

Bilancio di Sostenibilità **2018**

Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D.Lgs. 254/2016



Lettera della Presidente

La pubblicazione del bilancio di sostenibilità rappresenta per noi un appuntamento annuale atteso, che ci permette di analizzare e raccontare l'impegno e l'attenzione che dedichiamo alle tematiche legate alla sostenibilità, nelle sue diverse dimensioni: economica, ambientale e sociale.

In un momento storico in cui i gli effetti dei cambiamenti climatici sono sempre più frequenti e in cui crescono le disparità sociali si sta affermando una maggiore coscienza riguardo la necessità di intraprendere la strada di uno sviluppo maggiormente sostenibile. L'impegno assunto da AIMAG, a fronte di questa consapevolezza, si delinea nel "Piano per lo sviluppo del territorio" (Piano industriale 2019-2022), presentato a marzo 2019.

Nel Piano vengono delineati gli obiettivi e le azioni che integrano la strategia industriale con la nostra politica della sostenibilità, assumendo quale riferimento gli obiettivi di sviluppo sostenibile ("Sustainable Development Goals" – "SDGs") dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e che costituiscono le linee guida per un più sostenibile modello di sviluppo globale.

Con questo piano AIMAG intende contribuire, nel proprio ruolo di azienda pubblica locale, a creare valore per il territorio: rafforzare la competitività e la performance economica e finanziaria dell'azienda migliorando nello stesso tempo le condizioni ambientali, economiche e sociali delle comunità in cui opera, costruendo nuovi paradigmi per un futuro migliore, nel rispetto dell'ambiente e delle prossime generazioni.

A partire dal prossimo anno - oltre a rendicontare il valore economico, sociale ed ambientale generato e distribuito al territorio nel nostro agire d'impresa - daremo conto, in maniera puntuale delle azioni e dei progetti che hanno contribuito, a livello locale, al perseguimento degli obiettivi dell'Agenda globale; già da quest'anno abbiamo voluto integrare gli SDGs come cornice di riferimento alle attività svolte nel corso del 2018 per dare rilevanza alla nostra nuova impostazione della sostenibilità.

A partire dalle proprie linee di business, AIMAG adotta 8 tra i 17 obiettivi indicati dall'Agenda 2030.

Il "*Goal 6 – Acqua pulita ed igiene*" che riguarda le attività per il servizio idrico integrato per tutelare la risorsa idrica e la sua corretta gestione.

Nel 2018 abbiamo proseguito l'impegnativo piano di riduzione delle perdite nella rete acquedottistica, con il miglioramento di un 1% rispetto allo scorso anno, grazie all'importante attività di rinnovo di tratti di rete e degli allacciamenti. Stiamo inoltre migliorando i processi depurativi con progetti per il monitoraggio della qualità dei reflui, ottimizzando il trasporto degli stessi verso gli impianti di trattamento e realizzando strutture aggiuntive, come quella del nuovo depuratore di Poggio Rusco, di cui sono stati avviati i lavori, che porterà importanti benefici ambientali a tutto il territorio mantovano.

Il "*Goal 7 – Energia pulita ed accessibile*" che si collega alle nostre attività per la produzione di energia da fonti rinnovabili, per l'efficientamento energetico e la riqualificazione degli edifici. Nell'ambito della produzione di energia nel corso del 2018 abbiamo esteso la rete di teleriscaldamento a Mirandola, con un aumento delle utenze allacciate soprattutto nella parte del centro storico coinvolto dalla ricostruzione post sisma e abbiamo acquisito un impianto minidro sul fiume Panaro per la produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile che entrerà a regime nei prossimi mesi del 2019. Ad ottobre 2018 abbiamo siglato un importante accordo, il progetto Qualicasa in collaborazione con CNA Modena, che ci porta ad un nuovo significativo ruolo nella filiera e nel mercato per la riqualificazione e l'efficientamento energetico degli edifici.

Il *“Goal 12 – Consumo e produzione responsabili”* che si riferisce a tutte le nostre attività legate alla gestione dei rifiuti: raccolta differenziata, valorizzazione del recupero e della materia verso una completa economia circolare. Il 2018 ha fatto registrare positivi progressi anche nella raccolta differenziata, grazie al completamento, in tutto il bacino, della raccolta domiciliare con tariffa puntuale: il nostro territorio ha raggiunto oltre l'88% di raccolta differenziata e 56 kilogrammi di rifiuto a smaltimento procapite, ottenendo risultati di assoluta eccellenza a livello nazionale, come confermato da numerosi premi attribuiti ad AIMAG e ai Comuni serviti.

Goal 13 - Misure urgenti per combattere il cambiamento climatico” che riprende in buona parte le azioni anche di altri goals, tutti convergenti, verso la stessa prioritaria finalità: la diminuzione delle emissioni provenienti, a diverso titolo, dalle attività antropiche.

Ad ottobre è stato messo in funzione a Massa Finalese la nuova sezione a digestione anaerobica per la produzione di biometano, il primo in Italia direttamente collegato alla rete di distribuzione di gas naturale; un esempio di eccellenza nell'economia circolare: dai rifiuti organici raccolti con il porta a porta del nostro territorio si produce biometano, che opportunamente trattato, viene immesso nella rete di distribuzione gas che torna alle case dei cittadini.

Il *“Goal 8 – Lavoro dignitoso e crescita economica”* ed il *“Goal 4 – Istruzione di qualità”* che si ritrova nelle attività di formazione rivolta al personale aziendale, all'attività di formazione in collaborazione con altri enti e all'attività di educazione all'ambiente svolta nelle scuole; che riporta la nostra capacità di creare opportunità di lavoro e di crescita professionale in tutte le nostre aree aziendali. Abbiamo effettuato importanti investimenti nel campo della sicurezza sul lavoro al fine di ridurre al minimo i rischi per i lavoratori e continuiamo a garantire occupazione nei nostri territori e non solo. Abbiamo promosso progetti per lo sviluppo delle competenze aumentando costantemente le ore di formazione pro capite. Abbiamo potenziato i progetti di educazione ambientale nelle scuole perché siamo convinti che il coinvolgimento e la sensibilizzazione delle nuove generazioni sui temi dell'ambiente siano fondamentali per creare una nuova consapevolezza.

