



# L'ambiente sempre al centro

Bilancio di Sostenibilità 2022

20 ANNI  
DI STRADE  
IN COMUNE  
**geovest**

# Bilancio di Sostenibilità 2022 - Geovest e Selvabella

<b>1. Informazioni societarie</b> .....	<b>3</b>
1.1 Il Socio Privato .....	3
1.2 Contesto geografico e territoriale .....	5
<b>2. Attività</b> .....	<b>0</b>
2.1 Raccolta e trasporto rifiuti .....	0
2.2 Spazzamento .....	0
2.3 Centri di Raccolta .....	0
<b>3. Mission: il miglior servizio al più basso costo</b> .....	<b>0</b>
3.1 Standard Condivisi Geovest-Selvabella.....	1
3.2 Carta della Qualità (TQRIF).....	1
<b>4. Sistemi di Gestione: la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza al centro</b> .....	<b>1</b>
4.1 Certificazioni ottenute.....	2
4.2 Sicurezza .....	2
<b>5. La nostra SOSTENIBILITÀ</b> .....	<b>3</b>
5.1 SOSTENIBILITÀ SOCIALE: il grande valore aggiunto di Geovest .....	3
5.1.1 Cooperative sociali.....	3
5.1.2 Inserimento lavorativo soggetti svantaggiati .....	4
5.1.3 Risorse umane Geovest-Selvabella.....	6
5.2 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE: Geovest tra i gestori più virtuosi .....	9
5.2.1 Performance del servizio Geovest.....	9
5.2.2 Rifiuti totali e rifiuto residuo (kg/ab) .....	10
5.2.3 Raccolta differenziata (%).....	10
5.2.4 Composizione merceologica.....	11
5.2.5 Impurezza frazioni differenziate.....	11

5.2.6	Confronto altri gestori Emilia-Romagna.....	12
5.2.7	Analisi ambientali.....	12
5.2.8	Parco mezzi.....	12
5.3	<b>SOSTENIBILITÀ ECONOMICA.....</b>	<b>13</b>
5.3.1	Bilancio economico.....	13
5.3.2	Tariffe alle utenze.....	14
5.3.3	Fatturato complessivo.....	14
<b>6.</b>	<b>Rapporto con l'utenza: le radici ben piantate sul territorio.....</b>	<b>15</b>
6.1	Sportelli utenti.....	15
6.2	Segnalazioni dai cittadini.....	15
6.3	Customer satisfaction: i cittadini ci voglio bene.....	16
6.4	Campagne di comunicazione.....	20
<b>7.</b>	<b>Impegni futuri.....</b>	<b>20</b>

# 1. Informazioni societarie

**Geovest** è una società che nasce alla fine del 2002 e comprende undici Comuni tra la Provincia di Modena e Bologna. Offre il servizio di gestione dei rifiuti urbani ed ha come obiettivo qualificare ed estendere la raccolta differenziata attraverso una gestione “su misura” dei Comuni soci.



Si è conclusa nel 2015 l'operazione di parziale privatizzazione della società Geovest, con l'ingresso nella compagine societaria di un partner privato, selezionato con gara, che si aggiunge agli 11 Comuni.

**80%**  
gli 11 Comuni serviti tra le province  
di **Bologna e Modena**

**20%**  
**Selvabella Spa**

## 1.1 Il Socio Privato

Il raggruppamento temporaneo di imprese, dopo aver vinto la gara ad evidenza pubblica per l'individuazione di un socio privato industriale di minoranza di Geovest, ha dato vita alla società “**Selvabella Ambiente Società Consortile a r.l.**” composta da:

- **Giacomo Brodolini Soc. Coop a r.l.**, contraddistinta da un forte radicamento al territorio, costituisce dal 1972 un importante punto di riferimento nel settore dei servizi ambientali per diverse aree dell'Emilia-Romagna. L'azienda svolge la propria attività principalmente sul territorio regionale, avvalendosi di risorse che fanno capo ai diversi centri operativi dislocati sul territorio e rappresenta sul mercato un partner qualificato di enti pubblici, aziende municipalizzate e consorzi oltre che di aziende private, per lo svolgimento di importanti servizi legati all'intero ciclo di gestione dei rifiuti.

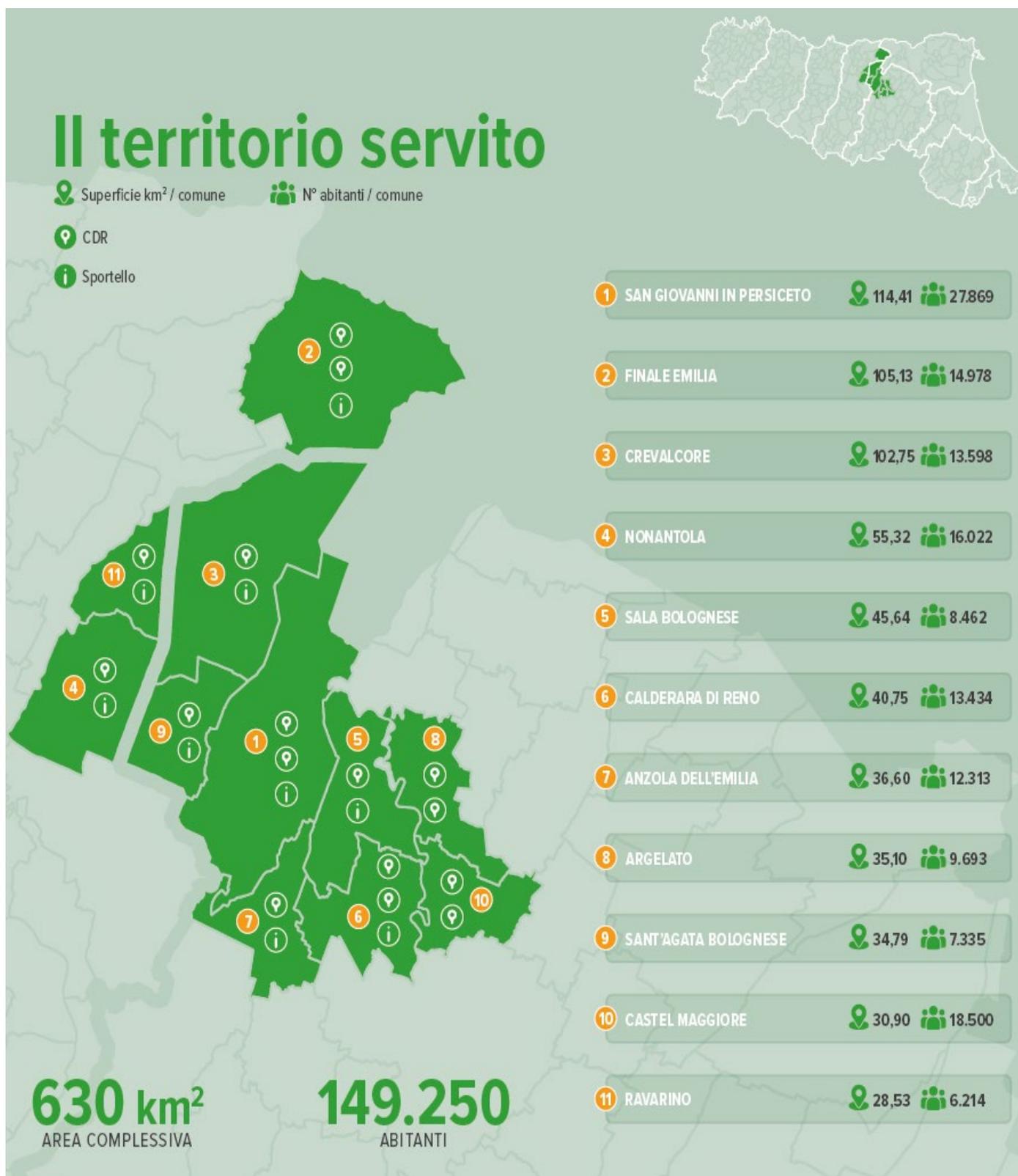
- **R.I.ECO Servizi Ecologici s.r.l.** nasce all'inizio degli anni '90, per affrontare i temi sull'ambiente più da vicino, con una professionalità adeguata e con l'intento di implementare innovazioni impiantistiche per l'esercizio delle attività di raccolta e trattamento rifiuti. R.i.Eco ha creato un ambiente di lavoro motivante, dove i tecnici affiancano in modo capillare e preciso gli addetti delle società clienti per la corretta gestione dei rifiuti prodotti. Il costante impegno la conferma società snella e dinamica, che opera avvalendosi delle migliori tecnologie previste nell'ottica della ricerca continua di innovazioni tecniche e di nuove soluzioni per gli smaltimenti.
- **Consorzio Stabile EcoBi Società Consortile a r.l.**, che ha designato tra i propri associati quali esecutori dei servizi le seguenti cooperative:
  - **La Piccola Carovana Società Cooperativa Sociale** nasce nel maggio 2003 dal desiderio comune dei suoi soci fondatori di trasformare in un'esperienza di vita quotidiana, e quindi lavorativa, quelle che per molti anni sono state semplici esperienze di "volontariato". L'idea di partenza era quella di mettere a disposizione del territorio capacità e professionalità maturate in diversi anni di esperienze vissute a diretto contatto con situazioni di povertà, sofferenza ed emarginazione. Nel corso degli anni "La Piccola Carovana" è cresciuta, cercando di offrire opportunità lavorative e di inclusione sociale a persone svantaggiate non solo a Crevalcore, Comune in cui affonda le sue radici, ma in tutto il territorio della Pianura Ovest e a Bologna.
  - **Città Verde Cooperativa Sociale** nasce nel marzo del 1991 e nel 1994 si adegua alla legge 381/91 trasformandosi in cooperativa sociale di inserimento lavorativo di tipo B. Tale scelta consente di offrire a persone in difficoltà, in uno stato di disagio psichico o sociale, un idoneo programma riabilitativo centrato sull'inserimento in un ambiente lavorativo sufficientemente protetto. La cooperativa ha sempre operato nel campo dell'inserimento lavorativo cercando di coniugare servizi di qualità e percorsi di recupero sociale e integrazione. Nel corso degli anni ha accumulato esperienza sia dal punto di vista produttivo, nel settore agricolo, ambientale e delle manutenzioni, sia dal punto di vista del lavoro sociale e riabilitativo, sviluppando metodiche originali, di progettazione socioeducativa e inserimento al lavoro.
  - **Albatros Cooperativa Sociale** Cooperativa Sociale di tipo B costituitasi a Finale Emilia (MO) nel settembre 1999 allo scopo di promuovere e valorizzare la capacità di persone psichicamente e fisicamente in difficoltà tramite il loro inserimento lavorativo principalmente attraverso l'attività di raccolta, trasporto, recupero, riciclaggio e smaltimento dei rifiuti solidi urbani non pericolosi nel territorio di Finale Emilia (Mo), ma anche attraverso servizi di pulizie civili e industriali, servizi di pulizie verde pubblico e privato: ciò ha comportato la necessità di sviluppare un'azione costante di radicamento, di costruzione di rapporti con i cittadini, con i gruppi sociali e con le istituzioni locali, finalizzata al perseguimento della promozione umana e all'integrazione sociale.

