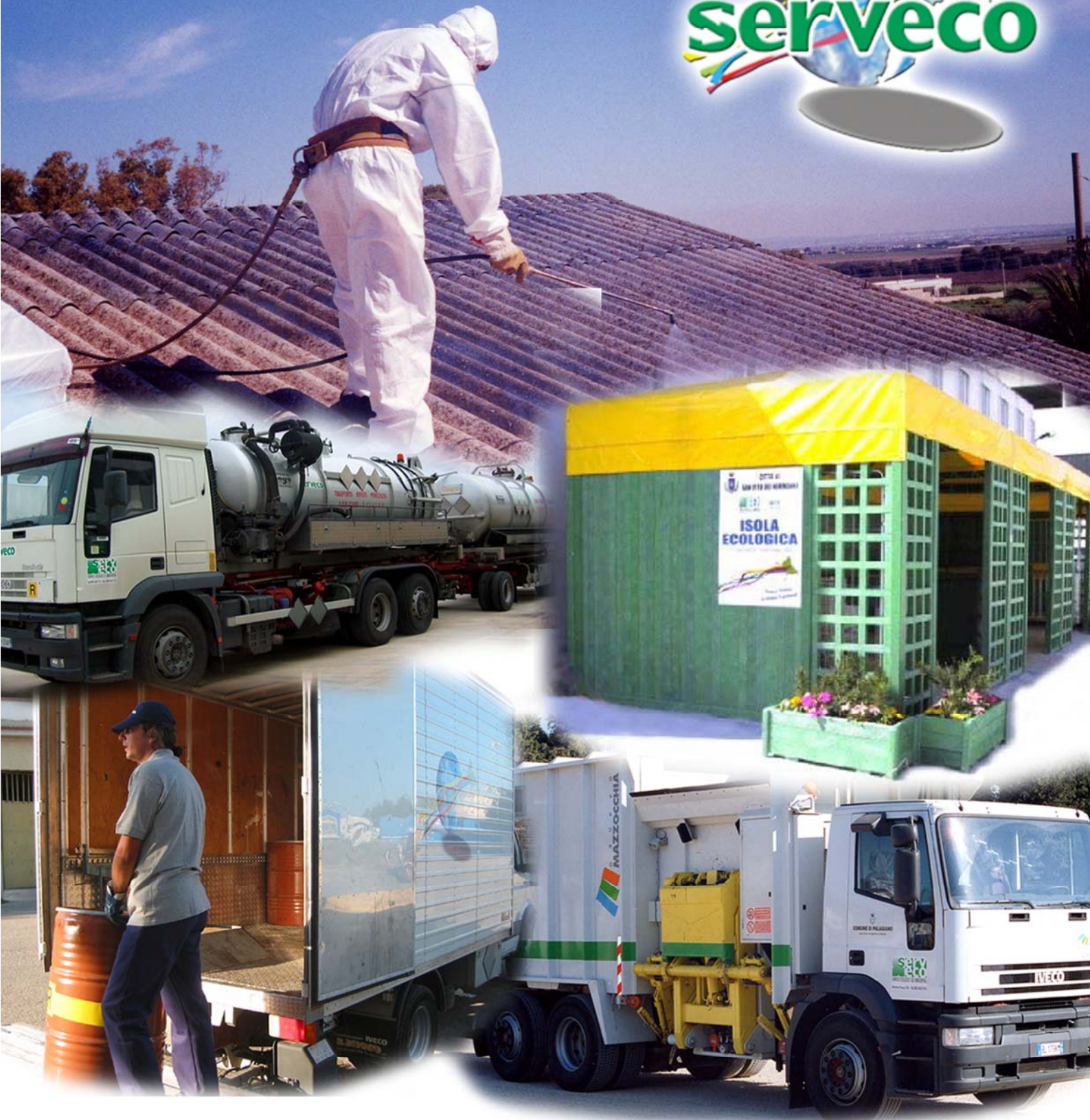




Bilancio di sostenibilità 2004

«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

Bilancio di sostenibilità 2004



Premessa

*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. È per questo che intendiamo continuare nel percorso intrapreso lo scorso anno con la pubblicazione del "Bilancio n.0", il nostro punto di partenza per quella comunicazione necessaria per sviluppare un'analisi sempre più approfondita dei punti di forza e di debolezza della SERVECO.*

Nella redazione del Bilancio di sostenibilità 2004, così come per quello precedente, le metodologie adottate sono quelle sviluppate dal GRI (Global Reporting Iniziative), GBS (Gruppo Bilancio Sociale). Inoltre, sono state prese in considerazione le indicazioni del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Progetto CSR-SC).

Il desiderio teso ad allacciare e sviluppare rapporti fondati sulla fiducia reciproca, ci consente anche quest'anno di redigere il Bilancio senza necessità alcuna di sottoporlo ad attestazione di conformità o certificazione.

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 tre 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 seconda 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



La storia



..... 1987	Anno di costituzione di Serveco S.a.s. Nei primi anni i servizi erogati erano limitati alla raccolta e al trasporto dei rifiuti R.U.P. (farmaci scaduti, pile esauste e "T" e/o "F")
..... 1989	Apertura dell'impianto di stoccaggio e trattamento preliminare dei rifiuti
..... 1991	Trasformazione della società da società in accomandita semplice a società a responsabilità limitata
..... 1993	Attivazione dei servizi di raccolte differenziate urbane di materiali recuperabili (carta, vetro, lattine) e di raccolte rifiuti speciali presso piccole e medie imprese
..... 1995	Serveco attiva i servizi di bonifica ambientale
..... 1997	Apertura dell'impianto di trattamento dei pneumatici fuori uso a Massafra (TA)
..... 1998	Costituzione della società controllata Recsel S.r.l.
..... 1999	• Si ampliano ulteriormente le attività esercitate. La società si specializza in servizi di igiene urbana; • Certificazione UNI EN ISO 9001:2000 dal RINA;
..... 2001	Nuova sede amministrativa in Montemesola (TA)
..... 2002	Certificazione UNI EN ISO 14001:1996 dal RINA
..... 2003	Costituzione della società collegata SINNIA- Sinni Ambiente S.r.l.
..... 2004	Cessione della società controllata Recsel S.r.l. alla capogruppo Finsea S.r.l.

Identità aziendale

Performance economica

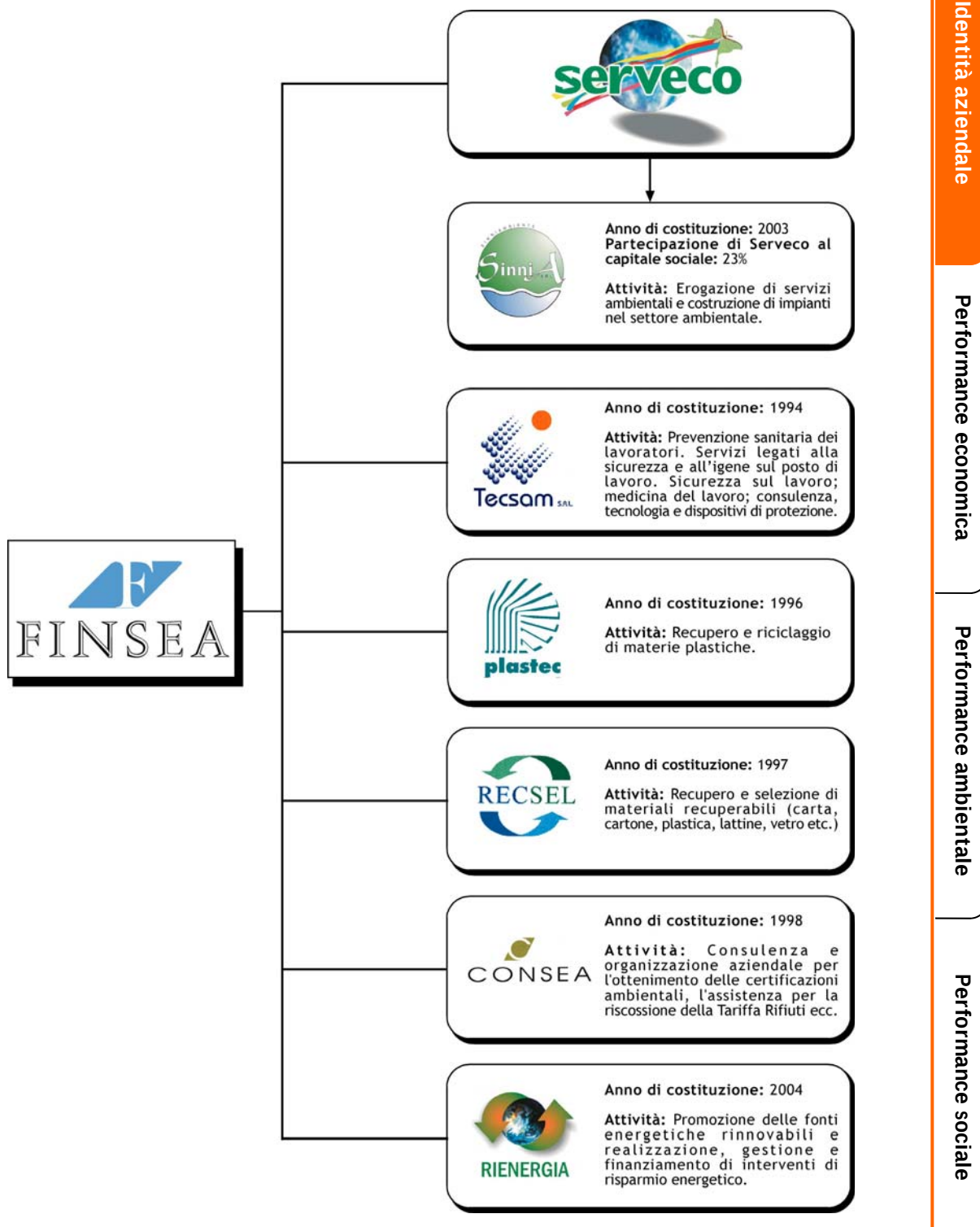
Performance ambientale

Performance sociale

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 S.r.l., inoltre, detiene partecipazioni in **Sinnia S.r.l.**, società mista a prevalente capitale pubblico. I dati e le informazioni contenute all'interno del Bilancio di sostenibilità 2004 si riferiscono, salvo diverse indicazione, alla sola **Serveco**.



