

*Bilancio di sostenibilità  
2006*

## SOMMARIO

NOTA METODOLOGICA	4
PREMESSA	5
LA LETTERA DELLA DIREZIONE	6

### IDENTITÀ AZIENDALE

1.1	IL PROFILO AZIENDALE	8
1.2	LA STORIA	9
1.3	IL GRUPPO SERVECO	10
1.4	SEDI E ASSETTO ISTITUZIONALE	11
1.5	LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	12
1.6	LA POLITICA INTEGRATA	13

### PERFORMANCE ECONOMICA

2.1	INFORMAZIONI ECONOMICHE	17
2.2	RISULTATI DI GESTIONE	22
2.3	LA FORMAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	24

### PERFORMANCE AMBIENTALE

3.1	IL RAPPORTO CON L'AMBIENTE	29
3.2	SITO DI MONTEMESOLA	30
3.3	IMPIANTO DI SPECCHIA TARANTINA	32
3.4	IL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI	35
3.5	IGIENE URBANA E RACCOLTA DIFFERENZIATA	37
3.5.1	I SISTEMI PER LA RACCOLTA	40
3.6	MACRORACCOLTA	43
3.7	MICRORACCOLTA	45
3.8	BONIFICHE	47
3.9	PARCO MEZZI	49
3.10	INIZIATIVE VOLONTARIE	53
3.10.1	IL SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE	55
3.11	PROGETTI E INNOVAZIONE	57

### PERFORMANCE SOCIALE

4.1	GLI STAKEHOLDER DELLA SERVECO SRL	62
4.2	COLLABORATORI	63
4.2.1	RIEPILOGO FORZA LAVORO	64
4.3	POLITICHE PER LA FORMAZIONE	70
4.4	CLIENTI	75
4.4.1	IGIENE URBANA	76
4.4.2	MACRORACCOLTA	78
4.4.3	MICRORACCOLTA	79
4.4.4	BONIFICHE	80
4.5	FORNITORI	81
4.6	FINANZIATORI	83
4.7	STATO E ISTITUZIONI	84
4.8	COLLETTIVITA'	85
4.8.1	COMUNICAZIONE	85
4.8.2	EDUCAZIONE AMBIENTALE	89
4.8.3	CULTURA	93
4.9	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	95

*«Reddito e benessere di una nazione  
non coincidono.*

*La ricchezza non è un male.*

*Anzi è un bene, soprattutto per chi ne è  
forzatamente privo.*

*Ma, come si dice, “non è tutto” »*

tratto da **“La natura nel conto”**  
*Edizioni Ambiente*

# Nota metodologica



## Cos'è il rapporto di sostenibilità?

Il rapporto di sostenibilità è un documento informativo, pubblicato volontariamente dalla Serveco Srl, descrive le principali relazioni fra l'impresa, l'ambiente ove opera e i suoi stakeholder (il pubblico di riferimento dell'azienda, ossia i portatori d'interessi).

## La struttura del rapporto di sostenibilità 2006

Il documento presenta due tipologie di informazioni:

- **le informazioni qualitative:** descrizione dell'impresa, delle sue attività, delle sue politiche ambientali e

**Il rapporto di sostenibilità 2006 della Serveco Srl** si configura pertanto come una sintesi di contenuti informativi tipici sia di un bilancio sociale sia di un bilancio ambientale. Ciò si evidenzia dalla struttura stessa del documento, articolata e discorsiva, che si compone di quattro sezioni:

- identità aziendale;
- responsabilità economica;
- responsabilità ambientale;
- responsabilità sociale.

sociali e le relazioni con gli stakeholder.

- **le informazioni quantitative:** relative ai consumi di risorse e alle possibili forme in cui le attività dell'impresa vanno ad impattare sull'ambiente, oltre ai dati relativi al personale, ai fornitori e ai soggetti terzi.

## La procedura seguita

Standard di riferimento:

- **GRI - Global Reporting Initiative,** promuove l'armonizzazione internazionale nei documenti di diffusione di informazioni rilevanti e affidabili riguardanti le performance sociali ed economiche aziendali.
- **GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale.**

## Best practice nazionali

- Bilanci e rapporti di sostenibilità redatti da società nazionali leader di settore e impegnate con successo nello sviluppo sostenibile.

# Premessa

*“Integrazione volontaria delle problematiche sociali ed ecologiche nelle operazioni commerciali e nei rapporti delle imprese con le parti interessate”*

Questa è la definizione di **Corporate Social Responsibility** (Responsabilità Sociale d’Impresa) tratta dal Libro Verde della Commissione Europea del 2001. Il Bilancio di Sostenibilità è lo strumento di comunicazione grazie al quale si esplica la CSR.

Lo scopo di questo documento è illustrare la dimensione dello scambio quali-quantitativo con i principali interlocutori (stakeholder) attraverso l’analisi delle performance economiche, ambientali e sociali.

Il **concetto di “sostenibilità”** si è affermato a livello mondiale quando la crescita illimitata del progresso tecnologico ed il modello dominante di sviluppo della produzione industriale sono entrati in contraddizione con la limitatezza delle risorse naturali e quindi sono emersi seri dubbi sul futuro della nostra civiltà e dello stesso pianeta.

La **sostenibilità** appartiene al nostro pensiero e vorremmo che, allo stesso tempo, appartenesse al nostro stile di vita. L’essere sostenibili è un cammino comune, una sfida che pone importanti interrogativi sulle proprie scelte e sulle proprie azioni; richiede il confronto continuo con tutta la società.

Con l’auspicio che la voglia di testimoniare, interrogare e programmare le nostre azioni quotidiane vi renda partecipi, auguriamo buona lettura.

## *Lettera della direzione*



### **La qualità sostenibile dell'etica aziendale**

*Economia, Società, Ambiente:* queste le tra grandi leve che hanno mosso e caratterizzato, in misura sempre maggiore nel corso degli anni, l'azione imprenditoriale della Serveco.

Siamo convinti che la performance economica sia strettamente connessa al grado di legittimazione sociale e all'uso efficiente delle risorse naturali. In questa edizione del Bilancio di Sostenibilità vogliamo ribadire l'importanza di queste dimensioni nel tentativo di accrescere le risorse "invisibili" che sono alla base dello sviluppo aziendale.

In quest'ottica la "sostenibilità" diventa un obiettivo strategico. Abbiamo fatto nostro il principio di responsabilità formulato dal filosofo Hans Jonas: *«Agisci in modo che le conseguenze della tua azione siano compatibili con*

*la permanenza di un'autentica vita umana sulla terra»*. Si è cercato, il più possibile, di umanizzare il nostro lavoro e, in quanto impresa del territorio, di sviluppare le nostre azioni in senso sempre più etico.

Attraverso il coinvolgimento partecipativo abbiamo cercato, e continueremo a farlo, spunti di miglioramento nelle diverse aspettative legittime di tutti i portatori di interesse: clienti, dipendenti, istituzioni, fornitori, collettività locali con cui interagiamo.

L'auspicio è che coloro che sono, direttamente o indirettamente, coinvolti nelle nostre attività utilizzino questo Bilancio di Sostenibilità per capire meglio il nostro modo di operare, per muoverci critiche costruttive e fornirci suggerimenti stimolanti al fine di raggiungere sempre nuovi e premianti obiettivi per uno sviluppo che sia sempre più sostenibile.

**La Direzione**

*Identità aziendale*

*Performance economica*

*Performance ambientale*

*Performance sociale*



## 1.1 Il profilo aziendale

La Serveco Srl, società **leader nei servizi ambientali** ha fatto dell'innovazione la sua bandiera. La volontà e la necessità di preservare le risorse del pianeta Terra richiede un impegno quotidiano e una filosofia differente da quella comunemente diffusa nel passato orientata al solo profitto. La Serveco Srl nasce con l'intento di trasferire nel lavoro quotidiano gli ideali personali di *"un mondo più pulito, il rispetto per l'ambiente"*.

Offre servizi ecologici ed ambientali rivolti ad Aziende Private ed Enti Pubblici, Civili e Militari. E' in grado di gestire tutti i tipi di rifiuti ad esclusione di quelli radioattivi e gli esplosivi.

L'azienda può contare su uno staff di personale altamente specializzato ed esperto a livello sia dirigenziale sia operativo, che le permette di affrontare le esigenze del mercato con professionalità e garanzia dei risultati



### **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 da grandi imprese (servizio di macroraccolta).



### **SERVIZI DI BONIFICHE AMBIENTALI**

Bonifiche di materiali contenenti amianto, bonifiche di impianti industriali e bonifiche di siti inquinati in genere.

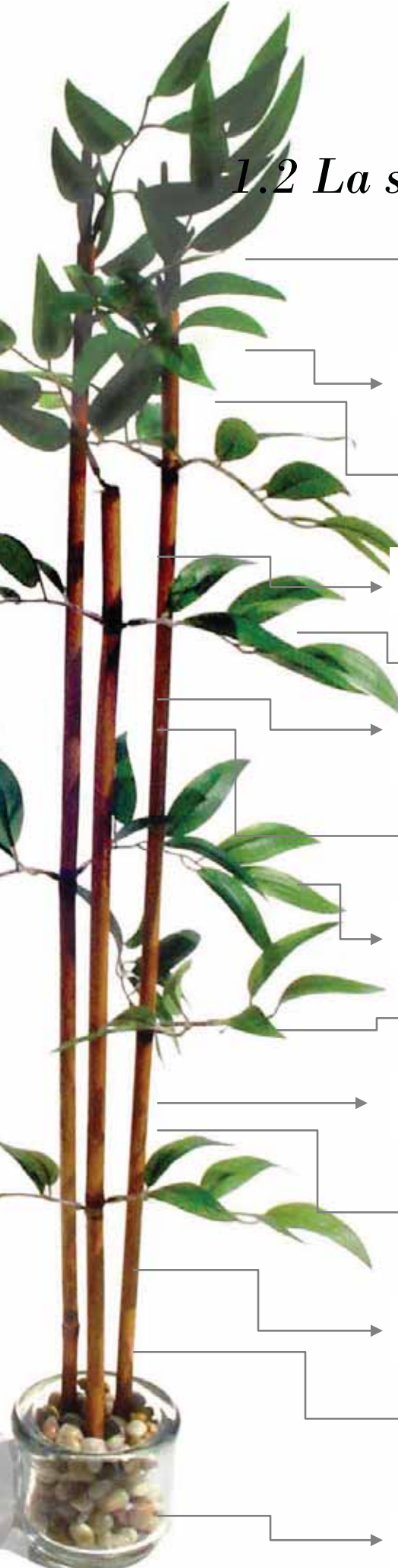


### **SERVIZIO DI RECUPERO PNEUMATICI**

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. Dal 1° agosto 2006 tale servizio è rientrato nel conferimento del ramo d'azienda a Irigom Srl.



## 1.2 La storia



**2006** • Conferimento del ramo d'azienda a Irigom Srl  
• Acquisto quote di partecipazione della TWE Srl

Interventi per l'energia rinnovabile:

- Impianto fotovoltaico nella sede di Montemesola
- Mini pala eolica presso Bufalaria (ex discarica di Martina Franca bonificata dalla Ns azienda)

**2005**

**2004** Certificazione UNI EN ISO 14001:1996 dal RINA

**2003**

Costituzione della società collegata SINNIA- Sinni Ambiente S.r.l.

**2002** Certificazione UNI EN ISO 14001:1996 dal RINA

**2001**

Nuova sede amministrativa in Montemesola (TA)

**1999**

Si ampliano ulteriormente le attività esercitate. La società si specializza in servizi di igiene urbana; Certificazione UNI EN ISO 9001:2000 dal RINA;

**1998**

Costituzione della società controllata Recsel S.r.l.

**1997**

Apertura dell'impianto di trattamento dei pneumatici fuori uso a Massafra (TA)

**1995**

Serveco attiva i servizi di bonifica ambientale

**1993**

Attivazione dei servizi di raccolte differenziate urbane di materiali recuperabili (carta, vetro, lattine) e di raccolte rifiuti speciali presso piccole e medie imprese

**1991**

Trasformazione della società da società in accomandita semplice a società a responsabilità limitata

**1989**

Apertura dell'impianto di stoccaggio e trattamento preliminare dei rifiuti a Specchia Tarantina (Martina Franca)

**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")

## 1.3 Il gruppo Serveco

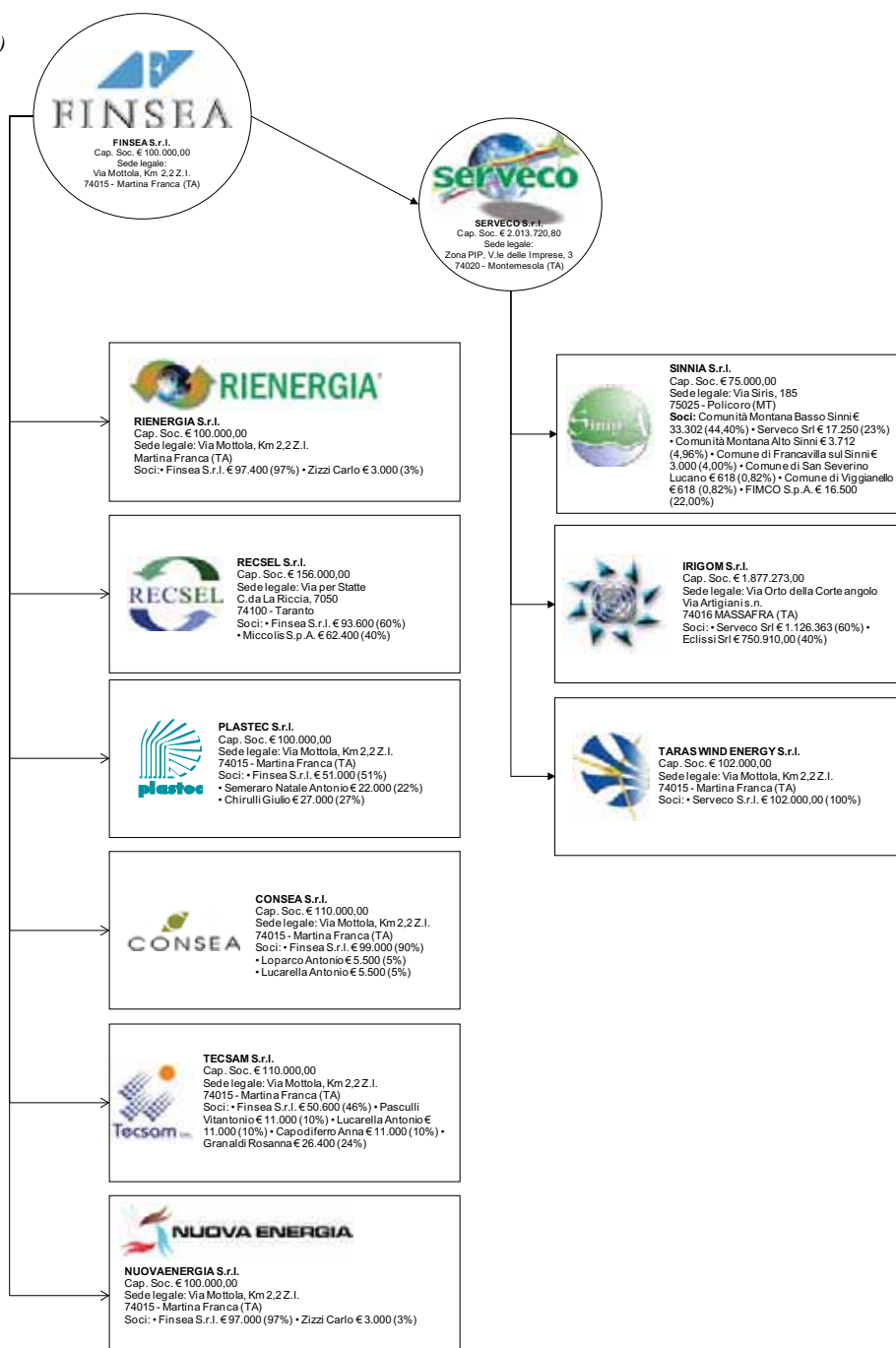
Finsea S.r.l. è la società finanziaria che funge da capogruppo di più imprese tutte operanti nel settore dei servizi ecologici ed ambientali.

Serveco Srl, invece detiene partecipazioni in:

- **Sinnia S.r.l.**, società mista a prevalente capitale pubblico; quota del 23%
- **Irigom S.r.l.**, Industria Riciclaggio Gomme; quota del 60%
- **Twe S.r.l.** Taras Wind Energy; quota del 100%

I dati e le informazioni contenute all'interno del Bilancio di sostenibilità 2006 si riferiscono, salvo diverse indicazioni, alla sola Serveco.

(Fig. 1.1)



## 1.4 Sedi e assetto istituzionale

SEDI						
	Sede Legale	Sede Amministrativa	Ufficio	Deposito Mezzi	Stabilimento	Impianto Trattamento Rifiuti
Avetrana				*		
Faggiano				*		
Martina Franca						*
Maruggio				*		
Massafra <sup>1</sup>			*		*	
Monteiasi				*		
Montemesola	*	*			*	
Palagiano				*		
Palazzo San Gervasio				*		
San Vito dei Normanni				*		

(Tab. 1.1)

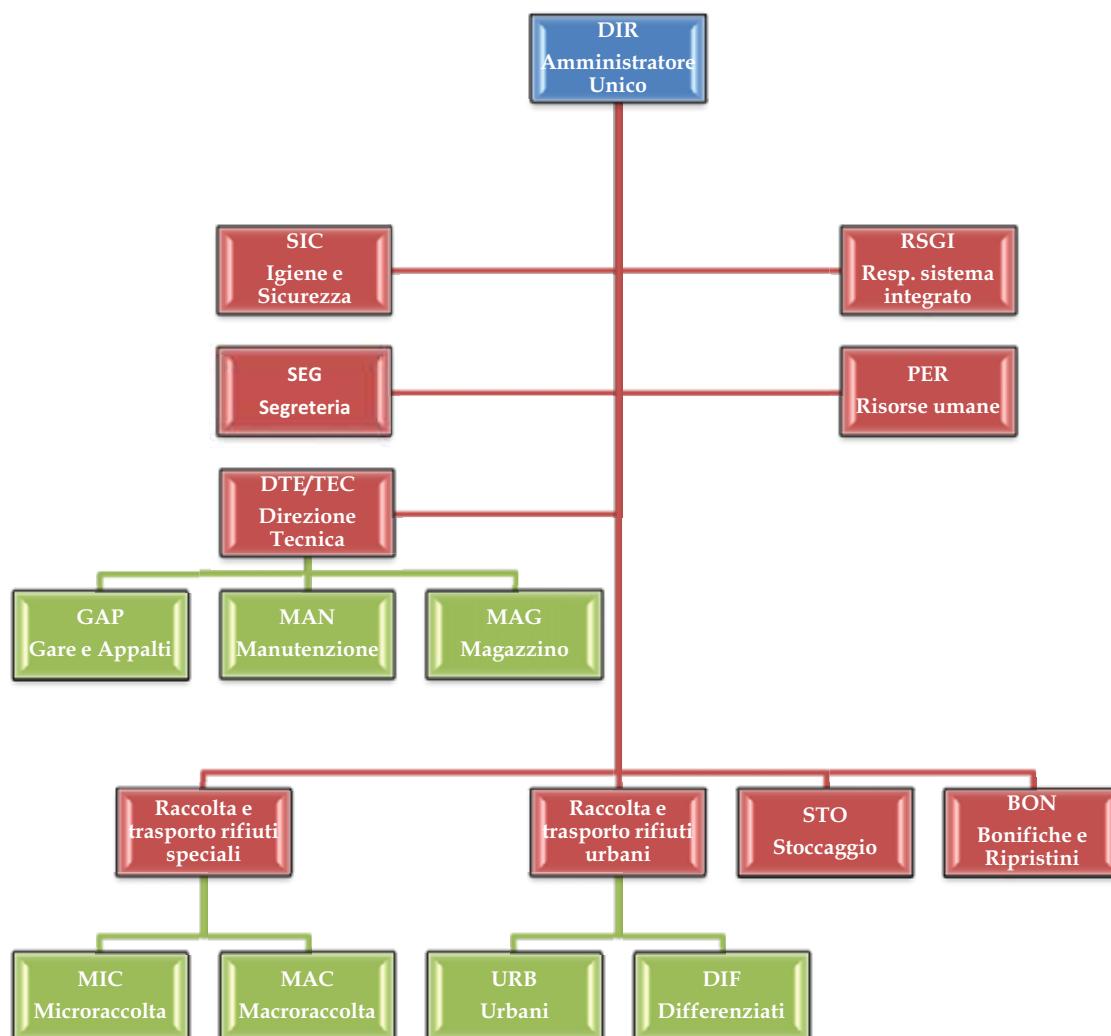
<sup>1</sup> L'impianto di Massafra per i primi sette mesi del 2006 è stato gestito dalla Serveco Srl, dal 01/08/2006 rientra nell'operazione di conferimento del ramo d'azienda a IRIGOM Srl.

ASSETTO ISTITUZIONALE		
Amministratore Unico	Direttore Tecnico	Collegio Sindacale
Pietro Vito Chirulli	Carmelo Marangi	Angelo Ricci
		Anna Maria Brancaccio
		Antonia Lisi

(Tab. 1.2)

## 1.5 La struttura organizzativa

(Fig 1.2)



L'**Amministratore Unico**, al vertice della struttura operativa, è rappresentante legale dell'azienda, si occupa, in modo particolare, della pianificazione, del coordinamento e del controllo delle attività nel suo complesso. Diversi gruppi di lavoro, specializzati in una o più funzioni (igiene e sicurezza, qualità/ambiente, segreteria, risorse umane, direzione tecnica), forniscono assistenza alla direzione e alle singole divisioni.

Alla **Direzione Tecnica** è affidata la supervisione del magazzino, della manutenzione e dell'ufficio gare. Infine, all'Amministratore Unico e al Direttore Tecnico rispondono i responsabili dei processi principali.

## *1.6 La politica integrata*

### *Qualità, Ambiente e Sicurezza*



Da anni la Serveco Srl è impegnata nel realizzare servizi in campo ambientale, focalizzati sulla soddisfazione dei propri clienti e di tutte le parti interessate. Tali obiettivi sono stati perseguiti grazie ad un'attenta gestione di tutte le risorse, e all'impegno a potenziare e

migliorare costantemente nel tempo l'intera organizzazione aziendale, grazie anche al miglioramento continuo del proprio Sistema Qualità Ambiente e Sicurezza, oggi conforme alle norme ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:1999 e alla qualificazione NATO AQAP 2120 (ed.1 Giu. 2003).

La Serveco Srl, grazie allo sviluppo di un sistema organizzativo avanzato, dotato di risorse professionali aggiornate e di impianti, mezzi ed attrezzature all'avanguardia nel settore, è pronta ad affrontare nuove sfide per il continuo miglioramento della soddisfazione dei propri clienti. Al fine di perseguire i propri obiettivi, la direzione della Serveco Srl cerca di ottemperare alle seguenti direttive:

#### **QUALITÀ**

- garantire l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni offerte affinché rispondano ai requisiti contrattuali, alle aspettative esplicite ed implicite del cliente ed ai criteri stabiliti dalle normative di riferimento, attraverso l'attribuzione di compiti, responsabilità e metodologie di lavoro procedurizzate;
- migliorare il risultato economico dei processi con conseguente aumento del margine utile netto;
- garantire la disponibilità e la visibilità delle registrazioni, ovvero di tutti quei dati che costituiscono l'evidenza oggettiva della qualità del servizio;
- promuovere il coinvolgimento, la sensibilizzazione e la formazione del personale, al fine di acquisire la consapevolezza degli effetti del proprio com-

portamento rispetto alla Qualità, all'Ambiente e alla Sicurezza sul luogo di lavoro;

- misurare il grado di soddisfazione dei clienti, interni ed esterni;
- selezionare i fornitori utilizzando criteri che comprendano la valutazione della loro attenzione verso i temi della qualità, dell'ambiente e della sicurezza in coerenza con la presente Politica Integrata, e coinvolgendoli in iniziative di miglioramento condivise che ne rafforzino la qualificazione.