Selvabella ha acquistato il 20% del capitale sociale e svolge i servizi di raccolta rifiuti e igiene città nel territorio, insieme e per conto di Geovest.

Si rafforza così la missione di Geovest che dal 2016, a tutti gli effetti, è una società mista a prevalente capitale pubblico.

## 1.2 Contesto geografico e territoriale

I comuni nei quali opera Geovest sono geograficamente contigui e si estendono su una superficie complessiva di circa 630 km<sup>2</sup>, con 149.250 abitanti al 2022 (dato Istat).



## 2. Attività

La società Geovest s.r.l. è affidataria ai sensi della Delibera n. 14 del 7 aprile 2016 della gestione del servizio di raccolta rifiuti e igiene città nel bacino territoriale individuato dall'Agenzia Regionale Aterisir per la durata di 15 anni. Geovest svolge la propria attività nel rispetto della Convenzione di servizio per la gestione dei servizi.

### 2.1 Raccolta e trasporto rifiuti

Il servizio di raccolta e trasporto rifiuti è articolato in una serie di attività. Geovest organizza e colloca sul suolo pubblico contenitori stradali per il conferimento delle diverse frazioni di rifiuti, parallelamente ad un'attenta attività di sanificazione dei contenitori e di pulizia delle piazzole per la raccolta stradale; organizza, fornisce e distribuisce i contenitori da dedicare alle raccolte domiciliari, inclusa la distribuzione periodica dei materiali di consumo; organizza ed esegue le attività di trasporto dei rifiuti verso i siti di stoccaggio, di eventuale trattamento intermedio, di recupero o di smaltimento definitivo, ivi compreso il conferimento a terzi che gestiscano i relativi trattamenti di recupero e smaltimento; adotta le misure necessarie ed effettua investimenti per il potenziamento, la riorganizzazione e l'adeguamento dei servizi e delle attività di raccolta e trasporto.

Su richiesta dei Comuni soci Geovest investe da anni sui servizi di raccolta domiciliare: la raccolta porta a porta garantisce una migliore qualità dei materiali riciclabili raccolti e permette di soddisfare in maniera più puntuale le esigenze delle aziende. Sempre nel rispetto delle esigenze dei Comuni soci Geovest si pone l'obiettivo di uniformare i servizi all'interno del bacino così da arrivare ad un'omogeneità dei servizi in tutto il territorio.

### 2.2 Spazzamento

Geovest e Selvabella svolgono minuziosamente la pulizia di strade, piazze e aree pubbliche con un'organizzazione programmata e dettagliata. Interventi straordinari vengono effettuati in relazione all'esigenza di asporto di rifiuti abbandonati o in occasione di mercati, fiere, sagre e manifestazioni.

Il servizio di spazzamento comprende inoltre la raccolta dei rifiuti conferiti dagli utenti nei cestini stradali e la pulizia, la manutenzione e la sostituzione di detti contenitori quando deteriorati.

### 2.3 Centri di Raccolta

Il Centro di Raccolta è un'area presidiata ed allestita per l'attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti urbani conferiti dai detentori. È possibile accedere al Centro di Raccolta nei giorni ed orari di apertura con il proprio mezzo di trasporto, seguendo le indicazioni degli operatori addetti al presidio che indirizzano al corretto conferimento dei rifiuti. Presso il Centro gli utenti possono inoltre reperire le dotazioni necessarie per i servizi di raccolta domiciliare.

## 3. Mission: il miglior servizio al più basso costo

La mission di Geovest è da sempre quella di essere una società del territorio per il territorio. Per questo mette a disposizione risorse umane, strumentali ed economiche, perseguendo gli obiettivi di miglioramento della sicurezza dei lavoratori e salubrità degli ambienti di lavoro, nonché svolgendo la propria attività nel rispetto e nella salvaguardia dell'ambiente e nell'attenzione alle esigenze degli undici Comuni soci.

La Direzione Aziendale di Geovest è da sempre impegnata nel far fronte alle nuove sfide e a cogliere le opportunità che si presentano anche in relazione all'evoluzione normativa del settore dei servizi pubblici nel contesto dell'affidamento del servizio da parte di Atersir.

### 3.1 Standard Condivisi Geovest-Selvabella

L'efficienza e la qualità del servizio reso sono priorità per ogni azienda che compone la nostra società: Geovest ha studiato, valutato e condiviso gli obiettivi con ogni azienda esecutrice di Selvabella. Una serie di incontri ha portato alla redazione di un documento condiviso contenente indicatori di processo e standard qualitativi minimi da rispettare. Sulla scelta degli standard e dei processi condivisi hanno inciso i contenuti del 'Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF) dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), nonché i Sistema di Gestione per la Qualità delle imprese. Parallelamente alla redazione ed approvazione di questo documento condiviso, per accertare il rispetto di questi indicatori è stato implementato un sistema di monitoraggio che si basa su due strumenti: il gestionale di Geovest che registra ed elabora le segnalazioni e un sistema di verifica oggettiva delle prestazioni, con addetti alla sorveglianza e alla verifica dei servizi resi.

### 3.2 Carta della Qualità (TQRIF)

In seguito all'approvazione da parte del Consiglio d'Ambito di Atersir, Geovest ha pubblicato la propria Carta della Qualità, il documento attraverso il quale il gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità dei propri servizi. Con questo documento Geovest dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), il regolatore nazionale, e l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (Atersir), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

Geovest rende disponibile agli utenti il documento attraverso la pubblicazione sul sito e tale pubblicazione comporta per Geovest e Selvabella un impegno ancora maggiore sul rispetto degli standard.

## 4. Sistemi di Gestione: la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza al centro

I Sistemi di Gestione rappresentano per Geovest e Selvabella un'architettura di riferimento per raggiungere gli obiettivi aziendali, rispettando le normative e valutando correttamente i rischi. Rappresentano anche lo strumento per la soddisfazione della collettività e delle aspettative delle parti interessate.

Il processo di continuo miglioramento risulta essere il fulcro, affinché i Sistemi stessi siano percepiti ed utilizzati come strumento di gestione del business aziendale e degli aspetti quotidiani legati alla qualità, all'ambiente e alla sicurezza.

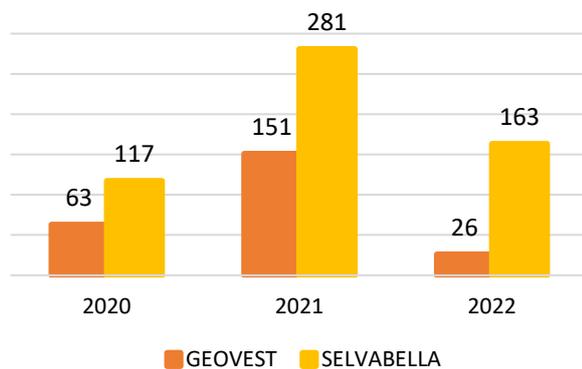
## 4.1 Certificazioni ottenute

	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2018	UNI ISO 45001:2018	SA8000	UNI ISO 14064-1:2018	UNI PdR 125:2022
GEOVEST	✓	✓	✓			
ALBATROS	✓		✓			
BRODOLINI	✓	✓	✓	✓		
LA CITTA' VERDE	✓	✓	✓		✓	✓
LA PICCOLA CAROVANA	✓		✓			
RIECO	✓	✓	✓			

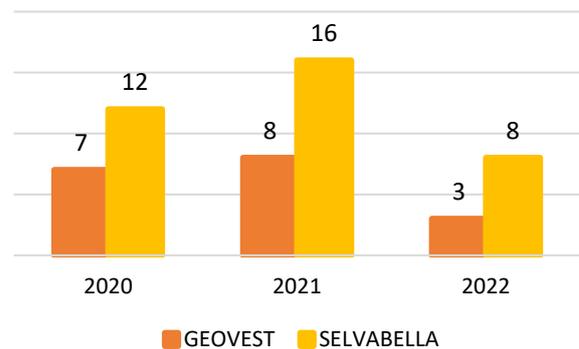
## 4.2 Sicurezza

Come si evince dalle certificazioni ottenute quello della Salute e Sicurezza sul Lavoro rappresenta un aspetto imprescindibile per tutte le aziende che costituiscono Geovest. L'obiettivo comune è quello di evitare o ridurre al minimo l'esposizione dei lavoratori ai rischi insiti all'attività lavorativa svolta, al fine di evitare infortuni o incidenti.