Le sedi e l'assetto istituzionale

Sedi

	Sede legale	Sede amministrativa	Ufficio	Deposito mezzi	Stabilimento	Impianto trattamento rifiuti
Avetrana (TA)				•		
Faggiano (TA)				•		
Martina Franca (TA)	•					•
Maruggio (TA)				•		
Massafra (TA)			•		•	
Monteiasi (TA)				•		
Montemesola (TA)		•			•	
Noicattaro (BA)			•			
Palagianò (TA)			•	•		
Palazzo San Gervasio (PZ)				•		
San Vito dei Normanni (BR)				•		

Assetto istituzionale

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

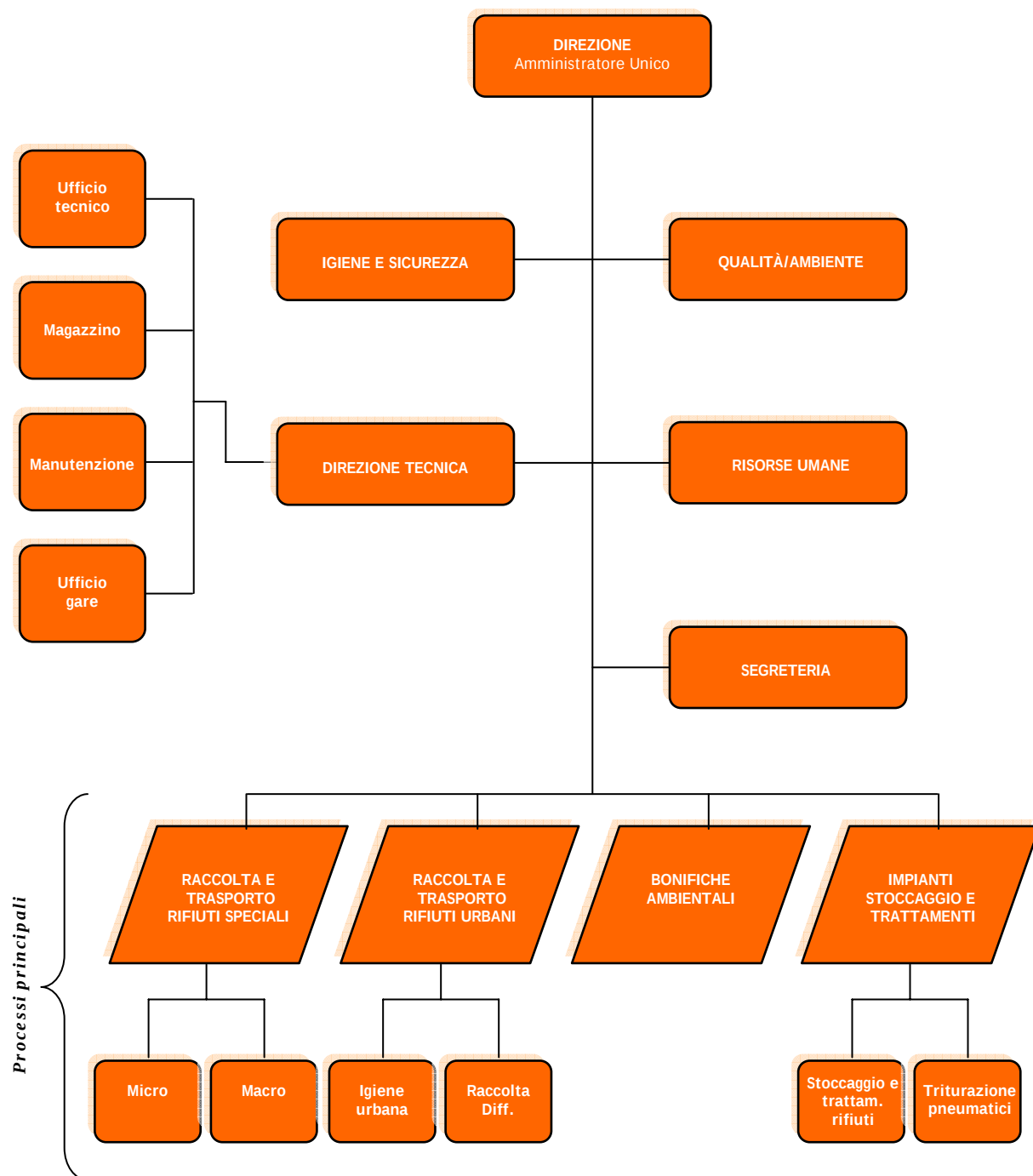
Identità aziendale

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

La struttura operativa



L'Amministratore Unico, al vertice della struttura operativa, è rappresentante legale dell'azienda e si occupa, in modo particolare, della pianificazione, coordinamento e 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 dell'ufficio tecnico, del magazzino, della manutenzione e dell'ufficio gare. Infine, all'Amministratore Unico e al Direttore Tecnico rispondono i responsabili dei processi principali.

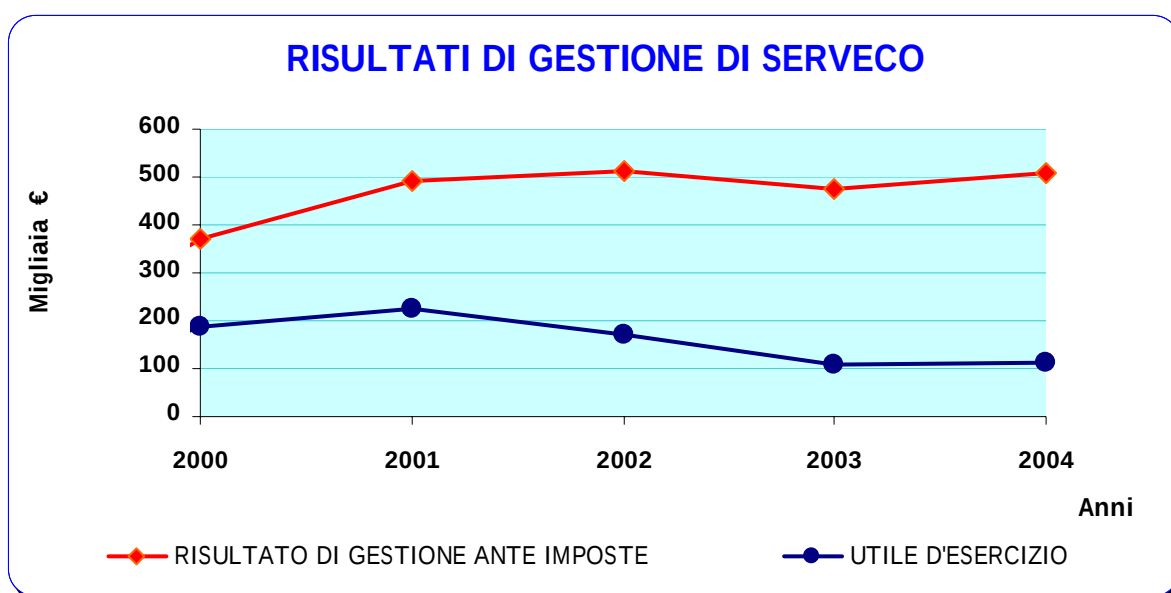
Performance economica



Informazioni economiche

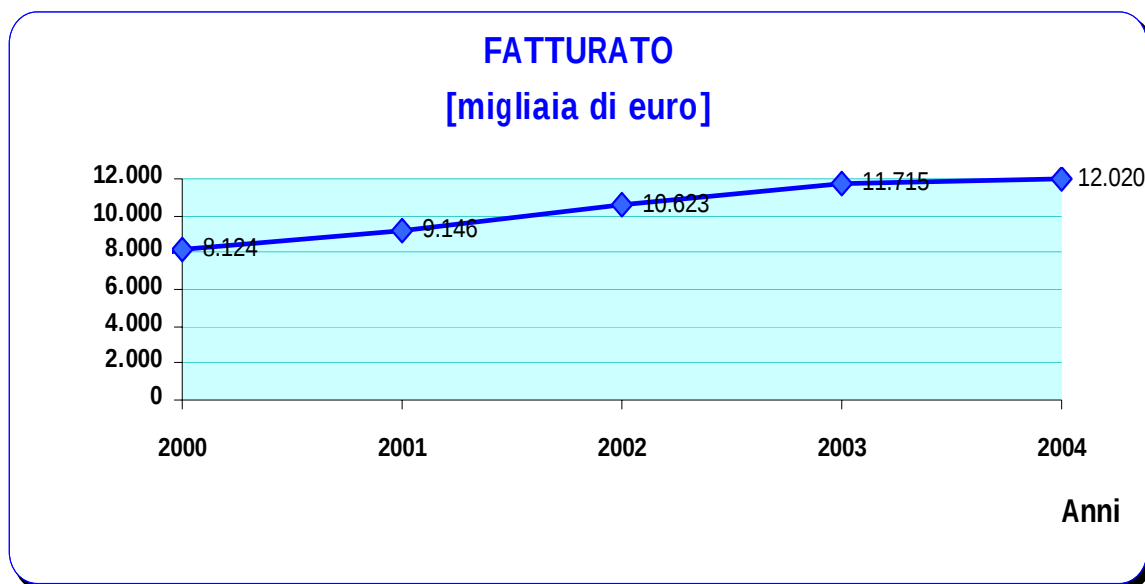
CIFRE CHIAVE (ANNO 2004)	
Capitale sociale	€ 2.013.721
Capitale versato	€ 1.750.721
Fatturato	€ 12.020.188
Utile d'esercizio	€ 110.956

Serveco nei suoi 18 anni di esercizio ha registrato risultati economici di tutto rispetto. Si riportano di seguito le cifre e le informazioni economiche più significative degli ultimi cinque anni. Per maggiori dettagli circa l'ultimo esercizio si rimanda al bilancio 2004.



Da quanto riportato nella tabella a fianco e nel grafico in alto, si può notare che, sebbene **Serveco** abbia chiuso i propri bilanci sempre con utile, circa l'80% dei risultati positivi siano stati erosi dal prelievo fiscale. In particolare, l'incidenza delle imposte è via via aumentata determinando un allargamento della forbice tra i risultati *ante* e quelli *post* imposte sottraendo, così, importanti risorse per la crescita del tessuto imprenditoriale.

ANNO	INCIDENZA IMPOSTE SUL RISULTATO D'ESERCIZIO
2000	48,98%
2001	54,55%
2002	66,88%
2003	77,58%
2004	78,24%



Nel 2004 **Serveco** conferma il trend di crescita dei propri ricavi di vendita da servizi e prestazioni con un + 2,61% rispetto all'anno precedente. A contribuire maggiormente a tali risultati vi sono i **servizi di igiene urbana e raccolte differenziate**.

I margini di crescita legati a questi servizi si sono ridotti negli ultimi anni a causa della maggiore concorrenza locale e del lento passaggio della gestione dei servizi di igiene urbana dai singoli comuni all'ATO (Ambito territoriale ottimale). Nonostante tali difficoltà, il trend positivo è stato confermato grazie al maggior numero di prestazioni garantite ai comuni già serviti. Ad esempio, il sistema di raccolta dei rifiuti con campana è stato integrato con i conferimenti presso le isole ecologiche.

Anche nel settore dei **servizi ai privati** i margini di miglioramento sono degni di apprezzamento se si considera il contesto di generale contrazione dei consumi collegato ad una fase non espansiva dell'economia.



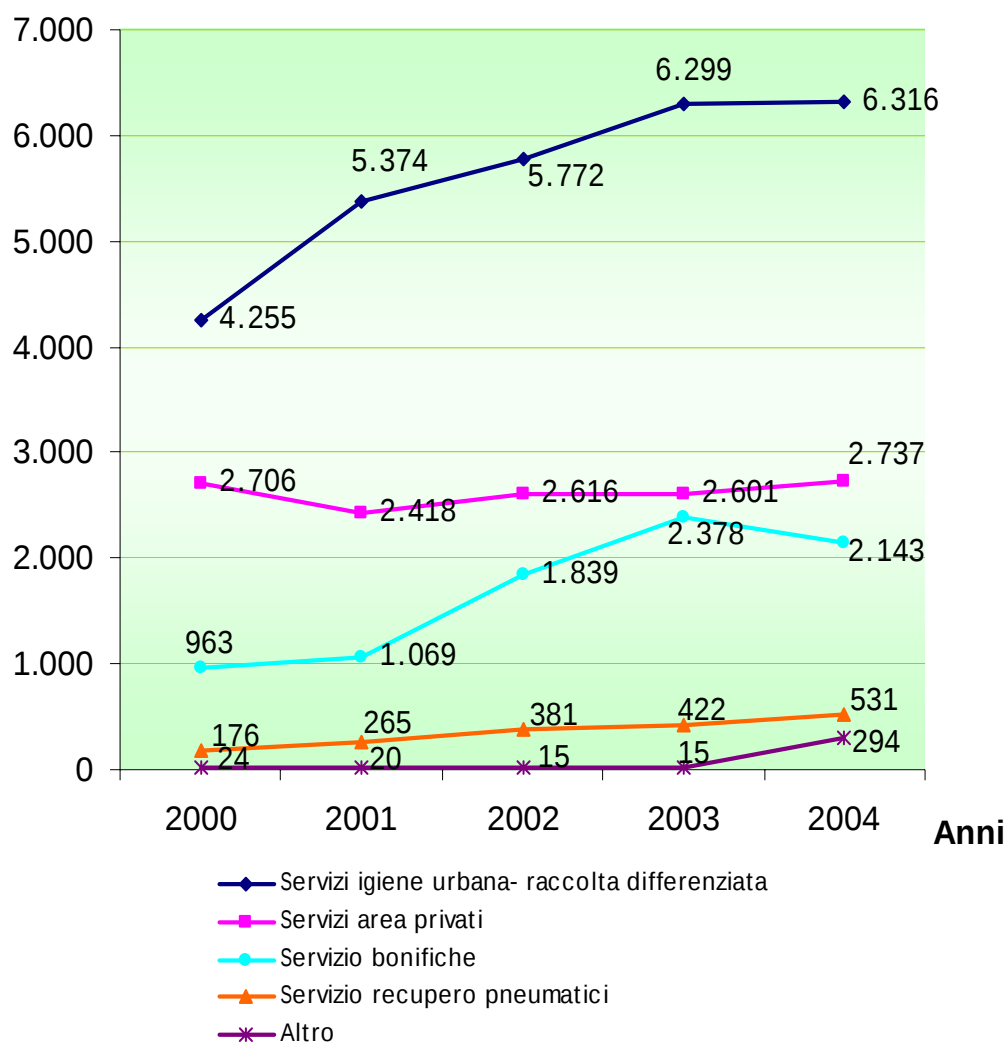
Il **settore delle bonifiche** (ambientali, da amianto, etc.), invece, mostra una leggera flessione in negativo. In ogni modo è bene evidenziare che al 31/12 si vantano crediti per lavori in corso di realizzazione per un importo pari a € 203.022.