## AMBIENTE

- rispettare rigorosamente tutti i requisiti cogenti contenuti nelle Prescrizioni Legislative applicabili alla propria attività;
- comunicare al pubblico, alle aziende del comprensorio, agli Enti preposti, ove possibile, le informazioni necessarie per comprendere gli effetti sull'ambiente delle attività dell'impresa, perseguendo un dialogo aperto;
- promuovere la responsabilità dei dipendenti di ogni livello verso la protezione dell'ambiente e realizzando programmi di informazione e formazione del personale;
- assicurare la cooperazione con le autorità pubbliche;
- attuare un piano di monitoraggio ambientale per prevenire gli impatti ambientali delle proprie attività;
- valutare in anticipo gli impatti ambientali di eventuali nuove attività o modifiche delle esistenti;
- controllare la quantità e la tipologia dei materiali e risorse utilizzati per la corretta definizione degli indicatori ambientali.

## SICUREZZA

La direzione aziendale si impegna, mettendo a disposizione risorse umane, strumentali ed economiche, a perseguire gli obiettivi di miglioramento della sicurezza e salute dei propri lavoratori, come parte integrante della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell'azienda.

A tal fine la direzione intende:

- ottemperare scrupolosamente agli obblighi di legge in materia di SSL, e laddove leggi e regolamenti non esistessero, la direzione si impegna ad attenersi agli standard individuati sull'esito della valutazione dei rischi;
- garantire, fin dalla fase di definizione di nuove attività, o nella revisione di quelle esistenti, che gli aspetti relativi alla sicurezza siano considerati contenuti essenziali;
- formare ed informare il personale sui rischi connessi all'attività svolta e sulle misure di prevenzione e protezione da adottare al fine di garantire lo svolgimento della propria mansione in sicurezza e responsabilizzandoli sull'uso dei DPI;
- garantire che tutta la struttura aziendale, secondo le proprie attribuzioni e competenze, gestisca le proprie attività con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali.
- identificare in modo sistematico i pericoli derivanti dall'attività aziendale, riducendo i rischi attraverso l'adozione di opportune misure gestionali e operative con particolare attenzione ai rischi connessi ai luoghi di lavoro e all'impiego di macchine ed attrezzature;
- far fronte con rapidità, efficacia e diligenza a situazioni di possibile emergenza o incidenti che potrebbero verificarsi nel corso delle operazioni, anche collaborando con organizzazioni esterne e con gli Enti preposti.

Con il raggiungimento di tali obiettivi la Serveco Srl intende:

- realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti;
- accrescere l'efficacia sul mercato;
- rendere la "customer satisfaction" il fattore differenziale in un mercato fortemente competitivo.

*Identità aziendale*

*Performance economica*

*Performance ambientale*

*Performance sociale*





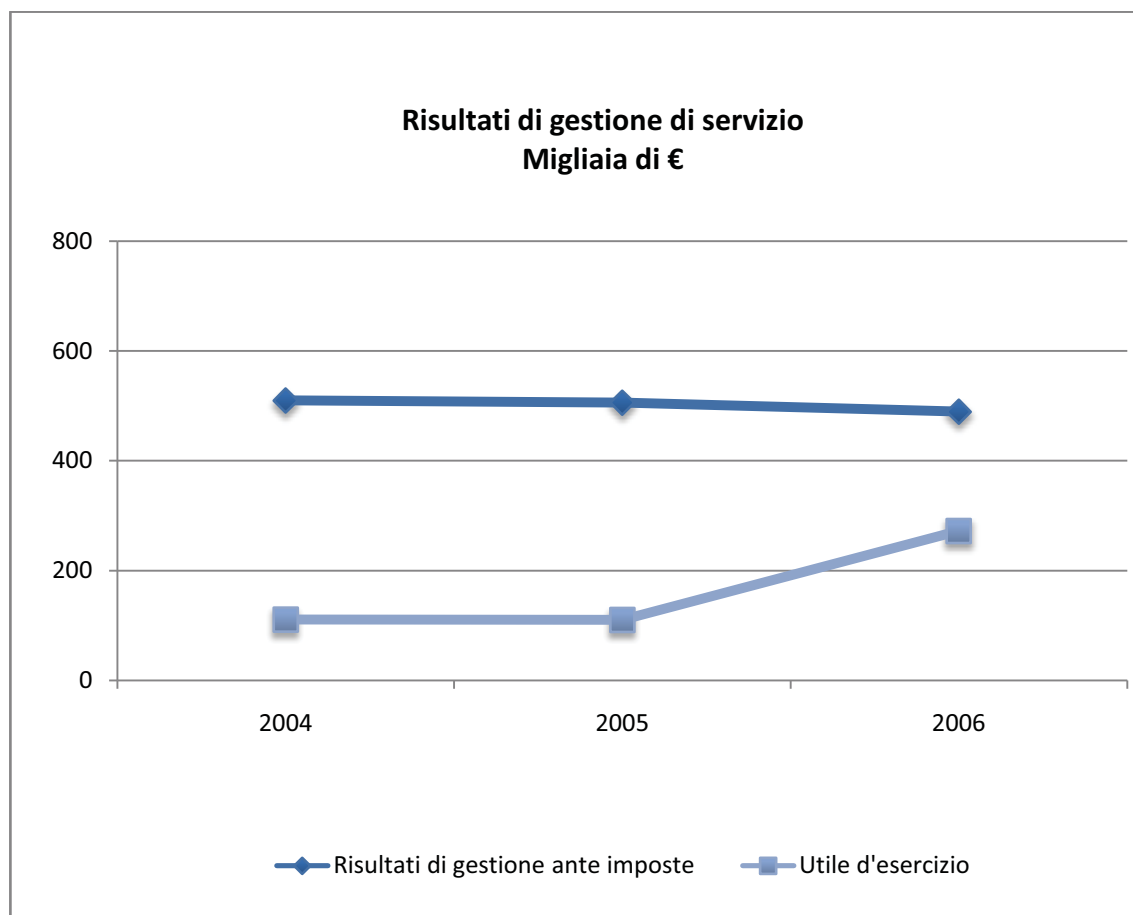
## 2.1 Informazioni economiche

CIFRE CHIAVE (ANNO 2006)	
Capitale Sociale	€ 2.013.721
Capitale Versato	€ 1.802.721
Fatturato	€ 15.561.693
Utile d'esercizio	€ 272.465

(Tab. 2.1)

Serveco nei suoi 19 anni di esercizio ha registrato risultati economici di tutto rispetto. Di seguito si riportano le cifre e le informazioni economiche più significative degli ultimi tre anni. Per maggiori dettagli circa l'ultimo esercizio, si rimanda al Bilancio d'Esercizio 2006.

(Fig. 2.1)



ANNO	INCIDENZA IMPOSTE SUL RISULTATO D'ESERCIZIO
2004	78,24%
2005	78,21%
2006	44,32%

(Tab. 2.2)

Nel periodo amministrativo considerato si nota un incremento dell'utile d'esercizio con un risultato ante imposte quasi costante nei tre anni, in quanto l'incidenza delle imposte è del 44,32% contro un 78% circa dei due anni precedenti (vedi Fig.2.1). Tale effetto dalla forbice tra i risultati ante e post imposte che nel 2006 assume una riduzione, relativamente a proventi straordinari conseguiti non imponibili.

Nel 2006 si conferma il trend di crescita dei *Ricavi delle vendite e delle prestazioni* con

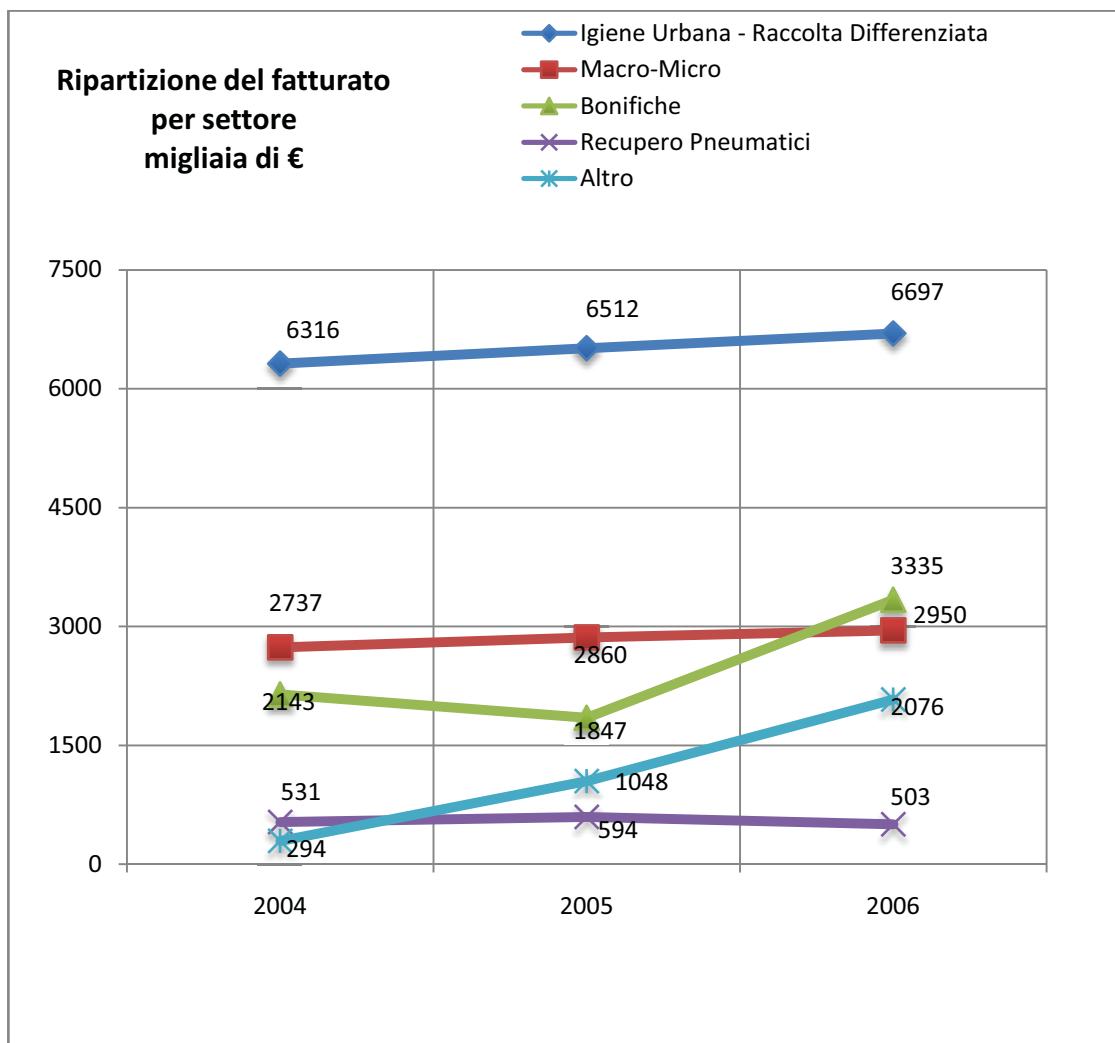
ANNO	FATTURATO - migliaia di € -
2004	€ 12.020
2005	€ 12.863
2006	€ 15.561

(Tab. 2.3)

un + 20% rispetto all'anno precedente, come da Tab.2.3 e la relativa ripartizione del fatturato per settore di attività negli ultimi tre anni, vedi Fig. 2.2.



(Fig. 2.2)



- I servizi di **IGIENE URBANA E RACCOLTE DIFFERENZIATE** nell'anno 2006



hanno evidenziato un lieve incremento di fatturato. In generale, permane la situazione di stasi del settore, dovuta essenzialmente al passaggio delle competenze dei servizi di igiene urbana dai singoli comuni alle A.T.O. (Ambito Territoriale Ottimale).

- Il settore dei servizi ai **PRIVATI** ha dal canto suo registrato anche nel



2006 un modesto aumento del fatturato rispetto all'esercizio precedente; tale incremento appare positivo in un quadro generale di ulteriore contrazione dei consumi collegato ad una fase

non espansiva dell'economia specialmente nella Provincia di Taranto. Questo settore, pur esprimendo cifre assolute inferiori a quello dell'igiene urbana, genera un ottimo margine lordo settoriale, a conferma del peso e della valenza strategica di tale business-unit nell'ambito dell'attività generale della società.

- Nel settore del **RECUPERO PNEUMATICI** nel corso del 2006 si sono



verificati cambiamenti strategici nella struttura operativa, che giustificano la riduzione consistente dei volumi di vendita. Dal 1 agosto 2006 il ramo d'azienda del settore è stato conferito alla IRIGOM srl, società

del gruppo con sede in Massafra, di cui la Serveco Srl controlla il 60% del capitale sociale. Tale operazione rientra in una logica economica di potenziamento delle dimensioni operative della *business-unit*, ma anche di aggregazione di attività complementari già esistenti sullo stesso territorio

- Il settore delle **BONIFICHE** ha registrato un grande balzo di fatturato con un incremento dell' 80% rispetto al 2005; il dato di incremento è comunque rilevante pur considerando l'esistenza di lavori in corso di realizzazione sulle varie commesse alla data del 31.12.2005 di circa € 650.000. Questo settore sempre più sta diventando un pilastro



importante per il futuro sviluppo delle nostre attività. Le caratteristiche inoltre del settore qualificano ad alti livelli l'attività ed i servizi resi dalla nostra società, se si pensa tra l'altro che su 25 addetti occupati nel settore

ben 10 sono laureati in materia Tecnica Scientifica.

- Il settore **ALTRI RICAVI** si riferisce in prevalenza all'attività di realizzazione dell'impianto di compostaggio rifiuti con produzione di ammendante per l'agricoltura, di proprietà della PROGEVA Srl. L'impianto, ubicato nel territorio di Laterza (TA), completato ed avviato alla produzione a fine 2006, è unico nella regione Puglia e tra i più innovativi di tutto il centro-sud Italia.

<b>RIPARTIZIONE DEL FATTURATO PER AREA GEOGRAFICA</b>	
PROVINCIA TARANTO	60%
PROVINCIA BARI	8%
PROVINCIA BRINDISI	14%
PROVINCIA LECCE	5%
PROVINCIA FOGGIA	1%
<b>REGIONE PUGLIA</b>	<b>88%</b>
<b>REGIONE BASILICATA</b>	<b>4%</b>
<b>RESTO D'ITALIA</b>	<b>8%</b>

(Tab. 2.4)

## 2.2 Risultati di gestione

### Stato Patrimoniale Riclassificato

ATTIVO	<u>Valori 2006 SERVECO Srl</u>
Disponibilità liquide	€ 369.690
Crediti a breve termine	€ 10.642.606
Rimanenze	€ 274.339
Crediti che non costituiscono Immobilizzazioni	€ 130.000
<b>Tot. Attivo Circolante</b>	<b>€ 11.416.635</b>
Crediti a medio-lungo termine	€ 17.142
<b>Tot. Crediti a M/L</b>	<b>€ 17.142</b>
Immobilizzazioni Immateriali	€ 287.613
Immobilizzazioni Materiali	€ 2.919.021
Immobilizzazioni Finanziarie	€ 2.019.846
<b>Tot. Attivo Immobilizzato</b>	<b>€ 5.226.480</b>
Crediti verso soci	€ 211.000
<b><u>TOTALE ATTIVITA'</u></b>	<b><u>€ 16.871.257</u></b>
<b>PASSIVO</b>	
Passivo corrente	€ 10.006.999
Debiti a medio-lungo termine	€ 4.196.003
<b>Tot. Debiti</b>	<b>€ 14.203.002</b>
Capitale Sociale	€ 2.013.721
Riserve	€ 382.069
Utili a nuovo	-
Utile d'esercizio	€ 272.465
<b>Tot. Patrimonio Netto</b>	<b>€ 2.668.255</b>
<b><u>TOTALE PASSIVITA'</u></b>	<b><u>€ 16.871.257</u></b>

(Tab. 2.5)

## Conto Economico Riclassificato

	<b>VALORI 2006</b>	
	[€]	[%]
<b>FATTURATO</b>	<b>€ 15.561.693</b>	<b>100</b>
Costi per materie prime, suss., e merci	- € 1.587.833	- 10,20
Costi per servizi	- € 7.086.235	- 45,54
Costi per godimento di beni di terzi	- € 519.331	- 3,34
Variazione rimanenze merci	€ 27.724	0,18
Variazione lavori in corso su ordinazione	- € 1.459.676	- 9,38
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>€ 4.936.342</b>	<b>31,72</b>
Costi del Personale	- € 4.086.591	- 0,26
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO</b>	<b>€ 849.751</b>	<b>5,46</b>
Ammortamenti	- € 333.288	- 2,14
Svalutazioni	- € 6.000	- 0,04
<b>MARGINE OPERATIVO NETTO</b>	<b>€ 510.463</b>	<b>3,28</b>
Oneri diversi di gestione	- € 160.504	- 1,03
Altri ricavi e proventi	€ 94.102	0,60
<b>RISULTATO OPERATIVO</b>	<b>€ 444.061</b>	<b>2,85</b>
Oneri finanziari	- € 429.177	-2,76
Proventi finanziari	€ 48.284	0,31
<b>RISULTATO ANTE GEST. STRAORD.</b>	<b>€ 63.168</b>	<b>0,41</b>
Oneri straordinari	- € 68.369	-0,44
Proventi straordinari	€ 494.573	3,18
<b>RISULTATO ANTE IMPOSTE</b>	<b>€ 489.372</b>	<b>3,14</b>
Imposte sul reddito	- € 216.907	-1,39
<b><u>UTILE NETTO D'ESERCIZIO</u></b>	<b><u>€ 272.465</u></b>	<b><u>1,75</u></b>

(Tab. 2.6)

## 2.3 La formazione del valore aggiunto

Un'impresa, nello svolgimento della propria attività, non può prescindere dalla considerazione del ruolo che ricopre nell'ambiente in cui è inserita, ciò induce a rivedere il concetto d'azienda. Essa non è solo un complesso di fattori produttivi organizzati per il perseguimento di un profitto soddisfacente, ma è un'entità in grado di incidere profondamente nel tessuto socio-economico. E' per questo che si deve ricercare un giusto equilibrio fra gli interessi istituzionali e quelli della collettività, considerando gli impatti sociali diretti e indiretti delle attività svolte.

L'impresa si avvale della professionalità delle risorse umane, impiega capitale e tramite la prestazione di servizi genera nuovo valore.

(Fig. 2.3)



Il Valore Aggiunto può essere considerato un valido indicatore atto a consentire un apprezzamento della funzione sociale di un'azienda, poiché rappresenta la "ricchezza creata" attraverso lo svolgimento dell'attività. Concretamente, esso si determina sottraendo dal valore della produzione il costo delle risorse acquisite dall'esterno per la realizzazione dell'attività aziendale.

Il calcolo del valore aggiunto esula dai classici schemi economici e si basa sui principi elaborati dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale), che guidano la ripartizione di tale Valore tra tutti coloro che ne beneficiano.



## La determinazione del Valore Aggiunto Globale di Serveco Srl

	2006	2005	2004
<b>A) Valore della produzione</b>	<b>€ 14.223.843</b>	<b>€ 14.292.810</b>	<b>€ 12.295.375</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€ 15.561.693	€ 12.863.583	€ 12.020.188
Variazioni rimanenze prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	€ 27.724	€ 70.865	- € 27.280
Variazioni dei lavori in corso su ordinazioni	- € 1.459.676	€ 1.264.682	€ 207.073
Altri ricavi e proventi	€ 94.102	€ 93.680	€ 95.394
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>	<b>- € 9.183.867</b>	<b>- € 9.144.180</b>	<b>- € 7.250.871</b>
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	- € 1.587.833	- € 1.288.067	- € 1.128.301
Costi per servizi	- € 6.999.734	- € 7.046.075	- € 5.463.808
Costi per godimenti di beni di terzi	- € 519.331	- € 738.076	- € 616.107
Oneri diversi di gestione	- € 76.969	- € 71.962	- € 42.655
<b><u>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</u></b>	<b><u>€ 5.039.976</u></b>	<b><u>€ 5.148.630</u></b>	<b><u>€ 5.044.504</u></b>
<b>C) Componenti Accessori e Straordinari</b>	<b>€ 474.488</b>	<b>- € 38.247</b>	<b>€ 99.990</b>
Saldo gestione accessoria	€ 48.284	€ 3.288	€ 43.430
Saldo gestione straordinaria	€ 494.573 - 68.369	€ 95.136 - € 136.671	€ 167.208 - € 110.648
<b><u>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</u></b>	<b><u>€ 5.514.464</u></b>	<b><u>€ 5.110.383</u></b>	<b><u>€ 5.144.494</u></b>
Ammortamenti e svalutazioni	- € 339.288	- € 412.682	- € 440.136
<b><u>VALORE AGGIUNTO GLOBALE</u></b>	<b><u>€ 5.175.176</u></b>	<b><u>€ 4.697.701</u></b>	<b><u>€ 4.704.358</u></b>

(Tab. 2.7)

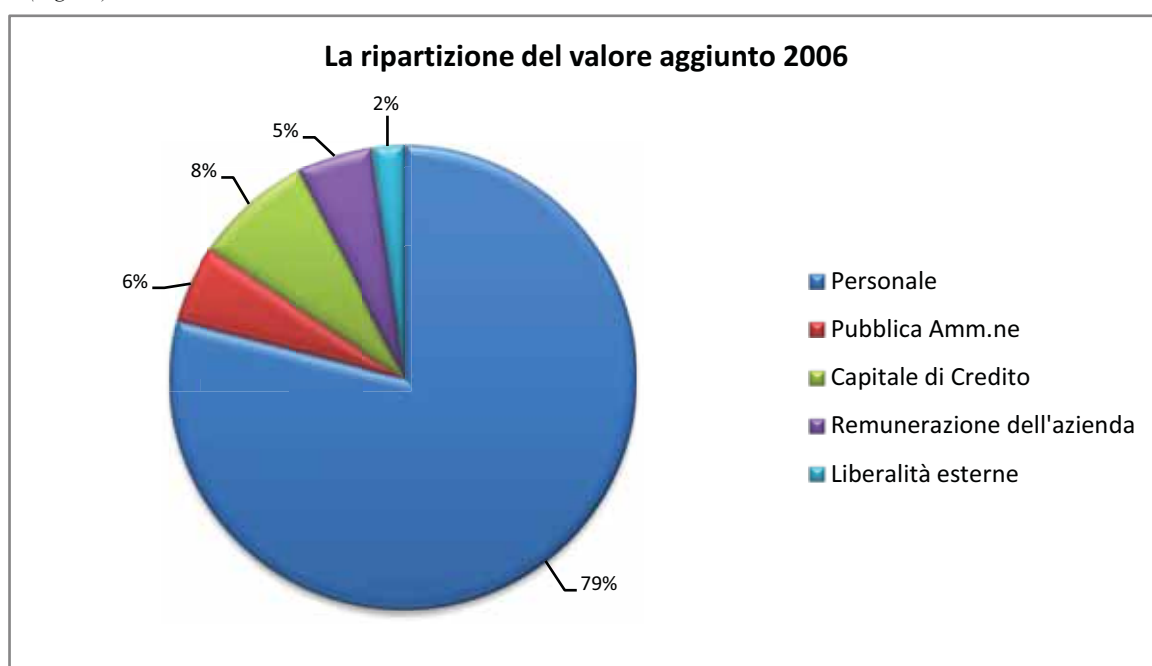
## La distribuzione del Valore Aggiunto Globale di Serveco Srl

Remunerazioni	2006	2005	2004
<b>Del Personale</b>			
dirette	€ 3.209.677	€ 2.885.189	€ 3.364.867
indirette	€ 876.913	€ 875.617	€ 358.277
<b>Della Pubblica Amministrazione</b>			
Imposte dirette	€ 216.907	€ 395.835	€ 398.843
Imposte indirette	€ 59.561	€ 57.974	€ 63.718
<b>Del Capitale di Credito</b>	€ 429.177	€ 282.131	€ 314.508
<b>Dell'Azienda</b>	€ 272.465	€ 110.303	€ 110.956
<b>Liberalità Esterne</b>	€ 110.476	€ 90.652	€ 93.189
<b><u>TOT. VALORE AGGIUNTO</u></b>	<b><u>€ 5.175.176</u></b>	<b><u>€ 4.697.701</u></b>	<b><u>€ 4.704.358</u></b>

(Tab. 2.8)

Nel corso del 2006 l'azienda ha creato valore per 5,1 milioni di euro registrando un incremento di circa 475 mila euro rispetto al 2005. L'80% del valore aggiunto è stato

(Fig. 2.4)



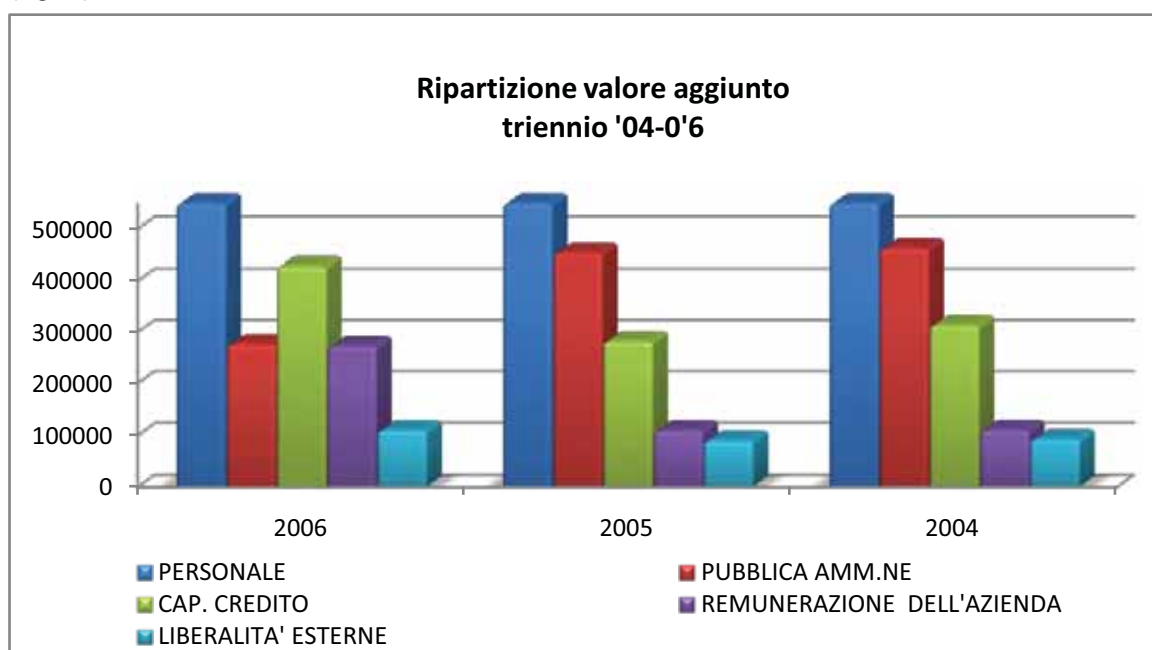
distribuito ai collaboratori di Serveco (vedi Fig. 2.4), principale beneficiario della creazione di valore e indica la volontà e l'impegno aziendale nel perseguire il miglioramento continuo nella gestione economico-finanziaria e nella gestione operativa del servizio reso al territorio, affinché si soddisfino al meglio le esigenze della collettività.