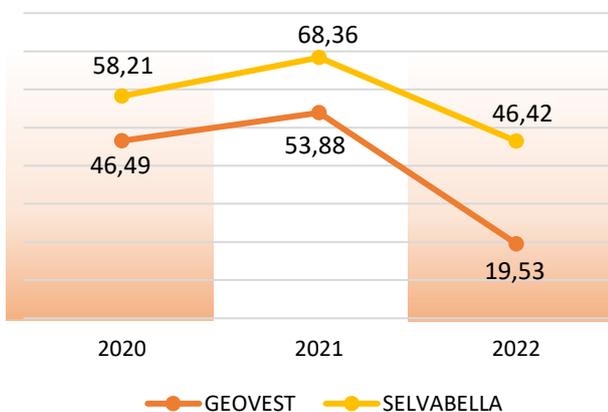
Giorni di assenza



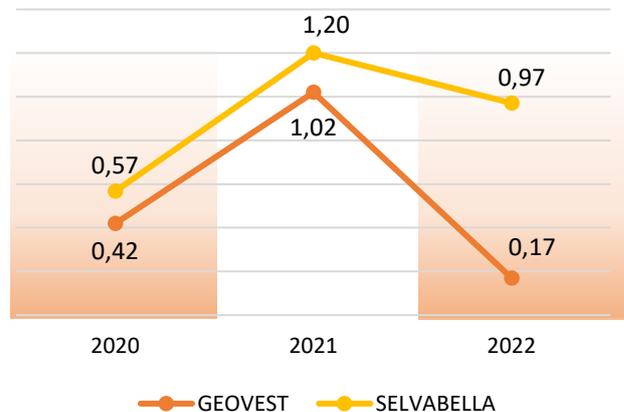
N° infortuni



Indice di Frequenza



Indice di Gravità



La valutazione degli infortuni passa per un'analisi di ogni evento registrato e il conteggio degli eventi e del numero di giornate di assenza a causa degli stessi. Sono annualmente calcolati l'indice di frequenza, moltiplicando il numero degli infortuni per un parametro base fisso e rapportando il tutto alle ore effettivamente lavorate nello stesso periodo, e l'indice di gravità, ossia la misura del danno infortunistico, quindi, l'impatto del rischio infortunistico in termini di perdita di risorse per inabilità temporanea o permanente.

Nel 2022 si è riscontrata una riduzione degli indici infortunistici sia in Geovest che in Selvabella, sinonimo di un'adeguata attività di protezione, prevenzione e sensibilizzazione. Resta chiaro a tutte le Direzioni che un dato in miglioramento non deve distrarre dalla prospettiva del miglioramento continuo suggerita dai Sistemi di Gestione.

## 5. La nostra SOSTENIBILITÀ

### 5.1 SOSTENIBILITÀ SOCIALE: il grande valore aggiunto di Geovest

Un valore aggiunto di Geovest, fortemente auspicato dai soci e concordato in sede di gara, è proprio quello della sostenibilità sociale. Il radicamento sul territorio e la centralità della persona rappresentano i valori portanti del modello di impresa sociale che ispira Geovest.

L'obiettivo prioritario delle cooperative sociali è l'inserimento lavorativo di persone in condizione di svantaggio, laddove il radicamento territoriale rappresenta un elemento imprescindibile per il raggiungimento dei propri scopi.

#### 5.1.1 Cooperative sociali

Vengono definite dalla normativa - art.4 legge nazionale 381/91- "persone svantaggiate":

- gli invalidi fisici;
- gli invalidi psichici e sensoriali;
- gli ex degenti di istituti psichiatrici, anche giudiziari;
- i soggetti in trattamento psichiatrico;
- i tossicodipendenti;
- gli alcolisti;
- i minori in età lavorativa in situazione di difficoltà familiare;
- i condannati ammessi alle misure alternative alla detenzione.

Su queste categorie vengono costruiti i progetti di inserimento lavorativo, progetti che sono personalizzati e che pongono al centro la persona svantaggiata. La persona viene intesa non solo come portatrice di aspetti fragili ma soprattutto come portatrice di risorse ed abilità che devono trovare una collocazione all'interno di un mercato del lavoro, nel tempo sempre più selettivo.

La costruzione di un progetto personalizzato è quindi il risultato di un lavoro di rete complesso nel quale sono coinvolti attori sociali diversi, realizzandosi attraverso la diretta partecipazione dei servizi sociosanitari territoriali, delle cooperative sociali e della persona protagonista del percorso di inserimento lavorativo.

Le tappe principali nella costruzione di un progetto personalizzato sono:

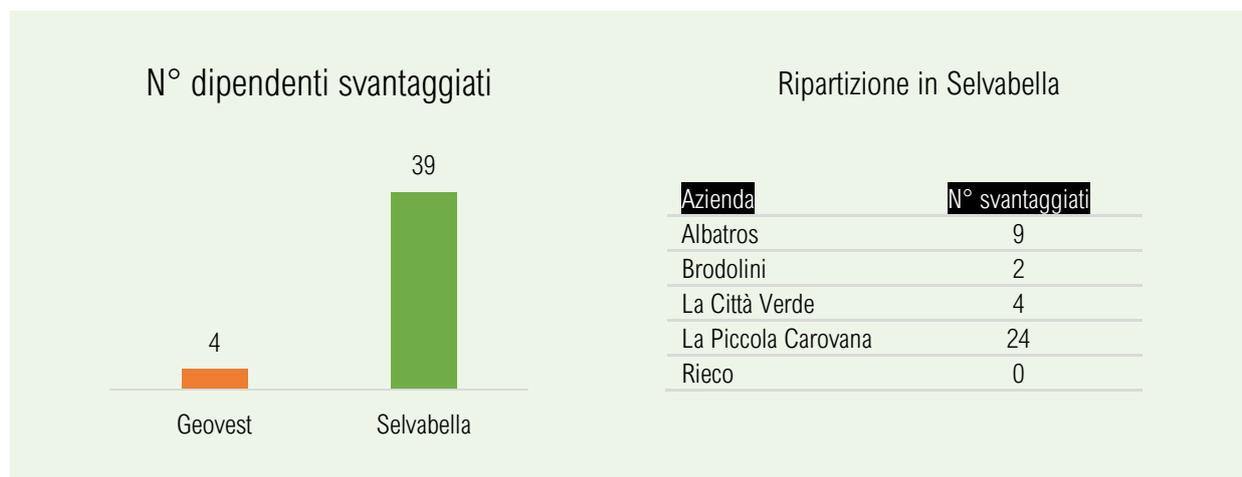
- la chiara definizione degli obiettivi che si intendono raggiungere e delle azioni necessarie per perseguirli, a partire dalla fase di selezione del candidato all'avvio dell'esperienza formativa all'interno del contesto lavorativo, fino ad arrivare alla delicata fase di stabilizzazione del percorso una volta che l'esperienza formativa si sia tradotta in una assunzione presso la cooperativa stessa (obiettivi a breve e medio termine) o di transizione presso aziende esterne;
- la fase di formazione e accompagnamento della persona svantaggiata (obiettivi a breve e medio termine);
- la valutazione del percorso di inserimento lavorativo attraverso incontri di verifica periodici e strutturati finalizzati ad un monitoraggio costante dello stesso (obiettivi a lungo termine).

Il progetto individuale è quindi lo strumento elettivo con cui si valuta lo sviluppo professionale delle competenze del candidato all'inserimento lavorativo e vede coinvolti principalmente i Servizi Inviati, i Referenti delle Cooperative Sociali (responsabili uffici inserimenti lavorativi, psicologi, educatori, responsabili di settore, coordinatori d'area, tutor-capisquadra) e il candidato selezionato.

### 5.1.2 Inserimento lavorativo soggetti svantaggiati

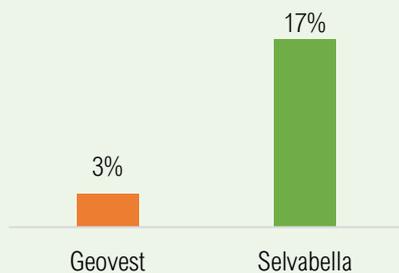
La convinzione di fondo che accompagna il nostro lavoro è che il reinserimento lavorativo di persone in condizione di svantaggio sia una risorsa imprescindibile e vincente per la crescita e lo sviluppo sociale ed economico di un territorio.

È per questo che le nostre cooperative sociali, dopo anni di esperienze e di lavoro sui comuni del territorio, ancora una volta sono presenti e decidono di scommettere e di investire nello sviluppo del capitale sociale di questi territori in un momento che storicamente si denota di massima fragilità economica e sociale per tanti.



Origine dato: Ufficio Sistemi di Gestione

### % soggetti svantaggiati sul totale dipendenti



### Ripartizione in Selvabella

Azienda	% soggetti svantaggiati sul totale dei dipendenti
Albatros	47%
Brodolini	4%
La Città Verde	33%
La Piccola Carovana	29%
Rieco	0%

Origine dato: Ufficio Sistemi di Gestione

### Ore di lavoro soggetti svantaggiati

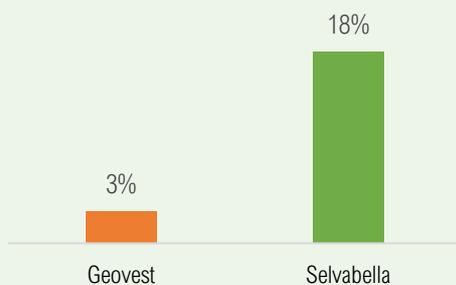


### Ripartizione in Selvabella

Azienda	Ore di lavoro svantaggiati
Albatros	10.858
Brodolini	2.495
La Città Verde	3.952
La Piccola Carovana	21.266
Rieco	0