Risultati sorprendenti si registrano, invece, nel **settore del recupero dei pneumatici fuori uso** con +25,86% rispetto l'esercizio precedente. Si cerca continuamente di migliorare i flussi in ingresso e in uscita dei pneumatici dall'impianto di Massafra (TA). A tal proposito vi sono contatti commerciali con Paesi dei Balcani per l'invio del materiale triturato.

Si vogliono migliorare i risultati con la risoluzione dei problemi burocratici che al momento impediscono l'avvio del progetto di ricerca "SOAVE" con il quale si vogliono studiare e realizzare materiali innovativi partendo dal riciclaggio dei pneumatici.

Ulteriori ricavi derivano dall'affidamento dei **lavori di costruzione di un impianto di compostaggio altamente tecnologico** sito in Laterza (TA).

RIPARTIZIONE DEL FATTURATO IN BASE ALLE ATTIVITA'
[migliaia di euro]



Risultati di gestione

Stato patrimoniale riclassificato

Valori 2004 SERVECO S.r.l.

ATTIVO	
Disponibilità liquide	242.170
Creditì a breve termine	8.717.575
Creditì a medio-lungo termine	-
Rimanenze	370.744
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	9.330.489
TOTALE IMMOBILIZZATO	3.485.863
CREDITI VERSO SOCI	263.000
TOTALE ATTIVITA'	13.079.352
PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	
Passivo corrente	8.547.251
Debiti a medio-lungo termine	2.515.488
TOTALE DEBITI	10.563.864
Capitale sociale	2.013.721
Riserve	225.948
Utili a nuovo	164.863
Utile d'esercizio	110.956
TOTALE PATRIMONIO NETTO	2.515.488
TOTALE PASSIVITA' E NETTO	13.079.352

Conto economico riclassificato

Valori 2004 SERVECO S.r.l.

FATTURATO	12.020.188
Materie prime, suss. e merci	- 1.128.301
Costi per servizi	- 5.693.896
Godimento di beni di terzi	- 616.107
Variazione rimanenze merci	- 27.280
Variazione lavori in corso su ordinazione	207.073
VALORE AGGIUNTO	4.761.677
Costi del personale	- 3.569.870
MARGINE OPERATIVO LORDO	1.191.807
Ammortamenti	- 440.136
Svalutazioni	- 0,00
MARGINE OPERATIVO NETTO	751.671
Oneri diversi	- 122.748
Altri ricavi e proventi	95.394
RISULTATO OPERATIVO	724.317
Oneri finanziari	- 314.508
Proventi finanziari	43.430
RISULTATO ANTE GEST. STR.	453.239
Oneri straordinari	- 110.648
Proventi straordinari	167.208
RISULTATO ANTE IMPOSTE	509.799
Imposte sul reddito	- 398.847
UTILE NETTO D'ESERCIZIO	110.956

Valore aggiunto

Il calcolo del valore aggiunto misura la ricchezza prodotta dall'impresa in riferimento ai suoi interlocutori. La riclassificazione riportata sotto ha le proprie basi nei principi elaborati dal **GBS** (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) attraverso i quali si giunge ad una ripartizione del maggior valore prodotto tra i diversi destinatari finali. Nel caso di **Serveco S.r.l.** il valore aggiunto dal 2002 sino al 2004 si è incrementato di quasi 1 milione di euro.

Valore aggiunto globale di Serveco S.r.l. [valori in euro]

	2004	2003	2002
A) Valore della produzione	12.295.375	11.905.421	10.727.974
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	12.020.188	11.714.533	10.618.248
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	-27.280	75.637	13.303
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	207.073	48.972	38.333
4. Altri ricavi e proventi	95.394	66.279	58.090
B) Costi intermedi della produzione	7.250.871	7.030.779	6.373.184
6. Consumi di materie prime, Consumi di materie sussidiarie, Consumi di materie di consumo, costi di acquisto di merci (o Costo delle merci vendute)	1.128.301	1.056.938	936.037
7. Costi per servizi	5.463.808	5.280.667	4.845.332
8. Costi per godimento di beni di terzi	616.107	659.775	554.921
9. Accantonamenti per rischi	0	0	0
10. Altri accantonamenti	0	0	0
11. Oneri diversi di gestione	42.655	33.399	36.895
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	5.044.504	4.874.642	4.354.790
C. Componenti accessori e straordinari	99.990	35.246	99.796
12. +/- Saldo gestione accessoria Ricavi accessori - Costi accessori	43.430	8.683	4.196
13. +/- Saldo gestione straordinari Ricavi straordinari - Costi straordinari	167.208 -110.648	108.154 -81.591	113.832 -18.232
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	5.144.494	4.909.888	4.454.586
- Ammortamenti	440.136	429.157	664.772
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	4.704.358	4.480.731	3.789.814

Identità azienda

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO	2004	2003	2002
A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE			
Personale dipendente			
Remunerazioni dirette	2.860.813	2.865.009	2.510.426
Remunerazioni indirette	690.336	613.987	347.011
Personale non dipendente			
Remunerazione dirette	153.274	118.818	121.876
Remunerazione indirette	18.721	10.979	11.266
<i>Totale</i>	<i>3.723.144</i>	<i>3.608.793</i>	<i>2.990.579</i>
B) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE			
Imposte dirette sul reddito	398.843	369.584	342.465
Imposte indirette sul reddito	63.718	53.414	57.616
- contributi c/esercizio	-	-	-31.081
<i>Totale</i>	<i>462.561</i>	<i>422.998</i>	<i>369.000</i>
C) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO			
Oneri per capitale a breve termine	242.503	153.144	139.774
Oneri per capitale a lungo termine	72.005	53.397	50.627
<i>Totale</i>	<i>314.508</i>	<i>206.541</i>	<i>190.401</i>
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO			
Dividendi	0	77.451	116.176
<i>Totale</i>	<i>0</i>	<i>77.451</i>	<i>116.176</i>
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA			
Variazione riserve	110.956	29.371	53.385
<i>Totale</i>	<i>110.956</i>	<i>29.371</i>	<i>53.385</i>
F) LIBERALITA' ESTERNE			
Liberalità	93.189	135.577	70.273
<i>Totale</i>	<i>93.189</i>	<i>135.577</i>	<i>70.273</i>
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	4.704.358	4.480.731	3.118.462

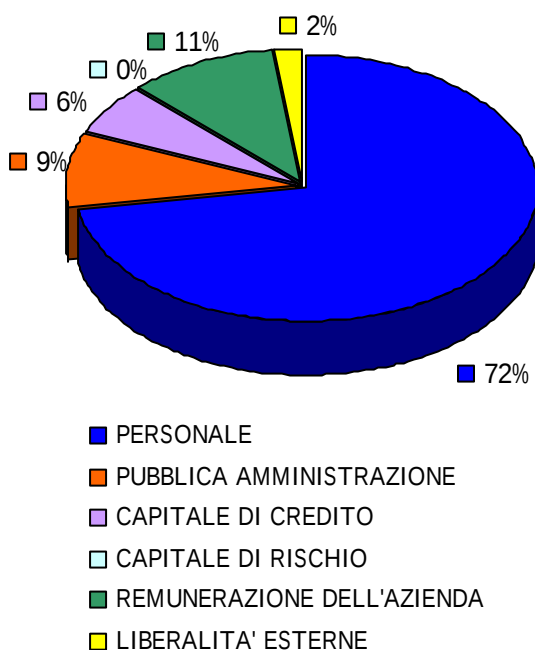
Identità azienda

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

LA RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



Nel corso dell'anno 2004 **Serveco** ha creato valore aggiunto per circa **4,7 milioni di euro** registrando un incremento rispetto all'anno precedente di circa **224 mila euro**.

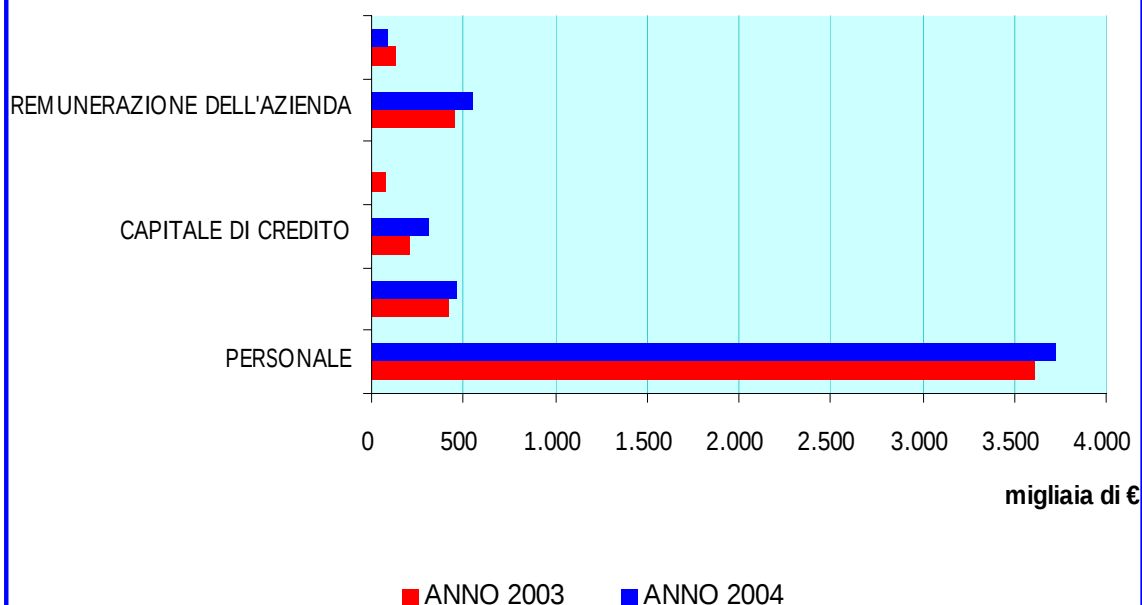
Anche quest'anno a beneficiare maggiormente del valore creato è stato il **personale dipendente** sotto forma di salari e stipendi.

Importante è anche la quota di remunerazione del **sistema impresa** (11%).

Degna di nota è la parte confluita verso il sistema creditizio. Purtroppo c'è stata una maggiorazione dei costi per oneri finanziari dovuta a dei ritardi nei pagamenti da parte degli enti pubblici delle fatture emesse. L'elevata esposizione debitoria maturata da un Comune nei nostri confronti è stata tale da rinunciare all'erogazione del servizio.