La Fig. 2.4, rappresenta la remunerazione dei vari gruppi di stakeholder (di cui si tratterà nella parte della performance sociale), a fronte del contributo prestato alla generazione di tale valore aggiunto. Nel corso degli ultimi tre anni le remunerazioni sono quasi

costanti, vedi Fig.2.5 tranne l'evidente variazione verificatasi nel 2006 tra Pubblica Amministrazione e Remunerazione dell'azienda, relativa alla minor incidenza delle imposte che ha generato un maggior utile.

(Fig. 2.5)



*Identità aziendale*

*Performance economica*

*Performance ambientale*

*Performance sociale*



### *3.1 Il rapporto con l'ambiente*

Le problematiche connesse ai rifiuti hanno assunto proporzioni sempre maggiori in quanto la produzione dei rifiuti è progressivamente aumentata quale sintomo della crescita economica e dell'aumento dei consumi. La diversificazione dei processi produttivi ha inoltre moltiplicato le tipologie dei rifiuti, generando impatti sempre più pesanti sull'ambiente e sulla salute.

L'approccio attuale ha permesso di considerare i **rifiuti come un'opportunità**, basato sulla realizzazione di azioni preventive finalizzate a diminuire la produzione dei rifiuti alla fonte, incoraggiando il recupero nelle forme del riutilizzo, del riciclaggio e del recupero energetico.

Le attività di recupero e di lavorazione dei rifiuti finalizzate alla trasformazione in materie prime secondarie idonee al reimpiego in altri processi produttivi rappresentano una indispensabile fonte di approvvigionamento per una parte significativa del sistema industriale: l'acciaio, l'alluminio, la carta, il vetro, il legno, e le materie plastiche.



## 3.2 Sito di Montemesola



Da alcuni anni la Serveco provvede alla registrazione e al monitoraggio delle più importanti prestazioni ambientali. L'impianto di Montemesola, sede degli uffici della Serveco, è stato costruito nel corso degli anni 2000–2001 ed è diventato operativo nel giugno del 2001. Lo sfruttamento delle risorse e la produzione di rifiuti hanno avuto nel corso degli ultimi tre anni le seguenti variazioni, (vedi Tab. 3.1):

- **Consumo Energia:** dal 2004 si è rilevato un calo del consumo di energia elettrica proveniente dall'ENEL, in quanto nel 2006 si è generata energia con l'avvio dell'impianto fotovoltaico da 10 Kw;
- **Risorse Naturali:** nel 2006 si è registrato un aumento del consumo di acqua e anche di gasolio (da distinguere che l'incremento è relativo all'approvvigionamento esterno);

- **Prodotti Pericolosi e Rifiuti di Produzione:** sono variati relativamente ai servizi prestati dall'azienda, al numero dei dipendenti, ai mezzi utilizzati e ad altre attività in genere.

SITO DI MONTEMESOLA					
RIF.	TIPO	UNITÀ DI MISURA	QUANTITÀ ANNUE		
			2004	2005	2006
<b>1</b>	<b>CONSUMO ENERGIA</b>				
	Elettrica ( da ENEL)	kWh	153867	132196	130220
	Elettrica da fotovoltaico	kWh			12051,1
	Elettrica immessa in rete	kWh			470
<b>2</b>	<b>RISORSE NATURALI</b>				
	Acqua	Mc	550	470	684
	Gasolio (da erogatore aziendale)	litri	314363	310828	284960
	Gasolio (approvv. esterno)	litri			34930
<b>3</b>	<b>PRODOTTI PERICOLOSI</b>				
	Abbattitori di odori	Kg	100	-	-
	Detergente	Kg	1900	1250	50
	Sgrassante	Lt	-	200	200
	Disinfestante (diserbante)	Lt	530	400	160
	Insetticida (derattizzante)	Lt	230	852	368
	Vernici	Kg	60	96	300
	Olio idraulico	Kg	3563	2520	4800
	Olio motore	kg	2078	3600	2600
	Grasso minerale	kg	162	108	225
	Antigelo	kg	400	400	230
	Fissativo per fibre amianto	Kg	3117	2550	3800
<b>4</b>	<b>RIFIUTI DI PRODUZIONE</b>				
	Speciali non pericolosi	Kg	18872	26891	16005 <sup>1</sup>
	Speciali pericolosi	Kg	2307	2608	2224
	Speciali avviati a recupero	Kg	38054	28385	18110
<sup>1</sup> di cui kg 10400 acque da lavacassonetti					

(Tab. 3.1)

### *3.3 Impianto di Specchia Tarantina*



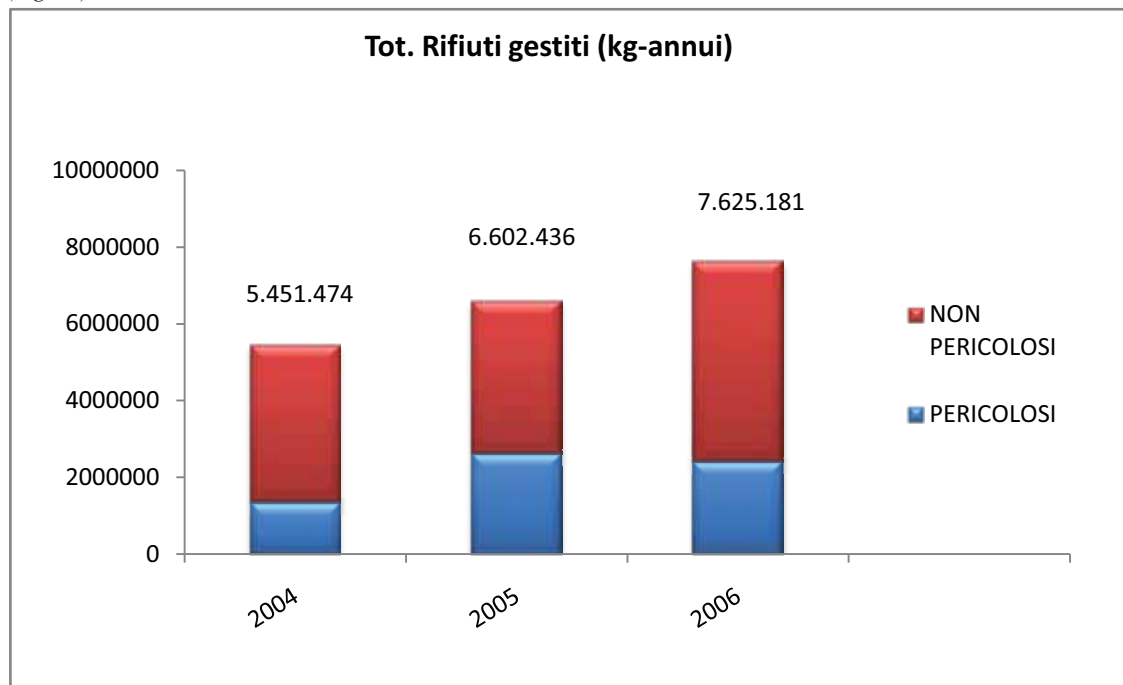
La Serveco gestisce in territorio di Martina Franca un proprio impianto di deposito preliminare e trattamento di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi. Tale impianto garantisce un'immediata risoluzione delle problematiche sui rifiuti anche di piccole quantità.

L'azienda presta servizi di raccolta, trasporto, stoccaggio e smaltimento/recupero di Rifiuti Pericolosi e Non Pericolosi e bonifiche ambientali in oltre 50 grandi aziende private (AVIO spa, EXXON MOBIL spa, AUCHAN IPERMERCATI spa, ecc.), Pubbliche (A.S.L., Ferrovie, ecc.) e Militari (Arsenali e Basi Militari della Marina, Esercito ed Aeronautica). Si offrono servizi di confezionamento, stoccaggio e smaltimento/recupero di Rifiuti raccolti e trasportati da ditte terze autorizzate e/o iscritte all'Albo Nazionale Imprese di Gestione Rifiuti (per un ulteriore bacino di clienti indirettamente serviti e da noi censiti, di circa 4.000 piccole e medie imprese ubicate nel Sud-Italia).



Sono aumentati i rifiuti gestiti nel 2006 presso l'impianto di circa il 15% rispetto al 2005 e di circa 39% rispetto al 2004 (vedi Fig. 3.1). Lo scostamento è in misura quasi proporzionale tra le due tipologie di rifiuti pericolosi e non pericolosi.

(Fig. 3.1)



Anche per l'impianto di stoccaggio rifiuti di Specchia Tarantina si provvede alla registrazione e monitoraggio delle prestazioni ambientali, relative al consumo di risorse e alla produzione dei rifiuti (come da Tab. 3.2).

Nell'ultimo triennio sono stati consumati più litri di gasolio e meno kWh di energia, ciò è spiegato dai due sistemi di alimentazione degli impianti, uno ad energia elettrica e l'altro con gruppo elettrogeno e dal differente utilizzo degli impianti che dipende dalla tipologia di rifiuti trattati.

Nell'impianto di stoccaggio si è attuata una politica di contenimento di produzione dei rifiuti che negli anni ha determinato una diminuzione costante dei rifiuti prodotti.



SITO DI SPECCHIA TARANTINA					
RIF.	TIPO	UNITÀ DI MISURA	QUANTITÀ ANNUE		
			2004	2005	2006
<b>1</b>	<b>CONSUMO ENERGIA</b>				
	Elettrica	kWh	12049	8348	9668
<b>2</b>	<b>RISORSE NATURALI</b>				
	Acqua	Mc	80	64	60
	Gasolio	litri	4026	4407	5962
<b>3</b>	<b>PRODOTTI PERICOLOSI</b>				
	Abbattitori di odori	Kg	-	-	-
	Detergente	Kg	-	-	-
0	Acido cloridrico	Kg	-	-	-
	Soda caustica	kg	-	-	-
	Flocculante impianto Depureco	kg	-	-	-
	Carbone attivo	kg	-	-	-
<b>4</b>	<b>RIFIUTI DI PRODUZIONE</b>				
	Speciali non pericolosi	Kg	31004	29035	13924
	Speciali pericolosi	Kg	52	42	29
	Speciali avviati a recupero	Kg	191	18940	110

(Tab. 3.2)

## 3.4 *Il ciclo integrato dei rifiuti*

Serveco ha intrapreso la strategia della gestione integrata del ciclo dei rifiuti per raggiungere i seguenti obiettivi:

- tutelare l'ambiente e la salute dei dipendenti e dei cittadini;
- aumentare la raccolta differenziata dei rifiuti come condizione per promuovere, anche in un'ottica di bacino, uno sviluppo sostenibile;
- aumentare la quantità di rifiuti destinati al recupero ed al riciclaggio allo scopo di preservare il più a lungo possibile gli impianti di smaltimento esistenti o autorizzati all'ampliamento;
- contenere i costi per gli utenti favorendo un corretto rapporto fra qualità e prezzo del servizio.



Queste linee guida si realizzano quotidianamente con una gestione attenta, monitorata e certificata, con l'introduzione di una nuova funzione aziendale di audit ambientale interno, adottando le migliori tecnologie disponibili sia nei principali processi organizzativi sia negli impianti di riciclaggio e di smaltimento. La salvaguardia dell'ambiente passa anche attraverso l'innovazione nei sistemi di raccolta e nei processi di trattamento e smaltimento dei rifiuti che si realizza in collaborazione con le aziende del gruppo Serveco, mediante:

- una struttura efficace per la raccolta e la pulizia dei centri abitati;
- il sistema integrato degli impianti di recupero e selezione di materiali recuperabili e di stoccaggio preliminare, rispettivamente dell'impianto di Recsel Srl e Specchia Tarantina;
- la rete capillare di stazioni ecologiche attrezzate e di isole ecologiche di base;
- l'impianto di Plastec Srl che effettua recupero e riciclaggio di materie plastiche, sito in Massafra;

- l'impianto di compostaggio rifiuti organici per la produzione di compost da destinare all'agricoltura tradizionale e biologica, realizzato dalla Serveco e avviato nel 2006. Di proprietà della Progeva Srl, l'impianto si estende su circa 30 mila metri quadri nell'agro di Laterza;
- l'impianto di riciclaggio dei pneumatici fuori uso per la creazione di un prodotto innovativo e multifunzionale, sicuro ed esteticamente gradevole, in grado di rispondere alle più svariate esigenze di arredo interno ed esterno, dal campo sportivo alla terrazza privata, (si tratta di Irigom Srl ultima azienda nata nel Gruppo Serveco).

Tutto questo si traduce in forti investimenti in strutture, tecnologie e formazione del personale.

### 3.5 Igiene urbana, Raccolte differenziate



Igiene urbana e Raccolte differenziate sono stati i settori di partenza, (*core business*), dell'avventura Serveco. Nel corso degli anni hanno subito notevoli progressi e miglioramenti a livello di performance aziendale.

La Serveco, unica società del suo tipo dell'Italia meridionale impegnata nella riscossione della tariffa di igiene ambientale, orienta oggi il suo sistema di gestione dei rifiuti verso una logica di equità nella ripartizione del costo del servizio.

La Serveco, in quanto concessionaria dell'intera gestione del ciclo dei Rifiuti Solidi Urbani nel Comune di Palagiano, provvede all'applicazione della Tariffa determinata dal Comune e procede alla sua riscossione secondo la normativa vigente.

L'azienda offre servizio di raccolta e trasporto di Rifiuti Differenziati e Rifiuti Solidi Urbani e relativo smaltimento/riciclaggio presso gli impianti di destinazione.

<b>TOTALE RIFIUTI RACCOLTI E TRASPORTATI</b>			
	<b>ANNO 2004 [t]</b>	<b>ANNO 2005 [t]</b>	<b>ANNO 2006 [t]</b>
<b>R.D.</b>	8.853	5.720	6.913
<b>R.S.U.</b>	30.215	30.058	30.288
<b><u>TOT.</u></b>	<b><u>39.068</u></b>	<b><u>35.778</u></b>	<b><u>37.201</u></b>

(Tab. 3.3)

Il totale dei rifiuti raccolti e trasportati nel 2006 dalla Serveco (più di 37 mila tonnellate), risulta rispetto al 2004 in calo per effetto del numero dei comuni in cui è stato svolto il servizio.



La seguente Tab. 3.4 specifica, per tipologia, i quantitativi dei rifiuti differenziati raccolti e trasportati dall'azienda nei comuni in cui svolge servizio completo (igiene urbana e raccolta differenziata) o di sola raccolta differenziata.

TIPOLOGIA RIFIUTO	COMUNI CON SERVIZI DI IGIENE URBANA COMPLETA (t)	COMUNI CON SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA (t)	TOTALE (t)
CARTA E CARTONE	1.331	1.878	3.209
VETRO	475,5	700	1.175,5
IMBALLAGGI METALLICI	10,5	15	25,55
PLASTICA	141	290	431
IMBALLAGGI MISTI	629,5	180	809,5
INGOMBRANTI	190	72	262
FARMACI	4	5	9
"T" e/o "F" e TONER	2	2	4
PILE/BATTERIE	7	9	16
INDUMENTI	8	3	11
LEGNO	455	150	605
CIMITERIALI	6	6	12
ACQUE DI LAVAGGIO	0	6	6
CAROGNE ANIMALI	0	0	0
PNEUMATICI	18	13	31
BIODEGRADABILI	304	0	304
OLI VEGETALI	0,4	0	2,4
TUBI FLUORESCENTI	0,05	0	0,05
<b>TOTALE</b>	<b>3584</b>	<b>3.329</b>	<b>6.913</b>

(Tab. 3.4)

I dati rilevati dalla Tab. 3.4, rapportati al bacino d'utenza, rilevano una miglior performance nei comuni in cui si presta servizio di igiene urbana completa.

- **Nei Comuni in cui la Serveco presta servizio di igiene urbana completa**, gli abitanti sono circa 65.000: sono stati raccolti 3.584 tonnellate di rifiuti differenziati, ossia ogni abitante raccoglie circa **54,67 kg di rifiuti/annui**.
- **Nei Comuni in cui si presta solo il servizio di raccolta differenziata** si ha un bacino d'utenza di circa 199.000 abitanti in cui sono stati raccolti 3.313 tonnellate, ossia ogni abitante riesce a differenziare circa **16,60 kg di rifiuti/annui**, (non sono stati considerati gli abitanti del solo comune in cui si raccolgono i R.U.P. comprendenti Farmaci, T e/o F e Toner e Pile/Batterie e i relativi quantitativi di rifiuti).

### 3.5.1 I sistemi per la raccolta differenziata

SISTEMI DI RACCOLTA						
N. COMUNI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO						
IGIENE URBANA COMPLETA	RACCOLTA DIFFERENZIATA	CONTENITORI STRADALI A CAMPANE	CONTENITORI 240 L	CONTENITORI RUP	PORTA APERTA	ISOLA ECOLOGICA
	3	*				
	1			*		
	9	*	*			
1		*	*	*		
3	1	*	*	*	*	
1	1	*	*	*		*
3		*	*	*	*	*
<b>TOT.</b>	<b>8</b>	<b>15</b>				

(Tab. 3.5)

La combinazione dei sistemi di raccolta adattandosi alle diverse esigenze è fondamentale per assicurare un ottimo servizio.

Per quanto riguarda i comuni con servizio completo di igiene urbana, due sono stati dotati di isole ecologiche anche se ancora non attive mentre in un comune il servizio è terminato il 01/08/2006.

Dall'analisi dei dati, la gestione più efficace dei servizi risulta essere quella in cui sono presenti tutti i sistemi di raccolta, di seguito specificati nella Tab. 3.6.



SISTEMA DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	IMPIEGO
CONTENITORI STRADALI A CAMPANE	Grandi contenitori da 2 mc utilizzati per la raccolta del vetro, delle lattine, della carta e della plastica.
CONTENITORI	Contenitori con capacità da 55 a 240 litri per la raccolta del materiale organico e del vetro/lattine.
CONTENITORI R.U.P.	Contenitori da 55 litri per la raccolta delle pile esauste; da 110 litri per i farmaci scaduti e per i Te/o F (rifiuti tossici e/o infiammabili).
PORTA A PORTA	Sistema che prevede la distribuzione presso le abitazioni di sacchetti che sono successivamente ritirati dagli operatori nei giorni prestabiliti. I sacchetti possono anche essere dotati di codice a barre con il quale vi è l'identificazione dell'utente
ISOLE ECOLOGICHE	Sito presso il quale i cittadini nei comuni che adottato tale sistema si possono recare per conferire la propria raccolta differenziata.

(Tab. 3.6)



I rifiuti differenziati per il 99% vengono sottoposti a un successivo intervento di selezione e valorizzazione per essere reinseriti nel ciclo produttivo (vedi Fig.3.2).

(Fig. 3.2)



La Serveco Srl ad oggi è una delle realtà del Centro-Sud Italia a essere partner ideale per tutte le comunità che vogliono raggiungere obiettivi di difesa del proprio territorio e dello sviluppo sostenibile.



## 3.6 Macroraccolta

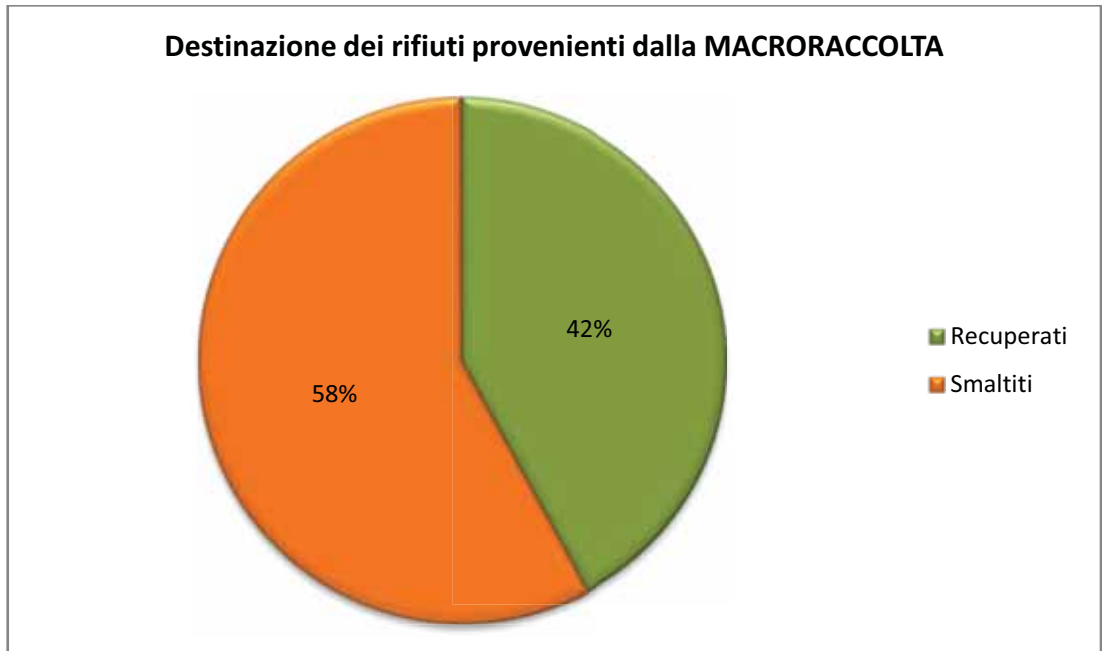
L'attività prevede il ritiro, il trasporto, il deposito preliminare, il trattamento e infine lo smaltimento/ recupero dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi. I servizi sono erogati a circa **60 grandi imprese** tra cui centri commerciali, aziende sanitarie, enti e amministrazioni militari e civili.