Origine dato: Ufficio Sistemi di Gestione

### % ore di lavoro svantaggiati sul totale



### Ripartizione in Selvabella

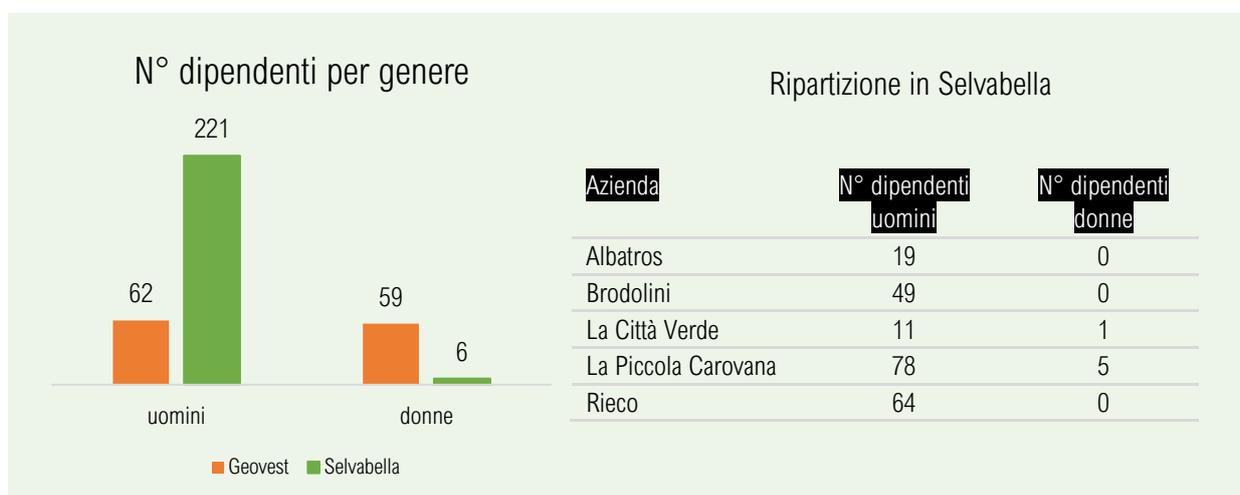
Azienda	% ore di lavoro svantaggiati sul totale
Albatros	51%
Brodolini	4%
La Città Verde	24%
La Piccola Carovana	26%
Rieco	0

Origine dato: Ufficio Sistemi di Gestione

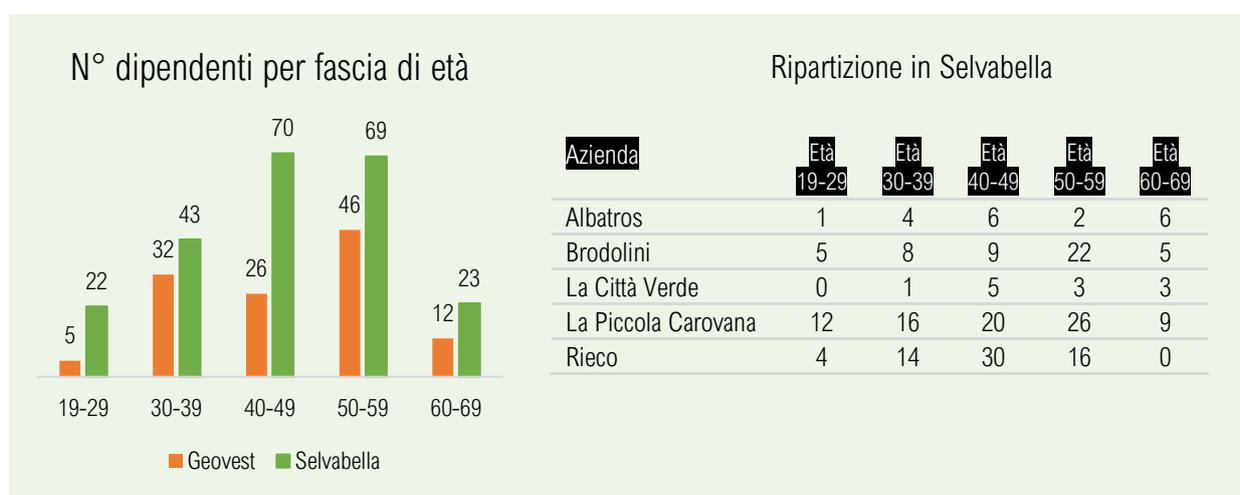
Per questa categoria di dipendenti sono elaborati percorsi di inserimento lavorativo, risultati di un lavoro di equipe, frutto di una stretta e continua collaborazione tra soggetti interni alle cooperative e gli enti inviati, quali i Servizi Sociali Territoriali, i Servizi per le Tossicodipendenze (SERT - USL), i Servizi per la cura delle persone con problemi di tipo psichiatrico (CSM - USL), i Centri per l'Impiego, gli Istituti carcerari e numerose altre strutture pubbliche che riconoscono in questo lavoro una possibilità di crescita e un reinserimento lavorativo e sociale per gli utenti ad essi in carico.

Il radicamento sul territorio di appartenenza è un elemento prioritario per una cooperativa sociale ed è per questo che queste cooperative da anni sono presenti ed impegnate nei tavoli di lavoro dei piani sociali di zona distrettuali, nelle consulte comunali, aderiscono alle centrali cooperative di riferimento per i nostri territori, ossia Legacoop e Confcooperative, nonché in numerosi altri luoghi e spazi di confronto, condivisione e progettazione sociale ed economica.

### 5.1.3 Risorse umane Geovest-Selvabella

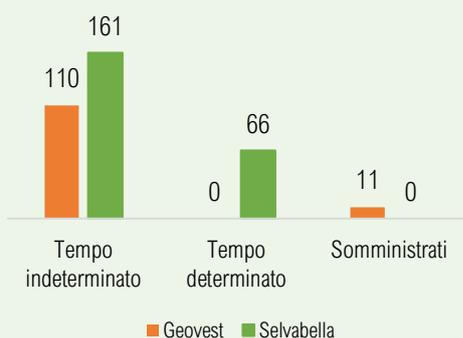


Origine dato: Ufficio Sistemi di Gestione



Origine dato: Ufficio Sistemi di Gestione

### N° dipendenti per tipologia di contratto



### Ripartizione in Selvabella

Azienda	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Somministrati
Albatros	12	7	0
Brodolini	42	7	0
La Città Verde	12	0	0
La Piccola Carovana	45	38	0
Rieco	50	14	0

Origine dato: Ufficio Sistemi di Gestione

### N° dipendenti per categoria di impiego



### Ripartizione in Selvabella

Azienda	Amministrativi	Tecnici	Operatori
Albatros	0	0	19
Brodolini	0	0	49
La Città Verde	0	0	12
La Piccola Carovana	0	0	83
Rieco	0	0	64

Origine dato: Ufficio Sistemi di Gestione

### N° dipendenti per servizio operativo



### Ripartizione in Selvabella

Azienda	Raccolta	Spazzamento	Centri di raccolta	Altro
Albatros	14	2	3	0
Brodolini	44	0	5	0
La Città Verde	6	0	2	0
La Piccola Carovana	29	4	9	17
Rieco	52	28	11	1

Origine dato: Ufficio Sistemi di Gestione



Origine dato: Ufficio Sistemi di Gestione



Origine dato: Ufficio Sistemi di Gestione

Nel 2022 la società Geovest ha complessivamente visto impiegate 348 persone. Le tipologie di contratto sono in assoluta prevalenza a tempo indeterminato, il 91% in Geovest e il 71% in Selvabella. Solo in minima parte le assunzioni riguardano somministrati o tempi determinati. Osservando il numero di dipendenti per fascia chilometrica si nota che il 66% dei dipendenti Geovest e Selvabella risiede entro i 20 km dalle rispettive sedi legali.

Alla luce di questi indicatori appare dunque evidente il peso che Geovest ha sul territorio, rappresentando un veicolo di traino per l'economia locale e garantendo continuità lavorativa anche in un periodo in cui l'economia nazionale si trova in difficoltà.

## 5.2 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE: Geovest tra i gestori più virtuosi

La Convenzione stipulata con Geovest impone che il servizio oggetto dell'affidamento venga organizzato con l'obiettivo di ridurre i rifiuti indifferenziati avviati a smaltimento, incrementare le percentuali di raccolta differenziata e di rifiuti avviati a riciclo secondo la seguente gerarchia:

- prevenzione della produzione di rifiuti;
- preparazione per il riutilizzo;
- riciclaggio dei rifiuti;
- recupero;
- smaltimento.

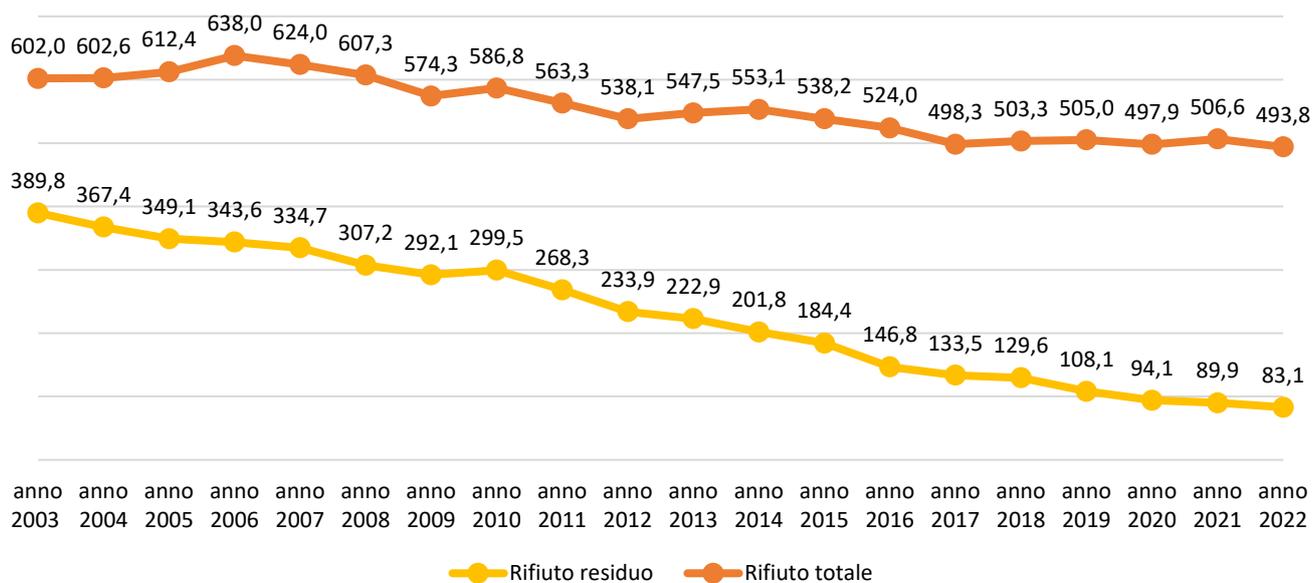
Sulla base di questi obiettivi Geovest ha studiato, implementato e adottato un modello che coniugasse qualità del rifiuto, quantità di rifiuto e costo del servizio. Il **modello Geovest**, frutto del lavoro sinergico dell'intera Organizzazione, si basa principalmente sui sistemi di raccolta porta a porta e di prossimità, associati ad attività di comunicazione, di sensibilizzazione e di educazione ambientale rivolte agli utenti. L'adozione di tale modello ha permesso di conseguire risultati più che virtuosi.