Una mancata quota attribuita al capitale di rischio si fonda nella scelta della direzione, in sede di approvazione del bilancio d'esercizio, di non distribuire gli utili confluiti in riserve.

IL VALORE AGGIUNTO NEGLI ANNI



Identità azienda

Performance economica

Performance ambientale

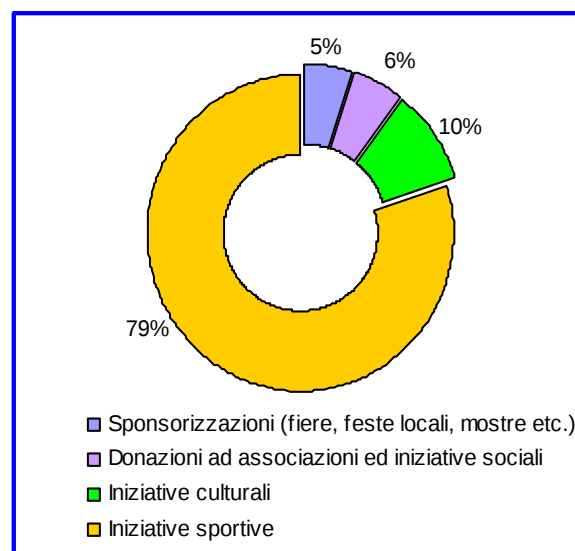
Performance sociale

LIBERALITA'				
		2004	2003	Variazione %
1	Sponsorizzazioni (fiere, feste locali, mostre etc.)	4.550	9.900	-118%
2	Donazioni ad associazioni ed iniziative sociali	5.275	2.162	59%
3	Iniziative culturali	9.082	10.321	-14%
4	Iniziative sportive	74.282	113.194	-52%
	Totale [€/anno]	93.189	135.577	-45%

Ripartizione delle erogazioni liberali

Nel 2004, nonostante gli importi rilevanti delle erogazioni liberali, si è assistito a un decremento del 45% di questa voce di bilancio rispetto all'anno precedente. Le ragioni sono da ricercare soprattutto nell'adozione di una più stringente politica di *cost cutting*.

A farne le spese sono state in termini assoluti soprattutto le iniziative sportive (- 40 mila euro) e in termini percentuali le sponsorizzazioni (-118%).



Natale 2004: dalla parte dei bambini e dei poveri

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, come l'Unicef, impegnate nella difesa dei più deboli e dei più sfortunati.

Anche il costo della tradizionale strenna natalizia donata dall'azienda ai dipendenti è stato devoluto interamente, sotto forma di buoni spesa, a famiglie bisognose dei comuni gestiti dalla Serveco.

Si è trattato di gesti consequenziale alla mission sociale dell'azienda e connotato alla stessa filosofia della Serveco.

Performance ambientale



Introduzione

La volontà e la necessità di preservare le risorse del pianeta Terra richiede un impegno quotidiano e una filosofia differente da quella comune del passato orientata al solo profitto. Serveco nasce già con l'intento di trasferire nel lavoro quotidiano gli ideali personali di "un mondo più pulito, il rispetto per l'ambiente".

Nella redazione di questa sezione non si nasconde di aver avuto delle difficoltà nel mantenere distinti i riflessi sull'ambiente dei servizi erogati (es. riduzione dell'amianto grazie alle attività di bonifica) dagli impatti connessi alle stesse attività (es. emissioni in atmosfera dei mezzi impiegati nei servizi di rimozione amianto). Con l'augurio di essere esaustivi circa entrambi gli aspetti e, mantenendo fede all'impostazione del bilancio di sostenibilità dello scorso anno, si riportano di seguito maggiori informazioni riferite alle attività della società, ai siti e agli impianti.

Attività della Serveco



SERVIZI DI IGIENE URBANA E RACCOLTE DIFFERENZIATE URBANE

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



SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI SPECIALI DA PRIVATI

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

Identità aziendale

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

Servizi di igiene urbana e raccolte differenziate

I servizi di igiene urbana e le raccolte differenziate sono stati per tanti anni il *core business* della **Serveco** e tuttora rappresentano l'attività più rilevante sia in termini economici sia di gestione. La situazione indefinita per quanto riguarda la costituzione degli A.T.O. (Ambiti territoriali ottimali) non crea di certo una situazione idilliaca e non consente alle imprese del settore di elaborare piani e definire obiettivi a medio-lungo termine.

ANNO	N° COMUNI	
	Raccolte differenziate	Igiene urbana completa
2002	37	9
2003	26	9
2004	26	9

Nell'anno 2004 sono stati ritirati e trasportati rifiuti differenziati e indifferenziati dagli stessi enti locali serviti nel 2003.

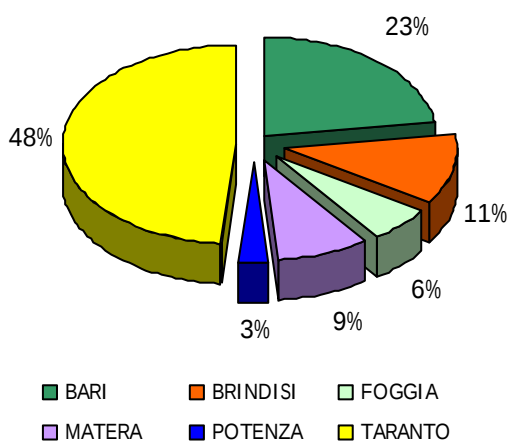
Dei **26 comuni** per i quali si gestiscono i servizi di raccolte differenziate, 9 sono servizi erogati per conto di altre imprese. Inoltre nel comune di Monteparano (TA) è terminato il contratto di igiene urbana ma si continua a garantire il ritiro dei rifiuti differenziati (vetro

e R.U.P.).

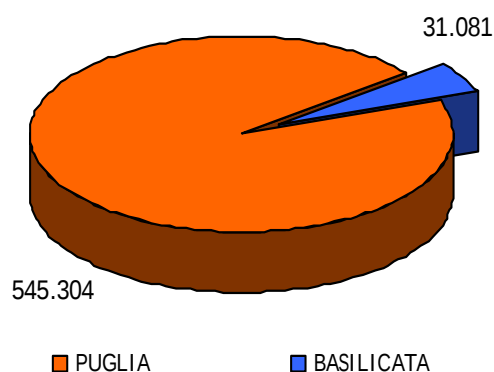
Nel corso del 2003 sono scaduti altri 4 contratti che figurano comunque nel conteggio complessivo in quanto si è effettuato il ritiro rifiuti per parte dell'anno. Si è registrato, rispetto al 2003, un ridimensionamento dei comuni serviti a causa di appalti scaduti e non più aggiudicati alla Serveco.

Il **bacino d'utenza** ricopre quasi tutte le province pugliesi (ad eccezione della provincia di Lecce) e si espande fino alla vicina Basilicata. Le province maggiormente servite sono quella di Taranto con 17 enti locali e quella di Bari con 8. I cittadini interessati dai nostri servizi sono stati 576.385 di cui il 95% risiede in Puglia.

PROVINCE INTERESSATE DAI SERVIZI SERVECO



ABITANTI IN OGNI REGIONE INTERESSATI DAI SERVIZI SERVECO



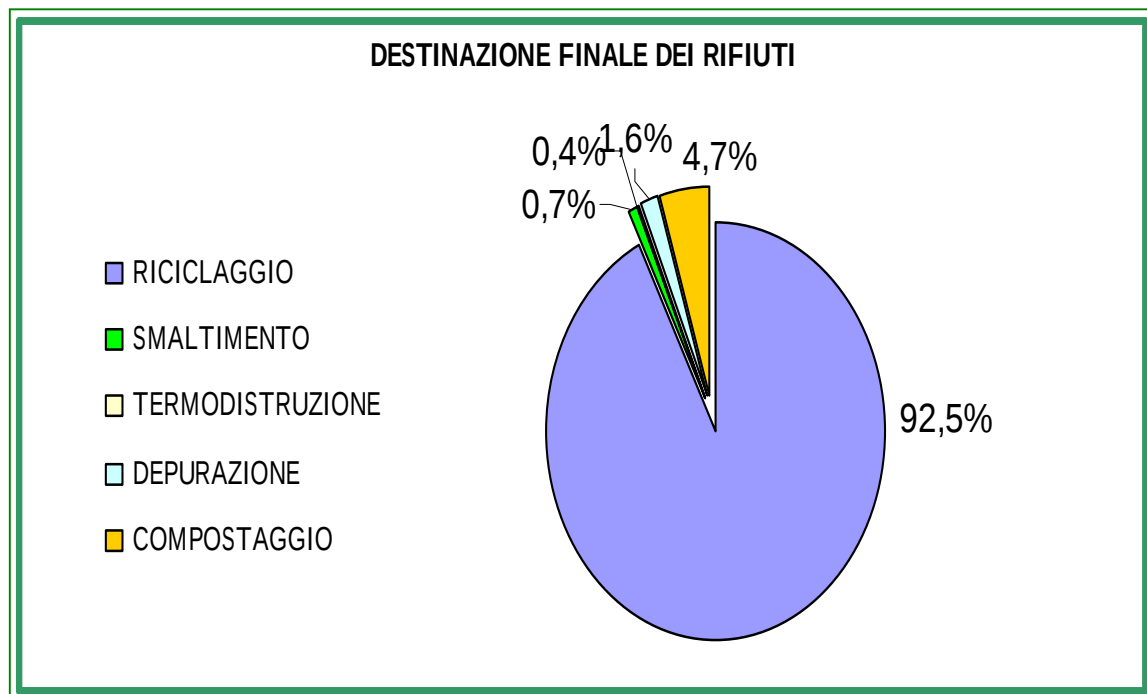
	TOTALE RIFIUTI RACCOLTI E TRASPORTATI		
	ANNO 2002	ANNO 2003	ANNO 2004
R.D.	9.923	7.606	8.853
R.S.U.	29.968	30.164	30.215

Il quantitativo di rifiuti raccolti dalla Serveco, circa **40 mila tonnellate**, conferma il trend di crescita della produzione degli stessi riportato nel *Rapporto Rifiuti 2004* dall'Osservatorio Nazionale dei Rifiuti (incremento della produzione al tasso medio del 1,3% nel periodo 2000-2003).

Le raccolte differenziate interessano ben **23 tipologie** di rifiuti. I materiali maggiormente raccolti sono quelli maggiormente diffusi per i quali da diversi anni ci sono campagne di sensibilizzazione. Ci si riferisce agli imballaggi in carta, vetro e plastica.

TIPOLOGIA RIFIUTO	COMUNI CON SERVIZI DI IGIENE URBANA COMPLETA [t]	COMUNI CON SERVIZI DI SOLA R.D. [t]	TOTALE [t]
ACQUE DI LAVAGGIO	122,85	21,58	288,67
RAEE*	7,62	9,90	17,52
BIODEGRADABILI (sfalci e potature)	184,53	0,00	332,16
CAROGNE ANIMALI	0,03	2,16	2,24
CARTA E CARTONE	1.511,34	1.633,69	3.246,38
CIMITERIALI	3,72	14,54	21,35
FARMACI SCADUTI	3,87	13,54	16,69
IMBALLAGGI IN PLASTICA	198,32	446,37	665,58
IMBALLAGGI METALLICI	18,88	41,12	81,97
IMBALLAGGI MISTI	569,56	486,18	554,48
INDUMENTI USATI	1,32	14,53	23,41
INGOMBRANTI	386,94	39,98	484,46
LEGNO	290,85	94,05	209,81
OLI VEGETALI	0,48	0,00	0,19
ORGANICO (rifiuti di cucine e mense)	0,00	193,20	193,20
PILE/BATTERIE	8,20	17,89	25,34
PNEUMATICI FUORI USO	31,31	0,00	17,85
RIFIUTI CONTENENTI AMIANTO	22,42	1,31	3,17
RIFIUTI INERTI	395,72	4,76	105,72
"T" e/o "F"	3,17	3,86	5,67
TONER PER STAMPANTI	0,00	0,02	0,03
TUBI FLUORESCENTI E NEON	0,02	0,00	0,07
VETRO	523,56	823,28	1.327,41
TOTALE	4.285	4.568	8.853

* Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso



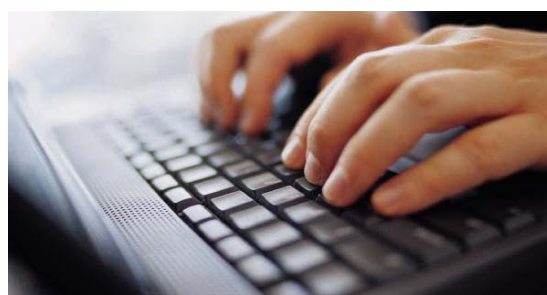
Nel 2004 si registra un **incremento del 23%** dei quantitativi di rifiuti avviati al riciclo. **Serveco** incentiva periodicamente la raccolta differenziata attraverso campagne di informazione e sensibilizzazione organizzate presso le scuole medie elementari e medie inferiori dei paesi limitrofi.