Il *“Goal 11 – Città e comunità sostenibili”* strettamente collegato all'accessibilità di tutti i nostri servizi, ai nuovi progetti di pubblica illuminazione e di reti digitali. Anche nel 2018 abbiamo mantenuto alti gli standard di servizio per i nostri clienti, come evidenziano sia le indagini dell'ARERA che le altre customer satisfaction, a conferma della continuità del nostro impegno sulla qualità, cercando di migliorare costantemente tutti gli strumenti di contatto con i clienti, con particolare attenzione ai social media e proseguendo nel progetto CRM per l'evoluzione dei servizi innovativi al cliente, in ottica multiservizio e multicanale.

Il *“Goal 9 - Industria, innovazione ed infrastrutture”* che si riguarda la progettazione di nuovi servizi e la realizzazione di nuove infrastrutture per il territorio. A fine anno abbiamo promosso AIMAG INNOVATION, un progetto finalizzato a trasformare l'alto potenziale di innovazione e tecnologia presenti sul territorio in realtà imprenditoriali e start-up che operano nel campo dei servizi energetici, ambientali, idrici, in grado di innovare e sviluppare il tessuto produttivo locale, cogliendo nuove opportunità di mercato e generando altresì nuove possibilità occupazionali.

Voglio ringraziare infine tutte le persone che fanno parte del Gruppo, che quotidianamente - con il loro lavoro, le loro competenze e la loro passione - hanno contribuito a questi risultati.

La Presidente AIMAG,
Monica Borghi

Principali indicatori della sostenibilità

	2018	2017	Differenza
RISULTATI ECONOMICI			
Valore della produzione (Mln €)	235,6	230,8	+4,6
Utile netto (Mln €)	13,5	16,9	-3,4
Posizione finanziaria netta (Mln €)	58,1	43,9	+14,2
Capitale investito netto (Mln €)	248,7	231,4	+17,3
Patrimonio netto (Mln €)	190,6	187,5	+3,2
EBITDA (Mln €)	45,6	49	-2,4
ROI	7,18%	10,96%	-3,78%
ROE	7,10%	9,03%	-1,93%
Pos. finanziaria netta/patr. netto	30,51%	23,43%	+7,08%
Impatto economico sul bacino AIMAG (Mln €)	57,9	54,6	+3,3
I DIPENDENTI			
Forza lavoro media (n° medio dipendenti)	492	501	-9
Dipendenti a tempo indeterminato	85,6%	91,8%	-6,2%
Ore formazione pro capite	34,9	26,4	+8,5
Indice gravità infortuni	0,8	1,0	-0,2
Indice frequenza infortuni	26	23,3	+2,7
IL RAPPORTO CON I CLIENTI			
Clients/Utenti serviti	392.314	387.668	+4.646
N° clienti che si sono rivolti agli sportelli	62.240	53.813	+8.427
Tempo medio di attesa	7 min e 11 sec	9 min e 24 sec	-2 min e 13 sec
N° chiamate ricevute dal call center	138.986	127.513	+11.473
Tempo medio attesa call center	82 sec	84 sec	-2 sec

	2018	2017	Differenza
LE ATTIVITÀ SVOLTE			
Acqua immessa in rete (Mln m ³)	21,5	22,1	-0,6
Perdite rete idrica	24,94%	25,90%	-0,96%
Acqua depurata (Mln m ³)	23,7	20,4	+3,3
Rifiuto totale raccolto (Mgl ton)	82,4	79,8	+2,6
Raccolta differenziata	88,5%	81,7%	+6,8%
Rifiuti pro capite a smaltimento (Kg)	56	88	-32
Impianti rifiuti – capacità complessiva trattamento (Mgl ton)	282,5	278,25	+4,25
Gas distribuito (Mln m ³)	253,4	252,3	+1,1
Rispetto degli standard della qualità del servizio	99,96%	99,93%	+0,03%
Pronto intervento - tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	31	29	+2
Clients gas	101.348	102.109	-761
Gas venduto (Mln m ³)	194,0	194,9	-0,9
Clients energia elettrica	22.976	18.285	+4.691
Energia elettrica venduta (GWh)	189	184,2	+4,8
Biogas prodotto / captato (Mln m ³)	6,3	8,7	-2,4
Energia elettrica prodotta (GWh)	15,6	18	-2,4
Energia termica prodotta (GWh)	15,7	10,2	+5,5
LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE			
Energia elettrica consumata (GWh)	34,3	34,3	-
Emissioni di gas serra (Mgl ton eq. CO ₂)	48,5	53,5	-5
Percentuale emissioni gas serra da fonti rinnovabili e assimilate	75%	78%	-3%

Il bilancio di sostenibilità nota metodologica

Il Bilancio di sostenibilità di AIMAG SpA ("AIMAG" o il "Gruppo AIMAG") al 31 dicembre 2018 è redatto, come nel precedente esercizio 2017, in conformità agli articoli 3, 4 e 7 del D.Lgs. 254/2016 (di seguito anche 'Decreto'), di attuazione della Direttiva 2014/95/UE, e contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte da AIMAG, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

AIMAG, pur non ricadendo tra i soggetti obbligati, ha scelto di attenersi volontariamente alle disposizioni del D.Lgs. 254/2016 e, conseguentemente, il proprio Bilancio di sostenibilità assume la denominazione di **Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria** (di seguito "DNF" o "Dichiarazione Non Finanziaria") redatta in conformità al Decreto.

La Dichiarazione Non Finanziaria è relativa all'esercizio 2018 ed è stata redatta secondo le metodologie ed i principi previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* (opzione *'In accordance - core'*), definiti nel 2016 dal *Global Reporting Initiative ('GRI Standards')*, che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario.

I principi generali applicati per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria sono quelli stabiliti dai GRI Standards: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza. Gli indicatori di performance utilizzati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l'attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta di tali indicatori è stata effettuata sulla base dell'analisi di materialità e delle tematiche richiamate dal D.Lgs. 254/2016.

