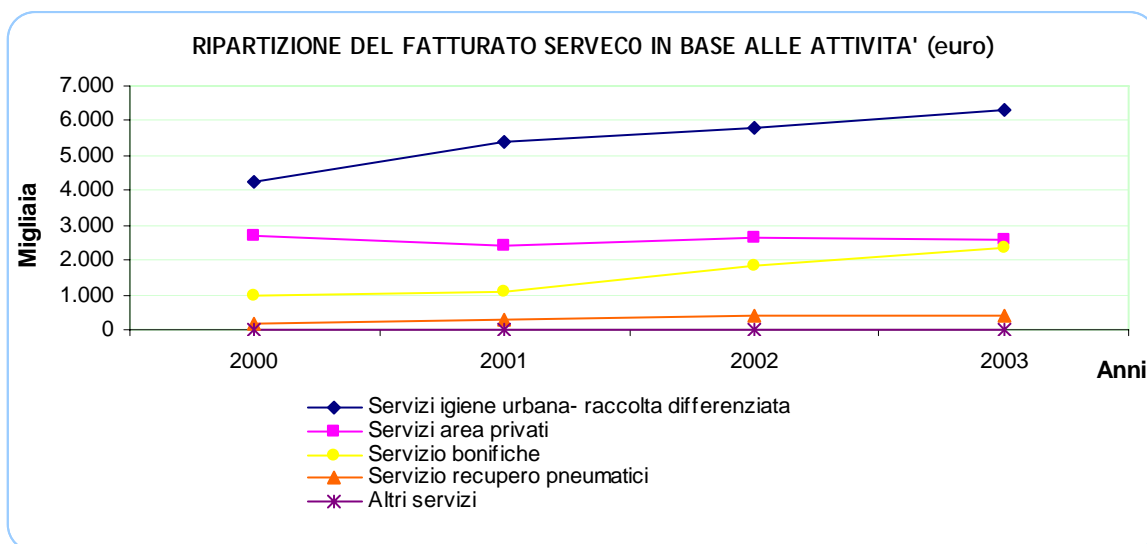
Nella presente sezione riporteremo solo le principali informazioni relative alla situazione economica, finanziaria e patrimoniale del gruppo Serveco rinviando ulteriori curiosità alla lettura dei bilanci d'esercizio molto dettagliati.

DATI ANNO 2003		
		
CAPITALE SOCIALE	2.013.721 €	156.000 €
FATTURATO	11.714.533 €	1.200.071 €
UTILE/PERDITA D'ESERCIZIO	106.822 €	-33.834 €



Le società del Gruppo Serveco presentano ricavi delle vendite in costante crescita nel corso degli ultimi anni.

Serveco ripartisce i propri ricavi in riferimento a 4 tipologie di servizi erogati. Quasi tutti i settori (ad eccezione del settore dei servizi ai privati che ha avuto una flessione impercettibile) hanno avuto nel corso degli ultimi quattro anni un andamento crescente portando il fatturato complessivo dell'anno 2003 ad un incremento del 30,65% rispetto all'anno 2000.



Le due società hanno chiuso i propri bilanci sempre con risultati positivi. L'anno 2003 risulta essere per Recsel S.r.l. un'eccezione dovuta prevalentemente a forti aumenti dei costi del personale ed ai necessari lavori di manutenzione degli impianti tecnologici e delle attrezzature.

Identità azienda

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

Risultati di gestione

Conto economico riclassificato

	<u>Valori 2003 SERVECO S.r.l.</u>	
FATTURATO		11.714.533
Materie prime, suss. e merci	-	1.056.938
Costi per servizi	-	5.514.920
Godimento di beni di terzi	-	659.775
Variazione rimanenze merci		124.609
VALORE AGGIUNTO		4.607.509
Costi del personale	-	3.489.975
MARGINE OPERATIVO LORDO		1.117.534
Ammortamenti	-	429.157
Svalutazioni	-	0,00
MARGINE OPERATIVO NETTO		688.377
Oneri diversi	-	106.955
Altri ricavi e proventi		66.279
RISULTATO OPERATIVO		647.701
Oneri finanziari	-	206.541
Proventi finanziari		8.683
RISULTATO ANTE GEST. STR.		449.843
Oneri straordinari	-	81.591
Proventi straordinari		108.154
RISULTATO ANTE IMPOSTE		476.406
Imposte sul reddito	-	369.584
UTILE NETTO D'ESERCIZIO		106.822

Stato patrimoniale riclassificato

	<u>Valori 2003 SERVECO S.r.l.</u>	
ATTIVO		
Disponibilità liquide		79.072
Crediti a breve termine		7.645.251
Crediti a medio-lungo termine		-
Rimanenze		190.949
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE		7.915.272
TOTALE IMMOBILIZZATO		3.632.794
CREDITI VERSO SOCI		263.000
TOTALE ATTIVITA'		11.811.066
PASSIVO E PATRIMONIO NETTO		
Passivo corrente		8.336.706
Debiti a medio-lungo termine		937.061
TOTALE DEBITI		9.273.767
Capitale sociale		2.013.721
Riserve		251.893
Utili a nuovo		164.863
Utile d'esercizio		106.822
TOTALE PATRIMONIO NETTO		2.537.299
TOTALE PASSIVITA' E NETTO		11.811.066

Identità azienda

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

Valore aggiunto

Il calcolo del valore aggiunto permette di misurare la ricchezza prodotta dall'impresa in riferimento ai suoi interlocutori. La riclassificazione riportata sotto ha le proprie basi nei principi elaborati dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) attraverso i quali si giunge ad una ripartizione del maggior valore prodotto tra i diversi destinatari finali. Nel caso di Serveco S.r.l. il valore aggiunto dal 2001 sino al 2003 è aumentato di oltre 1,3 milioni di euro.

Valore aggiunto globale di Serveco S.r.l. (valori in euro)

	2003	2002	2001
A) Valore della produzione	11.905.421	10.727.974	9.184.921
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	11.714.533	10.618.248	9.128.154
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	75.637	13.303	-695
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	48.972	38.333	0
4. Altri ricavi e proventi	66.279	58.090	57.462
B) Costi intermedi della produzione	7.030.779	6.373.184	5.639.296
6. Consumi di materie prime, Consumi di materie sussidiarie, Consumi di materie di consumo, costi di acquisto di merci (o Costo delle merci vendute)	1.056.938	936.037	881.548
7. Costi per servizi	5.280.667	4.845.332	4.145.618
8. Costi per godimento di beni di terzi	659.775	554.921	571.299
9. Accantonamenti per rischi	0	0	0
10. Altri accantonamenti	0	0	0
11. Oneri diversi di gestione	33.399	36.895	40.831
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	4.874.642	4.354.790	3.545.625
C. Componenti accessori e straordinari	35.246	99.796	285.352
12. +/- Saldo gestione accessoria Ricavi accessori - Costi accessori	8.683	4.196	1.284
13. +/- Saldo gestione straordinari Ricavi straordinari - Costi straordinari	108.154 -81.591	113.832 -18.232	299.360 -15.292
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	4.909.888	4.454.586	3.830.977
- Ammortamenti	429.157	664.772	712.516
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	4.480.731	3.789.814	3.118.461

Identità azienda

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

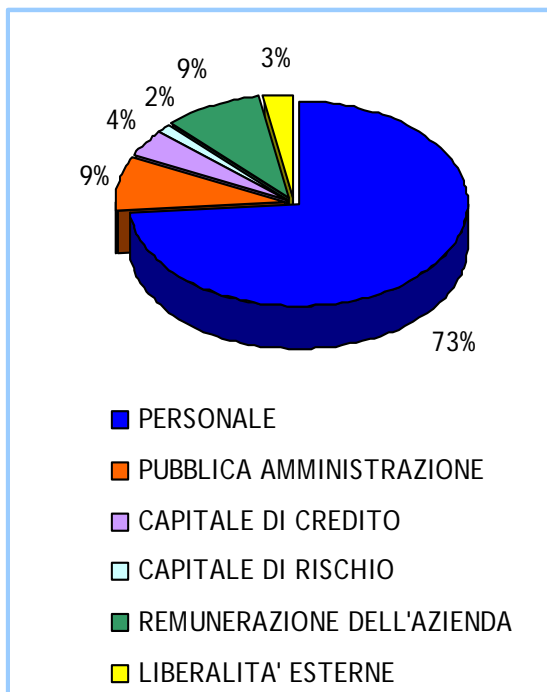
PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO	2003	2002	2001
A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE			
Personale dipendente			
Remunerazioni dirette	2.865.009	2.510.426	2.023.434
Remunerazioni indirette	613.987	347.011	269.745
Personale non dipendente			
Remunerazione dirette	118.818	121.876	121.902
Remunerazione indirette	10.979	11.266	11.235
<i>Totale</i>	<i>3.608.793</i>	<i>2.990.579</i>	<i>2.426.316</i>
B) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE			
Imposte dirette sul reddito	369.584	342.465	269.121
Imposte indirette sul reddito	53.414	57.616	72.862
- contributi c/esercizio	-	-31.081	-12.993
<i>Totale</i>	<i>422.998</i>	<i>369.000</i>	<i>328.990</i>
C) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO			
Oneri per capitale a breve termine	153.144	139.774	82.528
Oneri per capitale a lungo termine	53.397	50.627	39.996
<i>Totale</i>	<i>206.541</i>	<i>190.401</i>	<i>122.524</i>
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO			
Dividendi	77.451	116.176	0
<i>Totale</i>	<i>77.451</i>	<i>116.176</i>	<i>0</i>
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA			
Variazione riserve	29.371	53.385	224.227
<i>Totale</i>	<i>29.371</i>	<i>53.385</i>	<i>224.227</i>
F) LIBERALITA' ESTERNE			
Liberalità	135.577	70.273	16.405
<i>Totale</i>	<i>135.577</i>	<i>70.273</i>	<i>16.405</i>
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	4.480.731	3.789.814	3.118.462