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

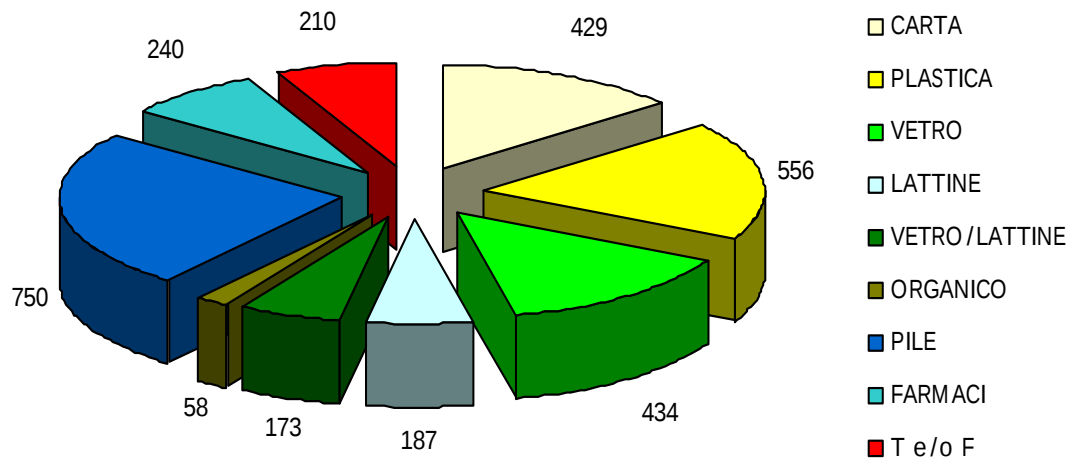
SISTEMA DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	IMPIEGO
CAMPANE	Grandi contenitori da 2 mc utilizzati per la raccolta del vetro, delle lattine, della carta e della plastica.
CONTENITORI	Contenitori con capacità da 55 a 240 litri per la raccolta del materiale organico e del vetro/lattine
CONTENITORI R.U.P.	Contenitori 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. In tal caso si parla di "porta a porta intelligente".
ISOLE ECOLOGICHE	Sito presso il quale i cittadini nei comuni che hanno adottato tale sistema si possono recare per conferire la propria raccolta differenziata.

SISTEMI DI RACCOLTA					
N. COMUNI	campane	Contenitori 240 l.	contenitori RUP	porta a porta	isola ecologica
4	•				
1		•			
9	•		•		
3	•		•	•	
5	•	•	•	•	
6	•	•	•	•	•



La combinazione dei sistemi di raccolta è fondamentale per assicurare un ottimo servizio che si adatta alle diverse esigenze. Abbiamo preso in esame due comuni, il primo nel quale la raccolta viene effettuata solo con campane e contenitori R.U.P. e un altro nel quale è utilizzato un sistema di raccolta integrato (campane + contenitori + contenitori R.U.P. + porta a porta + isola ecologica). Nel primo abbiamo quantitativi di raccolte differenziate pari a 2,3 kg/pro-capite mentre con il sistema integrato le quantità di raccolta sono pari a 6,1 kg/pro-capite.

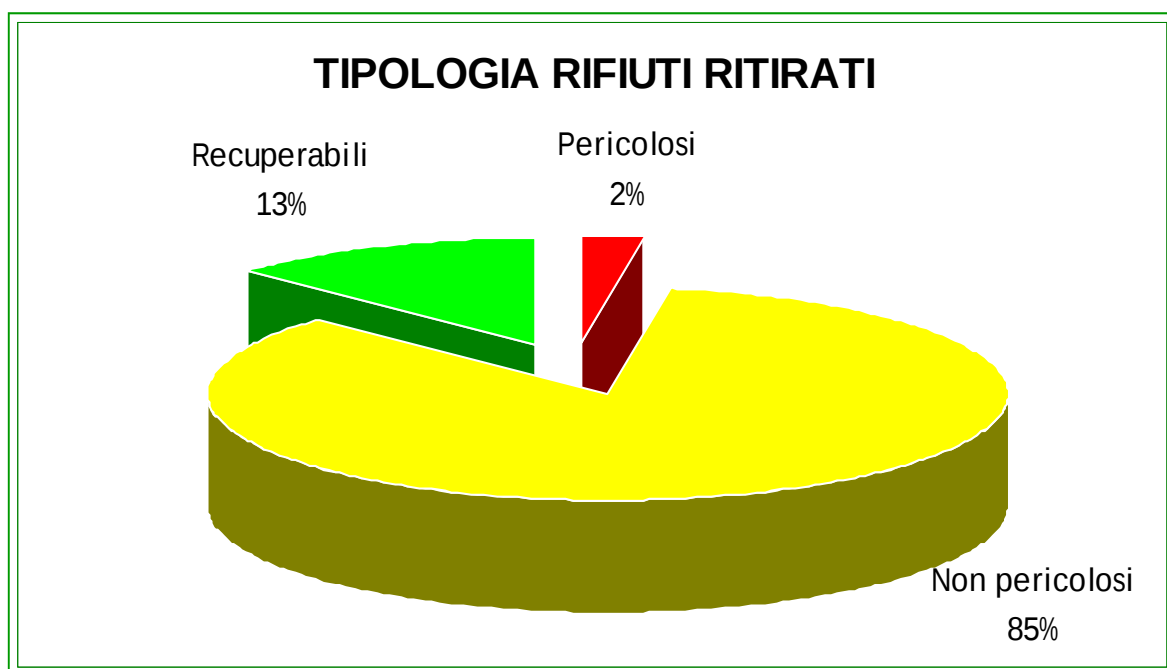
N. CONTENITORI PER RACCOLTA DIFFERENZIATA ANNO 2004



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 **50 grandi imprese** tra cui centri commerciali, aziende sanitarie, enti e amministrazioni militari e civili.

14.964 t >>> rifiuti da clienti "Macroraccolta"



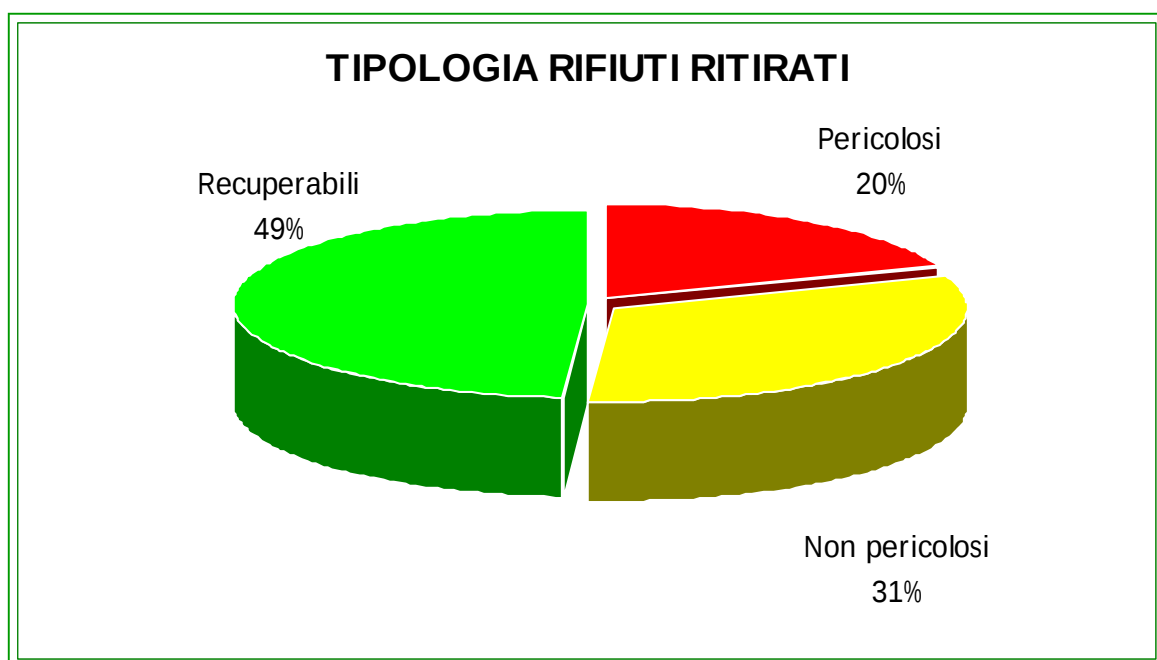
Poco meno della metà dei rifiuti ritirati da grandi imprese è stata inviata all'impianto di trattamento preliminare di proprietà della stessa **Serveco** in modo tale da poter procedere con l'attività di separazione delle frazioni da avviare a recupero con quelle da smaltire.



Microraccolta

L'attività prevede il ritiro, il trasporto, il deposito preliminare, il trattamento e infine lo smaltimento/recupero dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi da piccole e medie imprese. Nel 2004 hanno usufruito di questo servizio **circa 2.200 aziende**.

4.250 t >>> rifiuti da clienti "Microraccolta"



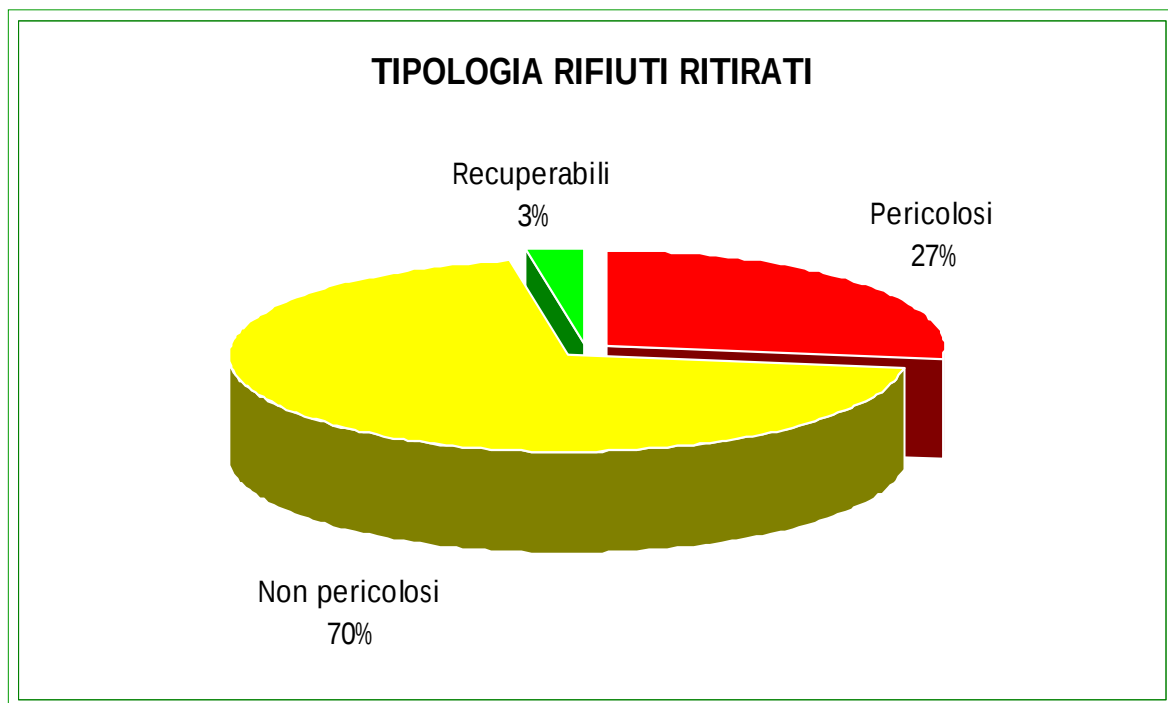
Sono **4.250 le tonnellate** di rifiuti speciali ritirati da piccole medie imprese e fatte arrivare presso gli impianti **Serveco**. Si tratta di rifiuti avviati, per la maggior parte, al trattamento preliminare presso l'impianto di Martina Franca. La restante parte, invece, sono pneumatici fuori uso destinati alla triturazione presso l'impianto di Massafra (TA).