Ai fini del presente documento sono stati utilizzati gli Standards definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative. Non sono stati conseguentemente adottati gli aggiornamenti degli Standards GRI 303 (Acqua) e GRI 403 (Salute e sicurezza), pubblicati nel 2018, la cui applicazione si renderà obbligatoria dal periodo di rendicontazione 2021. Nei diversi capitoli della Dichiarazione Non Finanziaria, sono segnalate le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione Non Finanziaria di AIMAG, si riferisce alla performance della capogruppo AIMAG S.p.A. e delle società controllate, consolidate integralmente, così come risultanti dal bilancio consolidato del Gruppo AIMAG chiuso al 31 dicembre 2018. Vengono presentati, a fini comparativi, i dati degli esercizi precedenti.

Il presente documento, come richiesto dai GRI Standards, contiene un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index), in modo tale da consentire la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentate all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria.

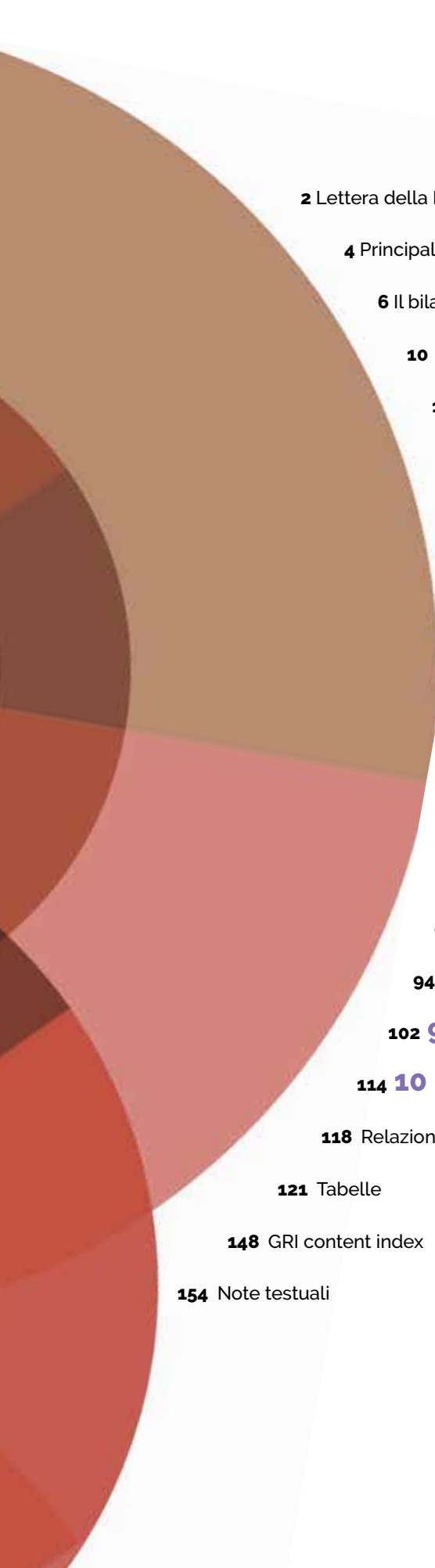
Il processo di redazione della Dichiarazione Non Finanziaria, ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni della Società.

La Dichiarazione Non Finanziaria è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di AIMAG SpA in data 28 maggio 2019 e, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 254/2016, è stata sottoposta a revisione da parte di Ria Grant Thornton SpA, in base ai principi ed alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Ria Grant Thornton SpA è anche la società incaricata della revisione legale del Bilancio consolidato di AIMAG. La Relazione della società di revisione è riportata alla fine del presente documento.

La Dichiarazione Non Finanziaria è pubblicata nel sito istituzionale della Società all'indirizzo www.aimag.it. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi all'indirizzo AIMAG SpA - Via Maestri del Lavoro 38, 41037 Mirandola - Ufficio Comunicazione e sostenibilità – Responsabile: d.ssa Monica Argilli.

Indice





2	Lettera della Presidente
4	Principali indicatori della sostenibilità
6	Il bilancio di sostenibilità – nota metodologica
10	1 Il Gruppo AIMAG
16	2 La strategia: il piano per lo sviluppo del territorio
24	3 Stakeholder e analisi materialità
30	4 Attività svolte
31	Servizio idrico integrato
36	Servizi ambientali, recupero e smaltimento rifiuti
47	La distribuzione del gas
51	Vendita gas ed energia elettrica
53	Produzione energia e pubblica illuminazione
60	5 La governance
76	6 Valore economico generato e distribuito
84	7 Gli impatti ambientali
94	8 Le risorse umane
102	9 Le relazioni con i clienti e la comunicazione
114	10 I fornitori
118	Relazione della società di revisione
121	Tabelle
148	GRI content index
154	Note testuali