**12.883 t >>> rifiuti raccolti nel 2006 da clienti "Macroraccolta"**

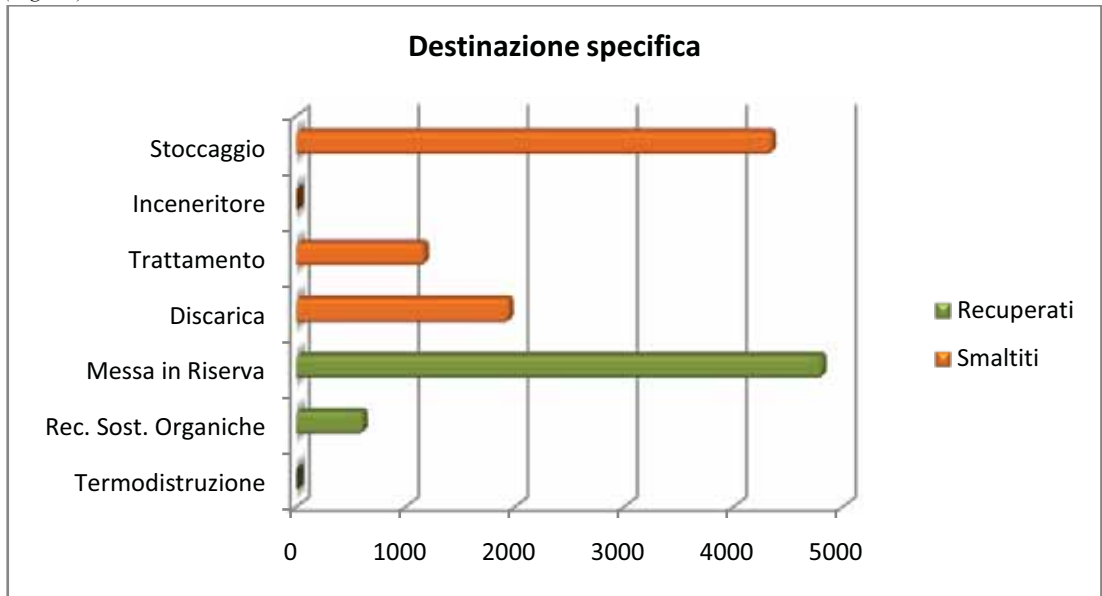
(Fig. 3.3)



(Fig. 3.4)



(Fig. 3.5)



Il 90% dei rifiuti provenienti dal settore Macroraccolta è costituito da rifiuti non pericolosi (vedi Fig.3.3).

Il 42% dei rifiuti provenienti dalle macroraccolte sono inviati a impianti di recupero mentre più della metà dei rifiuti sono avviati a smaltimento: di questi il 40% circa è destinato alla discarica e al trattamento; la restante parte (circa il 60%) è stata trasportata presso l'impianto di stoccaggio preliminare.

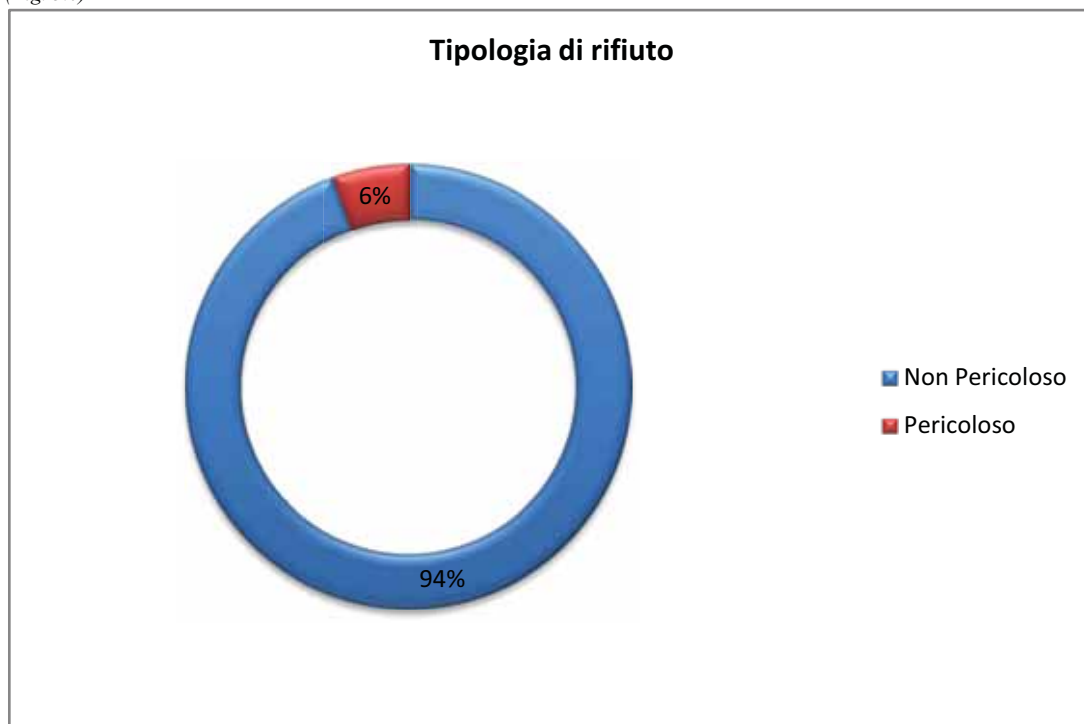
### 3.7 Microraccolta



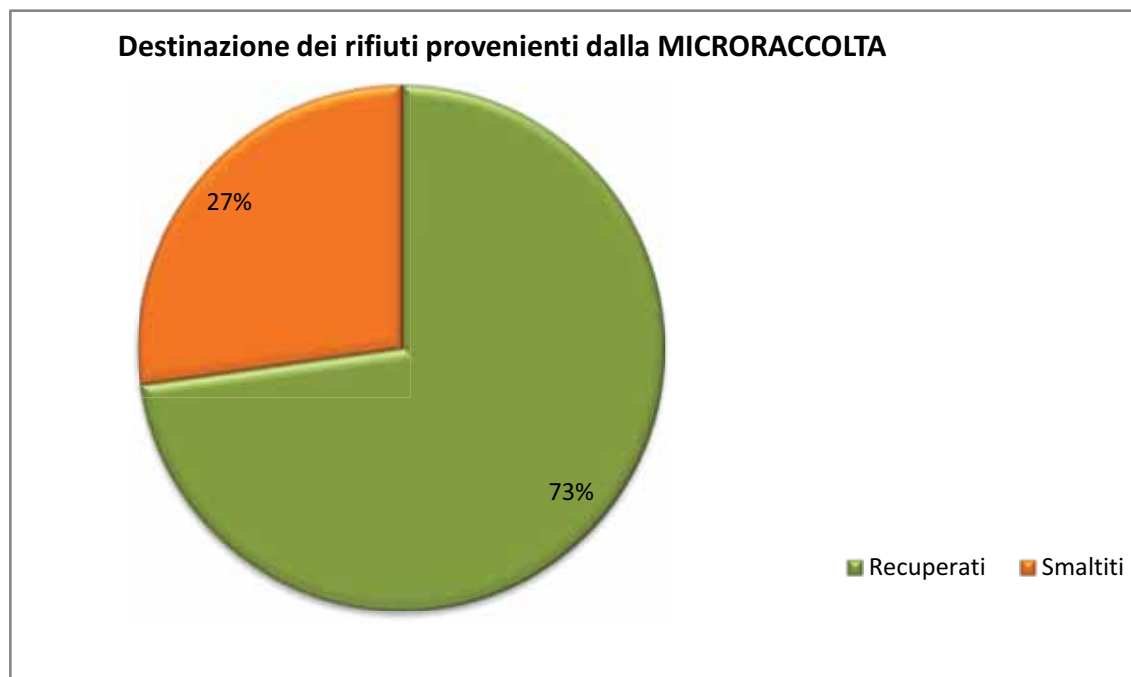
L'attività prevede il ritiro, il trasporto, il deposito preliminare, il trattamento e infine lo smaltimento/recupero dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi da piccole e medie imprese.

**12.673 t >>> rifiuti raccolti da clienti "Microraccolta"**

(Fig. 3.6)

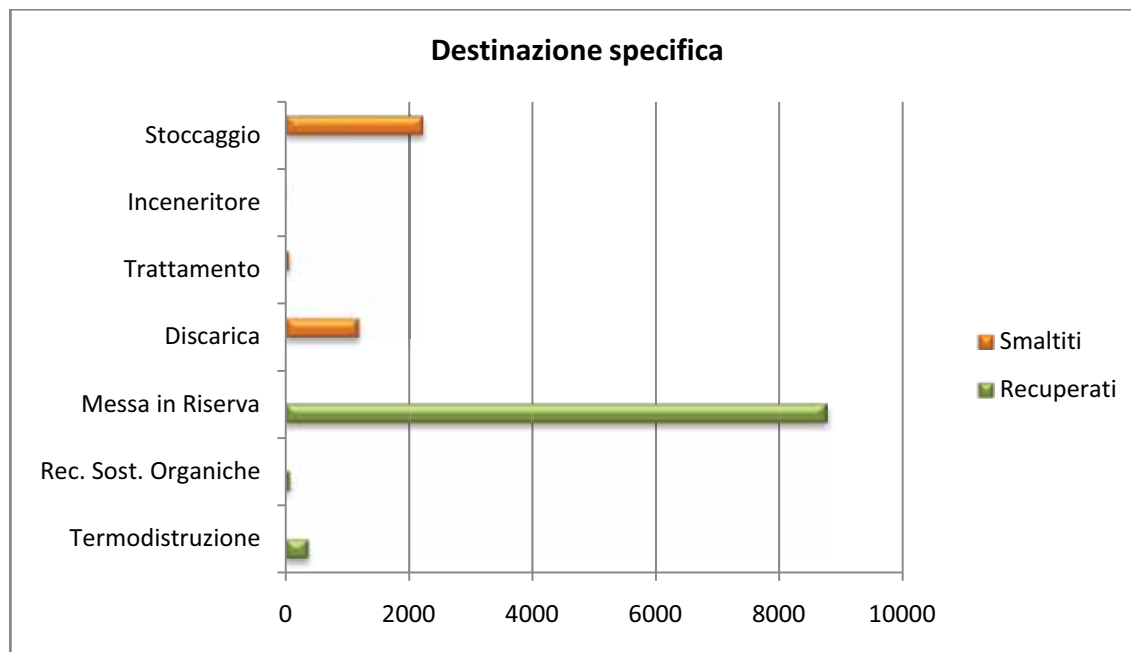


(Fig. 3.7)



Il servizio prestato ai clienti di Microraccolta è relativo a rifiuti non pericolosi per il 94% come da Fig. 3.6. Il 30% circa dei rifiuti ritirati viene smaltito in discarica o trasportato all'impianto di stoccaggio e il restante 70% è destinato soprattutto a impianti di messa in riserva.

(Fig. 3.8)



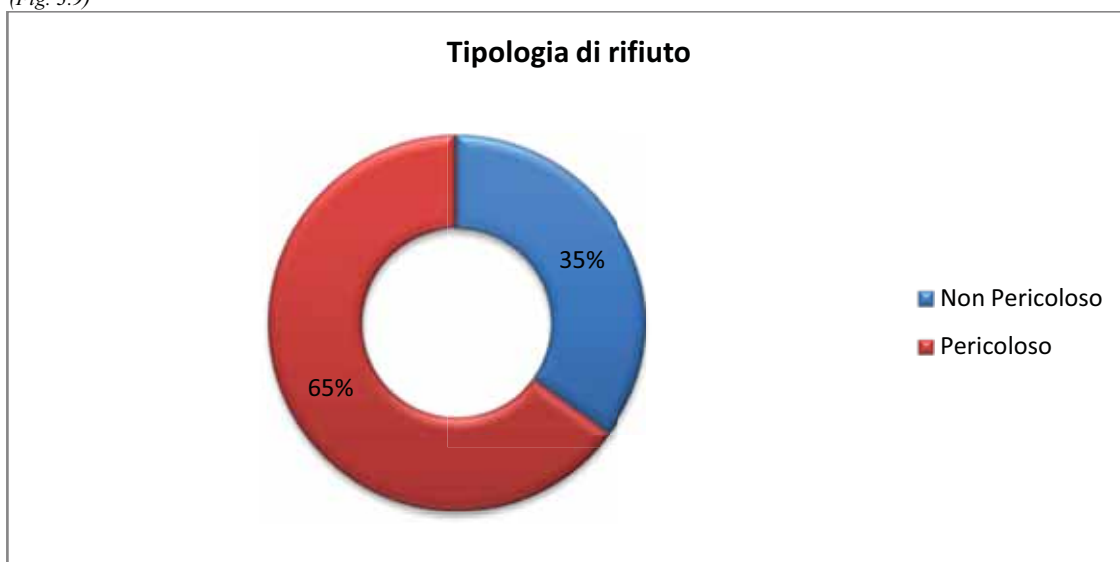
## 3.8 Bonifiche

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, bonifiche di impianti industriali, di siti inquinati e di discariche non autorizzate.

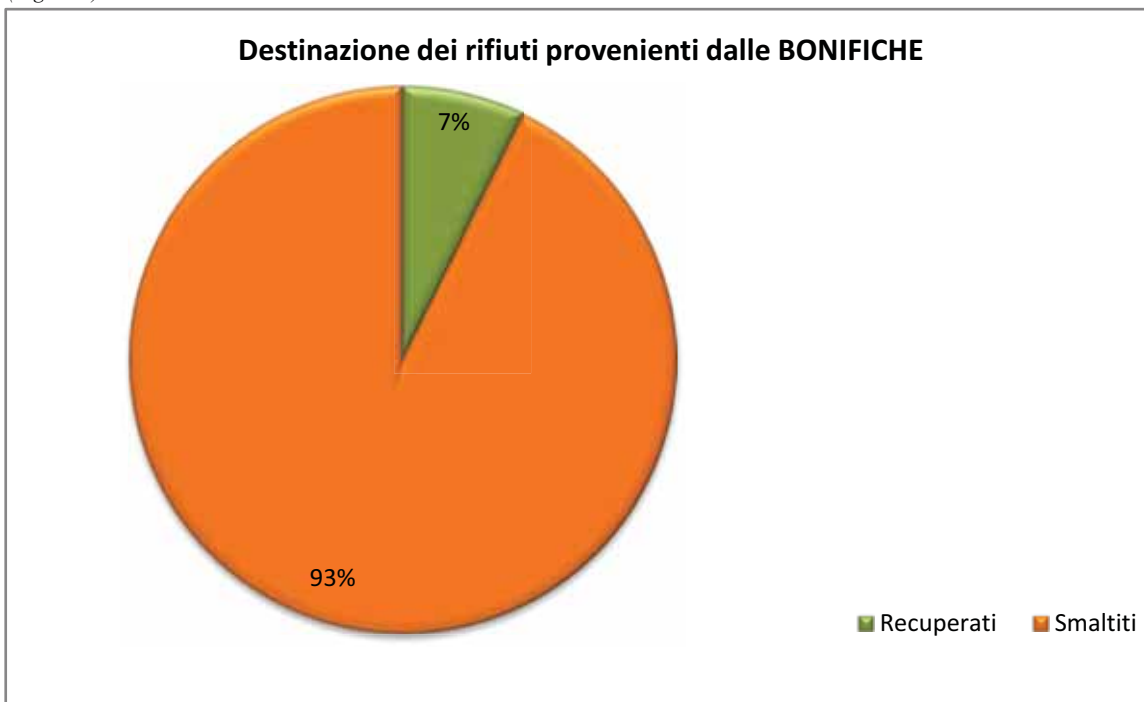
I rifiuti prodotti con l'attività di bonifica sono prevalentemente manufatti vari di cemento amianto (lastre ondulate, serbatoi, pluviali, canne fumarie) e terreni inquinati.

**474 t >>> rifiuti raccolti da clienti "Bonifiche"**

(Fig. 3.9)

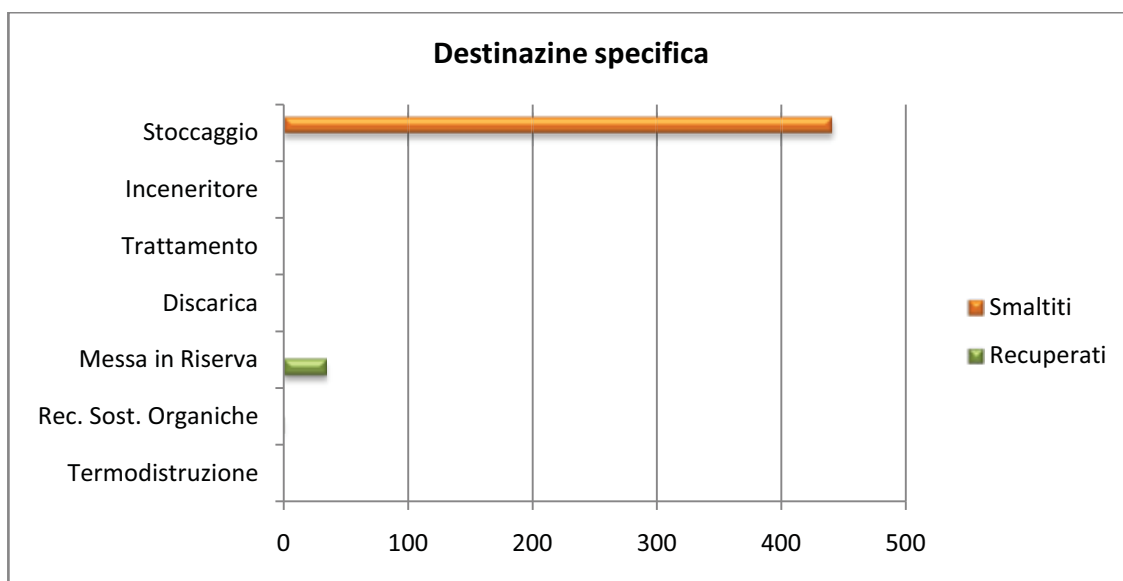


(Fig. 3.10)



Vista la tipologia del servizio prestato più della metà dei rifiuti sono pericolosi. Il 90% dei rifiuti provenienti dalle bonifiche sono destinati a smaltimento e trasportati presso l'impianto di stoccaggio preliminare e successivamente avviati a smaltimento mentre meno del 10% sono recuperabili.

(Fig. 3.11)

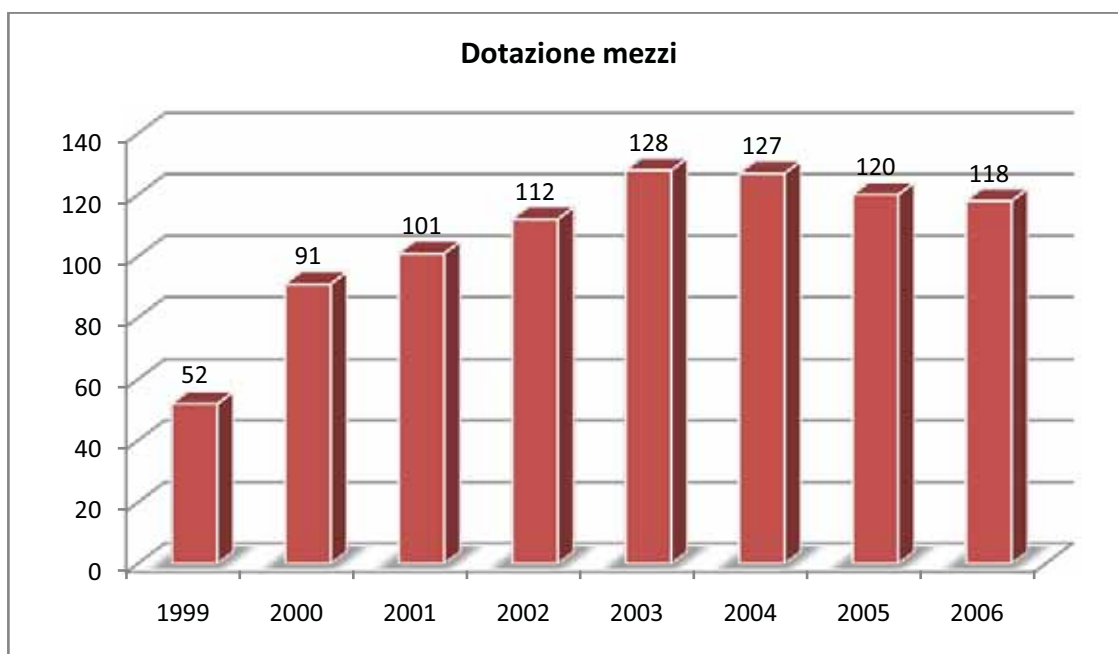




### 3.9 Parco mezzi

La Serveco possiede un ampio parco mezzi mutato nel corso degli anni in base alle esigenze dell'azienda e alla normativa di riferimento. L'azienda ha proseguito l'attività volta ad ottimizzare l'utilizzo dei mezzi per soddisfare le esigenze di trasporto e il livello del servizio offerto alla clientela.

(Fig. 3.12)

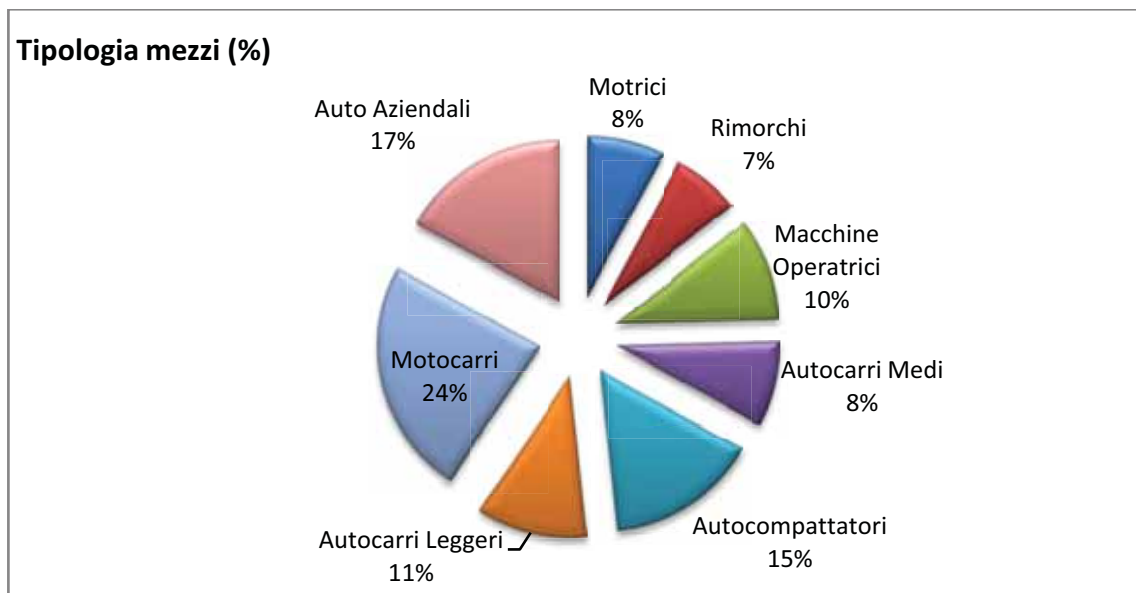


Nel 2006 i mezzi sono 118 utilizzati in prevalenza (56%) dal settore Igiene Urbana e Raccolta Differenziata e la restante parte da Macroraccolta, Microraccolta e Bonifiche. Si osserva dal 1999 al 2003 un incremento, con picchi del 75% nel 2000 del parco mezzi. Negli ultimi tre anni si assiste ad una variazione negativa in quanto alcuni mezzi poco utilizzati sono stati demoliti.