### 5.2.1 Performance del servizio Geovest

Le nostre Performance	RD%	Indice di recuperabilità (prima del Decreto 26/05/2016 - 16A04762)	Rifiuto urbano residuo (kg/ab anno)
Media 2022	83.17	71% medio	83.08
Comuni a TCP (2022)	84.96	71% medio	74.97
Comuni TARI (2022)	76.97	71% medio	111.66

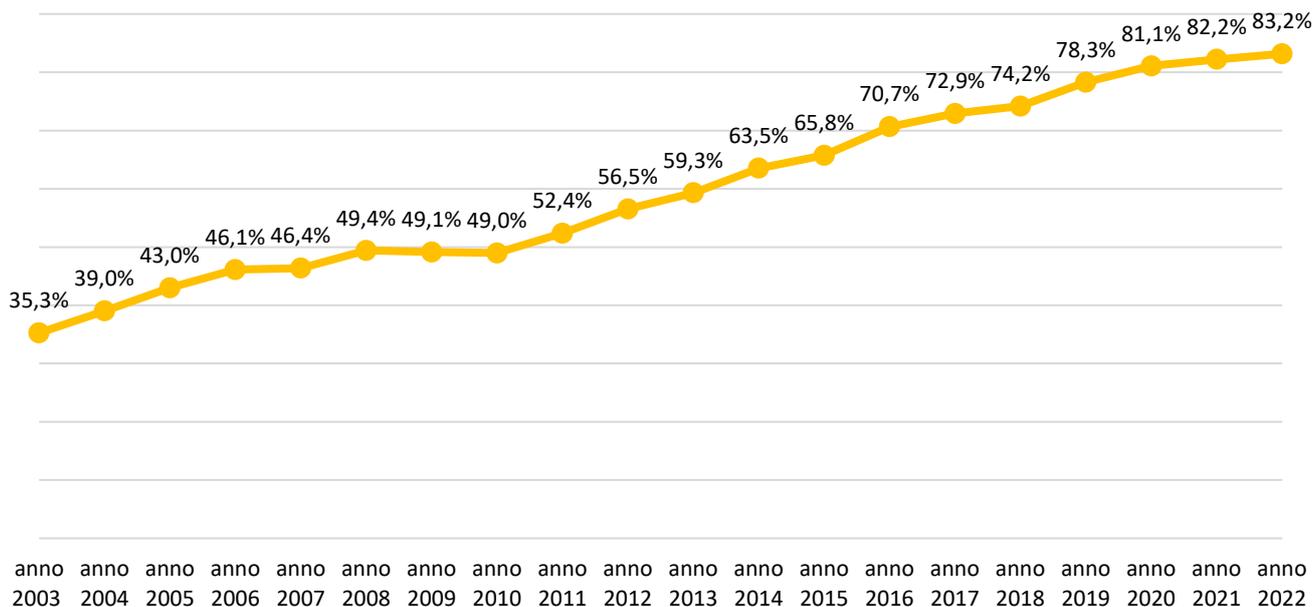
Origine dato: Ufficio Controllo di Gestione e Statistiche

### 5.2.2 Rifiuti totali e rifiuto residuo (kg/ab)



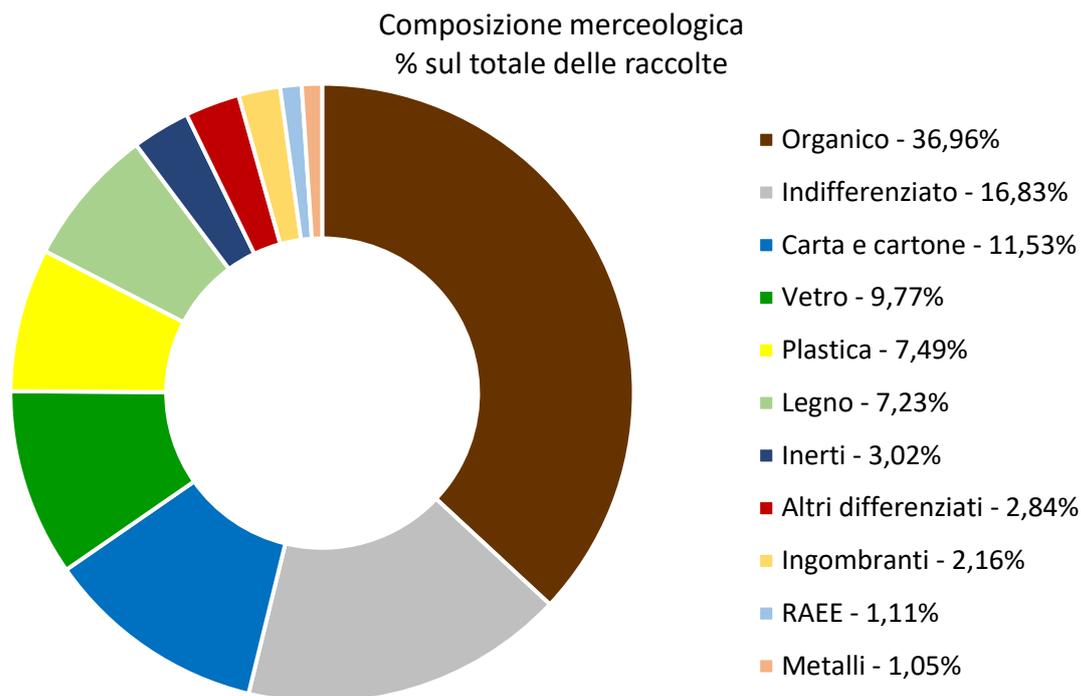
Origine dato: Ufficio Controllo di Gestione e Statistiche

### 5.2.3 Raccolta differenziata (%)



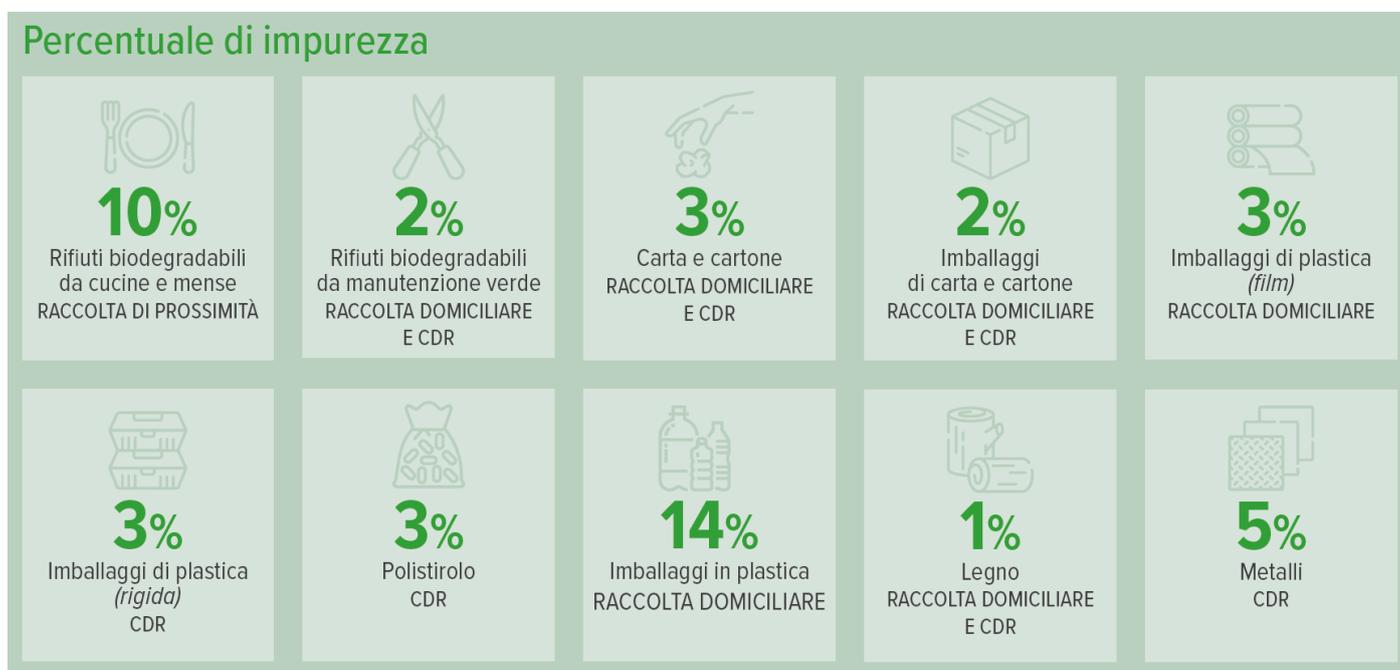
Origine dato: Ufficio Controllo di Gestione e Statistiche

Come si evince dai dati riportati, grazie alla collaborazione della maggior parte dei cittadini, in 20 anni di attività Geovest ha abbassato di oltre 100 kg la produzione totale di rifiuti e ridotto di oltre 300 kg il rifiuto indifferenziato, innalzando di 48 punti percentuale la raccolta differenziata.