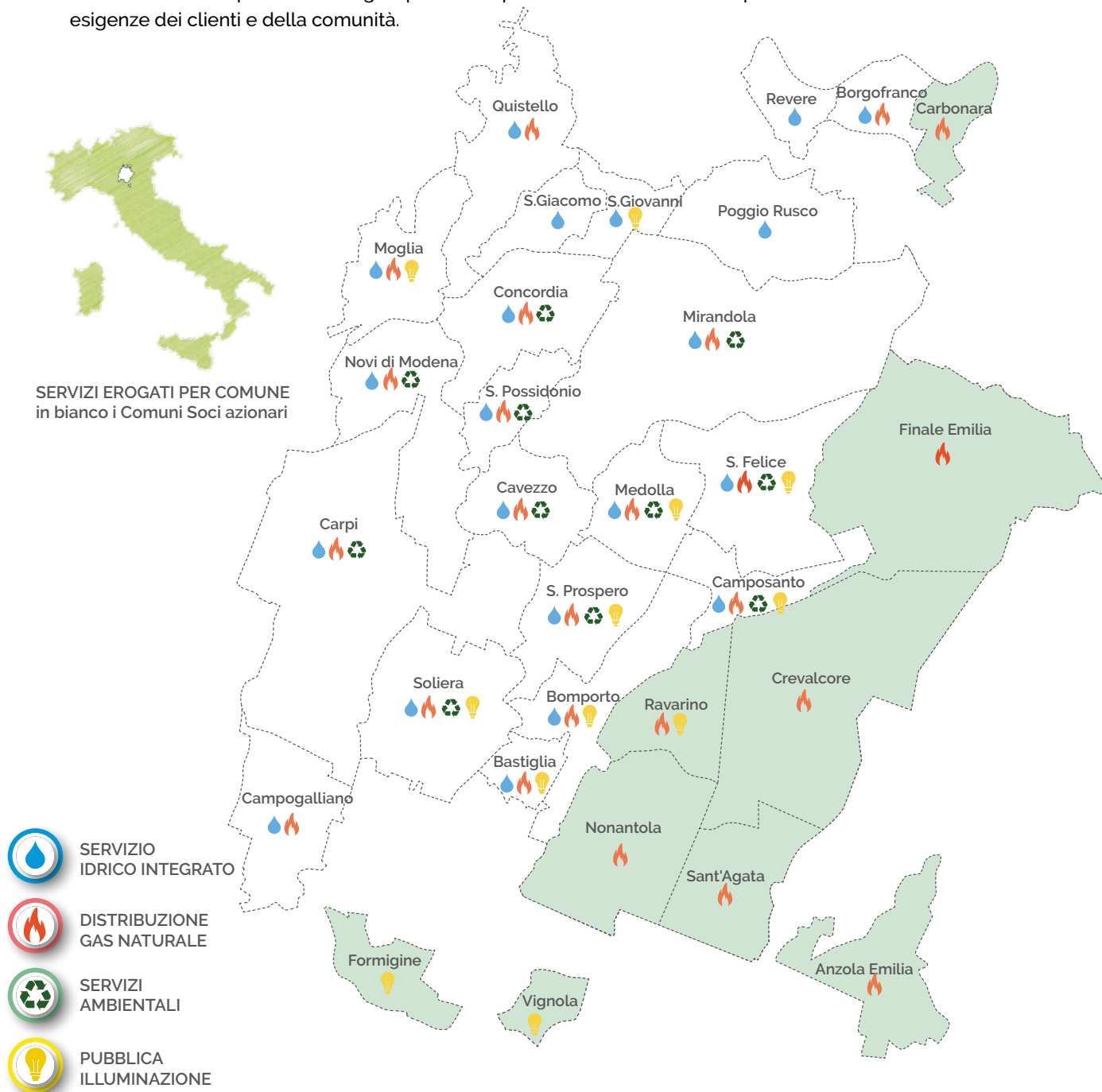
uno

Il Gruppo AIMAG

La nostra identità

AIMAG è una società multiservizi, con sede a Mirandola, che gestisce, direttamente e tramite le società controllate, servizi idrici, ambientali, energetici e tecnologici per 285 mila cittadini.

La Mission del Gruppo è creare valore per tutti gli stakeholder, garantire qualità, efficienza, convenienza e sicurezza per i servizi erogati, prestando particolare attenzione al rispetto dell'ambiente e alle esigenze dei clienti e della comunità.



Servizio idrico integrato

Il servizio idrico integrato è gestito da AIMAG SpA, che si occupa di tutte le fasi del ciclo dell'acqua: captazione, sollevamento, trasporto, distribuzione, raccolta dei reflui e depurazione. L'elevato livello di qualità dell'acqua viene garantito dai numerosi controlli effettuati. Inoltre, la rete viene costantemente monitorata attraverso un sistema di telecontrollo. Le acque reflue vengono sottoposte a depurazione per garantire che la qualità dell'acqua immessa nei corpi idrici superficiali sia conforme alle normative vigenti.

Raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti

Il Gruppo AIMAG gestisce il ciclo integrato dei rifiuti, che si articola nelle fasi di raccolta, recupero e smaltimento, promuovendo la raccolta differenziata in tutto il territorio gestito. L'azienda dispone di impianti per il trattamento dei rifiuti: le discariche per rifiuti non pericolosi, un impianto di selezione (TMB), 2 impianti di compostaggio, un impianto dedicato alla valorizzazione delle raccolte differenziate (Ca.Re. Srl), due digestori anaerobici alimentati a frazione organica e una sezione di upgrading per la produzione di biometano.

Distribuzione gas naturale

La distribuzione del gas naturale è gestita da AS Retigas Srl, società nata nel 2008 dalla fusione dei rami aziendali di distribuzione gas di AIMAG SpA e Sorgea Srl. La società gestisce le operazioni di decompressione, misura, odorizzazione, trasporto e distribuzione del gas per usi civili e produttivi ed inoltre si occupa dell'immissione di sostanze odorizzanti, necessarie a garantire la percezione di eventuali fughe di gas. AS Retigas dedica particolare attenzione alla sicurezza e, a questo scopo, applica le migliori e più affidabili tecnologie sulle proprie reti.

Vendita energia

Vendita e commercializzazione di gas ed energia elettrica sono gestite da Sinergas SpA. I clienti sono distribuiti prevalentemente nel bacino operativo del Gruppo – i 28 Comuni dove viene gestita la distribuzione gas – a conferma dello stretto legame instaurato tra l'azienda ed il territorio.

A fine 2016 Sinergas ha dato vita a Enne Energia Srl, società di vendita on-line di gas ed energia elettrica.