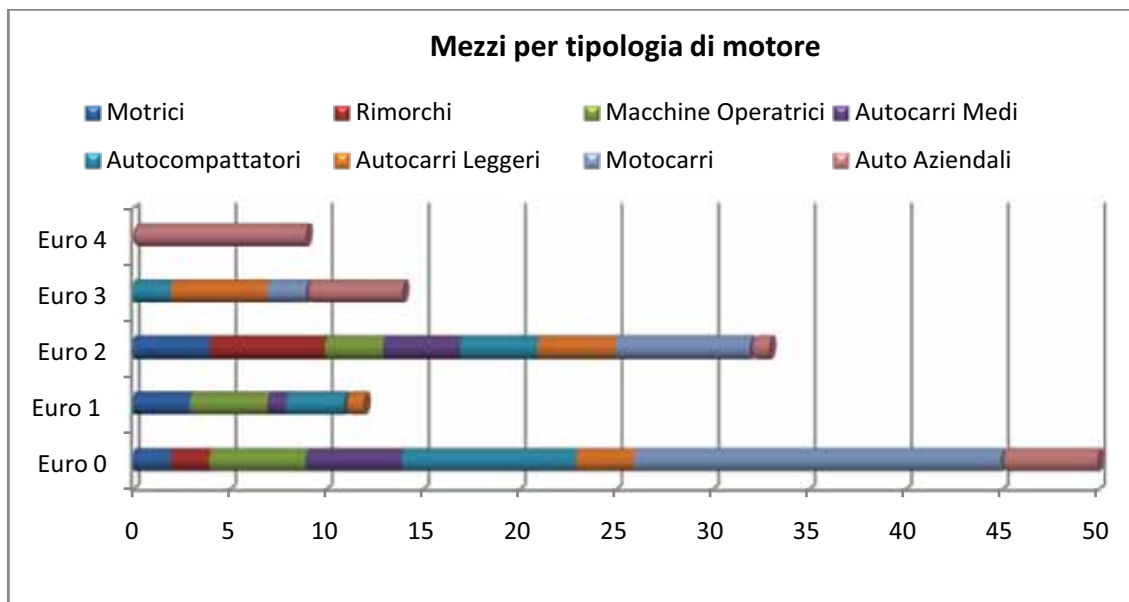
L'evoluzione della normativa prevede regole sempre più restrittive relative ai limiti di emissione di sostanze inquinanti da rispettare per ottenere l'omologazione dei veicoli.

(Fig. 3.13)

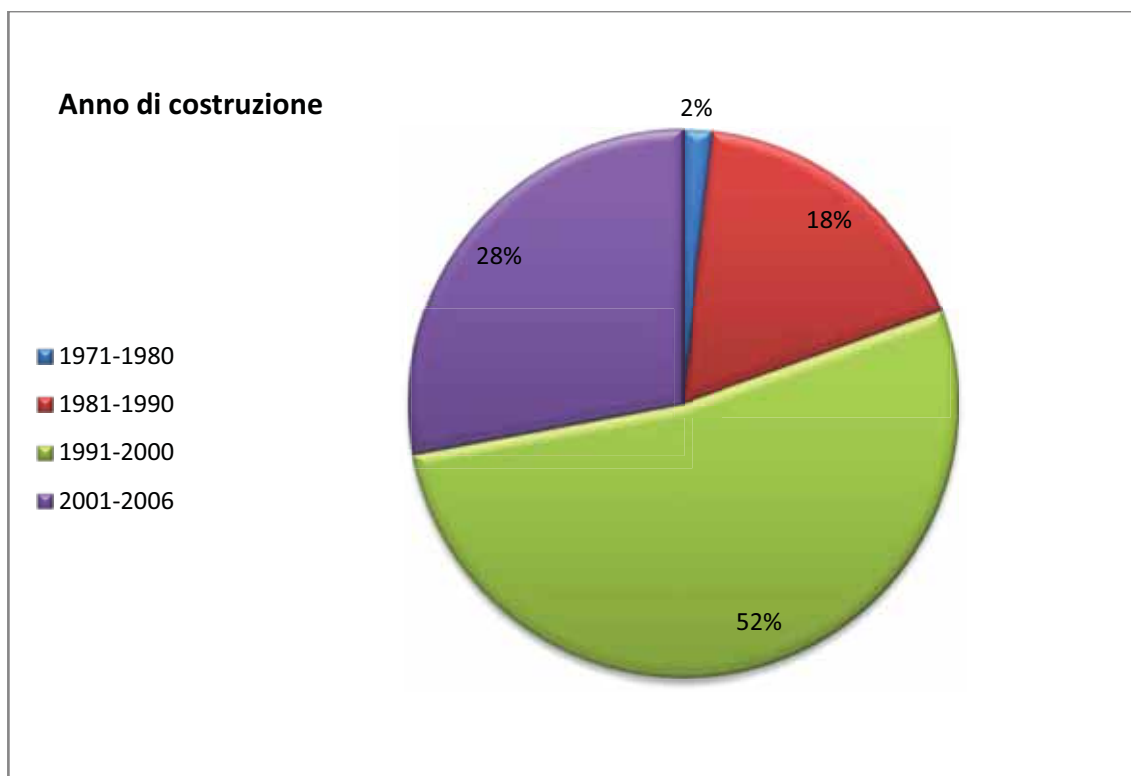


La politica adottata dall'azienda prevede un costante monitoraggio dei mezzi relativamente all'età dei veicoli utilizzati per un impatto ambientale sempre più ridotto.

(Fig. 3.14)



(Fig. 3.15)



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 l'80% del totale mezzi ha meno di 15 anni.

ANNO DI COSTRUZIONE	N° MEZZI
1971-1980	2
1981-1990	21
1991-2000	62
2001-2006	33
<b>TOT.</b>	<b><u>118</u></b>

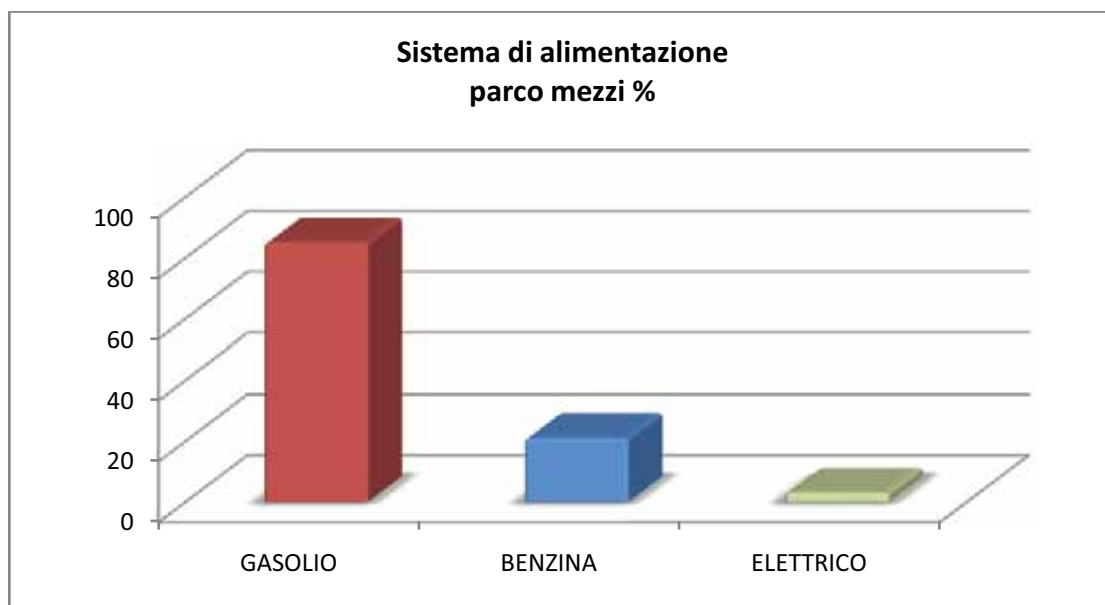
(Tab. 3.7)

CARBURANTE	N.° MEZZI	LITRI CARBURANTE
Gasolio	85	496.864
Benzina	21	12.303
Elettrico	3	-
<b>TOTALE</b>	<b><u>109</u></b>	<b><u>509.167</u></b>

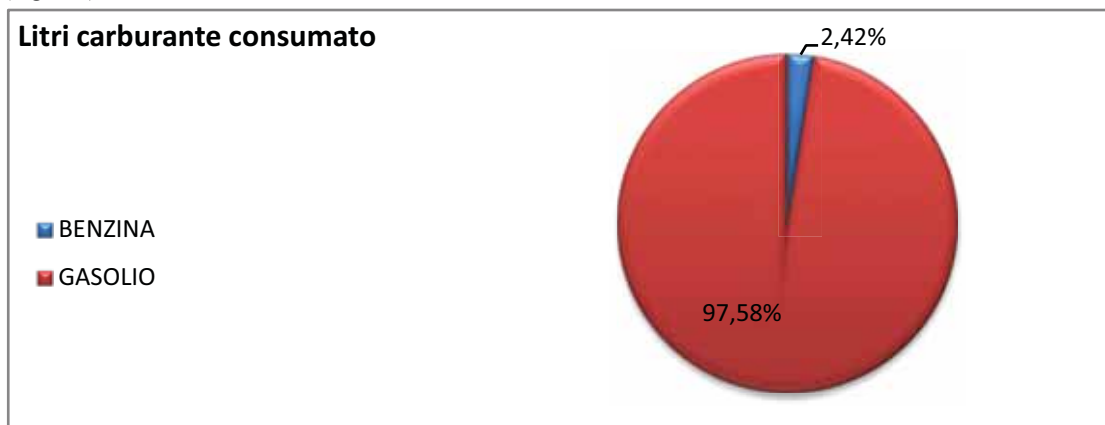
Nelle Fig.3.16 e 3.17 non sono stati considerati i rimorchi per la suddivisione dei mezzi per sistema di alimentazione e del consumo dei litri di carburante.

I veicoli alimentati a gasolio, pari al 78% del parco mezzi Serveco, hanno usufruito nel 2006 del 98% del carburante acquistato mentre il 19% dei mezzi alimentati a benzina ha consumato solo il 2% del carburante e resta da considerare che il 3% invece sono elettrici.

(Fig. 3.16)



(Fig. 3.17)



### 3.10 Iniziative volontarie: certificazioni e autorizzazioni

Serveco srl persegue il miglioramento continuo, il cosiddetto Total Quality Management, basato su un modello dinamico di pianificazione strategica noto come *Ciclo di Deming* relativo:

- all'efficacia ed efficienza dell'organizzazione aziendale;
- alla prestazione dei servizi erogati e soddisfazione delle esigenze degli utenti;
- all'obiettivo di ridurre al minimo l'impatto ambientale, direttamente ed indirettamente prodotto, sul territorio.

(Fig. 3.18)



**Ciclo di Deming**

In tale ottica la Società, tra le poche del settore in Sud-Italia, ha istituito un Sistema di Gestione Integrato che è documentato e mantenuto attivo per assicurare che il servizio fornito sia conforme ai requisiti ed alle aspettative del cliente. E' parte del sistema di gestione generale dell'organizzazione aziendale che mira a cogliere la complessità delle correlazioni esistenti tra ogni singola fase ed azione del processo produttivo e la realtà

ambientale nella quale opera, al fine di prevenire effetti ambientali avversi nonché promuovere azioni ed attività che preservino o migliorino la qualità ambientale.

#### QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE IN SERVECO

La Serveco Srl rappresenta la concreta traduzione di una scelta di politica in piena coerenza ad obiettivi di sostenibilità economica, ambientale e sociale, collegata al principio di sviluppo sostenibile locale:

- garantire la conformità legislativa nel campo dell'ambiente, della qualità e della sicurezza;
- prevenire o ridurre gli impatti negativi sull'ambiente da parte delle nostre attività e i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei cittadini;
- considerare in ogni azione e decisione presa anche gli impatti sulla qualità, sugli aspetti ambientali e sulla sicurezza del lavoro;
- adottare, ove possibile, le tecnologie ambientalmente più compatibili e più attente alla salvaguardia della salute e della sicurezza disponibili sul mercato, ed economicamente sostenibili;
- garantire un efficace sistema di monitoraggio e rendicontazione della qualità del servizio erogato ai clienti, degli aspetti ambientali più significativi collegati alle proprie attività, degli infortuni e delle malattie professionali che interessano il personale dipendente;
- perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni;
- comunicare gli impegni della politica ambientale, della qualità e della sicurezza, sensibilizzare su tali aspetti e coinvolgere il personale dell'azienda, i fornitori, i clienti e i cittadini sugli obiettivi e traguardi legati alle nostre attività;
- formare e addestrare il personale dell'azienda nel rispetto della normativa e delle procedure interne.

La Serveco ritiene che un corretto ed efficiente sistema integrato di gestione aziendale sia una scelta strategica per incrementare il valore dell'organizzazione e la sua competitività. Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (SGI), con l'Amministratore Unico e il Direttore Tecnico, pianifica annualmente, in sede di riesame della direzione, lo svolgimento delle verifiche ispettive interne che periodicamente vengono effettuate per valutare i punti di forza e di debolezza dell'organizzazione e la conformità ai requisiti delle norme di riferimento.

### 3.10.1 Il sistema integrato di gestione

#### **Certificazione Sistema Qualità: ISO 9001:2000**

N.1783/99/S rilasciata dall'Ente Certificatore RINA QUACER per le seguenti attività: Progettazione ed erogazione dei servizi di Igiene Urbana, raccolta differenziata, trasporto, smaltimento e riciclaggio rifiuti urbani speciali pericolosi e non, bonifica e recupero siti contami-nati.

#### **Certificazione Sistema Ambiente: ISO 14001:2004:**

N.EMS-344/S rilasciata dall'Ente Certificatore RINA QUACER 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.

#### **Certificazione Sistema Sicurezza: OHSAS 18001:1999:**

N.OHS-157 rilasciata dall'Ente Certificatore RINA QUACER per le seguenti attività: Progettazione ed erogazione dei servizi di Igiene Urbana, raccolta differenziata, trasporto, smaltimento e riciclaggio rifiuti urbani speciali pericolosi e non pericolosi, bonifica e recupero siti contaminati.





**Attestazione di qualificazione S.O.A.** alla esecuzione di lavori pubblici, ai sensi del DPR 34/2000, rilasciata dalla società di Certificazione ATTESTA spa nelle seguenti categorie:

**categoria OG1:** class. III fino a €=1.032.913,00= Edifici industriali e civili;

**categoria OG11:** class. I fino a €=258.228,00= Impianti tecnologici;

**categoria OG12:** class. IV fino a €=2.582.284,00= Opere ed impianti di bonifica e protezione ambientale;

**categoria OS8:** class. I fino a €=258.228,00= Finiture di opere generali di natura tecnica;

**categoria OS14:** class. III fino a €=1.032.913,00= Impianti di smaltimento e recupero rifiuti;

**categoria OS33:** class. I fino a €=258.228,00= Coperture speciali.

QUALIFICAZIONE



ATTESTATO DI RICONOSCIMENTO N. 005/04

**Qualificazione secondo la pubblicazione NATO AQAP-120 ed. 2 Feb. 95**

Rilasciata dal Ministero della Difesa – Direzione Generale Armiamenti Navali – U.A.I. – ROMA (attestato n°005/04) per le seguenti categorie di lavorazione:

**n°12:** Lavori di scoibentazione e coibentazione (compresi i materiali anecoici);

**n°12A:** Lavori di scoibentazione in presenza di amianto;

**n°25:** Esecuzione, manutenzione e ripristino di trattamenti protettivi, di ponti scoperti e pavimentazione di locali interni di unità navali;

**n°25A:** Esecuzione, manutenzione e ripristino di trattamenti protettivi di ponti di volo di Unità Navali;

**n°27:** Lavori di sbarco e imbarco materiali.



## 3.11 Progetti e innovazione

La Serveco Srl, vista la sua politica di sensibilizzazione sociale e ambientale, svolge un ruolo attivo nello sviluppo del territorio.

Negli anni l'azienda ha intrapreso attività di ricerca, forme di cooperazione e interazione con un gran numero di operatori di varia natura per sviluppare idee e progetti economicamente e socialmente rilevanti.

### Programma "Tetti fotovoltaici"

Serveco ha aderito nel 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). Nel feb-

#### ENERGIA PRODOTTA

- Dal 02/05/2005 al 31/12/2005 abbiamo prodotto **9.238,3 kWh**.
- Dal 01/01/2006 al 31/12/2006 abbiamo prodotto **12.521,1 kWh**. Nel 2006 si è riscontrato un aumento di circa il 26% rispetto al 2005, relativa alla data di messa in funzione dell'impianto.

braio del 2004 è stato ammesso al finanziamento il progetto di installazione di un impianto fotovoltaico da 10,2 kWp posizionato sul tetto del sito di Montemesola. L'impianto è entrato in funzione a maggio 2005.

### Impianto Solare Termico a Circolazione Forzata

A settembre 2005 la Serveco ha presentato domanda per un Bando Regionale (POR PUGLIA 2000-2006 Azione d) misura 1.9) diretto alla concessione di contributi per la realizzazione di un impianto solare termico. Finanziato nel 2006 il progetto ha portato all'installazione presso lo stabilimento di Montemesola di 12 collettori solari con superficie captante di 23mq e accumulo di 1.500 litri di acqua. L'installazione dell'impianto Solare Termico è avvenuta nei primi mesi del 2007.

### Progetto S.O.A.V.E.

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 e ha come obiettivo principale quello di riutilizzare per nuovi prodotti i pneumatici al termine del loro ciclo di vita. Dal 1° agosto 2006 il progetto è stato conferito alla Irigom Srl.

#### Progetto TRICE

La Serveco Srl è capo progetto in partnership con un'altra azienda locale e il Politecnico di Bari (sede di Taranto) per il progetto TRICE – “Trattamento per **R**iduzione Incombusti in **C**eneri”. Tale ricerca mira a determinare l'efficienza della tecnologia di trattamento tribo-elettrostatico nei confronti degli obiettivi di riduzione del tenore di incombusti nelle ceneri. Si intende sviluppare una tecnologia di miglioramento ambientale per gli impatti positivi in tre ambiti differenti:

- riciclaggio di materie prime

seconde;

- minor utilizzo di materie prime;
- riduzione dell'effetto serra.

#### SAP

L'azienda sta lavorando all'implementazione del sistema SAP (Service Application Provider), la cui installazione è prevista per fine 2007). Si tratta di una soluzione progettata per rispondere alle esigenze delle piccole-medie imprese, per automatizzare a livello gestionale il sistema aziendale. Comprende le funzionalità di Customer Relationship Management e opera quale sistema ERP (Enterprise Resource Planning), un sistema di gestione che integra tutti gli aspetti del business e i suoi cicli, inclusa la pianificazione, la prestazione del servizio, la vendite e il marketing.

#### SIRPAR

E' stato intrapreso un Progetto Scientifico: **SIRPAR** “Strategie Integrate per il **R**iuso **P**rodotivo di **A**cque **R**eflue” municipali in Puglia. I Partners di questa Associazione Temporanea di Scopo sono Aziende pubbliche e Private: Regione Puglia, ENEA, UNIBA, Politecnico di Bari, AQP Spa, Giovanni Putignano &

figli Srl, Sapio Srl, Novus Srl, Servizi Chimici Ambientali Srl e Serveco Srl. La complessità tecnico-economica e socio-politica del progetto giustifica il coinvolgimento di alcune istituzioni mondiali tra cui U.S. EPA (Agenzia dell'Ambiente degli USA) Environmental Research Laboratori e Water Rese Foundation. Lo scopo del progetto è valutare la prestazione degli impianti, i processi di trattamento innovativi e il rischio per la salute umana associato all'esercizio a valle degli impianti di depurazione di acque reflue civili di impianti di affinamento pugliesi

Si prevede di riutilizzare tali acque per irrigazioni in agricoltura sperimentando le metodologie di monitoraggio e di redigere un Manuale di Gestione e Controllo ottimale dei processi di affinamento.

### Progetto Avanzare COSTELLAZIONE APULIA

Nel 2006 è terminato il - PROGETTO AVANZARE - "Reti di cooperazione virtuosa per le pmi", che propone un **Sistema di Gestione della Rete di Relazioni** per riconoscere valore alle rela-

zioni, funzionali e non, tra i membri della comunità.

Si tratta di un progetto cofinanziato nell'ambito della misura 6.2 azione c) POR Puglia 2000/2006, in collaborazione con l'ente proponente e capofila Consorzio Costellazione Apulia, in partnership con la Harold Srl e la Sud Sistemi Srl. Scopo del progetto è:

- indirizzare con maggiore profitto ed utilità sociale le energie usualmente impiegate o impiegate dagli individui e dalle organizzazioni a margine del normale svolgimento dei processi di business;
- sperimentare una "economia parallela" attraverso una flessibile piattaforma tecnologica ed un innovativo modello organizzativo;
- valorizzare le "esternalità positive".

E' stata creata una piattaforma informatica multicanale di comunicazione interattiva, dedicata agli utenti di una **Comunità** in rete, ossia la SMSOCIETY. E' un sistema che attraverso l'invio di un sms consente di condividere fra gli utenti il patrimonio informativo e di conoscenza con le tre funzionalità:

- **SMScambio** - il Cerco-Offro, attraverso cui ognuno può raggiungere

con un solo sms tutti i membri della comunità;

- **SMScovo** - un motore di ricerca, per interrogare il sistema centrale che restituisce informazioni con un sms;

**SMSondo** - un sondaggio in tempo reale per richiedere un parere alla comunità, un suggerimento per essere

supportato nei processi di “decision making”.

La Comunità del Consorzio Costellazione Apulia pratica la buona prassi dello scambio di *Eternalità*, intese dunque come energia “ritrovata”.



*Identità aziendale*

*Performance economica*

*Performance ambientale*

***Performance sociale***

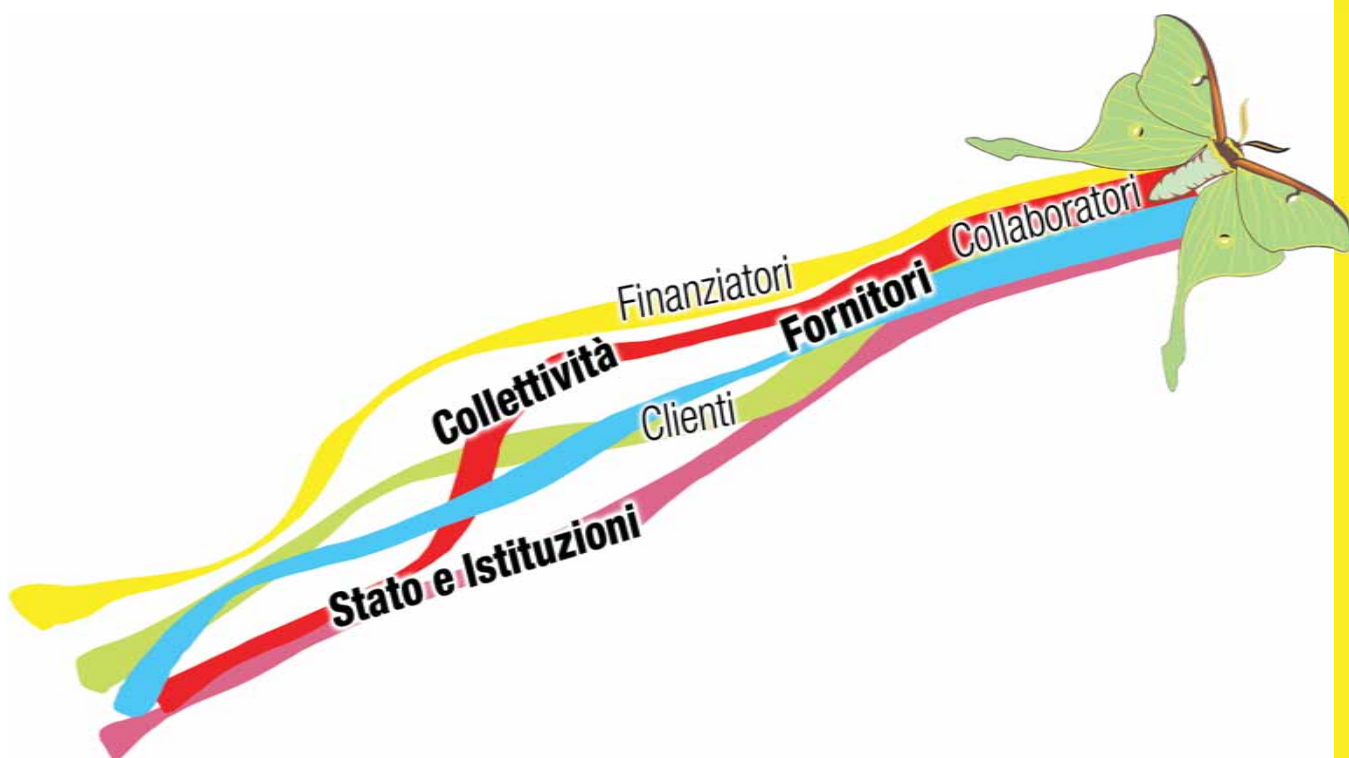


## 4.1 Gli stakeholder della Serveco srl

L'azienda oggi è intesa come comunità solidale che contribuisce al bene comune e alla salvaguardia dell'ambiente. La Responsabilità Sociale d'Impresa considera tutte le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder da bilanciare e integrare nelle strategie aziendali. Lo stesso logotipo della Serveco richiama questi impegni: la farfalla, infatti, simboleggia un'idea di attività aziendale pulita e una trasparenza nelle relazioni imprenditoriali.