Identità azienda

Performance economica

Performance ambientale

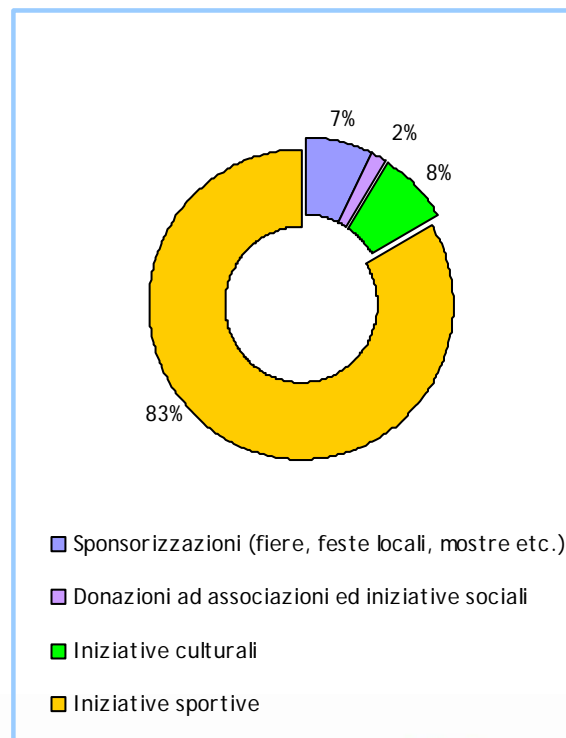
Performance sociale



Il grafico mostra chiaramente la distribuzione nel corso dell'anno 2003 del maggior valore prodotto dall'impresa Serveco.

Il 73% delle risorse distribuite tra i vari portatori di interesse, ben 3,6 milioni di euro circa, sono state convogliate verso i lavoratori della società. Il 9% invece, viene assorbito dalle imposte e dagli accantonamenti a riserva.

Ben il 3% del maggior valore prodotto viene distribuito alla società civile mediante erogazioni liberali.



In riferimento alle liberalità distribuite bel l'83% è stato destinato alla copertura di iniziative sportive. La restante parte è stata ripartita tra iniziative culturali, sponsorizzazione di eventi e donazioni ad associazioni ed iniziative sociali.



Identità azienda

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

Valore aggiunto globale di Reessel S.r.l. (valori in euro)

	2003	2002	2001
A) Valore della produzione	1.241.304	1.116.682	762.635
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.200.071	1.080.815	710.123
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	11.158	6.697	7.346
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0	0
4. Altri ricavi e proventi	30.075	29.170	45.166
B) Costi intermedi della produzione	580.884	553.644	317.170
6. Consumi di materie prime, Consumi di materie sussidiarie, Consumi di materie di consumo, costi di acquisto di merci (o Costo delle merci vendute)	95.850	136.282	41.755
7. Costi per servizi	386.697	319.146	208.850
8. Costi per godimento di beni di terzi	88.630	96.645	65.007
9. Accantonamenti per rischi	0	0	0
10. Altri accantonamenti	0	0	0
11. Oneri diversi di gestione	9.707	1.571	1.558
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	660.420	563.038	445.465
C. Componenti accessori e straordinari	12.653	9.029	70.916
12. +/- Saldo gestione accessoria Ricavi accessori - Costi accessori	15.055	9.029	1.674
13. +/- Saldo gestione straordinari Ricavi straordinari - Costi straordinari	0 -2.402	0 0	70.214 -972
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	673.073	572.067	516.381
- Ammortamenti	117.712	116.343	137.421
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	555.361	455.724	378.960

PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO	2003	2002	2001
A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE			
Personale dipendente			
Remunerazioni dirette	446.205	347.470	197.756
Remunerazioni indirette	61.499	39.702	9.671
Personale non dipendente			
Remunerazione dirette	21.164	12.395	12.395
Remunerazione indirette	1.985	1.168	1.168
<i>Totale</i>	<i>530.853</i>	<i>400.735</i>	<i>220.990</i>
B) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE			
Imposte dirette sul reddito	20.727	23.880	49.599
Imposte indirette sul reddito	554	1.120	430
- contributi c/esercizio	0	0	0
<i>Totale</i>	<i>21.281</i>	<i>25.000</i>	<i>50.029</i>
C) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO			
Oneri per capitale a breve termine	33.256	17.914	10.923
Oneri per capitale a lungo termine	2.361	5.071	9.071
<i>Totale</i>	<i>35.617</i>	<i>22.985</i>	<i>19.994</i>
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO			
Dividendi	0	0	0
<i>Totale</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA			
Variatione riserve	-33.834	6.908	87.947
<i>Totale</i>	<i>-33.834</i>	<i>6.908</i>	<i>87.947</i>
F) LIBERALITA' ESTERNE			
Liberalità	1.000	96	0
<i>Totale</i>	<i>1.000</i>	<i>96</i>	<i>0</i>
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	554.917	455.724	378.960

Performance ambientale



Introduzione

«Il nostro operato quanto e come incide sull'ambiente circostante? Le nostre aziende cosa hanno fatto, fanno e faranno per migliorare questo tipo di interazione?». Da queste domande parte l'analisi del presente report inteso, quindi, più come strumento incentrato sull'aspetto qualitativo delle prestazioni che su quello reddituale.

In questa sezione ci siamo ripromessi di dare il più possibile delle risposte esaurienti a questi due quesiti nella speranza che tutti voi possiate contribuire al nostro processo di crescita intesa soprattutto come creazione di valore in mondo responsabile ed ecologicamente compatibile.

Per la performance ambientale non abbiamo fatto alcun riferimento a linee guide e lo studio passa in rassegna le singole attività esercitate e i diversi siti e impianti di cui ci serviamo.

Attività del Gruppo Serveco



SERVIZI DI IGIENE URBANA E RACCOLTE DIFFERENZIATE URBANE

Raccolta e trasporto di Rifiuti Solidi Urbani e rifiuti assimilabili agli urbani - raccolta e trasporto di materiali recuperabili (carta, plastica, etc.) e rifiuti urbani pericolosi (R.U.P.).



SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI SPECIALI DA PRIVATI

Raccolta, trasporto, trattamento, smaltimento/recupero di rifiuti industriali sia da piccole e medie imprese (servizio di *microraccolta*) sia di grandi imprese (servizio di *macroraccolta*).



SERVIZI DI BONIFICHE AMBIENTALI

Bonifiche di materiali contenenti amianto, Bonifiche di impianti industriali da PCB/PCT, cromo VI, e altri materiali inquinanti e bonifiche di siti inquinati in genere.

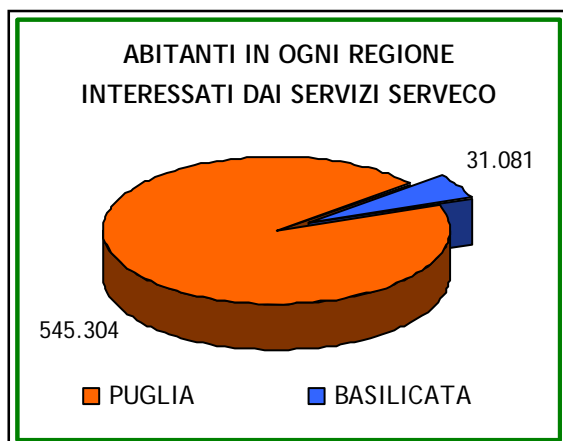
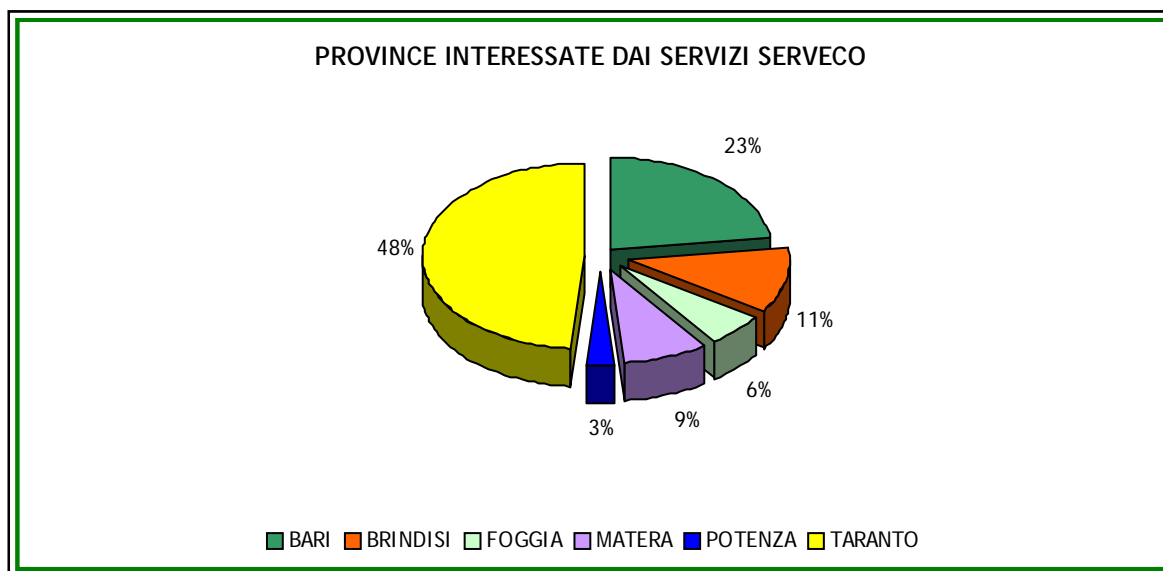


SERVIZIO DI RECUPERO PENUMATICI

Attività di messa in riserva e trattamento meccanico di pneumatici fuori uso e altri materiali in gomma non clorurata da avviare a recupero energetico come combustibile alternativo.