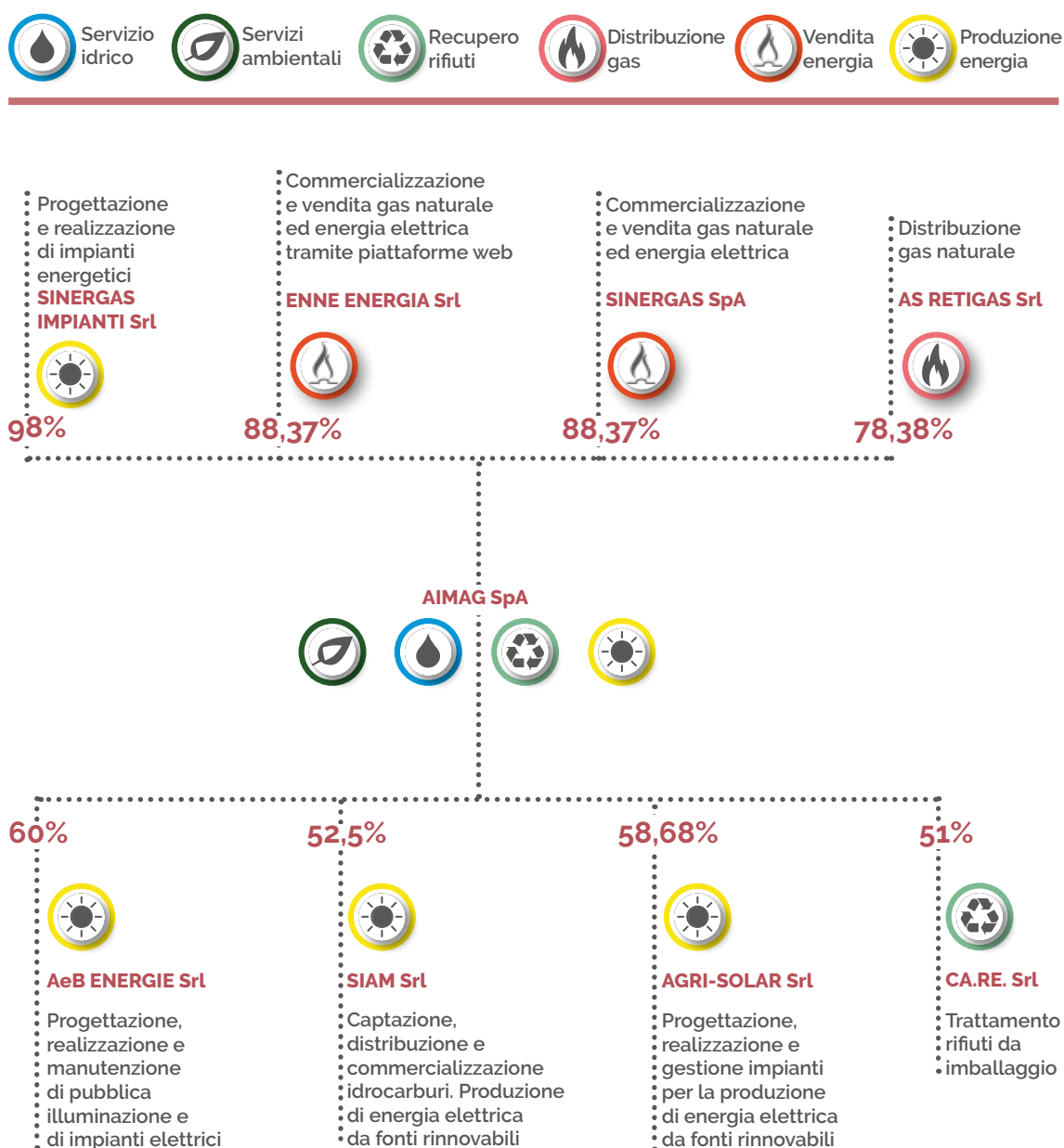
Produzione energia e pubblica illuminazione

AIMAG SpA è coinvolta nella produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili, avendo in gestione impianti di cogenerazione e impianti fotovoltaici, tra cui spicca l'impianto a inseguimento solare di Concordia, gestito dalla controllata Agri-Solar Srl. AeB Energie Srl si occupa di progettazione e realizzazione di pubblica illuminazione e di impianti elettrici per i Comuni serviti. Sinergas Impianti Srl si occupa della progettazione e realizzazione di impianti energetici. SIAM Srl ha come attività principale l'estrazione di gas naturale da pozzi in regime di concessione mineraria.

Le società del Gruppo > Tab. 1

Si riepiloga di seguito la struttura del Gruppo AIMAG, con indicazione della Divisione Operativa (Business Unit) d'appartenenza.

BUSINESS UNIT



La nostra storia

Da AMAG ad AIMAG SpA (1964-2001)

La storia di AIMAG inizia nel 1964, con la costituzione di AMAG Mirandola (Azienda Municipalizzata Acqua e Gas), che doveva occuparsi della gestione dei servizi idrici e della distribuzione e vendita del gas naturale. Nel 1970 AMAG lascia il posto ad AIMAG – Azienda Intercomunale Municipalizzata Acqua e Gas –, struttura operativa del nuovo Consorzio Intercomunale Acqua e Gas a cui aderiscono i Comuni di Mirandola, San Felice e Cavezzo.

Entro il 1979 anche i Comuni di San Prospero, Camposanto, Medolla, Concordia, San Possidonio, Bastiglia e Bomporto si uniscono al Consorzio, quindi AIMAG arriva a gestire i servizi idrici e il gas in 10 Comuni.

Nel 1993, a seguito dell'entrata in vigore la Legge 142, AIMAG diventa "consorzio-azienda": un'unica entità giuridica che unisce i ruoli, le attività e il patrimonio del Consorzio Intercomunale e di AIMAG. Negli anni da 1997 a 2000, entrano a far parte del Consorzio anche i Comuni di: Soliera, Poggio Rusco, Novi di Modena, San Giovanni del Dosso, San Giacomo delle Segnate (1997); Campogalliano, Revere, Carpi (1998); Quistello (1999); Moglia (2000).

Nel 2000 si unisce all'azienda il Consorzio Smaltimento Rifiuti (CSR) di Carpi e AIMAG comincia a occuparsi anche di igiene ambientale in 10 Comuni, acquisendo anche Tred Carpi Srl.

Dal punto di vista societario, un grande trasformazione si ha nel 2001, quando AIMAG diventa società per azioni, di proprietà dei 20 Comuni dove vengono erogati i servizi.

Nuovi mercati, nuove società e nuovi assetti (2001-2012)

Nel 2002, a seguito della liberalizzazione del mercato dell'energia, il ramo aziendale vendita gas di AIMAG passa a Sinergas SpA, che comincia ad occuparsi anche della vendita di energia elettrica. Sempre nello stesso anno, Borgofranco Po aderisce ad AIMAG e il numero dei Comuni Soci raggiunge l'attuale cifra di 21. Nel 2005 nasce Sinergas Impianti Srl.

Nel 2006 il Consorzio COSEAM SpA di Modena e Rieco Srl di Mirandola diventano Soci correlati di AIMAG, nei settori del ciclo idrico integrato e della raccolta e trasporto rifiuti.

Dal 1° gennaio 2007 entrano in qualità di Soci ordinari anche la Fondazione Cassa di Risparmio di Carpi e la Fondazione Cassa di Risparmio di Mirandola, rispettivamente con il 7,5 e il 2,5% delle azioni.