Collettività, dipendenti, clienti, pubbliche amministrazioni, fornitori e finanziatori sono questi i "portatori di interesse" dell'azienda, ossia coloro che danno valore aggiunto all'attività imprenditoriale.

Notevole importanza rivestono la collettività nella sua interezza e i collaboratori a cui si deve la qualità dei servizi erogati.



## 4.2 Collaboratori

Il personale costituisce l'elemento determinante per offrire e garantire servizi di qualità all'utenza e consentire all'azienda di perseguire sempre maggiori livelli di soddisfazione dei clienti attraverso processi di miglioramento continuo delle prestazioni.

La gestione e la valorizzazione delle Risorse Umane riveste un ruolo importante soprattutto per un'azienda di servizi che lavora più a stretto contatto con l'esterno, per questo in Serveco si respira un'area familiare tra colleghi, un ambiente lavorativo giovanile e con un clima aziendale informale che rende il lavoro più armonioso.

Il valore delle persone in azienda è così importante a tal punto da definire quali sono:

- le modalità di selezione e la formazione continua;
- le responsabilità per le attività operative;
- gli obiettivi individuali e di gruppo, valutandone i risultati;
- l'addestramento necessario per ogni ruolo;
- i metodi per valutare l'efficacia dell'addestramento stesso.

## 4.2.1 Riepilogo forza lavoro



Data la natura dei servizi e delle attività svolte, la forza lavoro in Serveco, costituita al 31/12/2006 da 146 collaboratori (vedi Tab. 4.1), è formata prevalentemente da uomini. Solo il 3% sono donne. Tale percentuale aumenta considerevolmente se si tiene conto della collaborazione con la Consea Srl, azienda del Gruppo che svolge alcune delle sue attività di consulenza presso la sede Serveco di Montemesola.



<b>FORZA LAVORO AL 31/12/2006</b>			
	<b>UOMINI</b>	<b>DONNE</b>	<b>TOTALE</b>
DIRIGENTI	2		2
IMPIEGATI	15	4	19
OPERAI	114		114
COLLABORATORI	4		4
TIROCINANTI	1		1
RAPPRESENTANTI	4		4
CONSULENTI	2		2
<b><u>TOTALE</u></b>	<b><u>142</u></b>	<b><u>4</u></b>	<b><u>146</u></b>

(Tab.4.1)

La Tab. 4.2 illustra la forza lavoro per tipologia contrattuale a fine 2006. Nella composizione dell'organico il 95% del personale ha un rapporto di lavoro subordinato con l'azienda infatti prevale la tipologia di contratto a tempo indeterminato a conferma della politica di stabilità del lavoro prescelta dalla Serveco.

<b>TIPOLOGIA CONTRATTUALE AL 31/12/2006</b>			
	<b>UOMINI</b>	<b>DONNE</b>	<b>TOT.</b>
<b>DIPENDENTI</b>			
T. DETERMINATO	18		18
T. INDETERMINATO	117	4	121
<b>Tot.</b>	<b>135</b>	<b>4</b>	<b>139</b>
<b>NON DIPENDENTI</b>			
TIROCINANTI	1		1
RAPPRESENTANTI	4		4
CONSULENTI	2		2
<b>Tot.</b>	<b>7</b>		<b>7</b>
<b><u>TOTALE</u></b>			<b><u>146</u></b>

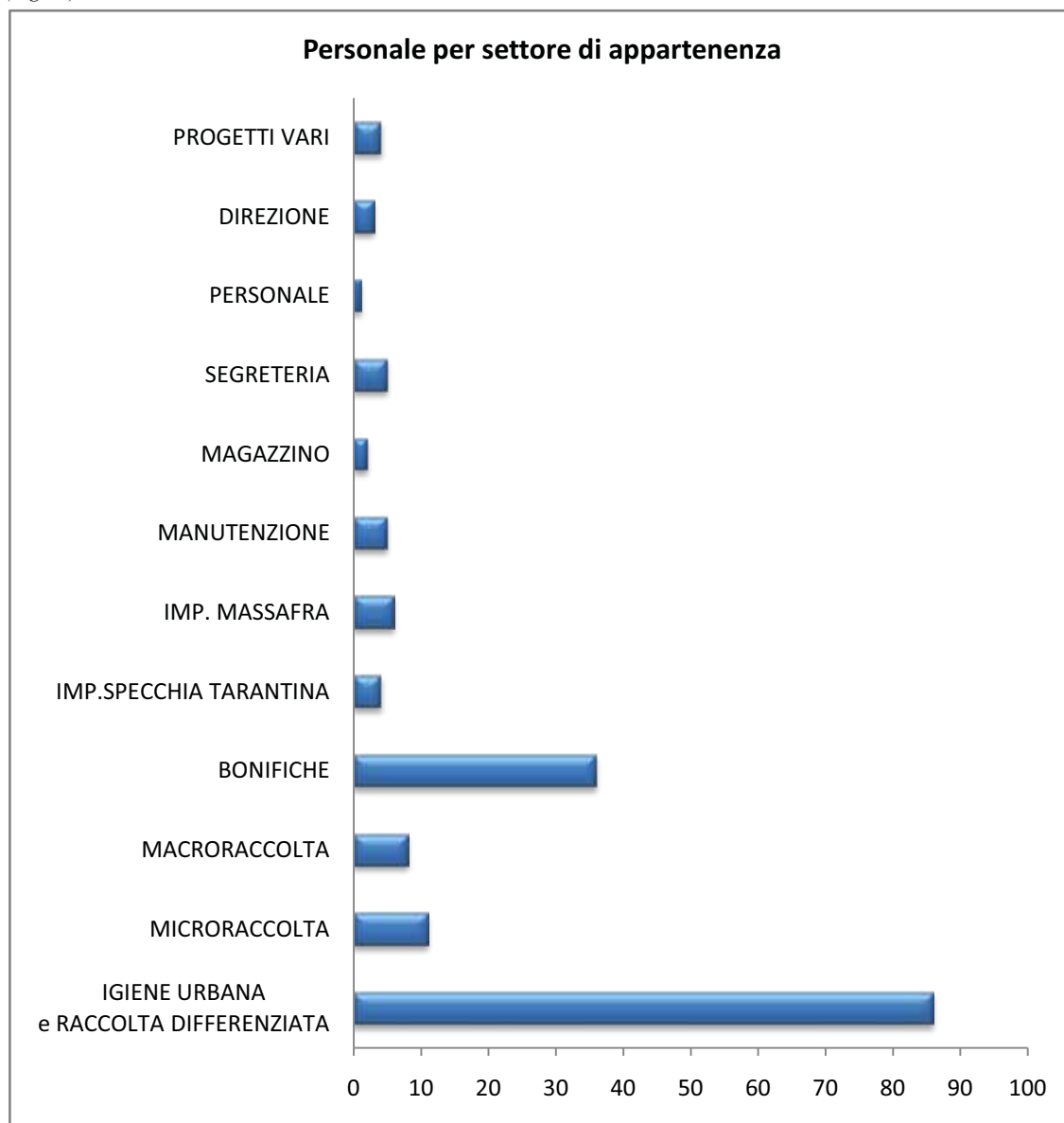
(Tab.4.2)

Dei 139 dipendenti:

- l'87% ha un contratto a tempo indeterminato;
- il restante 13% è assunto a tempo determinato. Di questi, sei sono inquadrati come impiegati in progetti di varia matrice intrapresi dalla Serveco; dodici sono invece operai che lavorano per il settore Bonifiche per le varie commesse del settore.

Suddividendo il personale per le varie attività si evince una presenza preponderante nei settori Igiene Urbana - Raccolte Differenziate e Bonifiche, a conferma della loro performance economica positiva.

(Fig.4.1)



Nel corso del 2006 la forza lavoro Serveco ha raggiunto le 171 unità, 25 addetti in più rispetto al dato registrato al 31/12/2006. Tale decremento è da imputare alle seguenti cause:

- risoluzione di alcuni contratti di lavoro a termine;
- scadenza al 31/07/2006 del contratto del servizio di Igiene Urbana e Raccolta Differenziata presso un Comune della Provincia di Taranto;
- conferimento del ramo d'azienda a Irigom Srl al 02/08/2006.

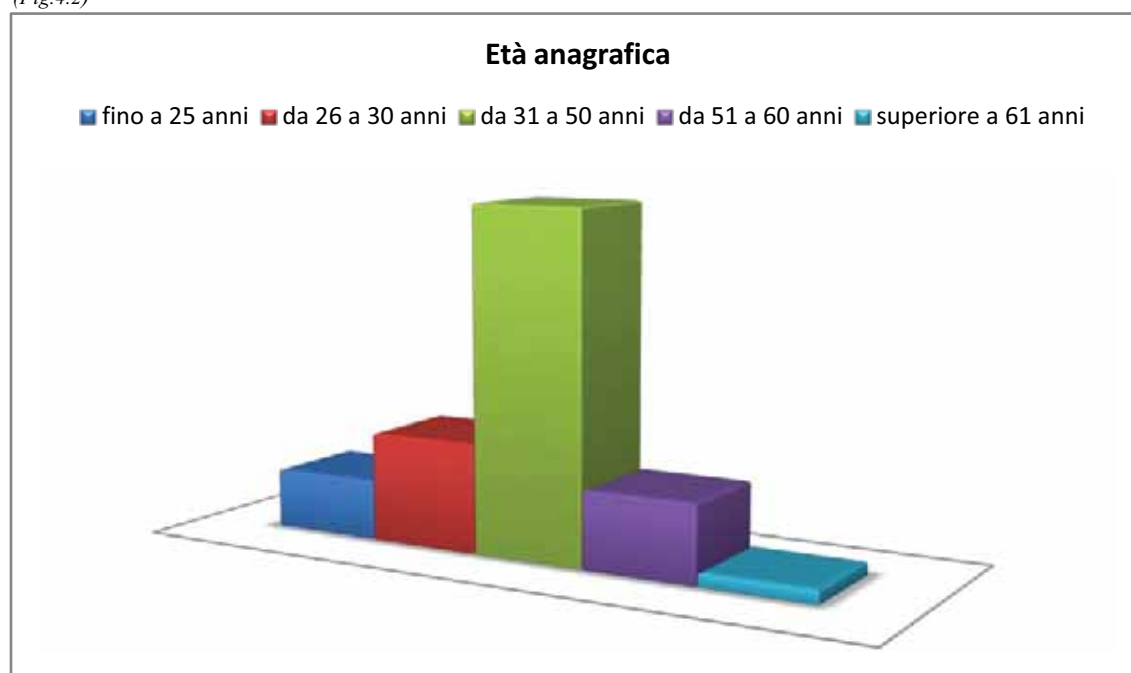
La suddivisione della forza lavoro per titolo di studio si riferisce alle 171 unità impiegate nel corso del 2006. Il 60% è rappresentato da operai in possesso di una formazione base riconducibile alla scuola dell'obbligo.

TITOLO DI STUDIO	
LICENZA ELEMENTARE	26
LICENZA MEDIA INFERIORE	104
QUALIFICA	5
LICENZA MEDIA SUPERIORE	21
LAUREA	15
<b>TOT.</b>	<b><u>171</u></b>

(Tab.4.3)

La politica aziendale di impiego dei giovani ha permesso di affrontare e risolvere con più elasticità ed entusiasmo problematiche legate alla formazione dei dipendenti, attraverso la partecipazione di gruppo alle nuove metodologie della Learning Organisation.

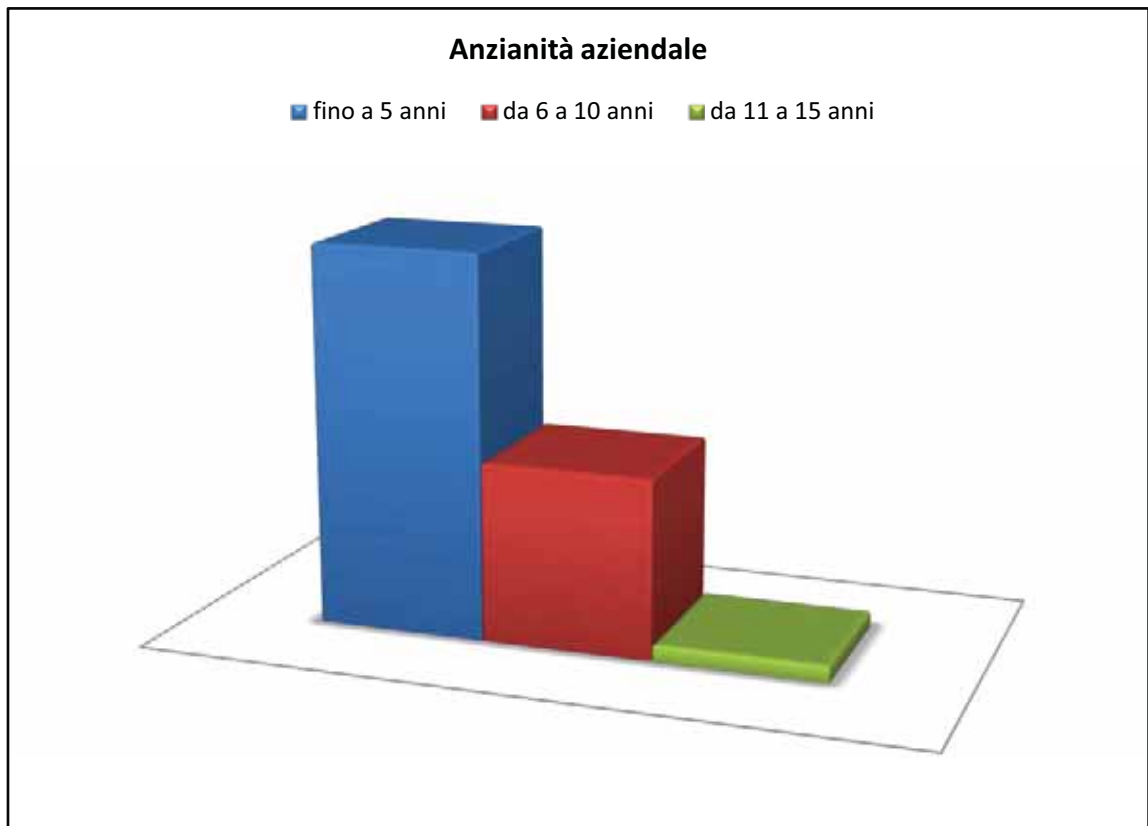
(Fig.4.2)



Le Fig.4.2 e 4.3 sono relative alla ripartizione del personale Serveco (ossia ai 171 addetti) per età anagrafica ed anzianità aziendale. Un primo lampante dato è che la Serveco è un'azienda giovane, con un 84% tra le prime tre fasce d'età. Questi dati rispecchiano il calcolo dell'anzianità, come da Fig. 4.3, cioè solo il 3% è in azienda da più di 11 anni.

Questo status aziendale determina il continuo miglioramento delle prestazioni e la dinamicità dei rapporti tra colleghi.

(Fig.4.3)



### La gestione e le politiche per il personale

L'impegno di Serveco nei confronti del personale ruota intorno ai seguenti principi:

- migliorare e accrescere il patrimonio delle competenze possedute da ciascun collaboratore;
- diffondere e consolidare la cultura della sicurezza e del rispetto delle normative applicabili alle attività aziendali, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti;
- valorizzare e condividere l'esperienza, la creatività, le attitudini e le competenze dei dipendenti, attraverso l'impiego delle nuove tecnologie di informazione e comunicazione;
- coinvolgere tutto il personale nel miglioramento continuo e nel raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- utilizzare strumenti e processi di valutazione improntati alla massima imparzialità.

ASSENZE								
	MALATTIA				INFORTUNI			
	2005		2006		2005		2006	
SETTORE	N. EVENTI	N. GIORNI	N. EVENTI	N. GIORNI	N. EVENTI	N. GIORNI	N. EVENTI	N. GIORNI
DIFF-URB	96	606	79	765	4	61	11	409
BONIFICHE	24	172	27	199	-	-	-	-
MICRO	17	66	16	78	-	-	-	-
MACRO	9	243	7	67	-	-	-	-
SEDE	30	331	26	113	-	-	-	-
IMPIANTI	13	240	13	42	-	-	-	-
<b>TOT.</b>	<b>183</b>	<b>1.484</b>	<b>168</b>	<b>1.264</b>	<b>4</b>	<b>61</b>	<b>11</b>	<b>409</b>

(Tab.4.4)

Le assenze del personale sono dovute a Gravidanze (tra il 2005 e 2006 si sono verificati solo due casi considerando la bassa percentuale di donne presenti in azienda), Malattie e Infortuni. La Tab. 4.4 su riportata è riferita a due tipologie di assenze aziendali tra il 2005 e il 2006 suddivise per settore, eventi e giorni.

Per il settore Igiene Urbana e Raccolta Differenziata si conta il numero più alto di eventi e di giorni di malattia considerando che nel corso dell'anno ha collaborato il più alto numero di addetti ed è il settore che ha organizzato più corsi di formazione come si vedrà in seguito.

COSTO DEL PERSONALE		
	ANNO 2005	ANNO 2006
SALARI E STIPENDI	€ 2.679.954	€ 2.986.978
ONERI SOCIALI	€ 875.617	€ 876.913
TFR	€ 205.235	€ 222.700
<b>Tot.</b>	<b>€ 3.760.806</b>	<b>€ 4.086.591</b>

(Tab.4.5)

L'incremento del costo del lavoro nell'anno amministrativo 2006 in Serveco rispetto all'esercizio precedente è dipeso dall'adeguamento della retribuzione ai contratti collettivi nazionali del lavoro.

## *4.3 Politiche per la formazione*

La Serveco srl considera la formazione uno strumento essenziale per la crescita professionale dei dipendenti e per il miglioramento costante della qualità dei servizi erogati.

Nell'ambito degli aspettative aziendali attuali e di sviluppo sono state individuate le competenze necessarie per il conseguimento degli obiettivi: competenze necessarie (obiettivo) e competenze disponibili (stato di fatto) consentono di determinare secondo criteri e modalità definiti le necessità di formazione e di addestramento.

Per raggiungere gli obiettivi definiti dalla politica integrata è indispensabile fornire a tutto il personale dell'azienda la necessaria formazione e l'opportuno addestramento relativamente a:

- conformità delle proprie azioni rispetto alla politica dell'azienda;
- sicurezza e prevenzione infortuni, nonché corretto utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) messi a disposizione;
- aspetti specialistici e tecnici del proprio lavoro;
- consapevolezza degli impatti ambientali significativi, reali o potenziali delle proprie attività lavorative e dei benefici per gli elementi dell'ecosistema dovuti ad una migliore efficienza ambientale;
- metodologie e tecniche per l'assicurazione e il controllo della qualità;
- metodologie e tecniche per il miglioramento continuo.

### 4.3.1 I corsi

Organizzata in base alle normative vigenti e agli obiettivi da perseguire, la formazione in Serveco rappresenta un asse fondamentale di sviluppo e si fonda sull'integrazione tra il sistema di gestione delle risorse umane e il sistema qualità – ambiente - sicurezza.

I responsabili di settore programmano entro l'anno successivo le attività formative come previsto dalla politica aziendale. Il metodo formativo intende migliorare nel tempo l'intera organizzazione aziendale, grazie anche al miglioramento continuo del proprio Sistema Integrato.

Tra il 2005-2006 si sono svolti corsi di formazione tenuti da personale interno e altri da Enti e aziende esterne. Dalla specifica dei corsi illustrata nelle successive tabelle, si evince che:

- per la sezione Ambiente la programmazione dei corsi interni del 2006 non è stata eseguita rispetto al 2005 in quanto è stata posticipata al prossimo anno;
- per la sezione Sicurezza il settore più interessato è quello delle Bonifiche in cui si è rispettato il programma previsto;
- per la sezione Qualità nel 2006 sono stati programmati più corsi sia interni ed esterne, non tutti eseguiti, relativamente al settore Diff.-Urb.

Le successive tabelle specificano per le aree "Sicurezza", "Qualità" e "Ambiente" i corsi tenuti dall'azienda o da enti esterni organizzati per settore, che sono stati programmati (P) ed eseguiti (E) tra il 2005 e il 2006.

FORMAZIONE SICUREZZA								
SETTORE	N.° CORSI							
	INTERNA				ESTERNA			
	2005		2006		2005		2006	
	P	E	P	E	P	E	P	E
DIREZIONE TECNICA	-	-	-	-	3	3	-	-
SICUREZZA	-	-	-	-	3	1	-	-
BONIFICHE	4	1	4	4	-	-	6	<b>6</b>
TOTALE	4	1	4	4	6	4	6	6

(Tab.4.6)

L'azienda è impegnata a garantire elevati standard di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro investendo in tecnologie adeguate e formazione. Obiettivo è infatti quello di consolidare la cultura della sicurezza: la formazione diventa quindi strumento di prevenzione.





FORMAZIONE QUALITA'								
SETTORE	N.° CORSI							
	INTERNA				ESTERNA			
	2005		2006		2005		2006	
	P	E	P	E	P	E	P	E
DIREZIONE TECNICA	-	-	-	-	1	1	2	1
PERSONALE	3	1	3	1	1	1	1	0
SEGRETERIA	1	0	-	-	-	-	1	0
BONIFICHE	2	0	1	0	-	-	-	-
DIFF.- URB.	5	2	16	14	5	4	9	3
MACRORACCOLTA	2	0	5	4	-	-	-	-
MANUTENZIONE	-	-	-	-	-	-	1	0
MICRORACCOLTA	-	-	2	1	-	-	-	-
PNE	-	-	1	1	-	-	1	0
SICUREZZA	-	-	1	1	-	-	4	3
STOCCAGGIO	-	-	1	1	-	-	1	0
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>7</b>

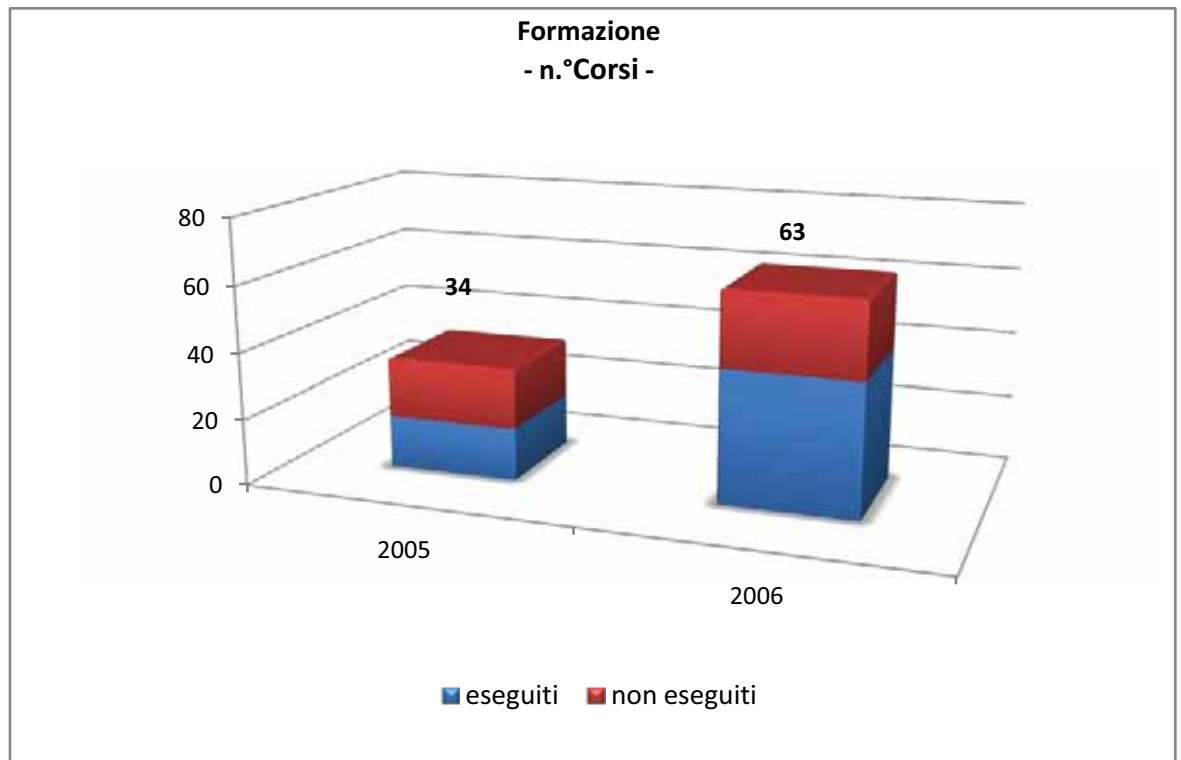
(Tab.4.7)

FORMAZIONE AMBIENTE								
SETTORE	N.° CORSI							
	INTERNA				ESTERNA			
	2005		2006		2005		2006	
	P	E	P	E	P	E	P	E
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	-	-	-	-

(Tab.4.8)

Le attività di formazione si fanno carico dell'inserimento dei neo assunti, dell'espansione aziendale anche con la valorizzazione delle risorse umane interne e della gestione di singoli progetti. Ogni neo-assunto partecipa ad un percorso costituito da diverse tappe che vanno dalla presentazione dell'azienda al sistema qualità, ambiente e sicurezza.