Bonifiche di siti inquinati

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.

2.016 t >>> *rifiuti da clienti "Bonifiche"*



Nel caso dei rifiuti da bonifiche l'**87%** di essi, pari a **1.755 tonnellate**, vengono trasportati direttamente a impianti di terzi. Delle restanti 260 tonnellate, 242 vengono depositate presso l'impianto autorizzato di Martina Franca e quindi conferite in idonei impianti di smaltimento (discarica di tipo 2A, 2B o 2C).

Siti e impianti



SITO DI MONTEMESOLA (TA)

Centro Direzionale e uffici amministrativi con annesso impianto per il rimessaggio e la manutenzione degli automezzi. La sua superficie è pari a 12.800 metri quadrati di cui 2.800 coperti e 10.000 scoperti.



IMPIANTO DI MARTINA FRANCA (TA)

Impianto per il deposito preliminare e il trattamento di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi. La superficie interessata dall'impianto è di circa 6.000 metri quadrati di cui 1.800 coperti.



IMPIANTO DI MASSAFRA (TA)

Impianto per la messa in riserva e recupero di pneumatici fuori uso destinati alla valorizzazione energetica. L'attività avviene su una superficie di circa 4.000 metri quadrati di cui 1.000 coperti.



Sito di Montemesola

Da alcuni anni il Gruppo Serveco provvede alla registrazione e al monitoraggio delle più importanti prestazioni ambientali. Lo stabilimento, sede degli uffici del Gruppo Serveco, è stato costruito nel corso degli anni 2000-2001. Purtroppo lo sfruttamento delle risorse e la produzione di rifiuti ha avuto nel corso degli ultimi tre anni un incremento rilevante. Le cause sono da ricercare nella crescita esponenziale avutasi negli ultimi anni dei dipendenti, dei mezzi aziendali e delle attività in generale.

RIF.	TIPO	UNITA' DI MISURA	QUANTITA' ANNUE		
			2004	2003	2002
1	CONSUMO ENERGIA				
	Elettrica	kWh	153.867	154.619	139.692
2	RISORSE NATURALI				
	Acqua	m ³	550	350	190
	Gasolio	l	314.363	412.024	351.964
3	PRODOTTI PERICOLOSI				
	Abbattitori di odori	kg	100	-	-
	Detergente	kg	1900	50	600
	Acido cloridrico	kg	-	-	-
	Soda caustica	kg	-	-	-
	Flocculante impianto depurazione	kg	-	-	-
	Carbone attivo	kg	-	120	-
	Olio idraulico	kg	3.563	3.438	3.478
	Olio motore	kg	2.078	1.620	2.700
	Grasso minerale	kg	162	216	180
	Fissativo per fibre di amianto	kg	3.117	1.833	1.100
4	RIFIUTI DI PRODUZIONE				
	Speciali non pericolosi	kg	18.872 ^[1]	1.283	1.105
	Speciali pericolosi	kg	2.307	1.626	5.772
	Speciali avviati a recupero	kg	38.054 ^[2]	12.594	19.317

^[1] 10.600 kg sono inerti da lavori edili

^[2] 21.060 kg sono metalli da rottamazione dei contenitori utilizzati per la raccolta rifiuti

Impianto di Martina Franca

I maggiori consumi di gasolio del 2004 sono dovuti all'installazione di un nuovo tritratore alimentato con gruppo elettrogeno a gasolio.

Allo stesso tempo, però, giungono dati confortanti dal fronte rifiuti prodotti. Considerevole ne è stata la diminuzione e si spera di poter perseguire risultati ancora più soddisfacenti durante i prossimi anni.

RIF.	TIPO	UNITA' DI MISURA	QUANTITA' ANNUE		
			2004	2003	2002
1	CONSUMO ENERGIA				
	Elettrica	kWh	12.049	17.358	22.412
2	RISORSE NATURALI				
	Acqua	m ³	80	52	30
	Gasolio	l	4.026	2.253	7.880
3	PRODOTTI PERICOLOSI				
	Abbattitori di odori	kg	-	-	-
	Detergente	kg	-	-	-
	Acido cloridrico	kg	-	-	240
	Soda caustica	kg	-	-	25
	Flocculante impianto depurazione	kg	-	-	150
	Carbone attivo	kg	-	120	75
	Olio idraulico	kg	-	-	-
	Olio motore	kg	-	-	-
	Grasso minerale	kg	-	-	-
	Fissativo per fibre di amianto	kg	-	-	-
4	RIFIUTI DI PRODUZIONE				
	Speciali non pericolosi	kg	31.004	40.212	67.579
	Speciali pericolosi	kg	52	397	141
	Speciali avviati a recupero	kg	191	29.061	8.360

Identità aziendale

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

Impianto di Massafra

L'impianto di trattamento dei pneumatici fuori uso sito in Massafra (TA) non è certificato ISO 14001 ma è ugualmente assoggettato alle stesse procedure aziendali di rilevamento delle maggiori prestazioni ambientali eseguite per gli altri siti. Non tutti i consumi sono stati ancora monitorati (es. acqua) e ce ne scusiamo.

RIF.	TIPO	UNITA' DI MISURA	QUANTITA' ANNUE		
			2004	2003	2002
1	CONSUMO ENERGIA				
	Elettrica (*)	kWh	138.750	106.020	93.400
2	RISORSE NATURALI				
	Acqua	m ³	n.d.	n.d.	n.d.
	Gasolio	l	49.186	48.172	33.600
3	PRODOTTI PERICOLOSI				
	Abbattitori di odori	kg			
	Detergente	kg	-	-	-
	Acido cloridrico	kg	-	-	-
	Soda caustica	kg	-	-	240
	Flocculante impianto depurazione	kg	-	-	25
	Carbone attivo	kg	-	-	150
	Olio idraulico	kg	-	-	75
	Olio motore	kg	-	-	-
	Grasso minerale	kg	-	-	-
	Fissativo per fibre di amianto	kg	-	40	-
4	RIFIUTI DI PRODUZIONE				
	Speciali non pericolosi	kg	16.935	11.248	20.040
	Speciali pericolosi	kg	850	900	340
	Speciali avviati a recupero	kg	13.220	11.080	11.380

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

Iniziative volontarie

Certificazione volontaria ISO 14001

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

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



Programma “Tetti fotovoltaici”

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

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. Il progetto ha come obiettivo principale quello di riutilizzare per nuovi prodotti i pneumatici al termine del loro ciclo di vita.

Identità aziendale

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

Performance sociale



Gli interlocutori Serveco

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

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



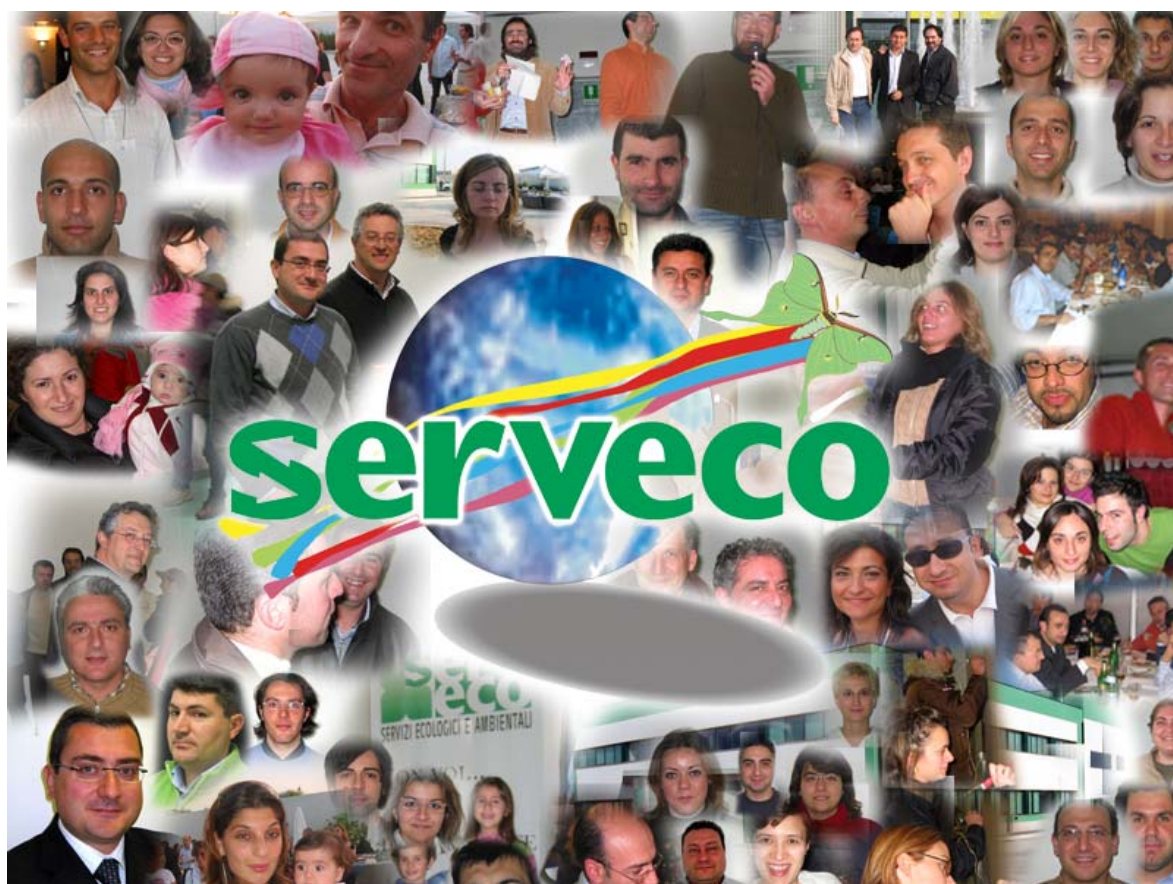
Nel corso dell'anno 2004 l'analisi si è soffermata sui dipendenti del gruppo e sui clienti nella speranza che nei prossimi report si possano analizzare le interazioni con gli altri soggetti.

I dipendenti

Nonostante l'incremento di fatturato registrato nell'esercizio esaminato, il numero del personale dipendente continua a decrescere con la perdita di ulteriori 8 unità che vanno ad aggiungersi alle 5 perse nel corso del 2003. Le cause sono da ricercare nella diminuzione del personale nel settore di igiene urbana in quanto nel corso del 2004 si è concluso il servizio nel comune di Monteparano (TA). Invariato il numero delle **donne** che continua ad essere molto basso (4,5% del totale dipendenti) data la caratterizzazione "*maschile*" di buona parte dei servizi erogati. Grazie alla collaborazione con la **Consea S.r.l.**, azienda con sede amministrativa nello stesso stabilimento della Serveco e nella quale sono impiegate numerose donne, si cerca di sviluppare una maggiore rappresentanza femminile aziendale.