Nel 2008 viene costituita AS Retigas Srl, da AIMAG e Sorgea (Finale Emilia), con il compito di gestire la distribuzione del gas; viene inoltre costituita AeB Energie Srl per la gestione di servizi di pubblica illuminazione ed entra nel Gruppo AIMAG anche SIAM Srl, che si occupa di captazione e utilizzo idrocarburi. Viene costituita Agri-Solar Engineering Srl.

Il 2009 vede l'ingresso come Socio di Hera SpA che acquisisce, in seguito a gara ad evidenza pubblica, il 25% delle azioni ordinarie di AIMAG.

Nel 2011 nasce la società Ca.Re. Srl, che si occupa di trattamento e valorizzazione delle raccolte differenziate.

Dal sisma ad oggi (2012-2018)

Nel maggio 2012 tutti i 21 Comuni Soci vengono colpiti duramente dal sisma e le sedi e gli impianti di AIMAG subiscono ingenti danni: verranno completamente ripristinati nel 2013.

Il 1° dicembre 2014 Sinergas SpA incorpora per fusione Sorgea Energia Srl: oltre 25.000 nuovi clienti gas ed energia vengono acquisiti e tutti i dipendenti di Sorgea Energia vengono assunti dal Gruppo AIMAG. A luglio 2015, i Comuni Soci di AIMAG hanno avviato un percorso per determinare i futuri assetti societari, aprendosi alla ricezione di Manifestazioni d'Interesse da parte di altri soggetti.

A settembre 2017, i Comuni Soci, nella loro qualità di componente pubblica maggioritaria, hanno assunto quale indirizzo strategico quello di operare per un'azienda forte nella sua identità pubblica e radicata sul territorio: il Gruppo AIMAG sviluppa dunque rapporti di collaborazione e di sinergia industriale con altri Gruppi che già operano sul territorio o sui territori limitrofi per massimizzare i benefici per questo territorio e questa comunità.

Nel corso del 2018 AIMAG, in accordo con la società Refri del gruppo Unieco, ha acquistato le quote della società Ca.Re. srl detenute da Tred Carpi. In questo modo la nuova compagine societaria di Ca.Re. vede il socio AIMAG al 51% e il socio GARC che resta al 49%. Ca.Re. rappresenta un importante tassello del polo impiantistico del polo del recupero di Fossoli di Carpi, a maggior ragione con la realizzazione della raccolta domiciliare che ha fatto alzare notevolmente la quantità raccolta di frazioni secche recuperabili (carta, e plastica per la maggiore) ad esso destinabili. Nel settore del recupero dei RAEE è stato invece raggiunto un accordo con Stena Tecnoworld per la cessione, da parte di AIMAG e Refri, del 96% delle quote di Tred Carpi; la partecipazione di AIMAG è scesa al 4% delle quote azionarie.

due

La strategia:
il piano per lo sviluppo
del territorio

Orientamento strategico del Gruppo: inquadramento generale

Il 26 settembre 2015 il Segretario Generale Ban Ki-moon ha consegnato all'Assemblea delle Nazioni Unite i 17 Sustainable Development Goals (SDGs), che definiscono gli obiettivi da raggiungere entro il 2030 per lo sviluppo sostenibile. Con l'Agenda Globale 2030 è stato espresso un chiaro giudizio sull'insostenibilità dell'attuale modello di sviluppo, non solo sul piano ambientale, ma anche su quello economico e sociale. Tutti i Paesi sono chiamati a contribuire allo sforzo di portare il mondo su un sentiero sostenibile. Ogni Paese, con un forte coinvolgimento di tutte le componenti della società (dalle imprese al settore pubblico, dalla società civile alle istituzioni filantropiche, dalle università e centri di ricerca agli operatori dell'informazione e della cultura) deve impegnarsi a definire una propria strategia di sviluppo sostenibile che consenta di raggiungere gli SDGs, rendicontando sui risultati.

Il Gruppo AIMAG, le cui attività si integrano fortemente - per natura - al tessuto socio-economico del territorio e beneficiano della decennale integrazione della prospettiva di sostenibilità nella strategia, vuole giocare un ruolo di primaria importanza nella realizzazione dell'obiettivo della crescita sostenibile a valore condiviso, nella prospettiva delineata dall'Agenda 2030.

Il Gruppo ha inoltre preso a riferimento il concetto di "valore condiviso" (definizione degli economisti Porter e Kramer) inteso come l'insieme "delle politiche e delle pratiche operative che rafforzano la competitività di un'azienda migliorando nello stesso tempo le condizioni economiche e sociali delle comunità in cui opera", che completa la tradizionale integrazione della sostenibilità nella strategia, valorizzando gli asset materiali ed immateriali dell'azienda per metterli al servizio dei bisogni ambientali e sociali diffusi del territorio, nella prospettiva del raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030.

I GOALS ADOTTATI DA AIMAG



Il Gruppo AIMAG ha scelto, a partire dalle proprie linee di business, di adottare ed integrare 8 tra i 17 obiettivi indicati dall'Agenda 2030:

- **Goal 4:** Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti
- **Goal 6:** Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico sanitarie
- **Goal 7:** Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni
- **Goal 8:** Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti

- **Goal 9:** Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile
- **Goal 11:** Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili
- **Goal 12:** Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo
- **Goal 13:** Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze

Da Piano Industriale a Piano per lo sviluppo del Territorio

La strategia del piano è quella di una crescita sostenibile: forte orientamento alla crescita del territorio e delle comunità locali; offrire un'equa remunerazione, grazie alla capacità di generare efficienza industriale e anche consenso sociale. Il tutto nel rispetto dell'ambiente, nella relazione corretta con gli stakeholder e nella crescita guidata delle competenze.



Il "Piano per lo sviluppo del territorio" nasce dal dialogo diretto con le amministrazioni comunali per raccogliere tutte le opportunità di arricchimento e valorizzazione del territorio, con particolare attenzione ai temi dell'innovazione, dell'efficiamento energetico e dell'economia circolare. La nuova filosofia ha consentito di valorizzare ulteriormente gli asset materiali e immateriali di AIMAG, mettendoli al servizio dei bisogni ambientali e sociali diffusi, per la crescita delle comunità.

Il Gruppo AIMAG ha scelto quindi di affiancare agli strumenti degli indicatori di sostenibilità – che da diversi anni misurano l'agire d'impresa nei suoi impatti sociali ed ambientali – un nuovo approccio che collega iniziative e progetti previsti alle ricadute generate sul territorio e sulla comunità, sia da un punto di vista economico che nell'ottica dello sviluppo sostenibile.