Servizi di igiene urbana e raccolte differenziate

I servizi di igiene urbana e le raccolte differenziate rappresentano il fiore all'occhiello della Serveco Srl nonché i primi settori ad essere implementati e attivati.



CONTRATTO	N° COMUNI	
	Anno 2003	Anno 2002
R.D.	26	37
R.S.U.	9	9

Nove, nel 2003, i comuni interessati da servizi completi di igiene urbana mentre in diciotto si è svolta solamente attività di raccolta differenziata. Si sono erogati, inoltre, servizi di raccolta differenziata dei rifiuti in otto enti locali per conto di altre imprese. Si è registrato, rispetto al 2003, un lieve ridimensionamento dei comuni serviti a causa di appalti scaduti e non più aggiudicati alla Serveco.

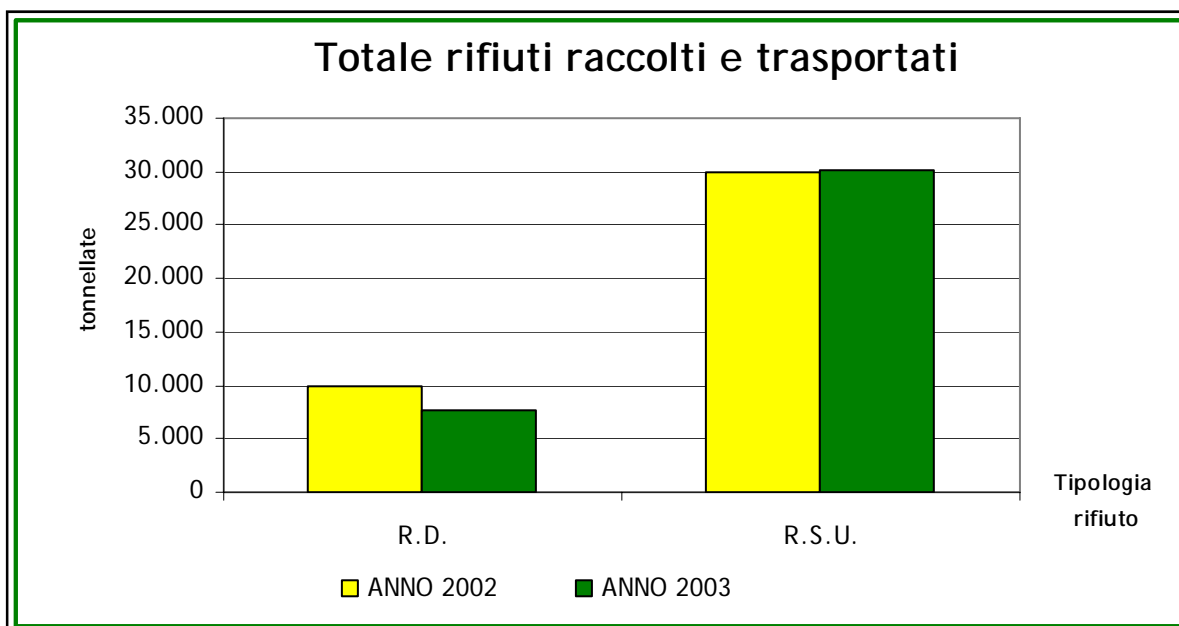
Il bacino d'utenza, invece, ricopre quasi tutte le province pugliesi (ad eccezione della provincia di Lecce) e si espande fino alla vicina Basilicata.

Le province maggiormente servite sono quella di Taranto con 17 enti locali e quella di Bari con 8.

I cittadini interessati dai nostri servizi sono stati 576.385 (797.425 nel 2002) di cui il 95% risiede in Puglia.

Nel 2003 la raccolta e il trasporto di rifiuti dagli enti locali è stata pari a **30.164 tonnellate di R.S.U.** e **7.606 tonnellate di rifiuti di R.D.** Sicuramente una quantità inferiore di rifiuti differenziati rispetto all'anno precedente ma se si rapportano tali quantitativi ad ogni singolo cittadino possiamo affermare che si è verificato un incremento annuo pari ad 1 Kg per persona.

RACCOLTA RIFIUTO PER ABITANTE (tonnellate)		
TIPO	ANNO 2002	ANNO 2003
R.D.	0,012	0,013
R.S.U.	0,052	0,052

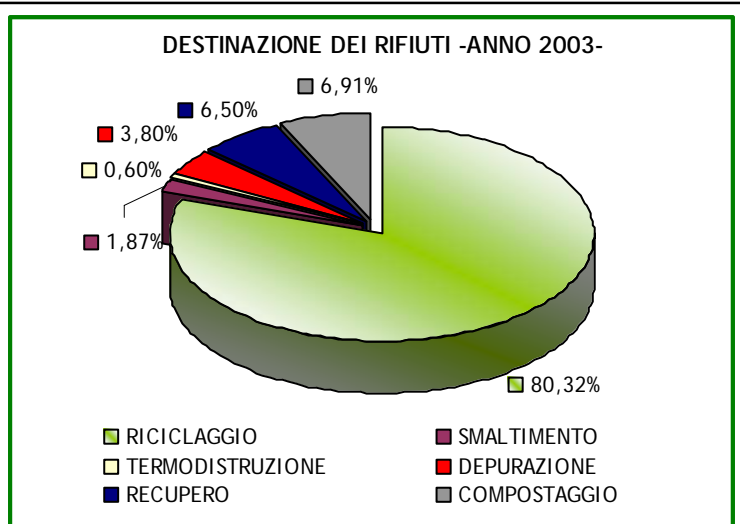


I rifiuti derivanti dalle raccolte differenziate sono suddivisibili in ben 22 materiali e i maggior quantitativi raccolti sono attribuibili alla carta e al cartone, al vetro, agli imballaggi in plastica e imballaggi misti.

TIPOLOGIA RIFIUTO	COMUNI CON SERVIZI DI IGIENE URBANA COMPLETA [t]	COMUNI CON SERVIZI DI SOLA R.D. [t]	TOTALE [t]
ACQUE DI LAVAGGIO	267,09	21,58	288,67
BIODEGRADABILI (sfalci e potature)	332,16	0,00	332,16
CAROGNE ANIMALI	0,08	2,16	2,24
CARTA E CARTONE	1.612,70	1.633,69	3.246,38
CIMITERIALI	6,81	14,54	21,35
FARMACI SCADUTI	3,15	13,54	16,69
IMBALLAGGI IN PLASTICA	219,20	446,37	665,58
IMBALLAGGI METALLICI	40,85	41,12	81,97
IMBALLAGGI MISTI	68,30	486,18	554,48
INDUMENTI USATI	8,88	14,53	23,41
INGOMBRANTI	444,48	39,98	484,46
LEGNO	115,76	94,05	209,81
OLI VEGETALI	0,19	0,00	0,19
ORGANICO (rifiuti di cucine e mense)	0,00	193,20	193,20
PILE/BATTERIE	7,45	17,89	25,34
PNEUMATICI FUORI USO	17,85	0,00	17,85
RIFIUTI CONTENENTI AMIANTO	1,86	1,31	3,17
RIFIUTI INERTI	100,96	4,76	105,72
"T" e/o "F"	1,81	3,86	5,67
TONER PER STAMPANTI	0,01	0,02	0,03
TUBI FLUORESCENTI E NEON	0,07	0,00	0,07
VETRO	504,13	823,28	1.327,41
TOTALE	3.753,77	3.852,06	7.605,83

Se si escludono i rifiuti solidi urbani interamente conferiti in discarica i restanti quantitativi di rifiuti derivanti dai servizi di R.S.U. e R.D. sono per lo più destinati al riciclaggio. Solo l'1,87% finisce in discarica.

Negli ultimi anni sta assumendo un'importanza rilevante il rifiuto organico destinato alla produzione di compost.



I sistemi di raccolta dei rifiuti sono diversi e a volte si utilizzano più soluzioni per lo stesso comune per soddisfare al meglio le esigenze della cittadinanza nella speranza che tutto ciò conduca ad un aumento e ad un'ottimizzazione della raccolta differenziata dei rifiuti urbani.

SISTEMA DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	IMPIEGO
CAMPANE (2 Mc)	Grandi contenitori da 2 mc utilizzati per la raccolta del vetro, delle lattine, della carta e della plastica.
CONTENITORI (240 l.)	Contenitori da 240 litri per la raccolta del materiale organico, dei R.U.P. e per vetro/lattine
PORTA A PORTA	Sistema che prevede la distribuzione presso le abitazioni di sacchetti che sono successivamente ritirati dagli operatori. I sacchetti possono anche essere dotati di codice a barre con il quale vi è l'identificazione dell'utente. In tal caso si parla di "porta a porta intelligente".
ISOLE ECOLOGICHE	Sito presso il quale i cittadini del comune che ha adottato tale sistema si possono recare e conferire la propria raccolta differenziata.