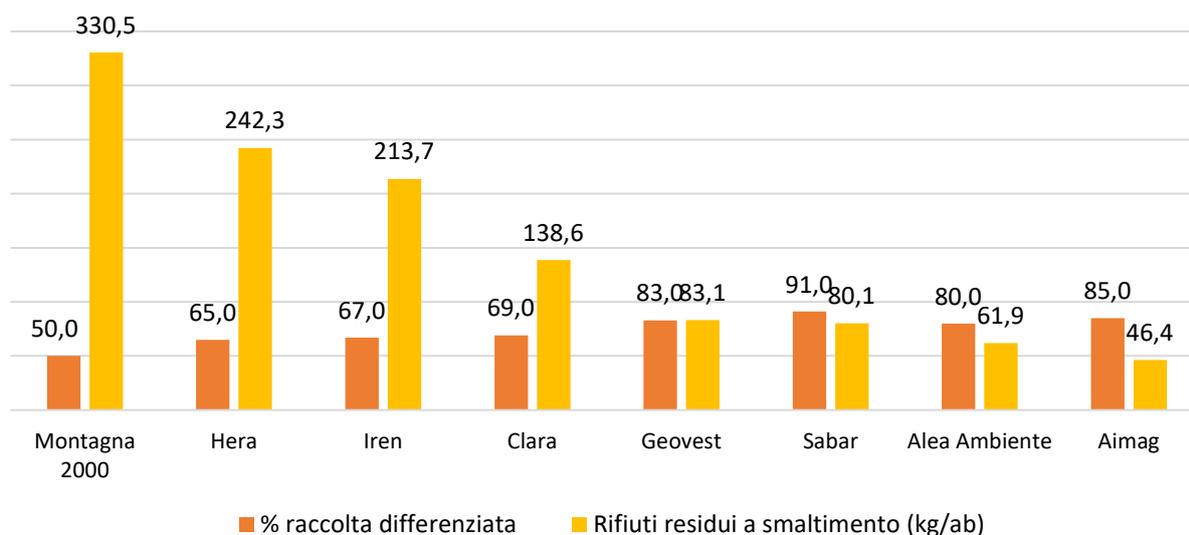
Origine dato: Ufficio Controllo di Gestione e Statistiche

Il modello Geovest oltre al raggiungimento di percentuali di raccolta differenziata più che soddisfacenti consente di ottenere frazioni differenziate di una purezza esemplare, calcolata in contraddittorio al momento dello smaltimento negli impianti.



Origine dato: Ufficio Controllo di Gestione e Statistiche

## 5.2.6 Confronto altri gestori Emilia-Romagna



Origine dato: Dossier Legambiente Comuni ricicloni 2022

## 5.2.7 Analisi ambientali

Tutte le attività svolte da Geovest puntano al miglioramento continuo anche nell'ambito della tutela ambientale, attraverso l'adozione di comportamenti responsabili in materia ambientale.

Come richiesto dalla normativa e dalle Autorizzazioni Uniche Ambientali (AUA) in vigore Geovest esegue analisi sulle acque di scarico di tipo industriale. Nel corso del 2022, nei 16 centri di raccolta e nel piazzale adiacente la sede amministrativa di Via Dell'Oasi, sono state effettuate analisi complete, utili per le denunce ai relativi gestori, sulla quantità e qualità delle acque di scarico, dalle quali non sono emersi parametri che indicassero valori anomali.

Sono inoltre state eseguite analisi di caratterizzazione dei rifiuti pericolosi raccolti con l'ottenimento di 17 certificati nel corso del 2022, validi per ogni centro di raccolta in gestione a Geovest.

Sempre nell'ottica della prevenzione e in adempimento degli obblighi normativi Geovest ha redatto relazioni tecniche per la classificazione del rischio incendio (DPCM 27/08/2021) relative a tutti i propri Centri di Raccolta, in funzione della quantità e della tipologia di rifiuti stoccati, inviati alle Prefetture competenti per territorio per la stesura dei Piani di Emergenza Esterni (PEE).

È inoltre in possesso di Certificati di Prevenzione Incendi (CPI) per la sede operativa di Crevalcore e per l'autorimessa di San Giorgio di Piano, in corso di validità. Tali CPI nascono rispettivamente per ricomprendere le attività potenzialmente fonti di rischio incendio, dunque soggette al controllo dei VV.F. ai sensi del DPR 151/2011, quali lo stoccaggio di contenitori di plastica, di carta e cartone, locali adibiti ad autorimessa per mezzi operativi.

## 5.2.8 Parco mezzi

Geovest e Selvabella gestiscono i propri mezzi assicurando massima funzionalità ed efficienza durante il servizio, puntando sull'ottimizzazione dei tempi di lavoro, nel rispetto dei massimi livelli di sicurezza per gli addetti.

I mezzi impiegati sono funzionali a tutte le tipologie dei servizi offerti, alle caratteristiche del territorio, alla conformazione urbanistica e sono facilmente riconoscibili perché tutti caratterizzati da livrea bianca e presenza del logo aziendale.



Origine dato: Ufficio Sistemi di Gestione

L'investimento più consistente sull'acquisto dei mezzi da parte di Selvabella è avvenuto in fase di gara nel 2015. È in fase di definizione un piano di rinnovo per ogni azienda, con l'obiettivo comune di ringiovanire le flotte.

In Geovest dal 2018 è in corso un progressivo rinnovo del parco mezzi, prediligendo la formula del noleggio a lungo termine. Nel 2021 la flotta di Geovest è stata implementata con il noleggio a lungo termine di tre Peugeot e-208 con motore di potenza 100 KW (136 CV) elettrico al 100%. Utilizzando queste auto i tecnici Geovest svolgono le proprie attività sul territorio a zero emissioni di CO2. Parallelamente a questo investimento sono state installate tre colonnine di ricarica nel piazzale adiacente la sede legale.

## 5.3 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

### 5.3.1 Bilancio economico

Un bilancio in equilibrio con la nuova modalità tariffaria ARERA, con grande attenzione ai costi e ai crediti.

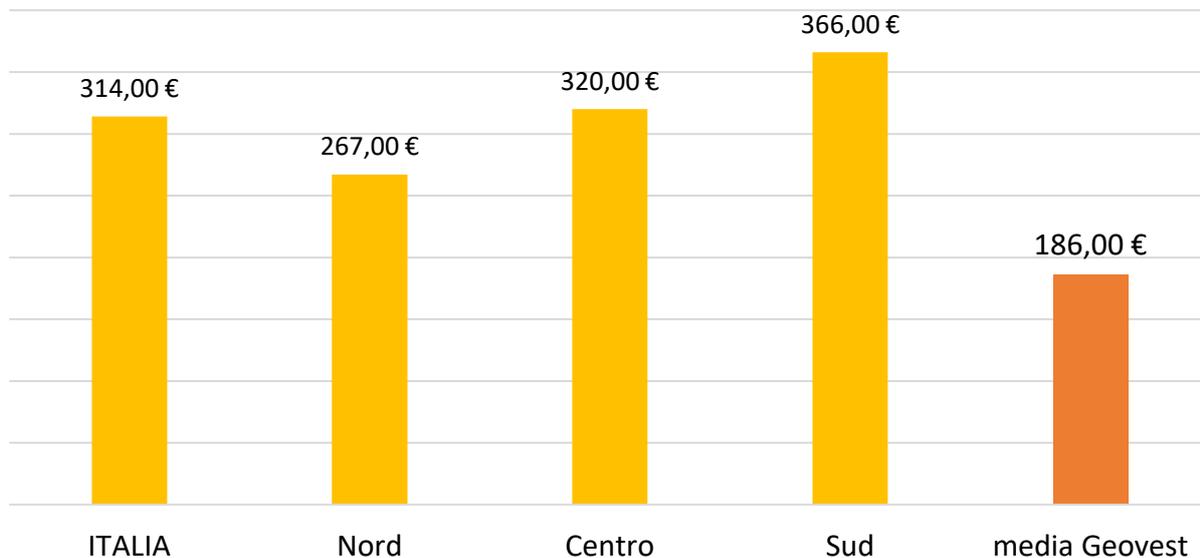
Dati economici di sintesi (in €)	31/12/2022	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	25.793.028	23.525.999	23.436.794	22.906.801	22.827.863
Valore della produzione (A)	27.123.613	26.248.955	25.187.303	23.905.047	23.462.216
Costi della produzione (B)	26.298.252	25.790.357	24.789.013	23.408.902	22.886.477
Differenza (A-B)	825.361	458.599	398.290	496.144	575.739
Risultato delle imposte	<b>727.967</b>	<b>356.934</b>	<b>312.487</b>	<b>411.564</b>	<b>460.433</b>
Imposte sul reddito	490.050	268.814	186.224	181.314	170.338
Risultato netto	237.917	88.120	126.263	230.250	290.095

Origine dato: Ufficio Contabilità e Bilancio

### 5.3.2 Tariffe alle utenze

Costi del servizio per macroarea, esempio di riferimento: famiglia di 3 persone residente in immobile di 100 mq.