Nel "Piano per lo sviluppo del territorio" sono inoltre stati collegati i Goals dell'Agenda 2030 agli obiettivi di sostenibilità, per i quali sono stati determinati gli indicatori che ne misureranno il raggiungimento nell'arco temporale.

A partire dal prossimo anno, daremo conto in maniera puntuale delle azioni e dei progetti che hanno contribuito al perseguimento degli obiettivi dell'Agenda 2030; già per il 2018 abbiamo voluto integrare gli SDGs come cornice di riferimento alle attività svolte per dare rilevanza alla nostra nuova impostazione della sostenibilità. All'inizio delle varie sezioni del bilancio sono presenti i principali Goals collegati alle attività aziendali.

OBIETTIVO	GOALS AGENDA 2030	INDICATORE PERFORMANCE	VALORE 2018	OBIETTIVO 2022
Contenimento delle perdite idriche		Perdite reali reti idriche	25%	Non superare il 25%
Efficientamento del sistema depurativo	 	Aumento % Fosforo rimosso dalle acque reflue	61%	73%
		Aumento % Azoto rimosso dalle acque reflue	68%	75%
Riduzione emissioni climalteranti del 15%		Tonnellate CO ₂ emesse da fonti fossili	12.000	10.200
Aumento produzione energia rinnovabile del 60%	 	GWh di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili	15,6	25
Aumento territorio servito dal teleriscaldamento	  	N° utenze collegate alle reti di teleriscaldamento	383	454
Mantenimento alti standard qualitativi raccolta differenziata	 	% raccolta differenziata	88,5%	Non scendere sotto all'84%
		kg pro capite indifferenziato	56 kg/anno	Non superare gli 80 kg/anno
		% rifiuto effettivamente avviato a riciclaggio	72%	76% o >
Servizi accessibili, di qualità, inclusivi per tutte le fasce di popolazione	 	Miglioramento tempo medio attesa call center	82 sec	68 sec
		Miglioramento tempo medio attesa sportelli	7 min, 11 sec	6 min, 30 sec
		Incremento % utenti con recapito digitale	5,5%	25%
Migliorare la sicurezza dei lavoratori		Frequenza infortuni	26	22
		Gravità infortuni	0,76	0,60
Garantire una formazione di qualità ai dipendenti		Ore formazione pro capite	34,9	Non inferiore a 31,4
Migliorare l'occupazione		% dipendenti a tempo indeterminato	85%	90%

Per quanto riguarda le **perdite idriche** l'azienda si impegna a non superare il 25%, grazie ad un programma importante di investimenti tesi al rinnovo dell'infrastruttura acquedottistica per rallentarne l'obsolescenza e la maggiore fragilità.

Il miglioramento degli indicatori della **depurazione** (abbattimento del fosforo e dell'azoto) si realizzerà con il progressivo accentramento ed efficientamento dei depuratori che, come previsto dalla normativa, rilasceranno nell'ambiente acque depurate con minori concentrazioni di inquinanti.

Gli obiettivi di **riduzione delle emissioni, aumento dell'energia rinnovabile prodotta e aumento delle utenze allacciate al teleriscaldamento** sono strettamente connessi: si prevede un aumento progressivo, fino al 60%, nella produzione di energia da fonti rinnovabili che porterà dunque ad una diminuzione delle emissioni da fonti fossili. Anche l'aumento delle volumetrie servite con il teleriscaldamento costituirà un ulteriore passaggio verso l'aumento di fonti assimilate alle rinnovabili.

Nella gestione dei rifiuti risultano strettamente collegati gli indicatori della **percentuale di raccolta differenziata**, del **rifiuto pro capite a smaltimento** e del **rifiuto effettivamente avviato a recupero**. Nel 2018, per il bacino AIMAG i risultati ottenuti sono già d'eccellenza, con una raccolta differenziata quasi al 90% e 56 kg pro capite di rifiuto a smaltimento. Nei prossimi anni si lavorerà soprattutto al miglioramento delle qualità delle frazioni differenziate raccolte, con un programma che prevede il passaggio dall'attuale sistema porta a porta ad un sistema integrale che andrà a comprendere anche la raccolta domiciliare di plastica, vetro, metalli. Questo intervento potrà portare ad un peggioramento dell'indicatore assoluto di percentuale di raccolta differenziata (in diminuzione dall'88,5% all'84%), poiché le impurità oggi presenti nei cassonetti stradali – soprattutto della plastica – verranno verosimilmente eliminate dal computo delle raccolte differenziate, aumentando le quantità a smaltimento (indicatore dei rifiuti a smaltimento pro capite che potrà aumentare dai 56 kg del 2018 a non oltre gli 80 kg).

Parallelamente, aumenteranno le quantità di rifiuti raccolti in modo differenziato avviate all'effettivo recupero, con un indicatore che aumenta di qualche punto percentuale.

AIMAG prevede un costante monitoraggio degli standard di qualità di accesso a sportelli clienti a call center: a fronte della sempre maggiore complessità di servizi e attività che generano un aumento dei contatti, l'obiettivo è comunque quello di **migliorare ulteriormente i tempi di attesa**, per una maggiore soddisfazione dei clienti. Questo obiettivo si vuole raggiungere sia con l'aumento, se necessario, delle risorse impiegate che tramite l'ampliamento dei servizi digitali offerti.

Il Piano prevede inoltre di investire importanti risorse economiche sia per **aumentare la qualità del lavoro**, sia per **aumentare la formazione del personale**.