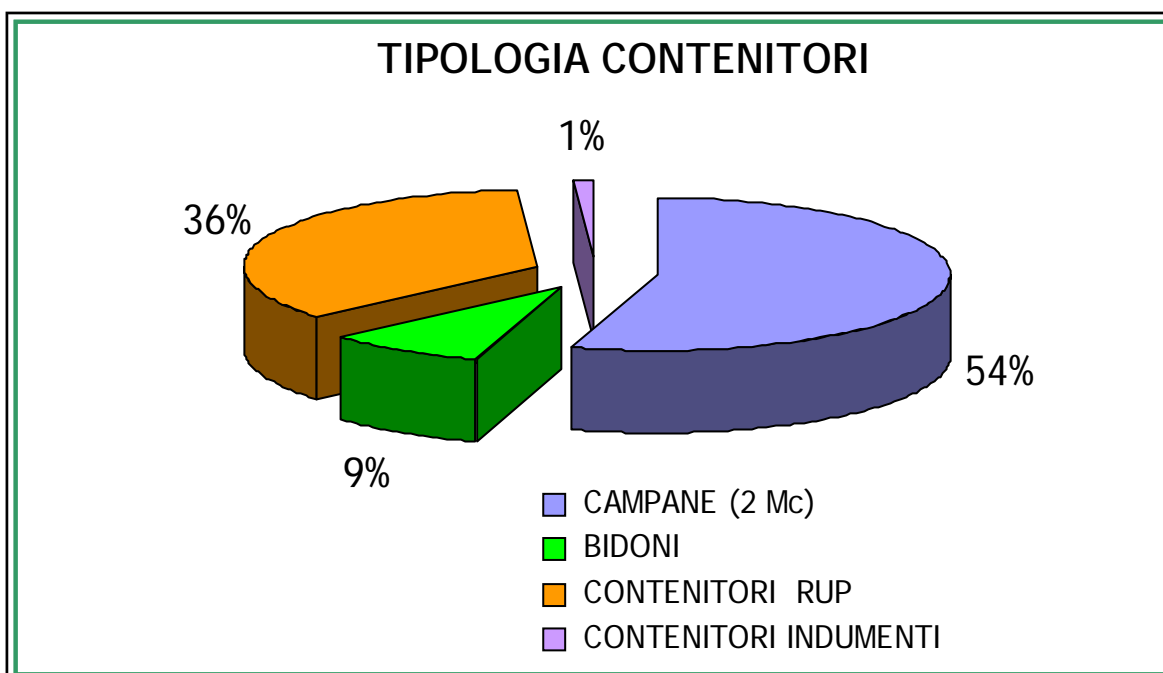
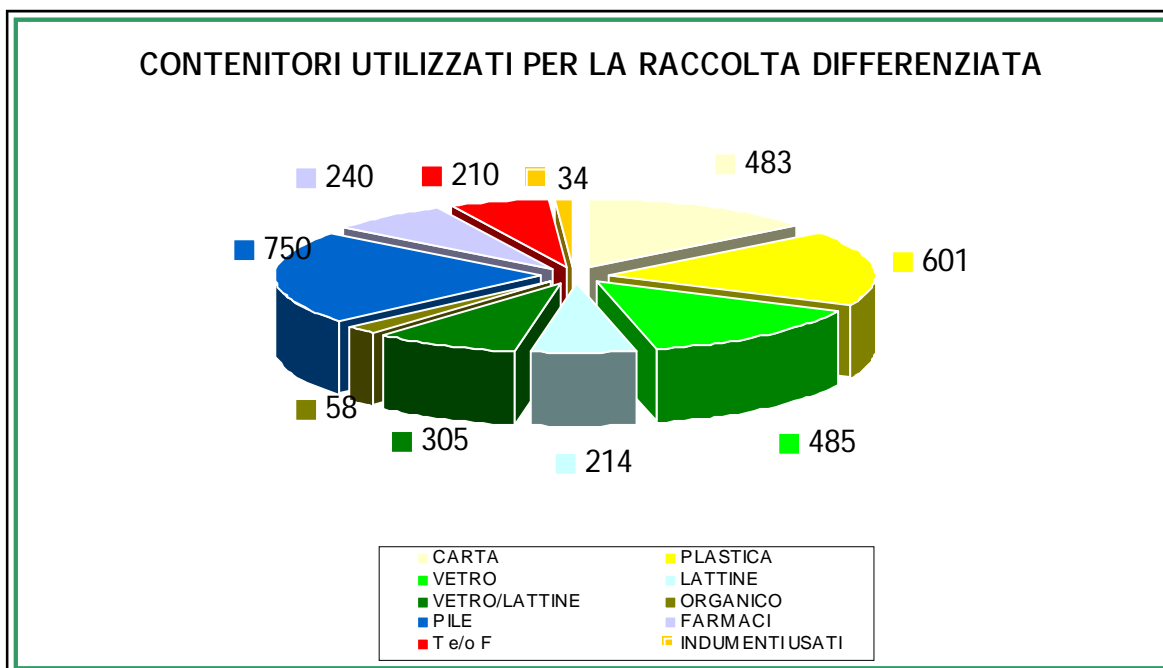
Identità aziendale

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

Quasi tutti i comuni ricorrono a sistemi di raccolta a "campane" e con contenitori da 240 litri. Il "porta a porta" è stato utilizzato nel 2003 in 11 comuni e in 5 di essi si è utilizzato un sistema identificativo dell'utente basato su talloncini colorati con codice a barre. Tre sono le isole ecologiche: Grottaglie (Ta), Palagiano (Ta) e San Vito dei Normanni (Br).



L'84% dei contenitori è posizionato all'esterno in aree aperte a tutti mentre circa 500 contenitori sono stati posizionati all'interno di enti pubblici e di negozi (ad esempio i contenitori per i R.U.P.)

Identità aziendale

Performance economica

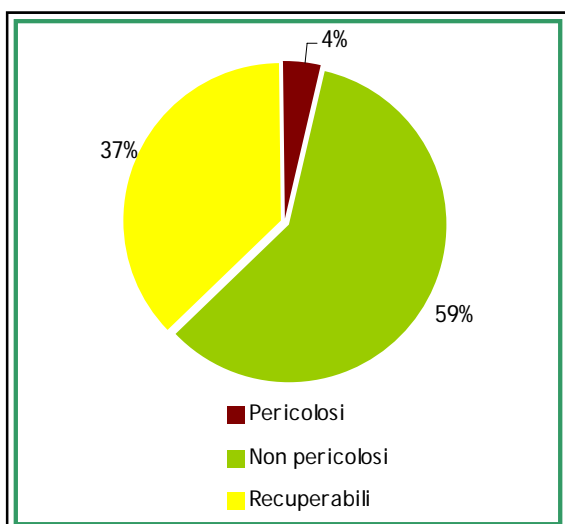
Performance ambientale

Performance sociale

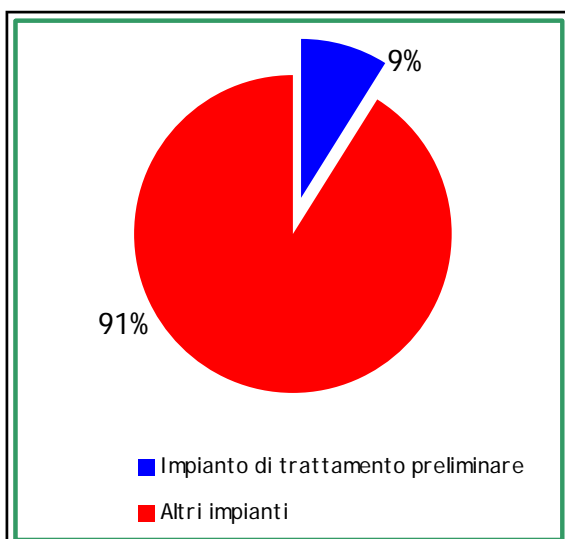
Macro&Micro raccolta

Macroraccolta

L'attività prevede il ritiro, il trasporto, il deposito preliminare, il trattamento e infine lo smaltimento/recupero dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi. È svolta presso circa 40 grandi imprese, centri commerciali, aziende sanitarie, enti e amministrazioni militari e civili. Nel 2003 sono stati ritirati 12.207 tonnellate di rifiuti e più della metà di essi non sono pericolosi.



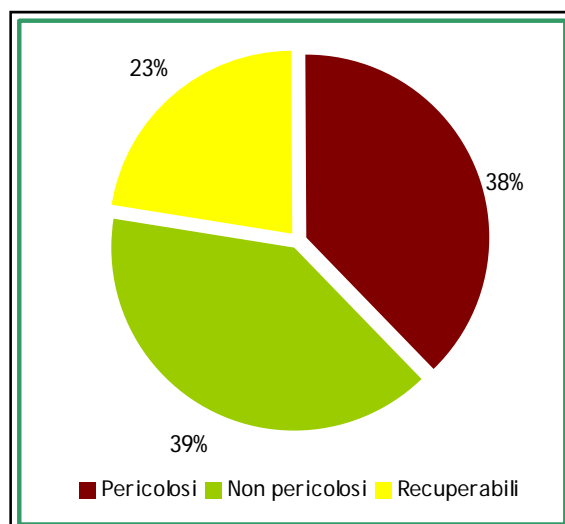
In riferimento alla loro destinazione solo il 9% di essi viene destinato nell'impianto di selezione di Recsel.