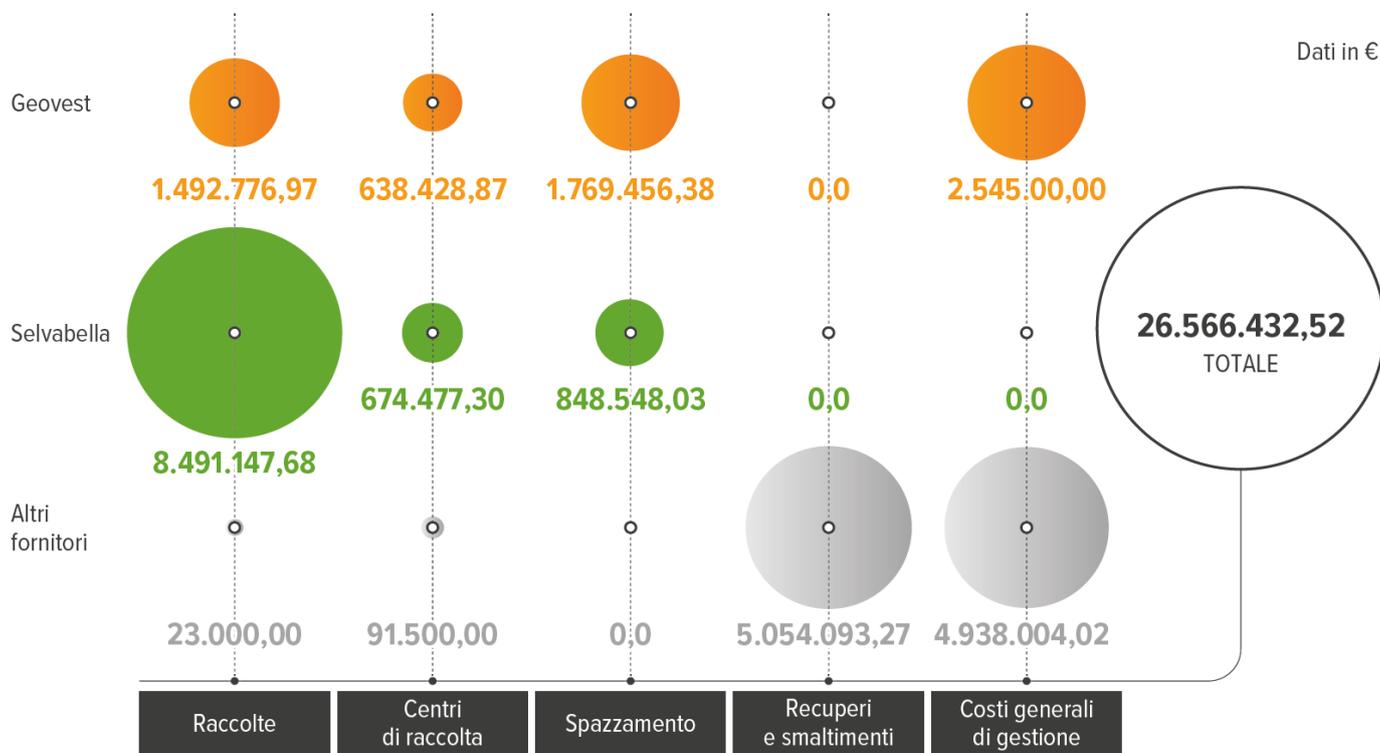
#### Costi del servizio per macroarea - 2022



Origine dato: Cittadinanzattiva - osservatorio prezzi e tariffe - novembre 2022, DB Geovest

### 5.3.3 Fatturato complessivo

Di seguito si riporta il fatturato complessivo del 2022 che ricomprende Geovest, Selvabella e altri fornitori, suddiviso per macrocategorie.



Origine dato: Ufficio Contabilità e Bilancio

## 6. Rapporto con l'utenza: le radici ben piantate sul territorio

### 6.1 Sportelli utenti

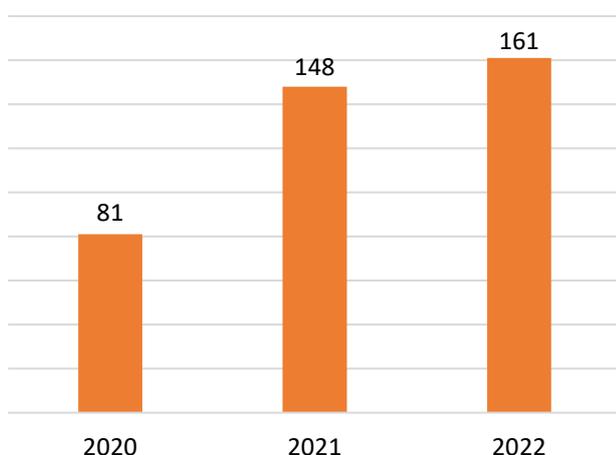
In un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione Geovest prevede sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con i canali informatici. Gli sportelli sono distribuiti in maniera capillare sul territorio, uno per ogni Comune gestito in regime di Tariffa Corrispettiva Puntuale (TCP). Le attività degli sportelli riguardano la gestione delle tariffe e il rapporto con gli utenti. È possibile sporgere reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli fisici presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche.

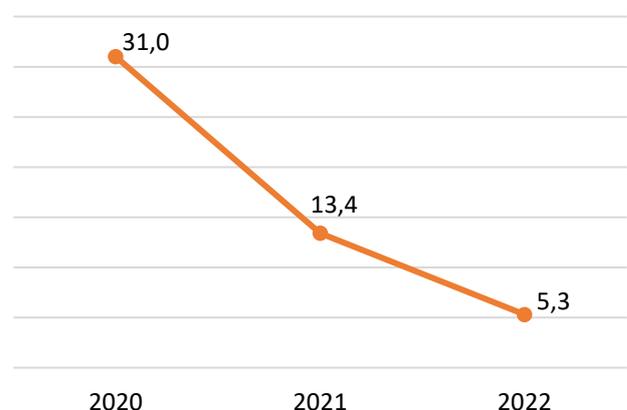
### 6.2 Segnalazioni dai cittadini

Geovest ha implementato un nuovo software creato su misura in base alle necessità e alle richieste societarie con l'obiettivo di creare una completa e snella rete di interconnessione tra utenti, uffici ed esecutori dei servizi per migliorare e velocizzare i flussi comunicativi. Con questo nuovo strumento è inoltre migliorata la comunicazione con l'utenza, che può ora contattare Geovest anche attraverso uno sportello online per richieste di informazioni, segnalazioni e reclami, creando istanze automaticamente direzionate agli uffici di competenza per la gestione e il completamento dell'iter.

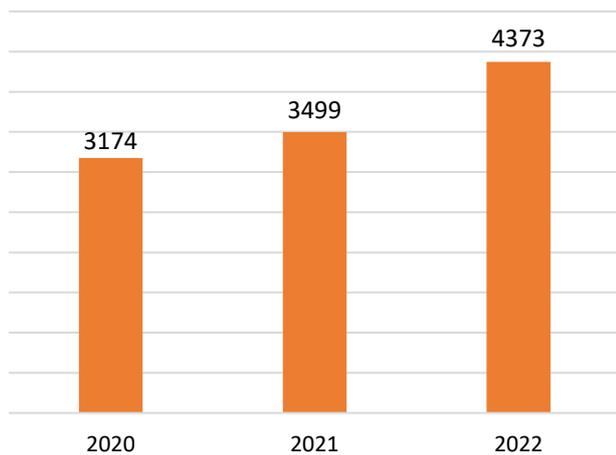
Reclami/anno



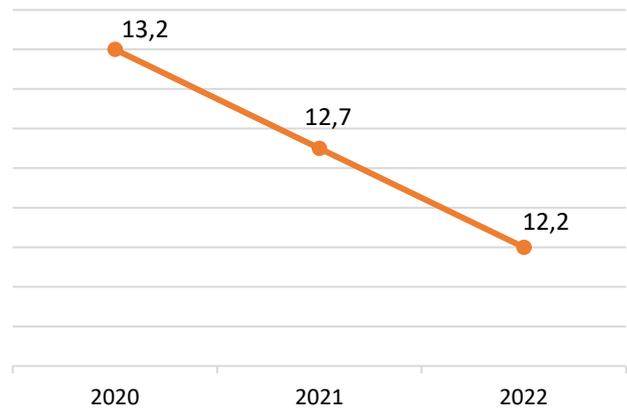
Tempo medio (gg) chiusura reclami/anno



Mancate raccolte /anno



Tempo medio (gg) chiusura segnalazioni/anno



Origine dato: Ufficio Sistemi di Gestione

Agevolando il rapporto con l'utenza sono aumentate le comunicazioni ma è contemporaneamente migliorata la gestione delle stesse, con una evidente e decisa riduzione dei tempi di chiusura di reclami e segnalazioni.

### 6.3 Customer satisfaction: i cittadini ci vogliono bene

La qualità del servizio erogato è sì valutata dal Sistema di Gestione che monitora gli indicatori di processo stabiliti ma è attraverso la valutazione dell'opinione degli utenti che Geovest approfondisce l'analisi dei diversi aspetti dei servizi, ottenendo una più completa e reale evidenza delle eventuali problematiche.

È per questo motivo che periodicamente Geovest svolge indagini di soddisfazione rivolti all'utenza.

La qualità del servizio erogato è valutata positivamente dai cittadini serviti. I risultati dell'indagine svolta nel 2022, con 1417 interviste svolte su un totale di 67238 utenze domestiche, nel 2022 ha riportato risultati più che soddisfacenti.

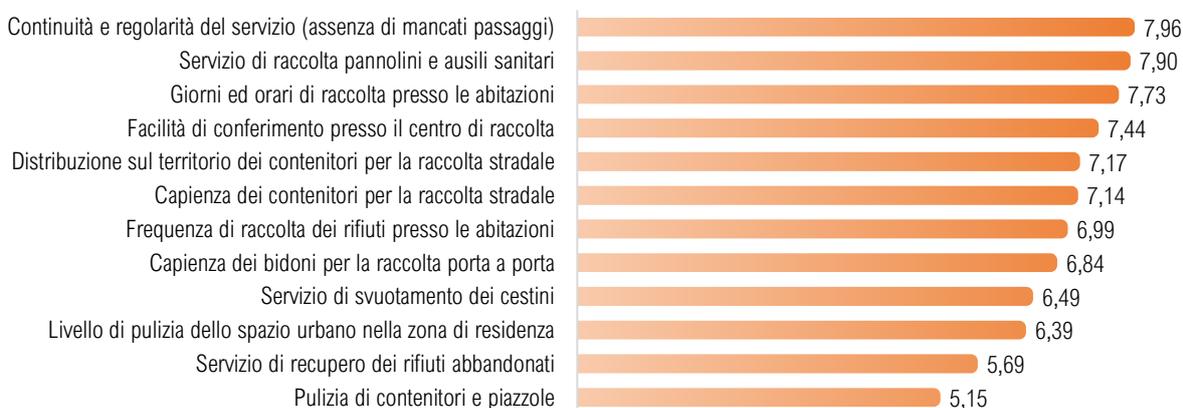
L'indice generale di soddisfazione (**OVERALL**) calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta «Considerando in tutti i suoi aspetti GEOVEST, in base alla sua esperienza, quanto considera soddisfacente il servizio secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?» ha un valore di 80,0 e considera tutte le persone che hanno dato una valutazione maggiore o uguale a 6.