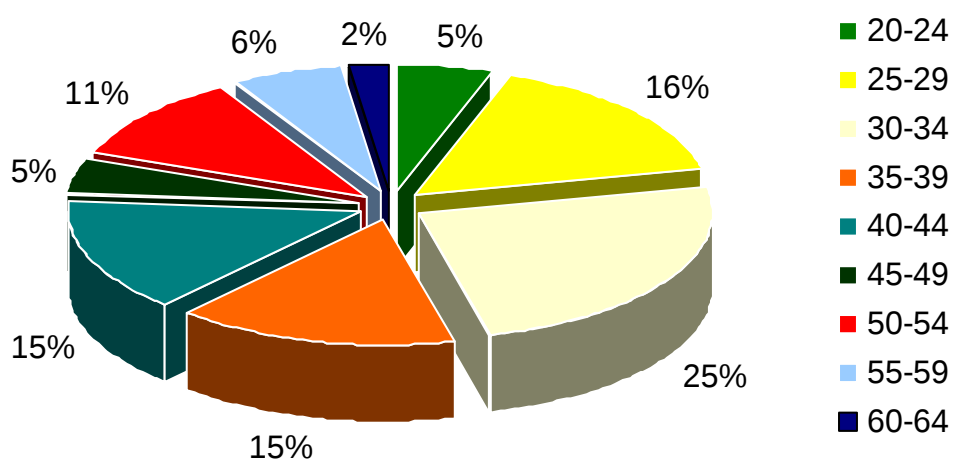
RIEPILOGO FORZA LAVORO

NUMERO DIPENDENTI	2002			2003			2004		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	2	0	2	2	0	2	2	0	2
Impiegati	13	6	19	13	5	18	12	6	18
Operai	125	0	125	120	0	120	112	0	112
TOTALI	140	6	146	135	5	140	126	6	132





RIPARTIZIONE DEI DIPENDENTI PER ETÀ'



Nonostante un gran numero di collaboratori possa vantare diversi anni di esperienza lavorativa in **Serveco**, oltre il 50% del personale ha un'età compresa tra i 25 e i 39 anni. Questo rispecchia la convinzione della direzione di dover *“investire”* nelle nuove leve certi che queste possano portare nuova linfa, entusiasmo, innovazione e motivazione.

Circa il 91% circa dei lavoratori ha un contratto a tempo indeterminato. Coloro che hanno un contratto a tempo indeterminato part-time svolgono prevalentemente la propria attività lavorativa nel settore dell'igiene urbana. Si tratta di collaboratori legati all'azienda sino a scadenza del contratto di erogazione del servizio con il comune di competenza. A tale scadenza tali lavoratori ritornano a erogare le proprie prestazioni lavorative presso gli enti locali appaltatori.

TIPOLOGIA CONTRATTUALE

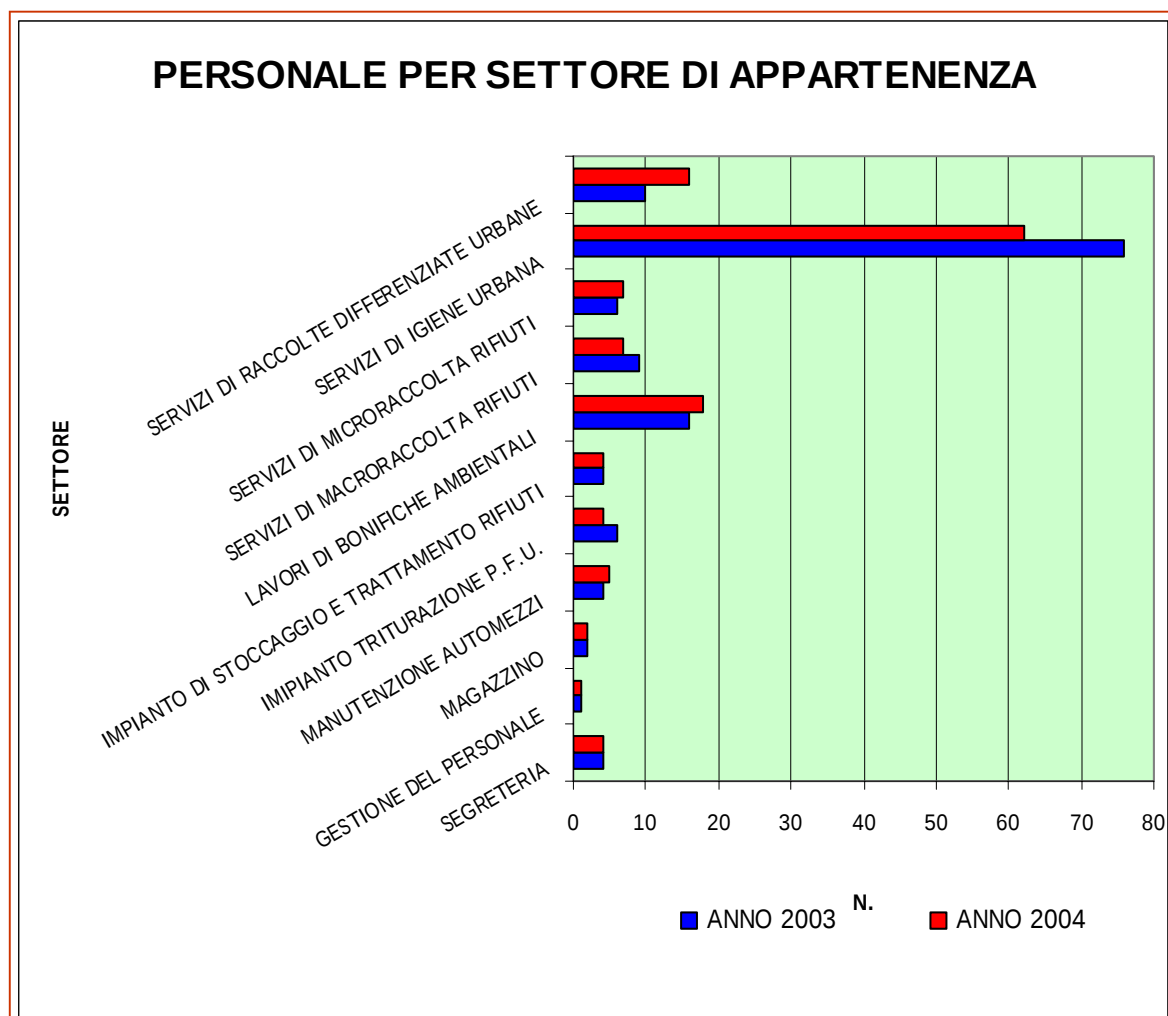
Dipendenti:		Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	Full-time	86	4	90
	Part-time	27	1	28
A tempo determinato	Full-time	10	1	11
	Part-time	1	0	1

Non dipendenti:		Uomini	Donne	Totale
Interinali	Full-time	0	0	0
	Part-time	19	1	20
Prestazioni professionali	Full-time	2	0	2
	Part-time	0	0	0
Rappresentanti	Full-time	4	0	4
	Part-time	0	0	0



DIPENDENTI PER STUDI CONSEGUITI	2003	2004
LICENZA ELEMENTARE	28	18
LICENZA MEDIA INFERIORE	83	89
LICENZA MEDIA SUPERIORE	20	17
DIPLOMA UNIVERSITARIO	2	1
LAUREA	5	5
TOTALE	138	130

Nella **Serveco** operano un gran numero di operai con un livello di istruzione base. Tale dato è stato, nel corso di quest'ultimo anno, tendenzialmente in ascesa: si è avuta, infatti, una diminuzione significativa del personale con sola licenza elementare e sono invece aumentate le figure con licenza media inferiore. Gli impiegati hanno tutti un livello di istruzione medio-alto.



ASSENZE

MALATTIE	2002	2003	2004
Giorni di malattia	972	1.636	1.510

Per quanto riguarda le **assenze**, diminuiscono quelle dovute a malattie e anche gli **infortuni** passano da 7, nel 2003, a 4 per complessivi 123 giorni. Le ore complessive di assenza per infortuni sono aumentate (si passa dalle 502 ore del 2003 alle 623 del 2004) a causa di decorsi post-traumatici piuttosto lunghi.

INFORTUNI	N.	GIORNI
ANNO 2004	4	123

**COSTO PER IL PERSONALE [€]**

	ANNO 2002	ANNO 2003	ANNO 2004
Salari e stipendi	2.339.177	2.633.537	2.662.753
Oneri sociali	358.277	624.966	709.057
Trattamento di fine rapporto	163.823	187.712	194.993
Altri costi per il personale	7.426	43.760	3.067
Totale	2.868.703	3.489.975	3.569.870

Nell'anno 2004 si registra un aumento del costo del lavoro dovuto ad un adeguamento dei salari ai nuovi CCNL (contratti collettivi nazionali del lavoro).

CORSI DI FORMAZIONE INTERNI			
AREA	NUMERO CORSI	TOTALE ORE/ PARTECIPANTE	MEDIA PARTECIPANTI
Stoccaggio	1	1	4
Differenziata	1	4	30
Qualità/ambiente	2	5	5
Sicurezza	3	9	7
Igiene urbana	4	13	9
Risorse umane	1	2	9
Bonifiche	4	9	15

CORSI DI FORMAZIONE ESTERNI			
AREA	NUMERO CORSI	TOTALE ORE/ PARTECIPANTE	MEDIA PARTECIPANTI
Igiene Urbana	1	1	1
Bonifiche	1	28	13
Stoccaggio	1	4	5

In totale si sono svolte **1.774 ore di formazione**. Un numero inferiore rispetto a quello dell'anno precedente (2.307 ore nell'anno 2003) in quanto si sono frequentati corsi esterni di breve durata.



Clienti

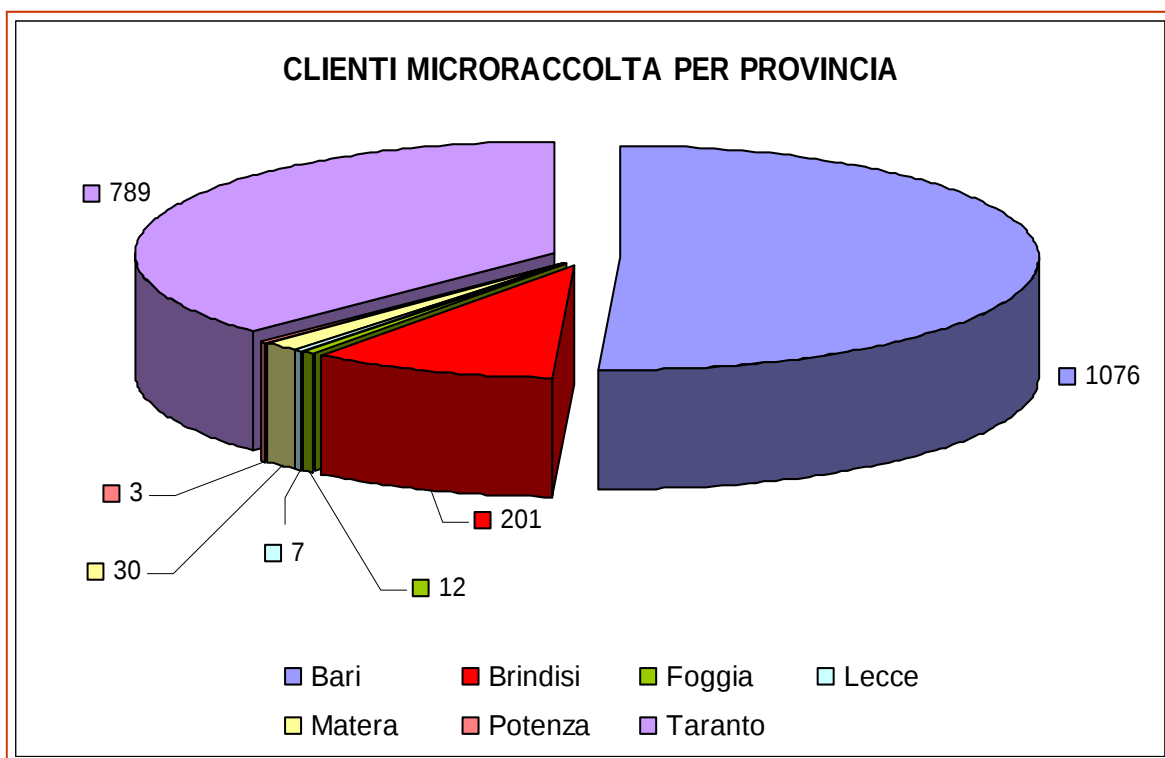
Grazie alla professionalità di tutto il personale, **Serveco** ha come obiettivo il soddisfacimento delle attese e di tutte le esigenze dei propri clienti cercando sempre di fornire servizi di qualità. In un'ottica di continuo miglioramento e di maggiore *fidelizzazione* da alcuni anni si esaminano periodicamente le informazioni e le eventuali lamentele della stessa clientela. Non ci si soffermerà sui clienti dei servizi di igiene urbana e raccolte differenziate sui quali ci siamo già soffermati nella sezione "performance ambientale".