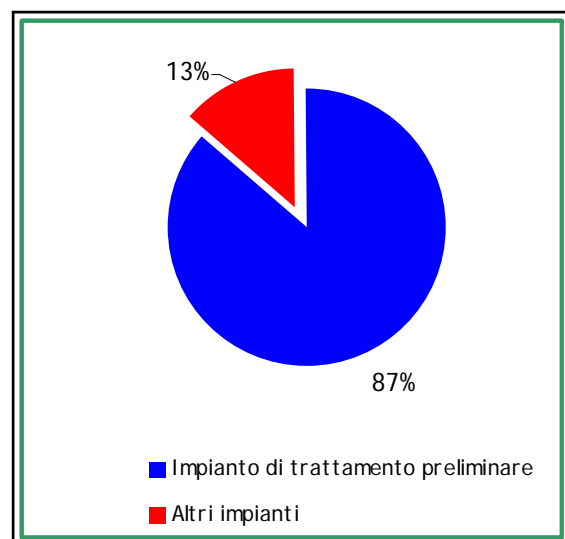
Microraccolta

L'attività prevede il ritiro, il trasporto, il deposito preliminare, il trattamento e infine lo smaltimento/recupero dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi da piccole e medie imprese.

Nel 2003 hanno usufruito di questo servizio 2.466 aziende per una raccolta complessiva di 2.287 tonnellate di rifiuti.



I rifiuti raccolti dalle piccole imprese sono trasportati prevalentemente all'impianto di stoccaggio e trattamento preliminare.



Identità aziendale

Performance economica

Performance ambientale

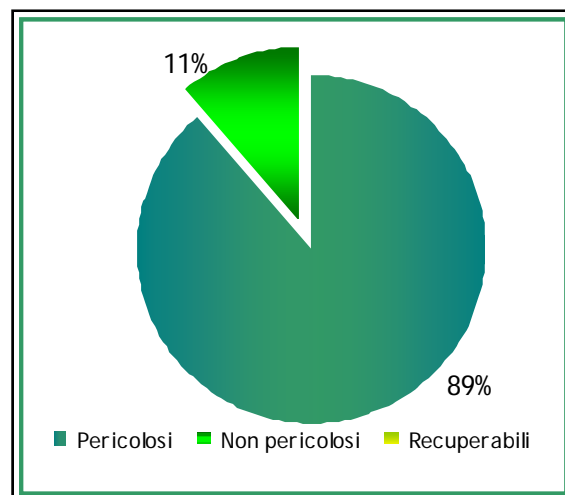
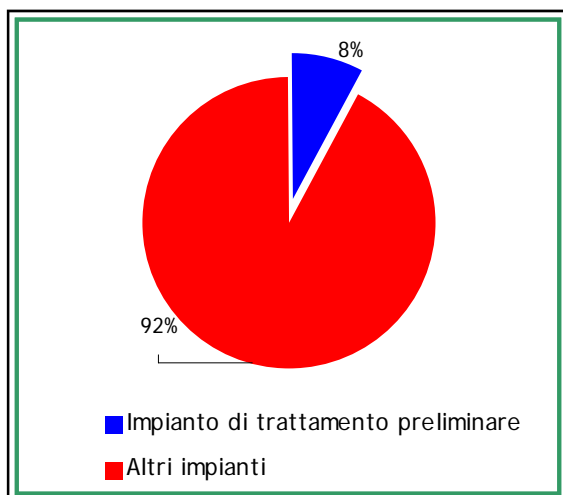
Performance sociale

Bonifiche ambientali e recupero pneumatici

Bonifiche ambientali

Serveco è specializzata in interventi di bonifica di siti inquinati nelle diverse matrici ambientali (suolo, acqua, aria). Nello specifico si tratta di bonifiche di impianti contenenti amianto e bonifiche di impianti industriali da PCB/PCT, cromo VI e altri materiali inquinanti. Nell'anno 2003 gli interventi eseguiti sono stati 182 (nel 2002 sono stati 112) provvedendo alla rimozione di ben 592 tonnellate di amianto compatto (pari a circa 39.500 mq di coperture) e 30 tonnellate di amianto friabile. Buona parte dei rifiuti che ne deriva sono pericolosi (275 tonnellate su un totale di 310).

Quasi tutti i rifiuti raccolti con questa attività sono conferiti in impianti diversi da quelli posseduti da Serveco.



Recupero pneumatici

Nel 2003 sono state raccolte 4.697 tonnellate di pneumatici fuori uso (P.F.U.). La maggior parte sono stati ritirati presso piccole imprese e circa 18 tonnellate sono il frutto della raccolta differenziata nei comuni di igiene urbana. Si tratta di materiali interamente recuperabili e destinati all'impianto per la messa in riserva e recupero di Massafra.

Buona parte dei pneumatici fuori uso (ad eccezione di circa 12 tonnellate che vengono sottoposte ad operazioni di ricostruzione) sono oggetto di un processo di recupero che non genera scarti di lavorazione, ma tutti i materiali ottenuti sono recuperati e divengono combustibile alternativo in cementerie autorizzate.



Siti e impianti



SITO DI MONTEMESOLA (TA)

Centro Direzionale e uffici amministrativi con annesso impianto per il rimessaggio e la manutenzione degli automezzi. La sua superficie è pari a 12800 metri quadrati di cui 2800 coperti e 10000 scoperti.



IMPIANTO DI MARTINA FRANCA (TA)

Impianto per il deposito preliminare e il trattamento di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi. Qui tutte le tipologie di rifiuti vengono gestite al meglio consentendo una razionalizzazione dei flussi legati alla produzione di scarti. La superficie interessata dall'impianto è di circa 6000 metri quadrati di cui 1800 coperti.



IMPIANTO DI MASSAFRA (TA)

Impianto per la messa in riserva e recupero di pneumatici fuori uso destinati alla valorizzazione energetica. L'attività avviene su una superficie di circa 4000 metri quadrati di cui 1000 coperti.



IMPIANTO DI TARANTO

Impianto per la cernita, selezione e recupero di materiali riciclabili. Controllato dalla Recsel S.r.l., è l'unica piattaforma multimateriale convenzionata con i vari consorzi di filiera del CONAI (COREPLA, COMIECO, CIAL E CNA) della provincia di Taranto. Ha una superficie complessiva di 5000 metri quadrati.



Identità aziendale

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

Sito di Montemesola

Da alcuni anni il Gruppo Serveco provvede alla registrazione e al monitoraggio delle più importanti prestazioni ambientali. Lo stabilimento, sede degli uffici del Gruppo Serveco, è stato costruito nel corso degli anni 2000-2001. È diventato operativo nel giugno del 2001 e pertanto i dati sui consumi riferiti a tale anno, come si può evincere dalla tabella sottostante, risultano parziali. Purtroppo lo sfruttamento delle risorse e la produzione di rifiuti ha avuto nel corso degli ultimi tre anni un incremento rilevante. Le cause sono da ricercare nella crescita esponenziale avutasi negli ultimi anni dei dipendenti, dei mezzi aziendali e delle attività in generale.

RIF.	TIPO	UNITA' DI MISURA	QUANTITA' ANNUE		
			2001	2002	2003
1	CONSUMO ENERGIA				
	Elettrica	kWh	65.117	139.692	154.619
2	RISORSE NATURALI				
	Acqua	Mc	120	190	350
	Gasolio	L	133.341	351.964	412.024
3	PRODOTTI PERICOLOSI				
	Abbattitori di odori	Kg	-	-	-
	Detergente	Kg	-	600	50
	Acido cloridrico	Kg	-	-	-
	Soda caustica	Kg	-	-	-
	Floccurante impianto Depureco	Kg	-	-	-
	Carbone attivo	Kg	-	-	120
	Olio idraulico	Kg	-	3.478	3.438
	Olio motore	Kg	-	2.700	1.620
	Grasso minerale	Kg	-	180	216
Fissativo per fibre di amianto	Kg	-	1.100	1.833	
4	RIFIUTI DI PRODUZIONE				
	Speciali non pericolosi	Kg	65	1.105	1.283
	Speciali pericolosi	Kg	292	5.772	1.626
	Speciali avviati a recupero	Kg	142	19.317	12.594

Identità aziendale

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

Impianto di Martina Franca

In questo impianto la evidente riduzione dei consumi di gasolio e l'annullamento dell'utilizzo di prodotti pericolosi (detergenti, olii, ecc.) sono dovuti al trasferimento delle attività di rimessaggio e manutenzione mezzi al sito di Montemesola.