(Fig.4.4)



Nel 2006 sono stati programmati l'80% dei corsi in più rispetto all'anno precedente, relativi soprattutto alla formazione per la qualità interna ed esterna.

I corsi non eseguiti nel 2005 sono pari al 53% e nel 2006 al 31%. Tale evento si verifica perché si ritiene superflua tale formazione, a causa dei costi eccessivi dei corsi o la programmazione si rinvia all'anno successivo.

## 4.4 *Clienti*

I clienti rappresentano per l'azienda il mercato di riferimento per le nostre attività. L'attenzione delle imprese alle aspettative e alle esigenze della clientela è l'elemento centrale nell'orientamento al mercato di una efficace strategia di marketing.

Nel tempo si è introdotto il concetto di *Customer Relationship Management* legato alla fidelizzazione dei clienti, alla strategia, alla comunicazione, all'integrazione dei processi aziendali, alle persone e alla cultura. Grazie alla professionalità di tutto il personale, l'azienda pone estrema attenzione ai bisogni del cliente. All'interno del processo di miglioramento continuo delle prestazioni, l'azienda si impegna ad assumere un atteggiamento di disponibilità e cortesia, garantendo la massima qualità dei servizi erogati. I rapporti con i cittadini e i clienti che rappresentano il vero valore dell'azienda sono costantemente presidiati e sviluppati dai vari settori aziendali.

## 4.4.1 Igiene urbana e raccolta differenziata

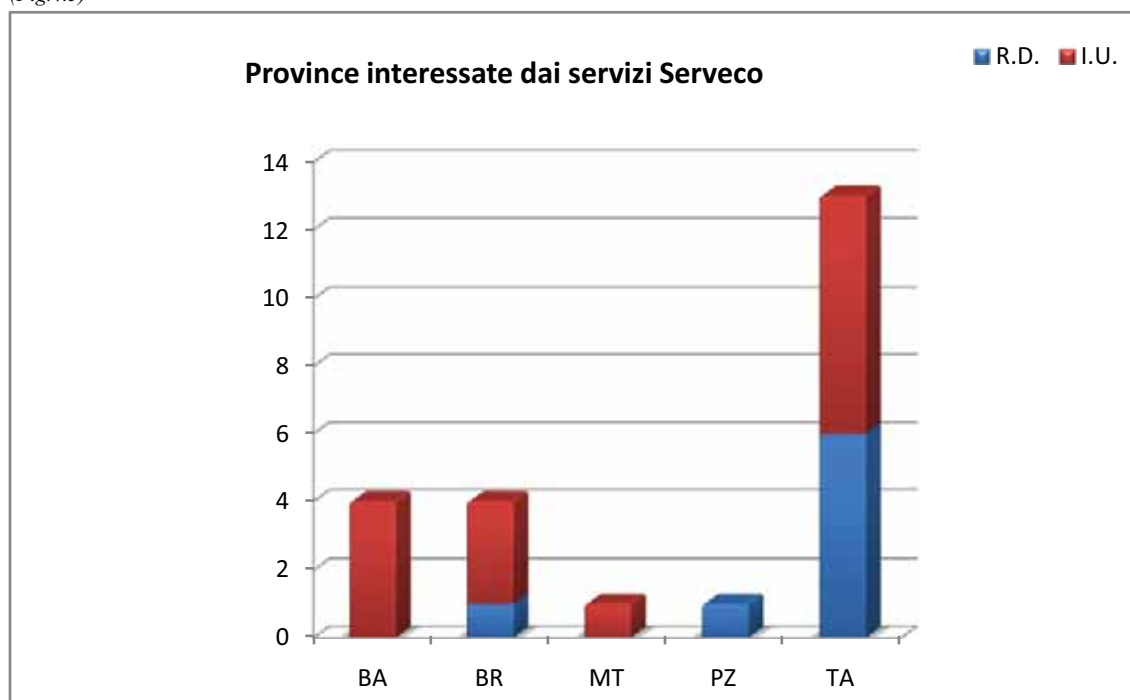
Nell'anno 2006 sono stati ritirati e trasportati rifiuti differenziati e indifferenziati negli stessi enti locali serviti nel 2005.

ANNO	N. COMUNI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	RACCOLTA DIFFERENZIATA	IGIENE URBANA COMPLETA
2004	26	9
2005	15	8
2006	15	8

(Tab.4.9)

Dei 15 comuni per i quali si gestiscono i servizi di raccolte differenziate, 4 sono servizi erogati per conto di altre imprese.

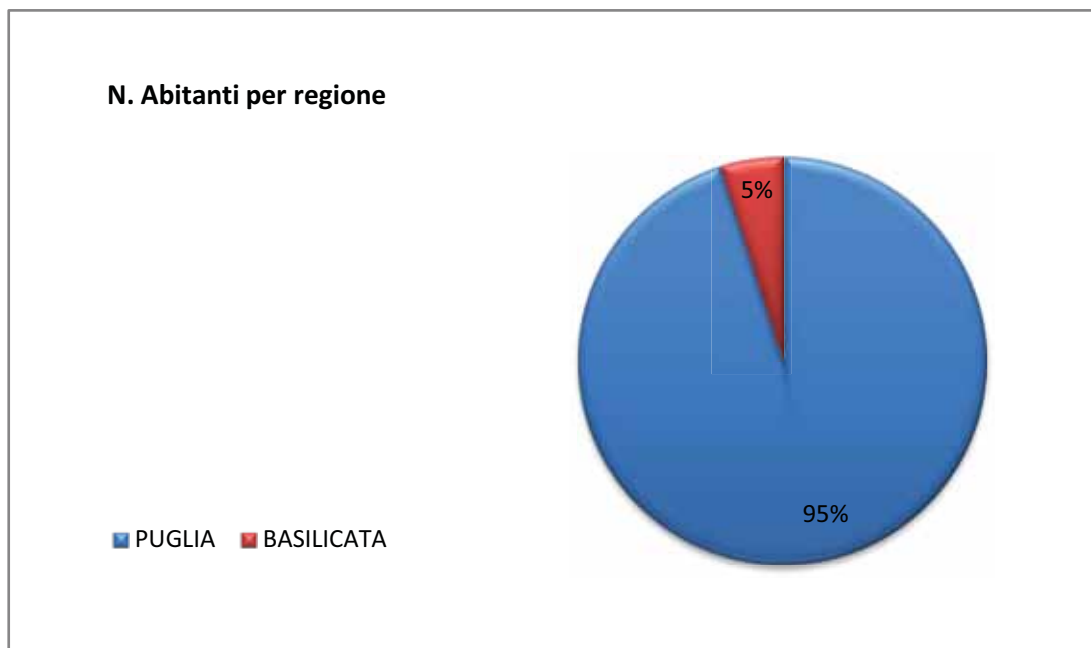
(Fig.4.5)



Nel corso del 2006 è scaduto un contratto che figura comunque nel conteggio complessivo in quanto si è effettuato il ritiro rifiuti sino al 31/07/2006. Si è registrato, rispetto al 2004, un ridimensionamento dei comuni serviti a causa di appalti scaduti e non più aggiudicati alla Serveco.

Il bacino d'utenza ricopre quasi tutte le province pugliesi (ad eccezione della provincia di Lecce e Foggia) e si espande fino alla vicina Basilicata. La maggior parte dei comuni serviti fa parte della provincia di Taranto con 13 enti locali. Complessivamente i cittadini interessati dai nostri servizi sono stati 294.000 circa di cui il 95% risiede in Puglia.

(Fig.4.6)

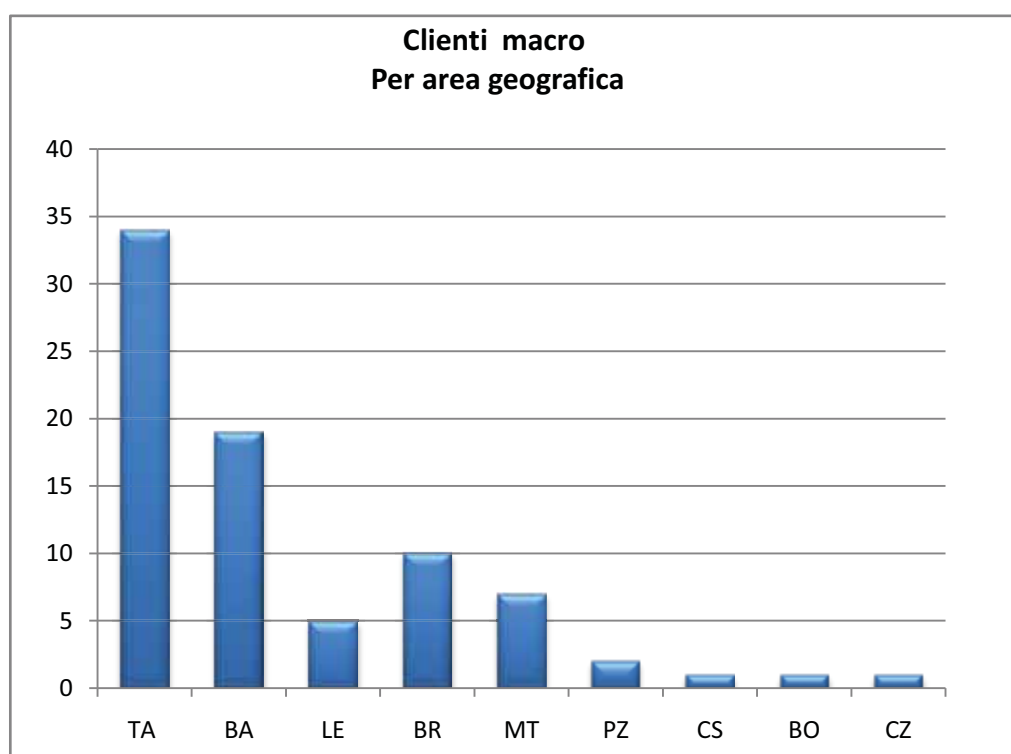


## 4.4.2 Macroraccolta

Per tale settore si presta servizio di raccolta, trasporto, stoccaggio, smaltimento e recupero di rifiuti pericolosi e non pericolosi in circa 60 aziende medio-grandi di cui il 12% è costituito da ipermercati.

Si offre servizio di confezionamento, stoccaggio e smaltimento/recupero di Rifiuti raccolti e trasportati da ditte terze autorizzate e/o iscritte all'Albo Nazionale Imprese di Gestione Rifiuti di circa 20 piccole-medie imprese ubicate nel sud italia, una clientela localizzata perlopiù in provincia di Taranto e Bari.

(Fig.4.7)



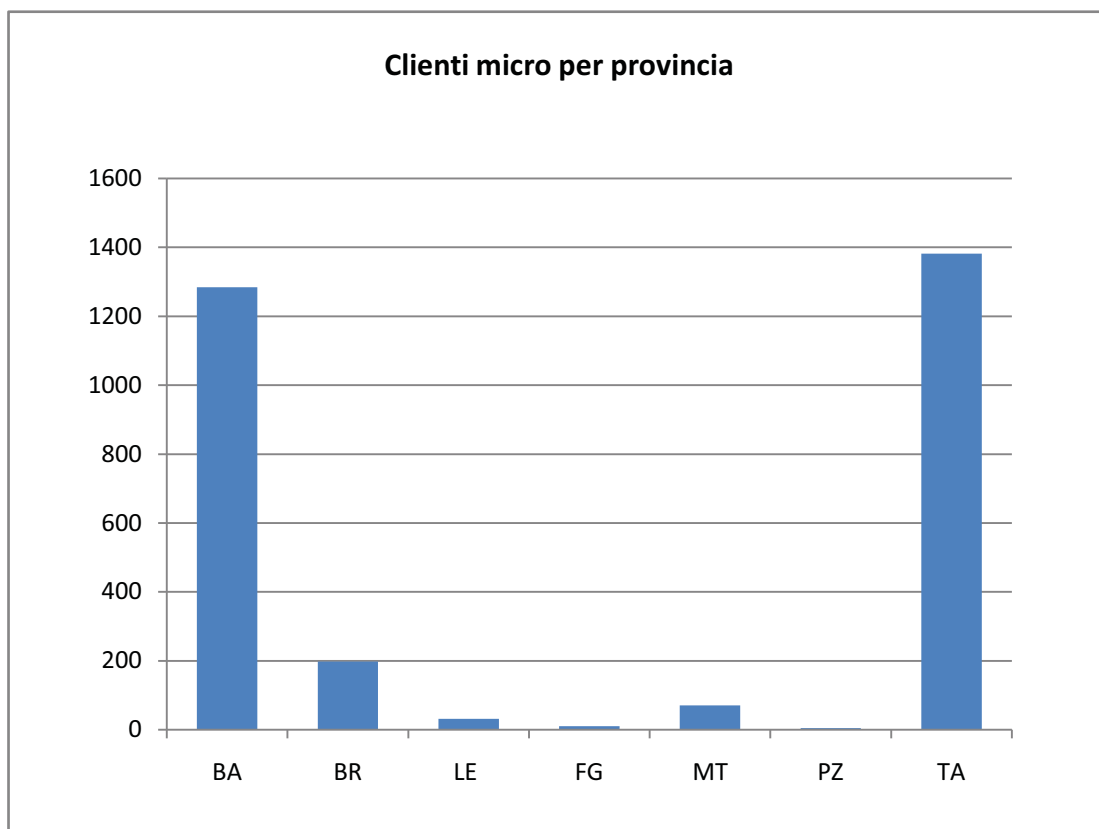
### 4.4.3 Microraccolta



Sono circa 2.900 le piccole imprese, distribuite in 140 comuni e concentrate soprattutto nelle province di Bari e Taranto, interessate dai servizi del settore microraccolta. Tra i clienti, presenti nel corso del 2006, si possono distinguere:

- n. 332 i nuovi clienti;
- n. 1936 rinnovi contrattuali;
- n. 263 disdette per le seguenti motivazioni:
  - n. 194 contratti scaduti
  - n. 55 cessazioni attività
  - n. 14 altre motivazioni

(Fig.4.8)



## 4.4.4 Bonifiche



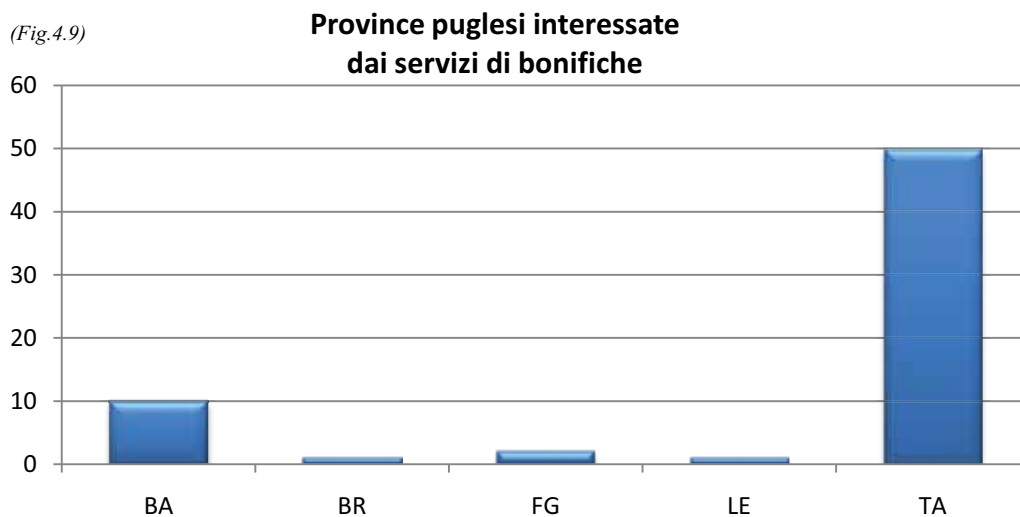
L'attività del settore bonifiche si estrinseca per la maggior parte su tre tipologie di interventi:

- bonifiche da amianto;
- rifacimento di coperture civili;
- bonifiche ambientali (es. interventi in ex discariche di rifiuti).

	PUGLIA	ALTRE REGIONI
<b>ENTI PUBBLICI</b>	17	<b>1</b>
<b>IMPRESE</b>	16	<b>1</b>
<b>PRIVATI</b>	<b>70</b>	-

(Tab.4.10)

Al termine del 2006 si sono conclusi lavori per commesse che giungono da diversi clienti: enti pubblici, imprese e privati siti soprattutto in Puglia in particolar modo nelle province di Taranto e Bari.





## 4.5 Fornitori



Sin dall'inizio della propria attività la Direzione ha considerato essenziale una stretta collaborazione con i fornitori più importanti ritenuti da Serveco "primari". Per questi si individuano soluzioni per il miglioramento della qualità, della sicurezza sui luoghi di lavoro e sulla diminuzione degli impatti ambientali derivanti dalla loro attività.

I fornitori si individuano, classificano e qualificano in base a specifici criteri: qualità delle prestazioni, idoneità tecnico-professionale, rispetto dell'ambiente e impegno sociale.

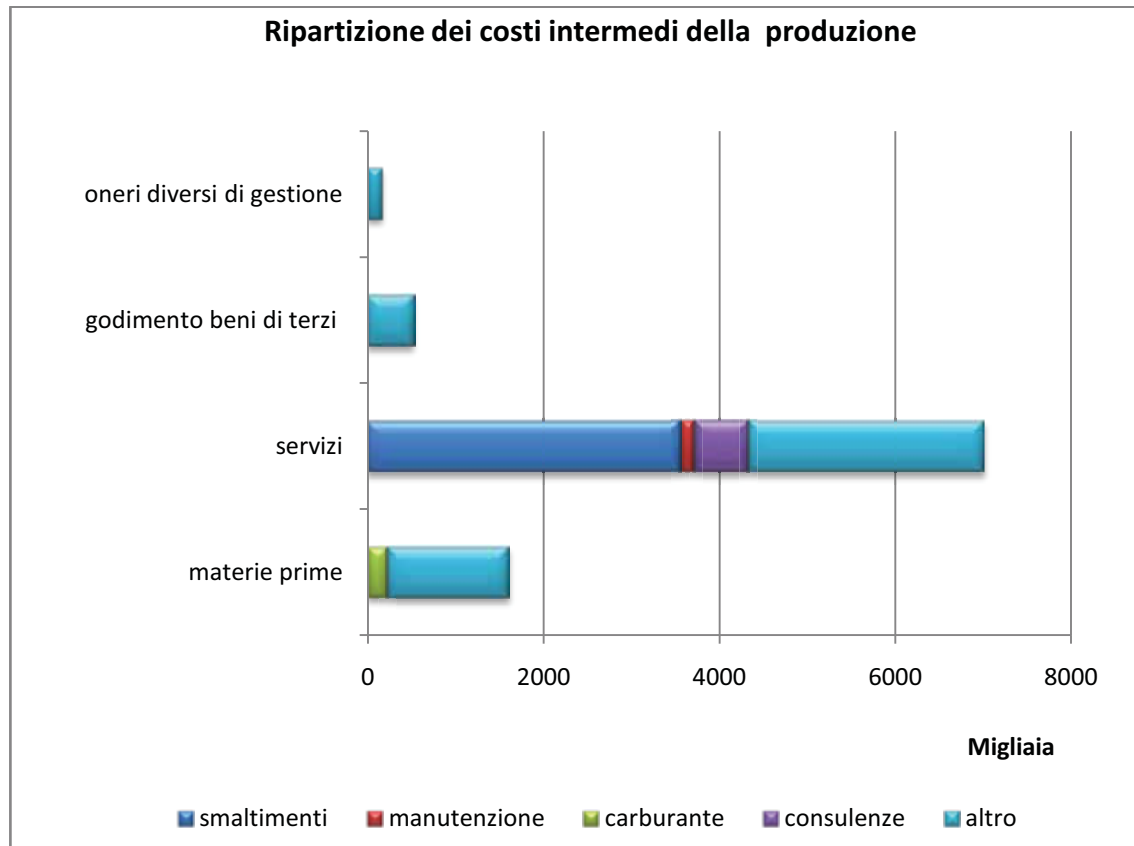
Si mantiene costantemente sotto osservazione:

- la fornitura di beni e servizi;
- la qualità;
- il costo;
- la puntualità del servizio.

Con l'implementazione del sistema di gestione integrato è prevista la documentazione relativa ai rapporti con i fornitori. Il processo di approvvigionamento è pianificato in modo tale da garantire forniture di qualità e un adeguato rapporto costo/tempo. Sono esclusi da tale iter i fornitori che di servizi di smaltimento/recupero di rifiuti con i quali si è provveduto a stipulare appositi contratti aperti.

La ripartizione dei costi intermedi della produzione (Fig. 4.10) mostra una maggiore concentrazione di costi per servizi, metà dei quali sono stati sostenuti per lo smaltimento dei rifiuti.

(Fig.4.10)



## 4.6 Finanziatori



Obiettivo della Direzione è quello di ottimizzare e migliorare costantemente la gestione finanziaria della Serveco srl affinché:

- i risultati economico-finanziari siano in linea con le aspettative aziendali senza compromettere i livelli di qualità ed efficienza stabiliti;
- lo sviluppo e la crescita siano finanziati con i risultati di esercizio limitando il ricorso a fonti esterne.

Nel 2006 ai finanziatori viene attribuito quasi l'8,29% del valore aggiunto generato dalla gestione. Tale remunerazione riguarda per la totalità il pagamento degli oneri finanziari e spese bancarie varie. L'indebitamento della Serveco srl, al 31 dicembre 2006, è riassunto nella seguente Tab. 4.11.

	Breve	Medio	Lungo	TOTALE
<b>Mutui passivi</b>	€ 665.395	€ 1.880.485	€ 800.000	€ 3.345.880

(Tab.4.11)

**INTERESSI E ALTRI ONERI FINANZIARI VERSO ALTRI € 429.177**

## 4.7 *Stato e istituzioni*

La Serveco si impegna costantemente a operare in modo corretto e a migliorare la qualità del servizio in collaborazione con Enti, Istituzioni ed Università nel rispetto delle regole e delle leggi, dell'innovazione, dello sviluppo tecnologico e della ricerca.

A tal fine intrattiene rapporti positivi con le istituzioni, a livello locale e nazionale, per lo svolgimento delle proprie attività. Questo rapporto di collaborazione mira a favorire, in modo chiaro e trasparente, un ruolo attivo e propositivo dell'azienda con l'esterno negli interessi legittimi di cui essa è portatrice.