L'indice sintetico di soddisfazione (CSI) è invece costruito tramite 2 fasi: definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10) e ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti. Il valore risultante da queste fasi sintetizza i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore, che risulta essere 74.6.



**"Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti strutturali?"**  
**Media di soddisfazione (voto da 1 a 10)**



Origine dato: Queris market & social research - Customer Satisfaction Geovest 2022

**"Quanto ritieni importanti i seguenti aspetti strutturali?"**  
**Media di importanza: aspetti strutturali (voto da 1 a 10)**



Origine dato: Queris market & social research - Customer Satisfaction Geovest 2022

## "Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti relazionali e tempi?"

### Medie di soddisfazione (voto da 1 a 10)



Origine dato: Quaeris market & social research - Customer Satisfaction Geovest 2022

## "Quanto ritieni importanti i seguenti aspetti relazionali e tempi?"

### Media di importanza (voto da 1 a 10)

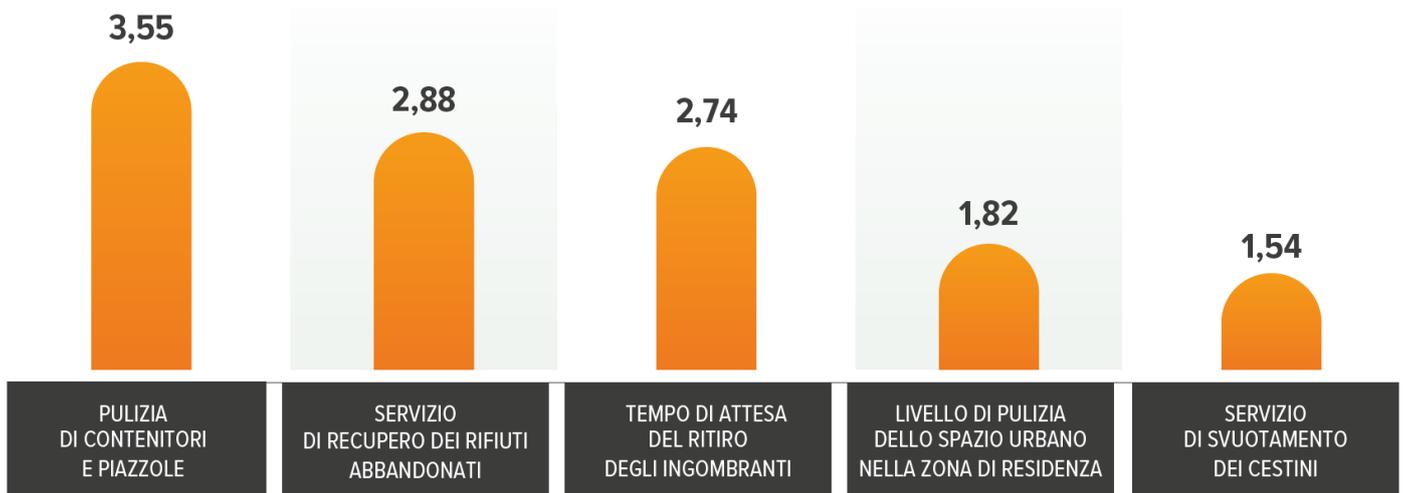


Origine dato: Quaeris market & social research - Customer Satisfaction Geovest 2022

Geovest ha dunque valutato per ogni item la differenza tra importanza e soddisfazione. La priorità di intervento si concentra sugli aspetti che riportano gap elevati, per i quali è maggiore la distanza tra aspettative e soddisfazione, dove gli utenti percepiscono una difficoltà nella capacità di Geovest di rispondere alle loro esigenze.

Gli aspetti che rilevano invece valori minimi o negativi risultano essere i punti di forza di Geovest, quegli aspetti che l'utenza valuta importanti e dei quali è particolarmente soddisfatta.

## Le priorità di intervento di Geovest



Orari di apertura del centro raccolta	1,02	☹️
Frequenza di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni	0,71	☹️
Capienza dei bidoni per la raccolta porta a porta	0,55	☹️
Cura e cortesia degli operatori porta a porta	0,24	☹️
Distribuzione sul territorio dei contenitori	0,22	☹️
Capienza dei contenitori per la raccolta stradale	0,12	☹️
Cura e cortesia degli operatori	-0,15	😊
Tempo di attesa del centro raccolta	-0,28	😊
Facilità di conferimento presso il centro di raccolta Cortesia	-0,49	😊
Degli operatori del centro di raccolta	-0,55	😊
Continuità e regolarità del servizio	-0,83	😊
Giorni ed orari di raccolta presso le abitazioni	-0,84	😊
Servizio di raccolta pannolini e ausili sanitari	-0,94	😊

- ☹️ Servizi per i quali la soddisfazione degli utenti è INFERIORE all'importanza del servizio  
 😊 Servizi per i quali la soddisfazione degli utenti SUPERA l'importanza del servizio

Origine dato: Quaeris market & social research - Customer Satisfaction Geovest 2022

L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza mette dunque in evidenza i driver da migliorare in quanto valutati critici, gli aspetti da controllare e valorizzare poiché ritenuti importanti per l'utenza e gli aspetti già soddisfacenti che è però necessario mantenere.

Questa analisi offre all'Organizzazione un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda, sulla base delle quali definire il piano di miglioramento.

## 6.4 Campagne di comunicazione

Le più recenti direttive europee e regionali sul tema dei rifiuti impongono che i Comuni, tendano alla riduzione dei rifiuti, al loro riuso e al loro riciclo. Geovest quindi lavora per creare condivisione e collaborazione tra tutti gli stakeholders territoriali coinvolti al fine di ridurre la produzione e l'accumulo.

Dal 2003 Geovest intraprende un'intensa attività di comunicazione negli undici Comuni soci al fine di:

- coinvolgere i cittadini perché il senso di appartenenza ad una comunità e la condivisione dei valori sociali ed ambientali motivi l'adesione a stili di vita più sostenibili, alla minor produzione dei rifiuti, al riuso dei materiali, all'utilizzo di prodotti più "green" e con minori imballaggi e permetta una più efficace diffusione delle buone pratiche;
- sensibilizzare gli utenti alla prevenzione dei rifiuti e al corretto smaltimento per limitare l'impatto ambientale attraverso piani editoriali che prevedono affissioni esterne ed interne con manifesti, cartoline coordinate, campagne social e landing page;
- educare e trasmettere ai bambini e ai ragazzi i principi fondamentali delle buone pratiche ambientali, della prevenzione e della sostenibilità con progetti di educazione ambientale, diari scolastici e quadernini scuola-famiglia;
- rafforzare la raccolta differenziata in senso quantitativo e qualitativo attraverso la maggiore adesione da parte degli utenti e attraverso una maggiore consapevolezza del valore dei rifiuti e degli imballaggi che diventano non più un rifiuto ma una risorsa;
- informare e coinvolgere le aziende del territorio con attività di prevenzione al fine di promuovere la corretta raccolta differenziata e la diminuzione degli imballaggi incentivando così le buone pratiche.

Geovest è vicina ad ogni categoria di utenti e per questo utilizza molteplici strumenti di comunicazione: digitali, come il proprio sito internet e l'App Ataldegmè, oppure tradizionali, come gli eco-calendari, distribuiti annualmente a tutte le utenze domestiche, che riportano informazioni e indicazioni sui servizi, brochure, volantini informativi e bacheche presso gli sportelli utenti e i centri di raccolta.

## 7. Impegni futuri

L'Assemblea dei Soci di aprile 2023 ha approvato all'unanimità il bilancio consuntivo 2022 che chiude con 237.917 euro di utile pagate le imposte.

Asse portante del nuovo piano triennale sono stati i finanziamenti ottenuti dal PNRR pari a € 4.794.000, che permetteranno di realizzare cinque nuovi progetti, attraverso l'installazione negli 11 comuni di Ecostation, strutture intelligenti per ottimizzare la raccolta dei rifiuti con possibilità di accesso h24.

Proseguono intanto le ristrutturazioni dei Centri di raccolta Geovest la cui efficienza è fondamentale e complementare alle raccolte, per i quali sono previsti investimenti per più di un milione di euro.

Le azioni che caratterizzano il piano triennale 2023-2025 sono:

- variazione dei servizi per proseguire nella proposta di uniformità dell'offerta e mantenere l'obiettivo di contenimento dei costi;

- intensificazione dei controlli degli Agenti Accertatori per una maggiore efficacia nella soluzione/repressione delle situazioni di degrado sul territorio anche attraverso la videosorveglianza specifica per il tema rifiuti;
- attività di tutoraggio per le utenze domestiche dei Comuni a TCP con l'obiettivo di educare alla raccolta e consegnare attrezzature per la raccolta del rifiuto indifferenziato;
- approvazione della Carta della Qualità, il documento attraverso il quale il gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità dei propri servizi.

Tra le novità di Geovest c'è l'introduzione di una nuova figura, lo "spazzino di quartiere", che si occuperà principalmente del centro storico degli 11 Comuni, prenderà in carico le segnalazioni degli utenti e contribuirà a mantenere il decoro nelle zone critiche.

Geovest contribuirà con le Amministrazioni Comunali al supporto delle fasce deboli della cittadinanza attraverso la realizzazione di un progetto denominato "Utile" per il recupero e la rigenerazione di RAEE (raggruppamento 2 – lavatrici) consegnati perfettamente funzionanti e a titolo gratuito a coloro che sono in criticità economica e/o sociale.

Infine, essendo giunta a metà dell'affidamento (2016-2031), Geovest prevede per il 2023 la realizzazione di un Tavolo Innovazione per far emergere pensieri accorti e lungimiranti che avvalorino la volontà di Geovest: essere una società innovativa, all'avanguardia, attenta ai propri cittadini e al proprio territorio.