RIF.	TIPO	UNITA' DI MISURA	QUANTITA' ANNUE		
			2001	2002	2003
1	CONSUMO ENERGIA				
	Elettrica	kWh	13.317	22.412	17.358
2	RISORSE NATURALI				
	Acqua	Mc	32	30	52
	Gasolio	L	300.000	7.880	2.253
3	PRODOTTI PERICOLOSI				
	Abbattitori di odori	Kg	60	-	-
	Detergente	Kg	600	-	-
	Acido cloridrico	Kg	240	240	-
	Soda caustica	Kg	25	25	-
	Floccurante impianto Depureco	Kg	-	150	-
	Carbone attivo	Kg	-	75	-
	Olio idraulico	Kg	-	-	-
	Olio motore	Kg	-	-	-
	Grasso minerale	Kg	-	-	-
	Fissativo per fibre di amianto	Kg	-	-	-
4	RIFIUTI DI PRODUZIONE				
	Speciali non pericolosi	Kg	14.795	67.579	40.212
	Speciali pericolosi	Kg	1.580	141	397
	Speciali avviati a recupero	Kg	-	8.360	29.061

Identità aziendale

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

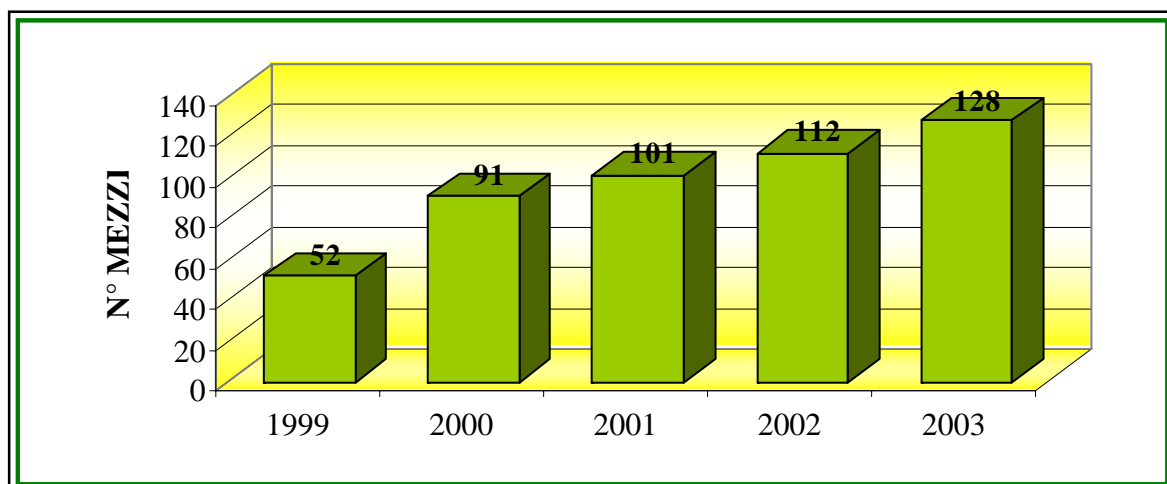
Impianto di Massafra

In questo impianto le attività non sono oggetto di controlli di qualità. Nonostante ciò l'azienda ha comunque deciso di monitorare le principali prestazioni ambientali (esclusi i consumi di acqua) riferite agli ultimi due anni.

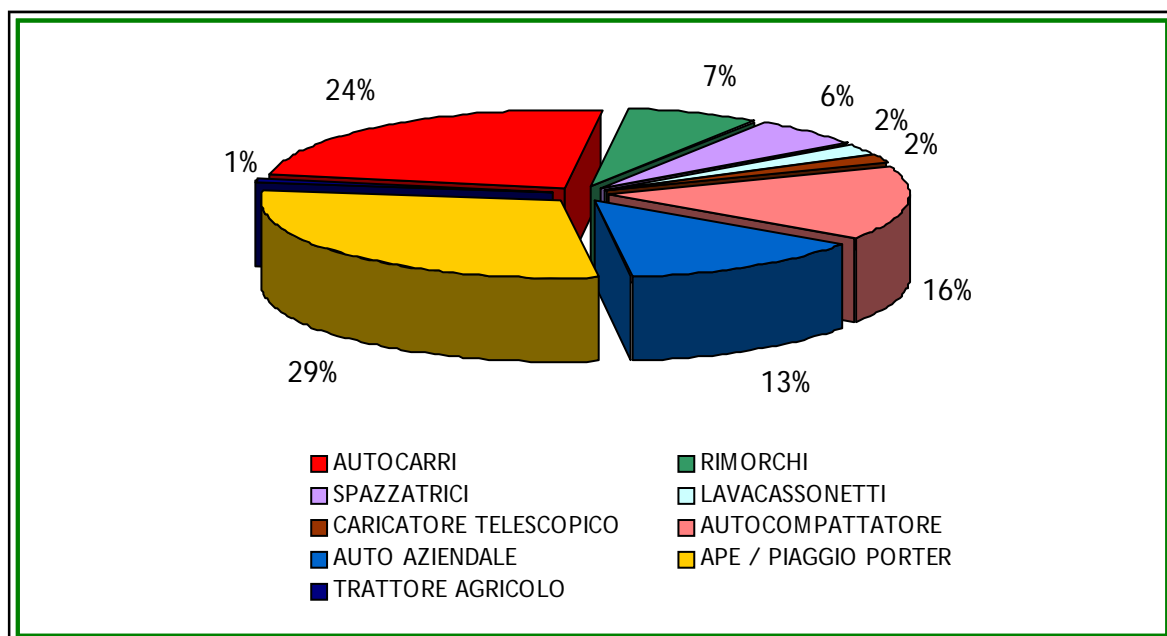
RIF.	TIPO	UNITA' DI MISURA	QUANTITA' ANNUE		
			2001	2002	2003
1	CONSUMO ENERGIA				
	Elettrica (*)	kWh	n.d.	93.400	106.020
2	RISORSE NATURALI				
	Acqua	Mc	n.d.	n.d.	n.d.
	Gasolio	L	n.d.	33.600	48.172
3	PRODOTTI PERICOLOSI				
	Abbattitori di odori	Kg			
	Detergente	Kg	60	-	-
	Acido cloridrico	Kg	600	-	-
	Soda caustica	Kg	240	240	-
	Floccurante impianto Depureco	Kg	25	25	-
	Carbone attivo	Kg	-	150	-
	Olio idraulico	Kg	-	75	-
	Olio motore	Kg	-	-	-
	Grasso minerale	Kg	-	-	-
	Fissativo per fibre di amianto	Kg	-	-	40
			-		-
4	RIFIUTI DI PRODUZIONE				
	Speciali non pericolosi	Kg	19.420	20.040	11.248
	Speciali pericolosi	Kg	320	340	900
	Speciali avviati a recupero	Kg	10.100	11.380	11.080

(*) = Energia prodotta con gruppo elettrogeno alimentato a gasolio.

Parco mezzi



Con gli anni, i mezzi sono divenuti sempre più espressione della crescita che la stessa Serveco ha avuto. Infatti, nei primi anni di esistenza, l'impresa si serviva di soli 2 automezzi. Nel 2003 solo la Serveco dispone di ben 128 mezzi con un incremento del 12,5% rispetto all'anno precedente.

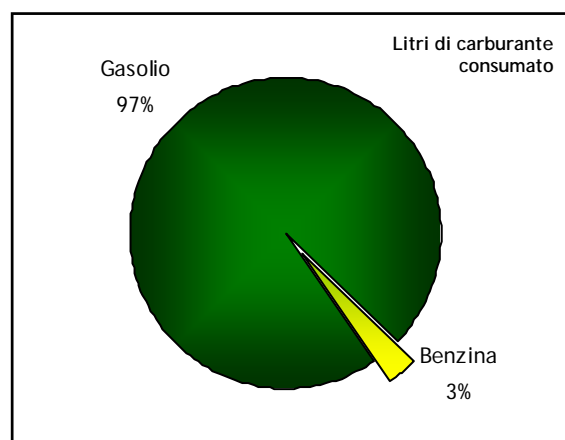
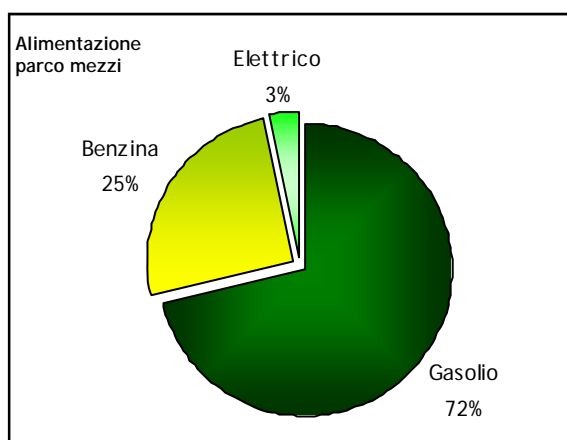


È un parco mezzi molto variegato che nel 2003 ha percorso complessivamente circa 1.950.000 km. Le tipologie di veicoli maggiormente presenti sono: ape/piaggio Porter (29%), autocarri (24%), autocompattatori (16%).

Sono utilizzati in misura prevalente (69%) per i servizi di igiene urbana e raccolte differenziate mentre una restante parte viene assorbita dai settori macro e micro raccolta e dal settore bonifiche ambientali.

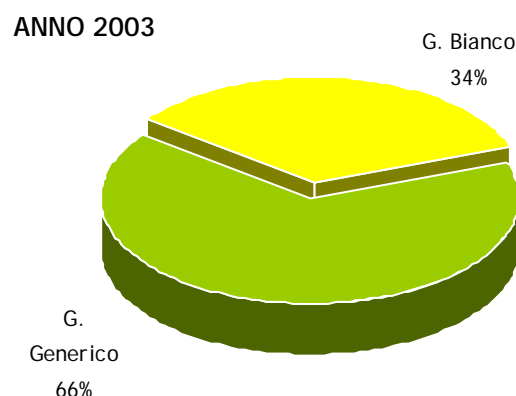
Carburante	Numero automezzi (2003)	Litri di carburante (2003)
Gasolio	85	592.893
Benzina	30	18.958
Elettrico	4	-
Totale*	119	611.851

* Il totale mezzi riportato è 119 e non 128 perché non sono stati conteggiati i 9 rimorchi



Il 72% dei mezzi (85 su 119) ha un tipo di alimentazione a gasolio mentre il 25% è alimentato a benzina. Se si guardano, però, i reali consumi (vedi torta in alto a destra) solo il 3% del carburante utilizzato è benzina (circa 19mila litri su un totale di 612 mila litri di carburante utilizzato). Nel rinnovo del parco automezzi degli ultimi anni sono stati introdotti 4 mezzi (motocarri) elettrici contribuendo così concretamente, anche se in minima parte, alla riduzione delle emissioni di CO₂ così come auspicato dal protocollo di Kyoto.