Molto più intensi e diretti sono invece i rapporti con i consorzi di filiera, con i quali Serveco ha stipulato un accordo per l'assegnazione di un corrispettivo economico in cambio del conferimento di materiali recuperati dalla raccolta differenziata:

- Comieco, Consorzio nazionale per il recupero ed il riciclo di materiali a base di cellulosa;
- Corepla, Consorzio recupero plastiche;
- CNA, Consorzio Nazionale per il riciclo e il recupero imballaggi in acciaio;
- CIAL, Consorzio Imballaggi in Alluminio.

Di rilievo sono anche le partecipazioni in altri Enti con cui Serveco collabora costantemente:

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| ▪ <i>CONSORZIO ENERGIA</i>      | ▪ <i>F.I.S.E.</i>                                      |
| ▪ <i>CONSORZIO SPRINT</i>       | ▪ <i>CONSORZIO RICICLAGGIO POLIETILENE</i>             |
| ▪ <i>ANID</i>                   | ▪ <i>A.R.G.O.</i>                                      |
| ▪ <i>CONSORZIO QUADRIFOGLIO</i> | ▪ <i>EUROFIDI</i>                                      |
| ▪ <i>FININDUSTRIA TARANTO</i>   | ▪ <i>CONSORZIO APULIA</i>                              |
| ▪ <i>IMPRESAMBIENTE</i>         | ▪ <i>G.A.L.- CONSORZIO ARCO JONICO E DELLE GRAVINE</i> |

## 4.8 Collettività

La Serveco svolge attività a contatto con il territorio ed è particolarmente sensibile alle esigenze della collettività. L'attenzione nei confronti del cittadino è fondamentale per il perseguimento di uno sviluppo sostenibile con un adeguato flusso informativo sia per quanto attiene l'azienda e i suoi processi interni sia per quanto attiene l'ambiente esterno (il mercato, la concorrenza, il cliente).

### 4.8.1 Comunicazione

Da sempre la Serveco si preoccupa che i cittadini siano esattamente informati sui servizi forniti. Ecco perché utilizza abitualmente una serie di mezzi per parlare direttamente al suo pubblico, anzi, ai suoi pubblici: non solo i propri utenti ma anche il mondo della scuola (insegnanti e studenti), i responsabili dello smaltimento rifiuti di aziende ed enti, i tecnici e gli esperti del settore raccolta e riciclo e così via.

#### Comunicazione interna

La comunicazione interna è una forma di collaborazione aziendale per svolgere pienamente e in sintonia con gli altri il proprio ruolo e per questo mantiene un canale continuo di diffusione delle informazioni relative alla gestione ambiente, qualità e sicurezza. Sono considerate fonti interne di comunicazione le riunioni, le circolari interne, la bacheca aziendale, la rete intranet e la newsletter informativa "La voce dell'Eco" che periodicamente informa il personale sugli eventi aziendali.

La Serveco srl pone particolare cura nella gestione dell'ambiente di lavoro mediante:

- spazi di lavoro adeguati ed attrezzati;
- adeguata disponibilità di apparecchiature, attrezzature, software;
- un management adeguato, compatto e molto impegnato verso gli obiettivi;
- comunicazione orizzontale e verticale efficace;
- assegnazione di mansioni chiare e ben definite;
- metodi di lavoro creativi.

## Comunicazione aziendale pura: Identità Visiva

E' stata avviata la realizzazione di un piccolo strumento (cd, documento cartaceo,..) in cui sono fissate e definitivamente delineate le indicazioni stilistiche a cui devono attenersi tutti coloro che utilizzano il logo aziendale (per qualsiasi uso), redigono una lettera, inviano un fax, scrivono una relazione per l'esterno o per l'interno e predispongono una presentazione. Si tratta quindi di un agile "manuale di stile" che tutti possono consultare quando devono comunicare l'immagine ma anche l'idea d'azienda all'esterno.

## Comunicazione esterna

Nell'ottica del "miglioramento continuo" la Serveco gestisce in modo costante la comunicazione e l'informazione con il cliente. L'obiettivo è quello di instaurare una collaborazione attiva e dare, quindi, un valore aggiunto all'azienda.

Principali azioni e strumenti utilizzati per la comunicazione verso i clienti sono:

- incontri periodici da parte dei vari responsabili di funzione/settore;
- informazioni provenienti dal Numero Verde;
- risposte ai reclami;
- comunicazioni in caso di ritardi o problemi nella esecuzione della fornitura;
- invio di lettere promozionali;
- informazioni inviate tramite Web;
- distribuzione di brochure informative;
- sondaggi per misurare la soddisfazione del cliente;
- newsletter informativa "La voce dell'Eco", che periodicamente comunica all'esterno gli eventi aziendali.



Sono considerate fonti esterne di informazione: la stampa locale e quella specializzata, i fornitori e i clienti, la rete Internet, seminari e convegni, i corsi di

formazione e la partecipazione a fiere. Ecomondo è la fiera internazionale del recupero di materia ed energia e dello sviluppo sostenibile, che come ogni anno si è svolta a novembre 2006 a Rimini e rimane la manifestazione fieristica di riferimento della società.

Nel 2006 sono stati organizzati due eventi aperti al pubblico e a tutti i collaboratori del Gruppo Serveco.

**RIENERGIA**  
ISES ITALIA

**I Giorni delle Rinnovabili 2006**  
**Impianti Aperti ai Cittadini**  
Sabato 20 e Domenica 21 Maggio 2006

**Domenica 21 maggio dalle ore 13.00**  
dopo la manifestazione "impianti aperti"...

**Mangiamocisopra**  
...all'ex-discarica di Bufalaria. A noi il carbone piace solo per le grigliate  
*...e c' s mange?*

**Menù**

**ANTIPASTO:**

- Pen' arrusot pi pumndor
- Muzzaredd e Ches Cavadd

**GRIGLIA A BASE DI:**

- Cervellet'
- Bumbett'
- Gnumerridd'
- Chepeudd'

**BEVANDE:**

- Mir
- Jaqu
- Rosol-gl
- Cafe-j

**DOLCI:**

- Della casa (d' jann d' giusepp)

**Costo euro 10 a persona**  
(I bambini non pagano)  
Prezzi e orari sono a discrezione dell'organizzazione "I & M" s.r.l.

LA PARTECIPAZIONE È APERTA AD AMICI E COLLABORATORI DEL GRUPPO SERVECO E OBBLIGATORIA LA PRENOTAZIONE ENTRO VENERDÌ 04 MAGGIO 2006 A DANIELA.  
ORGANIZZAZIONE E CATERING A CURA DI PINO GARIBIA, DANIELA SFORZA, GIUSEPPE PALMISANO

## I Giorni delle Rinnovabili 2006

L'iniziativa a carattere nazionale ha previsto l'apertura ai cittadini degli impianti per il risparmio energetico e lo sfruttamento delle energie rinnovabili. Presso Bufalaria, ex discarica RSU di Martina Franca bonificata da Serveco, è stato possibile visitare una mini pala eolica installata nel 2005. Nell'occasione tutti i collaboratori hanno partecipato a MANGIAMOCISOPRA per trascorrere una giornata insieme.

**15 e 18 novembre 2006**

**Salviamo l'acqua, beviamo vino... pugliese 2ª Edizione**

**Enologia e vitigni pugliesi**

Ad ogni incontro verranno offerti vini ad esperti del settore.

Le giornate per ogni incontro e di circa 2-5.

Per ogni incontro si effettuerà la degustazione di tre tipologie di vini.

Le serate sono riservate esclusivamente al personale del Gruppo Serveco e a stretti collaboratori e si terranno presso la Sala Quadrifoglio della Serveco Srl a Montemesola.

**MEGGIO 15 NOVEMBRE ORE 18.00** 3 mitici coltettori della Puglia e Segur'la. Degustazione di primitivo di Manduria e Primitivo di St. Agata e Moscato di Trani.

**SABATO 18 NOVEMBRE ORE 19.00** Enologia locale di vitificazione e spumantizzazione Segur'la. Degustazione di S. Niccolò Salentino, Spumante Mottoso, Chianello Mottoso.

**Max 35 posti**

È necessario prenotarsi entro l'8 novembre 2006.  
Organizzazione: Pino CALAMIA - Giuseppe PALMISANO - Danilo SFORZA

A fine 2006 è stata organizzata la II edizione di **SALVIAMO L'ACQUA ... BEVIAMO VINO**, incontri "informali" per la degustazione di vini tenuti da esperti del settore e rivolti ai collaboratori e agli amici.



All'interno dell'ufficio "Tariffa" l'operatore addetto funge da centralinista e da ufficio di prima informazione. In caso di richiesta di informazioni

generiche, il centralinista provvede ad esaudirle direttamente o, in caso di richiesta di informazioni più tecniche e specifiche, si provvede allo smistamento presso gli interni di competenza. L'operatore viene debitamente e periodicamente istruito sulle modalità di risposta, provvede a fare una serie di domande all'utente le cui risposte vengono riportate all'interno di una check list: • data e ora della chiamata; • nome e cognome; • motivazione della chiamata; • eventuale recapito se l'utente necessita di ulteriori informazioni non disponibili all'istante della prima conversazione. Al numero verde è possibile fornire informazioni su:

- modalità e orari di conferimento dei rifiuti;
- ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti;
- "Tariffa Rifiuti" e campagne di promozione.

### **BIBLIOTECA AZIENDALE APERTA AL PUBBLICO**

Nell'ottobre 2002 è stata inaugurata una mini biblioteca aziendale dotata di numerosi libri sia di carattere generale sia di settore. Serveco è ben lieta di ospitare tutti coloro che vogliono consultare libri, ricercare informazioni e scambiare testi.





## 4.8.2 Educazione ambientale

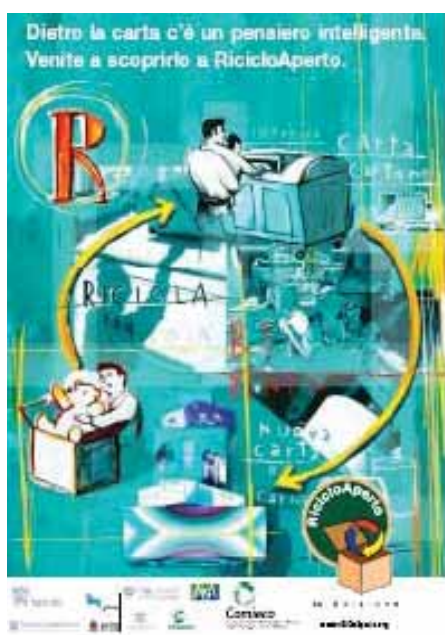


La Serveco ha organizzato diverse attività di educazione ambientale al fine di sviluppare la sensibilità dei cittadini verso i problemi dell'ambiente, di promuovere la conoscenza delle risorse e del loro corretto utilizzo. Attenzione particolare è stata rivolta ai bambini e ai ragazzi con progetti che hanno interessato scuole di ogni ordine e grado. Sono state effettuate visite agli impianti del Gruppo, nel corso delle quali è stato distribuito materiale illustrativo che gli insegnanti possono utilizzare nell'attività didattica per:

le illustrative che gli insegnanti possono utilizzare nell'attività didattica per:

- **Promuovere** una cultura ambientale modificando i comportamenti domestici e sociali
- **Sensibilizzare** la popolazione sulla raccolta differenziata dei rifiuti
- **Informare** sulle nuove regole di partecipazione ai servizi
- **Far comprendere** i benefici ambientali e la convenienza economica

A novembre 2006 la Recsel ha partecipato all'iniziativa Riciclo Aperto, in collaborazione



con Comieco. L'evento prevede la visita presso gli impianti per vedere con i propri occhi come si ricicla carta, cartone e cartoncino ossia la realtà del riciclo dei materiali a base cellulosica.

Un appuntamento fisso al quale la Serveco aderisce sempre e volentieri per il senso di unione e condivisione di obiettivi con altre realtà nazionali impegnate nell'arduo compito di dare un "futuro alla carta" e ai rifiuti riciclabili in generale.



L'organizzazione locale dell'evento ha previsto la visita all'impianto Recsel e una visita all'impianto Serveco dove è stata proiettata una videocassetta sul ciclo e riciclo della carta. E' stato visitato, inoltre, uno spazio con un piccolo laboratorio

per la produzione della carta riciclata e l'angolo per l'esposizione di oggetti realizzati in carta riciclata.

**ISES ITALIA organizza la 6ª edizione dell'evento nazionale**

**I Giorni delle Rinnovabili 2006  
Impianti Aperti ai Cittadini**

Sabato 20 e Domenica 21 Maggio 2006

Con la tradizionale iniziativa "Impianti Aperti ai Cittadini" ISES ITALIA promuove l'apertura al pubblico delle "oasi energetiche" italiane invitando a conoscere da vicino impianti eolici e idroelettrici, centrali geotermiche e a biomasse, sistemi solari termici e fotovoltaici. La partecipazione per il pubblico è completamente gratuita.

— Entra in un'oasi energetica !!! —  
La mappa nazionale degli "Impianti Aperti" con le informazioni su tutte le iniziative locali è sul sito [www.isesitalia.it](http://www.isesitalia.it)

<b>RIENERGIA</b>	
<p><b>IMPIANTO MINI EOLICO</b> in Esplanata RSE di Sullana Fondovalle Provenance cap. Marina Piana (CA)</p> <p><b>APERTURE:</b> Sabato, 20 Maggio 2006 dalle ore 9.00 alle ore 19.00 Domenica, 21 Maggio 2006 dalle ore 9.00 alle ore 19.00</p> <p><b>PARTECIPAZIONE:</b> Visita guidata per la conoscenza delle oasi del Sistema Energetico e per i temi energetici.</p> <p><b>COME ARRIVARE:</b> da Marina Piana (CA) per 100 Partiti, dopo 4 Km. sono indicati le strade segnaletiche nazionali per "Sullana (CA)".</p>	<p><b>IMPIANTO FOTOVOLTAICO</b> in Barrocco di Piana P.P. - Viale della Impresa, 2 cap. Sarrabus (CA)</p> <p><b>APERTURE:</b> Sabato, 20 Maggio 2006 dalle ore 9.00 alle ore 19.00</p> <p><b>DIREZIONE:</b> "Comitato per il Piano" "Il lavoro italiano di incentivazione del fotovoltaico: il nostro impegno" - dal corso di piano la costruzione sarà completata nel 2007. "Impianto" realizzato nel 2005.</p> <p><b>COME ARRIVARE:</b> da Marina Piana (CA) per 100 Partiti, dopo 4 Km. sono indicati le strade segnaletiche nazionali per "Sullana (CA)".</p>

ISES ITALIA - International Solar Energy Society  
Via Annunziata, 4 - 00186 Roma - tel. 06/4972171 - fax 06/4972172  
e-mail: [info@isesitalia.it](mailto:info@isesitalia.it) - [www.isesitalia.it](http://www.isesitalia.it)

**PER INFORMAZIONI:** [www.rienergia.it](http://www.rienergia.it)

Rienergia Srl, una delle nostre aziende del gruppo Serveco, ha partecipato all'evento il 20 e 21 maggio "I giorni delle rinnovabili 2006" in cui sono stati aperti alla visita gli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili. In particolare l'impianto fotovoltaico presso la sede della Serveco e l'impianto Minieolico presso l'ex discarica RSU di Bufalaria.



**Estate Pulita** è l’iniziativa promossa dalla Serveco Srl nel comune di San Vito dei Normanni utile per incontrare i cittadini e i turisti e discutere con loro dei temi a noi cari. L’evento si è ripetuto nel 2007.



La Serveco nel 2006 ha avviato, in collaborazione con l’ATO Potenza 1 e la Consea Srl, un progetto di comunicazione ambientale nel comune di Palazzo San Gervasio. **“Nuova Vita dai Rifiuti”**, questo il titolo del progetto, ha previsto l’attivazione di un ecosportello cittadino e il lancio di iniziative di educazione ambientale rivolte a cittadini, imprese e mondo della scuola.



**Tetrapak-Comieco:** un evento promozionale che si è chiuso con la distribuzione di materiale informativo e visite nelle scuole per la raccolta del cartone per bevande e che ha visto coinvolti 15 dei comuni che collaborano con l'azienda.

**Benvenuto tra i riciclabili**

**Da oggi i cartoni per bevande si riciclano insieme a carta, cartoni e cartoncino**

Per informazioni: **800-955138** [www.serveco.it](http://www.serveco.it)



**Tanta Carta**

Nel mese di **MAGGIO e GIUGNO** libera il ripostiglio, il garage, il magazzino o l'ufficio dalle montagne di carta utilizzando il **NUOVO SERVIZIO** di:

**Ritiro Domiciliare Gratuito**

Servizio di ritiro **GRATUITO** di **GROSSI QUANTITATIVI** DI CARTA DA: ABITAZIONI, UFFICI, STUDI PROFESSIONALI, BANCHE, ASSOCIAZIONI, ECC...

**PRENOTA** il tuo ritiro telefonando al: **NUMERO VERDE SERVECO 800 955 138** (attivo dal lunedì al venerdì ore 9 - 17) [WWW.SERVECO.IT](http://WWW.SERVECO.IT)

RICEVERAI IN OMAGGIO IL SIMPATICO CONTENITORE PER LA TUA RACCOLTA DIFFERENZIATA DELLA CARTA!

Con la raccolta differenziata tuteli l'ambiente

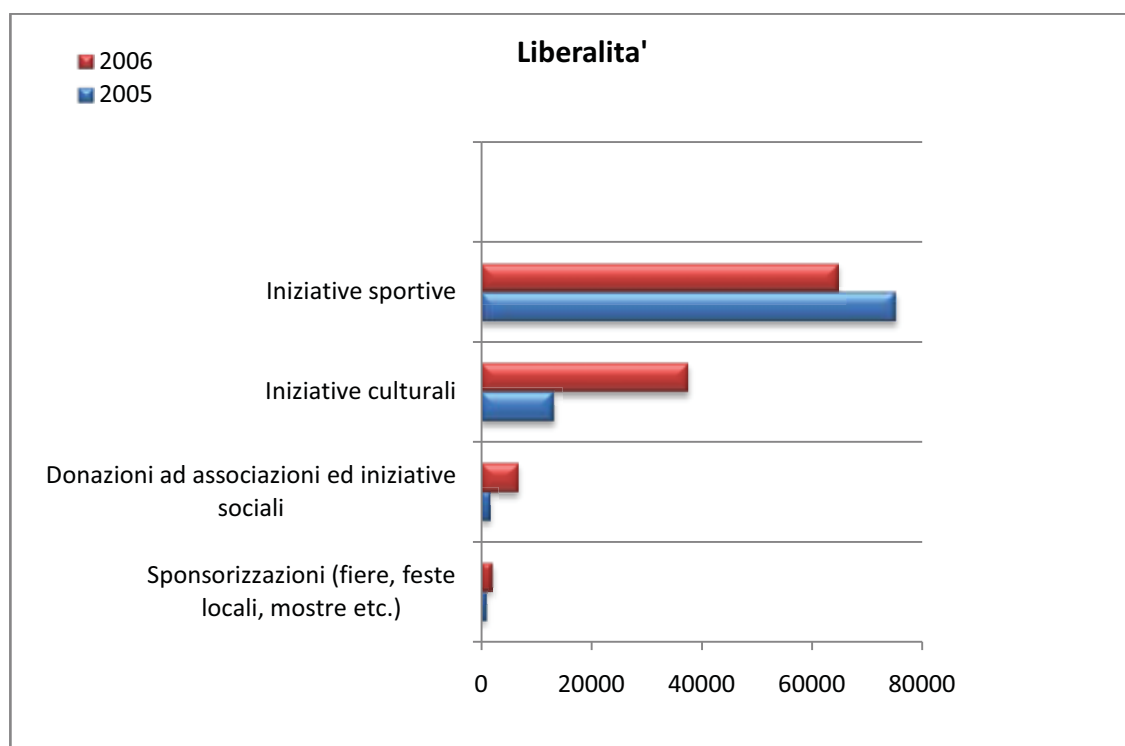
**“Tanta Carta”:** si chiama così il servizio di ritiro domiciliare di grossi quantitativi di carta che la Serveco Srl ha avviato nei mesi di Maggio e Giugno in ben nove comuni. Si tratta di un ampliamento del servizio, temporaneo e senza ulteriori costi per i cittadini e per l'amministrazione comunale. L'iniziativa

mira a incrementare la raccolta differenziata degli imballaggi cellululosici dalle utenze domestiche, ma anche da uffici, studi professionali, banche, associazioni, piccole imprese.

## 4.8.3 Cultura

Nell'ambito delle iniziative culturali, nel 2006 si sono sponsorizzate mostre, convegni e manifestazioni in quanto rappresentano un'opportunità importante per sviluppare il rapporto tra l'azienda e la collettività.

LIBERALITA'			
	2005	2006	VARIAZIONE (%)
Sponsorizzazioni (fiere, feste locali, mostre etc.)	850	1.910	55%
Donazioni ad associazioni ed iniziative sociali	1.463	6.544	77%
Iniziative culturali	13.104	37.371	64%
Iniziative sportive	75.235	64.651	-16%
<b>Totale</b>	<b>90.652</b>	<b>110.476</b>	<b>18%</b>



Dalla ripartizione delle liberalità si evince un incremento sul totale del 18% rispetto al 2005. Graficamente è più visibile notare un decremento del -16% delle iniziative sportive pari a - € 10.584 e un incremento di + € 24.267 pari al 64% delle iniziative culturali.

## Natale2006: finanziamo la formazione dei ragazzi di strada



L'idea, per altro già utilizzata a livello personale da alcuni dei collaboratori della Serveco, è stata quella di donare la somma destinata ai regali per clienti, fornitori e dipendenti a progetti di associazioni impegnate nella difesa dei più deboli. Si è trattato di azioni sociali legate alla *mission* aziendale e connaturate alla stessa filosofia della Serveco.

Inoltre, anche nel 2006, è stata organizzata la tradizionale “festa plenaria” di fine anno. È stata l'occasione per ritrovarsi, scambiarsi gli auguri di Natale, parlare dell'anno appena trascorso e pensare ai progetti in cantiere per il 2007. Il tutto condito con una pesca di beneficenza il cui ricavato è stato destinato ad associazioni di volontariato locale.



## 4.9 Obiettivi di miglioramento

Per la Serveco il **Bilancio di Sostenibilità** rappresenta la fotografia di un processo gestionale finalizzato al miglioramento continuo ottenuto grazie a una gestione integrata dei diversi percorsi di eccellenza in campo ambientale, sociale ed economico.

Il Bilancio di Sostenibilità è, o cerca di essere, un documento di comunicazione istituzionale in cui sono illustrati i valori, la politica aziendale, le strategie, le attività svolte ed i risultati conseguiti.

Per la Serveco non si tratta di un punto di arrivo, ma di uno stimolo a guardare lontano e a raggiungere nuovi obiettivi spinti dal proprio senso di responsabilità sociale e nella consapevolezza di accrescere la propria cultura d'impresa.



**SERVECO S.R.L.**

Zona P.I.P. — Viale delle Imprese, 3  
74020 Montemesola (TA)  
Tel: 099 5671111  
Fax: 099 5671112  
Web: [www.serveco.it](http://www.serveco.it)  
E-mail: [serveco@serveco.it](mailto:serveco@serveco.it)

Il Bilancio Ambientale della Serveco S.r.l. è stato curato da:

**Pietro Vito Chirulli**  
*Coordinamento generale*  
[direzione@serveco.it](mailto:direzione@serveco.it)  
**Dora Vinci**  
*Elaborazione dati*  
**Daniilo Sforza**  
*Editing*

In collaborazione con:

**CONSEA SRL**, Società di consulenza in materia di ecologia, qualità, ambiente  
Zona P.I.P. — Viale delle Imprese, 3  
74020 Montemesola (TA)  
Tel. 099.567 12 00  
Fax 099.567 12 22  
web: [www.consea.eu](http://www.consea.eu)  
E-mail: [consea@consea.eu](mailto:consea@consea.eu)

Si ringraziano per la disponibilità i responsabili e i collaboratori dei seguenti uffici:

- Ufficio Igiene Urbana e Raccolta Differenziata
- Ufficio Microraccolta
- Ufficio Qualità
- Ufficio Contabilità
- Ufficio Personale
- Ufficio Autoparco
- Ufficio Bonifiche
- Ufficio Consulenza

STAMPATO SU CARTA ECOLOGICA RICICLATA AL 100%

***“Noi non ereditiamo la terra dai nostri antenati, ma la prendiamo in prestito dai nostri figli”***

[proverbio africano]