Clienti Microraccolta

289 nuovi clienti

1.829 clienti con rinnovo contrattuale

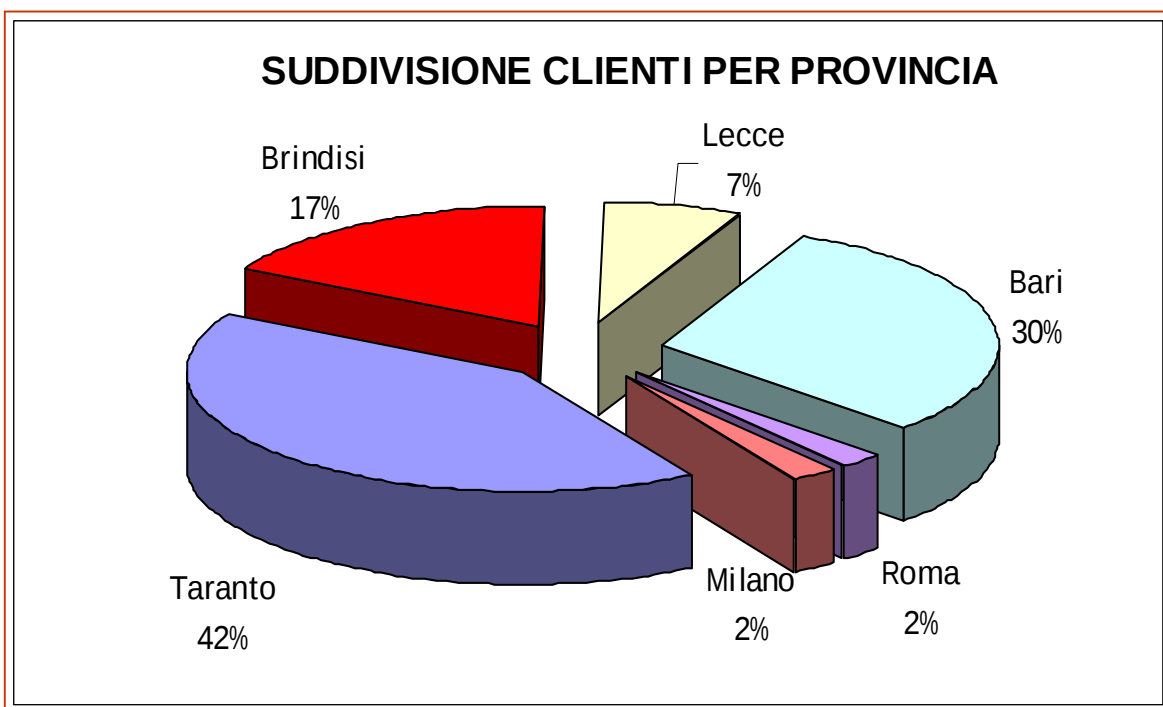
158 clienti persi



Serveco ha ritirato rifiuti speciali in ben **2.118 piccole imprese** e più del 50% di queste ha la sede nella provincia di Taranto. I servizi di microraccolta raggiungono ben **127 comuni** in Puglia e Basilicata. Purtroppo alcuni clienti non hanno rinnovato il contratto con la nostra azienda a causa, secondo la motivazione riportata ai nostri operatori, della cessazione della propria attività (122 clienti su 158).

Clienti settore “MACRORACCOLTA”

Nell'anno 2004 sono stati effettuati servizi in 49 grandi imprese.



Clienti settore “RECUPERO PNEUMATICI FUORI USO”

Solo due sono i clienti di questa area di business che comunque riveste una notevole importanza. Si tratta di cementifici, uno nella provincia di Bari e uno nella provincia di Matera per un totale di pneumatici triturati consegnati pari a circa 540 tonnellate.



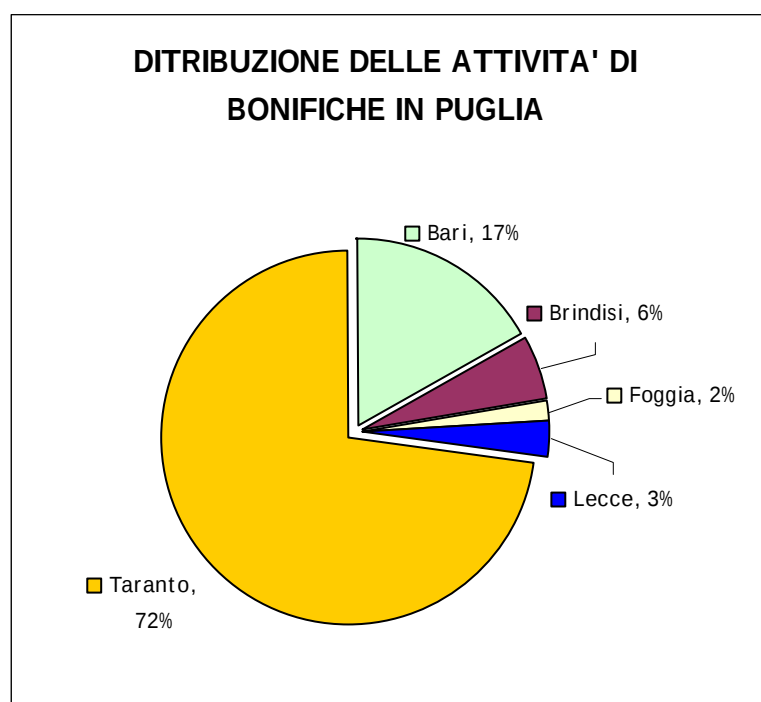
Clients settore "BONIFICHE"

Le attività dell'area 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).

Al 31/12 si erano conclusi i lavori in ben 113 siti differenti. Le commesse giungono da diverse tipologie di clienti. L'87% degli interventi si riferiscono a bonifiche da amianto. 78 lavori sul totale sono stati lavori eseguiti in cantieri presenti nella provincia di Taranto.

		PUGLIA	ALTRE REGIONI D'ITALIA
BONIFICHE AMIANTO	Ente Pubblico	22	4
	Impresa	31	0
	Privato	40	1
COPERTURE CIVILI	Ente Pubblico	1	1
	Impresa	1	0
	Privato	0	0
BONIFICHE AMBIENTALI	Ente Pubblico	6	0
	Impresa	4	0
	Privato	2	0
TOTALI		107	6



Iniziative volontarie

Riciclo Aperto 2004: La carta si mette in mostra

Oltre 300 piccoli visitatori, 5 istituti scolastici e 4 comuni coinvolti, 2 gli impianti interessati: questi i numeri dell'edizione 2004 di Riciclo Aperto.

Come si riciclano la carta, il cartone e il cartoncino? Che fine fanno le migliaia e migliaia di giornali, sacchetti e scatole che ogni giorno vengono raccolti dai cittadini italiani in modo differenziato? L'iniziativa RicicloAperto vuole dare una risposta a queste domande, mostrando a grandi e piccini, ai cittadini, al mondo dell'informazione, ai rappresentanti delle istituzioni e dell'industria ed agli operatori del settore la realtà del riciclo dei materiali a base cellulosica.

Un appuntamento fisso al quale aderiamo sempre volentieri anche per quel 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 prevedeva la visita all'impianto Recsel e una visita all'impianto Serveco dove è stata proiettata una videocassetta sul ciclo e riciclo della carta e, in un secondo momento, visitato uno spazio con un piccolo laboratorio per la produzione della carta riciclata e l'angolo per l'esposizione di oggetti realizzati in carta riciclata.





NUMERO VERDE

È consultabile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00. Fuori dagli orari consentiti è attiva una segreteria telefonica che informa gli utenti sugli orari in cui è possibile ricevere informa-

zioni. L'apparecchio ricevente che risponde al numero verde è collocato all'interno dell'ufficio "**Tariffa - Comunicazione**". L'operatore addetto alla risposta funge da centralinista e da ufficio di prima informazione. In caso di richiesta di **informazioni generiche**, il centralinista provvede ad esaudirle direttamente. In caso di richiesta di **informazioni più tecniche** e specifiche, il centralinista provvede allo smistamento presso gli interni di competenza. L'operatore viene debitamente e periodicamente istruito sulle modalità di risposta. L'operatore provvede a fare una serie di domande all'utente le cui risposte vengono riportate all'interno di una check list. Le informazioni riportate nella check list sono le seguenti: • data e ora della chiamata; • nome e cognome del soggetto che sta chiamando; • motivazione della chiamata; • eventuale recapito se l'utente necessita di ulteriori informazioni non disponibili all'istante della prima conversazione. **Nel 2004 si sono registrate 291 richieste d'informazione.** Al numero verde è possibile: ottenere informazioni su modalità e orari di conferimento dei rifiuti, prenotare il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti, informazioni di sulla "Tariffa Rifiuti", offrire informazioni su campagne premiali.



BIBLIOTECA AZIENDALE APERTA AL PUBBLICO

Nell'ottobre 2002 è stata inaugurata una mini biblioteca aziendale dove ci sono numerosi libri sia di carattere generale che di settore.

Serveco è ben lieta di ospitare tutti coloro che vogliano consultare i nostri libri.

La biblioteca è divenuto luogo di incontro per i collaboratori che vogliono scambiarsi i testi.

Identità azienda

Performance economica

Performance ambientale

Performance sociale

Sommario

Premessa	Pag. 3
Lettera della direzione	Pag. 4
Identità aziendale	Pag. 5
• La storia	Pag. 6
• Il Gruppo Serveco	Pag. 7
• Le sedi e l'assetto istituzionale	Pag. 8
• La struttura operativa	Pag. 9
Performance economica	Pag. 10
• Informazioni economiche	Pag. 11
• Risultati di gestione	Pag. 14
• Valore aggiunto	Pag. 15
Performance ambientale	Pag. 19
• Introduzione	Pag. 20
• Servizi di igiene urbana e raccolte differenziate	Pag. 21
• Macroraccolta	Pag. 26
• Microraccolta	Pag. 27
• Bonifiche di siti inquinati	Pag. 28
• Siti e impianti	Pag. 29
• Sito di Montemesola	Pag. 30
• Impianto di Martina Franca	Pag. 31
• Impianto di Massafra	Pag. 32
• Iniziative volontarie	Pag. 33
Performance sociale	Pag. 34
• Interlocutori Serveco	Pag. 35
• I dipendenti	Pag. 38
• I clienti	Pag. 44
• Iniziative volontarie	Pag. 45

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

E-mail: serveco@serveco.it

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

Pietro Vito Chirulli

Coordinamento generale

direzione@serveco.it

Carmen Iaffaldano

Elaborazione dati

Danilo 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.conseaconline.com

E-mail: info@conseaconline.com

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%