Nel 2002 e nel 2003, al fine di ridurre le emissioni in atmosfera, l'azienda ha deciso di utilizzare gasolio bianco per alimentare i propri mezzi. Questa nuova tipologia di gasolio, sviluppata da CAM Tecnologie in collaborazione con il Politecnico di Milano e il Pirelli Labs, permette una riduzione del PM10 del 40%, del CO₂ 5/7% e della produzione di ossidi di azoto del 10%.



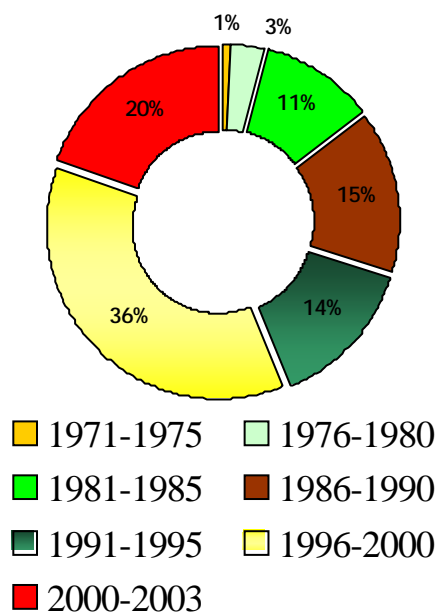
Identità aziendale

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

ANNO DI COSTRUZIONE DEI MEZZI	
PERIODO	N. MEZZI
1971-1975	1
1976-1980	4
1981-1985	14
1986-1990	19
1991-1995	18
1996-2000	47
2000-2003	25
Totale	128



La ricerca di una maggiore efficienza insieme ad un'alta attenzione degli impatti delle attività sull'ambiente orienta l'impresa verso costanti investimenti nel rinnovo del parco automezzi. Questa politica appare evidente se si nota che il 56% del totale mezzi ha meno di 10 anni. In ultima analisi per gli automezzi sono state calcolate le emissioni in atmosfera dei maggiori elementi inquinanti.

KM EFFETTUATI	EMISSIONI IN ATMOSFERA			
	CO ₂ unità di misura: [Kg]	CO unità di misura: [Kg]	SO ₂ unità di misura: [Kg]	NO _x unità di misura: [Kg]
1.931.658	2.943.225	19.670	2.357	57.502

Fonte: SimaPro 5.1, Software di LCA, Pre Consulting, 2003

Identità aziendale

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

Iniziative in campo ambientale

Certificazione volontaria

Certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:1996 rilasciata dall'Ente Certificatore RINA QUACER (certificato n. EMS-344/S e registrazione IQ-Net n.IT-28903) rilasciata il 19 dicembre 2002 per le seguenti attività:

- raccolta, trasporto, trattamento fisico e stoccaggio di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi ;
- raccolta, trasporto di RSU e servizi di igiene urbana;
- messa in sicurezza, bonifica e ripristino di siti contaminati.



Programma "Tetti fotovoltaici"

Serveco ha aderito nel corso del 2003 al programma "Tetti fotovoltaici" promosso dal Ministero dell'Ambiente e attuato dalla Regione Puglia mediante bando approvato con delibera di Giunta Regionale n. 541 (Bando pubblicato sul BURP n. 46 del 30 aprile 2003). È stato presentato il progetto di installazione di un impianto fotovoltaico da 10,2 kWp da posizionare sul tetto del sito di Montemesola e con il quale si spera di coprire buona parte dei propri fabbisogni energetici. Il progetto presentato è stato ammesso al finanziamento nel febbraio del 2004.

Progetto S.O.A.VE.

Progetto di ricerca presentato in collaborazione con l'Università di Salerno, Dipartimento DIMEC (Dipartimento di Ingegneria Meccanica) e il CNR-IMCB (Consiglio Nazionale delle Ricerche - Istituto per i materiali Compositi e Biomateriali) di Napoli per lo studio di nuove barriere per la sicurezza stradale mediante l'impiego di materiali innovativi. Il progetto è finalizzato allo studio di questi dispositivi costituiti essenzialmente da granuli di gomma ottenuti dalla macinazione dei pneumatici fuori uso. Il progetto ha come obiettivo principale quello di riutilizzare per nuovi fini i pneumatici al termine del loro ciclo di vita.

Performance sociale



Gli interlocutori Serveco

Collettività, dipendenti, clienti, pubbliche amministrazioni, concorrenti, fornitori e finanziatori: questo l'insieme dei "portatori di interesse" (Stakeholder) delle attività del gruppo Serveco. Rappresentare i legami e le connessioni tra le varie parti attraverso le ramificazioni di un albero ci sembra un'immagine dai connotati simbolici fortemente evocativi. L'albero simbolo di vita, strettamente collegato alla terra ma proiettato verso il cielo, rende bene l'idea di quali sono le motivazioni ideali alla base del nostro operare e le caratteristiche specifiche delle relazioni da noi instaurate.

Notevole importanza riveste la collettività nella sua interezza in quanto a questa sono indirizzati tutti i servizi erogati dalla Serveco di cui speriamo di soddisfare le attese. Ai dipendenti dobbiamo invece la qualità dei nostri servizi. I restanti "Stakeholder" sono a loro volta essenziali perché senza di essi molte delle nostre attività non si potrebbero neanche erogare.



Nel corso dell'anno 2003 l'analisi si è soffermata sui dipendenti del gruppo e sui clienti nella speranza che nei prossimi report si possano analizzare le interazioni con gli altri soggetti.

I dipendenti

Nel corso degli anni il numero dei dipendenti è cresciuto con l'aumentare delle attività e del fatturato Serveco. Si è provveduto ad analizzare il trend del numero dei dipendenti per gli anni 2002 e 2003. Escludendo i 2 dirigenti nonché soci della Serveco e della Recsel nel corso degli ultimi due anni si è verificata una leggera flessione dei lavoratori e **in particolare modo 5 operai Serveco e 1 impiegato Serveco**. La flessione è dovuta alla riduzione dei servizi di raccolta differenziata.

Il numero di donne piuttosto esiguo è dovuto alla particolarità dei servizi erogati che vede l'impiego di operai esclusivamente di sesso maschile. Non è trascurabile il fatto che vi è una stretta collaborazione tra il gruppo e la società Consea nella quale sono impiegate un gran numero di donne.

	RIEPILOGO FORZA LAVORO									
	ANNO 2002					ANNO 2003				
	Impiegati		Operai		Totale	Impiegati		Operai		Totale
	U	D	U	D		U	D	U	D	
SERVECO S.r.l.	13	6	125	0	144	13	5	120	0	138
RECSEL S.r.l.	1	0	21	0	22	2	0	20	0	22
TOTALE GRUPPO SERVECO	14	6	146	0	166	15	5	140	0	160





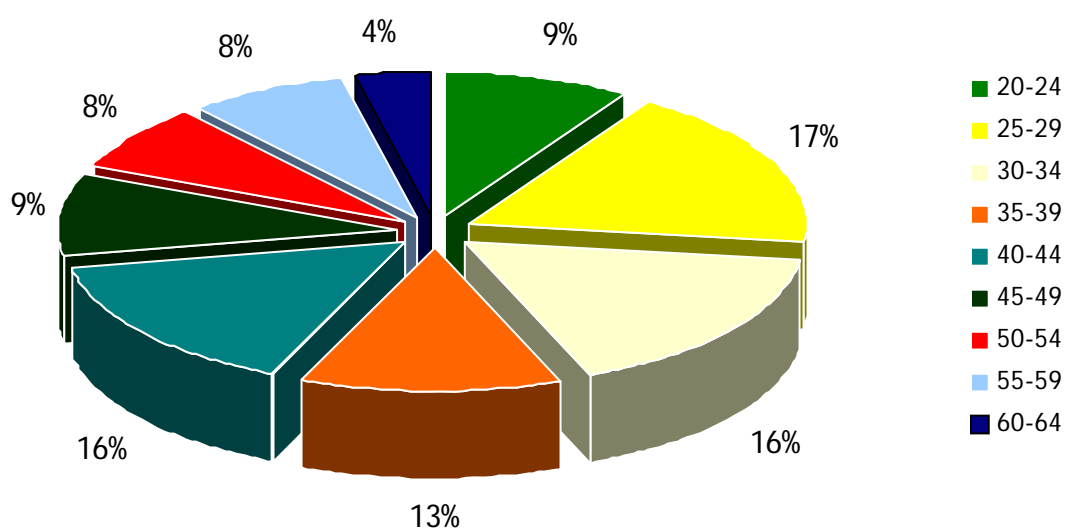
Identità azienda

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

RIPARTIZIONE DEI DIPENDENTI PER ETÀ
GRUPPO SERVECO



Il 33% del personale delle nostre imprese ha un'età compresa tra i 25 ed i 34 anni. Un'altra buona percentuale (16%) tra i 40 e i 44 anni. Per Recsel l'età media si abbassa ancora in quanto ben 10 persone su un totale di 22 ha tra i 20 e i 24 anni.

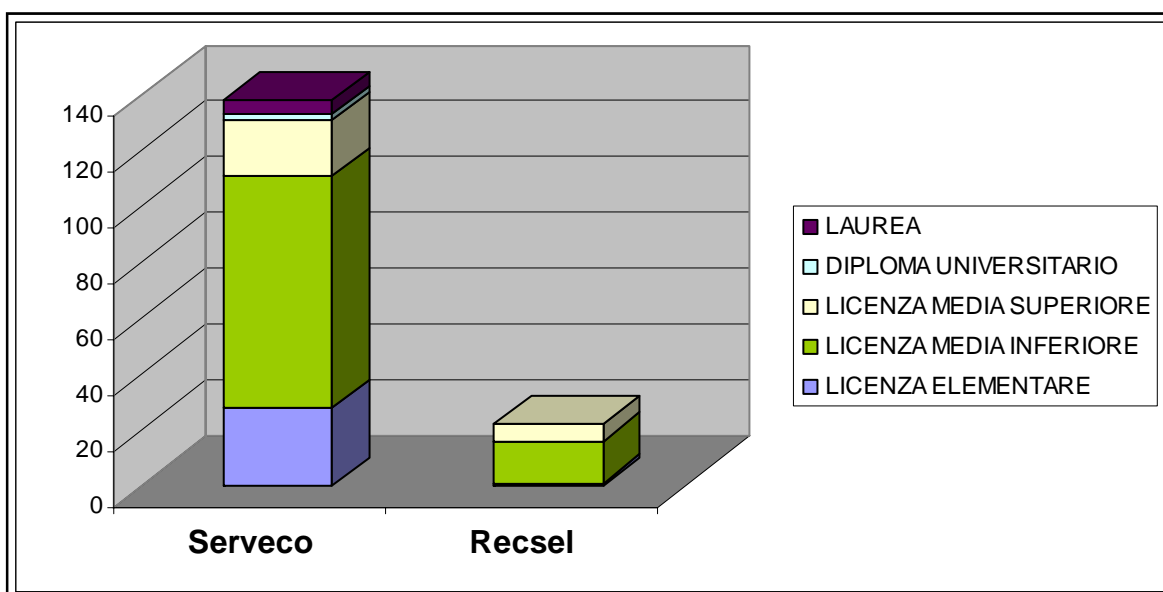
Il 73% circa dei lavoratori di Serveco (56% circa per Recsel) ha un contratto a tempo indeterminato. Sono lavoratori part-time con contratto a tempo indeterminato i dipendenti legati alla Serveco sino a scadenza del contratto di igiene urbana. Alla scadenza dei contratti i lavoratori ritornano a far capo ai diversi enti locali appaltatori.

TIPOLOGIA CONTRATTUALE		SERVECO 2003			RECESEL 2003		
		UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTAL
CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO	FULL-TIME	97	4	101	11	1	12
	PART-TIME	21	1	22	0	0	0
CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO*	FULL-TIME	15	0	15	10	0	10
	PART-TIME	0	0	0	0	0	0
TOTALE		133	5	138	21	1	22

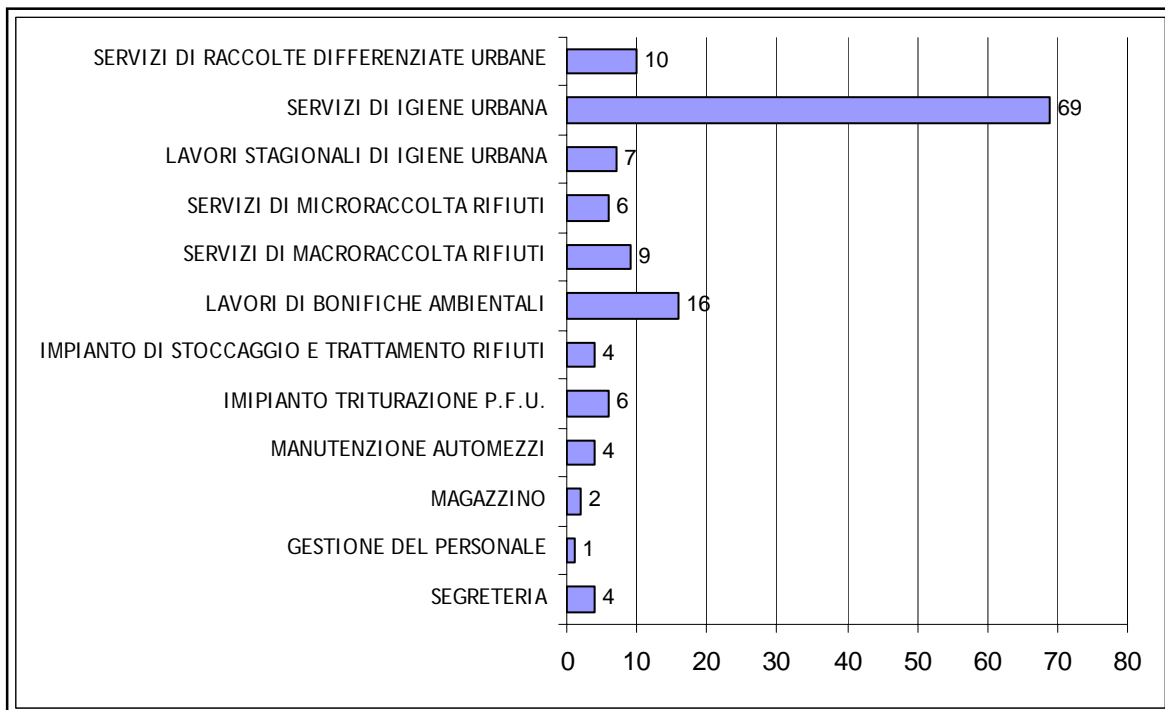
* comprende i CFL, gli apprendistati, i lavori stagionali e i contratti a termine



DIPENDENTI PER STUDI CONSEGUITI	SERVECO	RECEL
LICENZA ELEMENTARE	28	1
LICENZA MEDIA INFERIORE	83	15
LICENZA MEDIA SUPERIORE	20	6
DIPLOMA UNIVERSITARIO	2	0
LAUREA	5	0
TOTALE	138	22



Il grafico non da spazio ad equivoci. Il numero dei dipendenti con licenza media inferiore si aggira intorno al 60-65% rispetto al totale. Si tratta di lavoratori con la qualifica di operai.



Ripartizione del personale in relazione al settore di appartenenza.



Identità azienda

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

N. GIORNI DI MALATTIE	SERVECO	RECSSEL
ANNO 2002	972	58
ANNO 2003	1636	133

Nel corso dell'anno 2003 si è registrato un aumento notevole dei giorni di malattia rispetto all'anno 2002, aumento di cui si stanno esaminando le cause.

Per gli infortuni si verificato un raddoppiamento delle ore anche se si sono registrati solo 2 incidenti. Per la società Recsel, in entrambi gli anni presi in considerazione, non si sono verificati infortuni.

INFORTUNI	SERVECO	RECSSEL
ANNO 2002	7	251
ANNO 2003	9	502



COSTO PER IL PERSONALE		
	ANNO 2002	ANNO 2003
Salari e stipendi	2.339.177 €	2.633.537 €
Oneri sociali	358.277 €	624.966 €
Trattamento di fine rapporto	163.823 €	187.712 €
Altri costi per il personale	7.426 €	43.760 €

L'incremento del costo del lavoro nell'anno 2003 rispetto all'esercizio precedente è dipeso dall'adeguamento ai contratti collettivi nazionali del lavoro delle buste paga.

Identità azienda

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

CORSI DI FORMAZIONE INTERNI (anno 2003)

SETTORE	NUMERO CORSI	TOTALE ORE/ PARTECIPANTE	MEDIA PARTECIPANTI
Differenziata	1	2	10
Qualità/ambiente	3	3,5	7
Tecnico (sicurezza)	4	10	17
Igiene urbana	5	13	10
Direzione(ambiente)	3	3,5	6
Bonifiche	4	10	13

CORSI DI FORMAZIONE ESTERNI (anno 2003)

SETTORE	NUMERO CORSI	TOTALE ORE/ PARTECIPANTE	MEDIA PARTECIPANTI
Differenziata	1	180	1
Bonifiche	1	60	2

Nel 2003 si sono svolte complessivamente **2307 ore di formazione**.



Sommario

Premessa	Pag. 3
Lettera della direzione	Pag. 4
Identità aziendale	Pag. 5
• La storia	Pag. 6
• Il Gruppo Serveco	Pag. 7
• Le sedi e l'assetto istituzionale	Pag. 8
• La struttura operativa	Pag. 9
Performance economica	Pag. 10
• Informazioni economiche	Pag. 11
• Risultati di gestione	Pag. 13
• Valore aggiunto	Pag. 14
Performance ambientale	Pag. 17
• Introduzione	Pag. 18
• Servizi di igiene urbana e raccolte differenziate	Pag. 19
• Macro&Micro raccolta	Pag. 24
• Bonifiche ambientali e recupero pneumatici	Pag. 25
• Siti e impianti	Pag. 26
• Sito di Montemesola	Pag. 27
• Impianto di Martina Franca	Pag. 28
• Impianto di Massafra	Pag. 29
• Parco mezzi	Pag. 30
• Iniziative in campo ambientale	Pag. 33
Performance sociale	Pag. 34
• Interlocutori Serveco	Pag. 35
• I dipendenti	Pag. 36