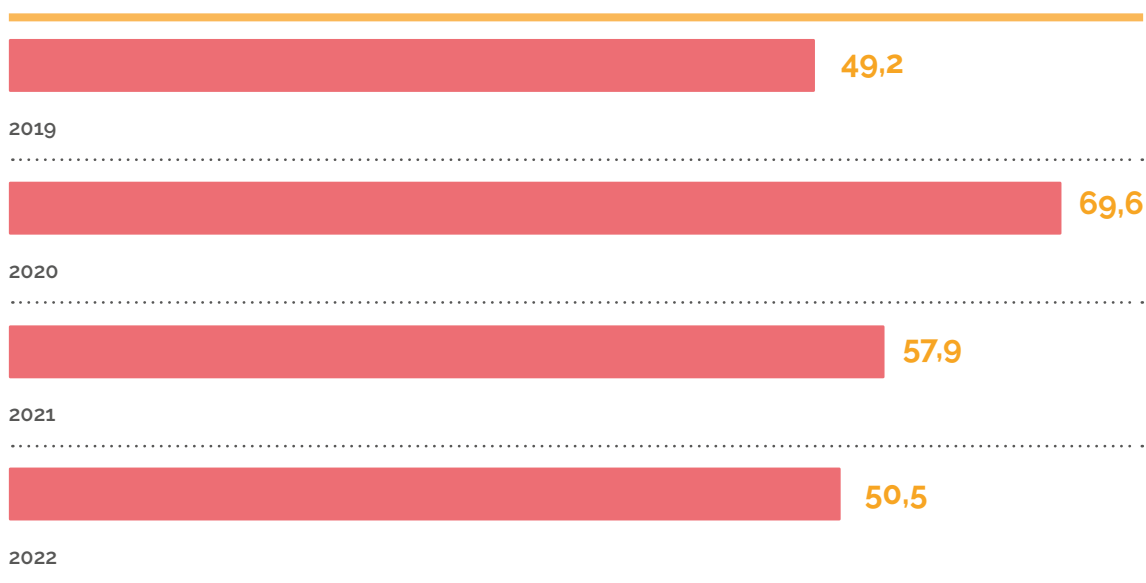
Attenzione particolare viene dedicata al tema della **sicurezza sul lavoro**, con l'obiettivo di migliorare gli indici infortunistici, grazie a una formazione mirata ed a progetti specifici sulle attività più a rischio.

Gli investimenti

L'obiettivo economico del Gruppo per il quadriennio prevede una crescita significativa (con la previsione di EBITDA a 76 milioni di euro nel 2022) con un'attenzione particolare al mantenimento dei parametri di equilibrio e solidità finanziaria, in modo tale che il basso indebitamento consenta di continuare le politiche di sviluppo del Gruppo ma anche di cogliere eventuali opportunità offerte dal mercato.

Gli investimenti del Gruppo previsti nell'arco del Piano sono di oltre 230 milioni di euro complessivi, di cui 76 milioni le risorse per gli investimenti nel settore idrico, che comprendono il rinnovo della rete acquedottistica, la tutela dei campi pozzi, la manutenzione straordinaria della rete fognaria, il mantenimento in efficienza della depurazione, l'installazione massiva di oltre 65.000 contatori per la telelettura.

GLI INVESTIMENTI PREVISTI DAL PIANO



Gli interventi sulla **rete acquedottistica** sono finalizzati alla riduzione delle perdite di rete e all'ammmodernamento delle infrastrutture. Una delle opere principali è il completamento della nuova condotta DN 700 che sostituisce l'adduttrice più obsoleta del DN 350 che dal campo pozzi di Fontana alimenta la città di Carpi e l'anello cittadino di adduzione; a seguire si procederà con il rinnovo dell'ossatura portante del sistema di adduzione alimentato dal campo pozzi di Cognento.

Nel settore **depurazione** spiccano i progetti per la realizzazione dei nuovi depuratori di San Felice e Poggio Rusco. Nel settore idrico l'obiettivo sarà quello di migliorare l'indicatore delle perdite idriche (al 25% a fine piano).

Per il settore **ambiente** – raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti – sono previsti investimenti per oltre 53 milioni di euro, di cui 5 milioni finalizzati al perfezionamento della raccolta domiciliare e all'ammmodernamento di mezzi, attrezzature e sistemi di accoglienza dei centri di raccolta. Per il settore degli **impianti**, l'investimento più importante, con oltre 26 milioni, riguarda la realizzazione del terzo digestore anaerobico per la produzione di **biometano** destinato all'autotrazione nel sito impiantistico di Fossoli. Previsti inoltre investimenti significativi agli impianti di compostaggio di Fossoli e di Massa Finalese. Per la **raccolta differenziata** si prevede l'84% nel 2022, con una percentuale di effettivo avvio

al recupero del 74%; con rifiuti a smaltimento che si attestano a circa 80 kg/abitante/anno.

Per quanto riguarda il settore della **produzione di energia** si prevedono investimenti per 40 milioni: alcuni sono finalizzati, in accordo con le amministrazioni locali, all'efficientamento energetico per immobili pubblici e privati, alle politiche di «transizione energetica» e di «decarbonizzazione», agli stoccaggi elettrici e alla mobilità elettrica. Oltre 10 milioni sono dedicati alla realizzazione di impianti fotovoltaico, di cui il progetto più significativo è l'impianto fotovoltaico sulla discarica esaurita di San Marino. Altre importanti risorse saranno investite in progetti per riqualificazione ed efficientamento energetico, quali il progetto **Qualicasa** nato in collaborazione con CNA Modena. Significative le risorse per l'implementazione del servizio di teleriscaldamento, con l'utilizzo di fonti rinnovabili e l'acquisizione di piccoli impianti idroelettrici.

Sono 34 milioni le risorse che verranno destinate agli investimenti dopo l'aggiudicazione della gara per la **distribuzione del gas** per l'Ambito Modena 1 e per il mantenimento e la sicurezza degli impianti e delle reti in gestione, per la realizzazione di un nuovo tratto di rete Finale-Mirandola-San Felice e per l'installazione dei dispositivi di telelettura.

Per il settore della **vendita energia** gli investimenti sono di oltre 16 milioni di euro, per lo più destinati all'acquisizione di nuovi clienti con l'acquisto di quote di clienti e di altre società di vendita.

E sono infine 7 milioni gli investimenti nel triennio per l'**innovazione tecnologica** dei sistemi informativi, degli automezzi e delle attrezzature aziendali che consentiranno di gestire servizi ed attività con mezzi e strumentazioni all'avanguardia.

Il Gruppo passerà nel quadriennio da 523 a 535 persone impiegate creando **nuova occupazione**. La formazione svolgerà un importante ruolo a supporto dei processi aziendali e della sicurezza sul lavoro. Il Gruppo lavora inoltre per continuare a garantire e migliorare gli elevati standard di qualità commerciale quali i tempi di attesa, regolarità della fatturazione.

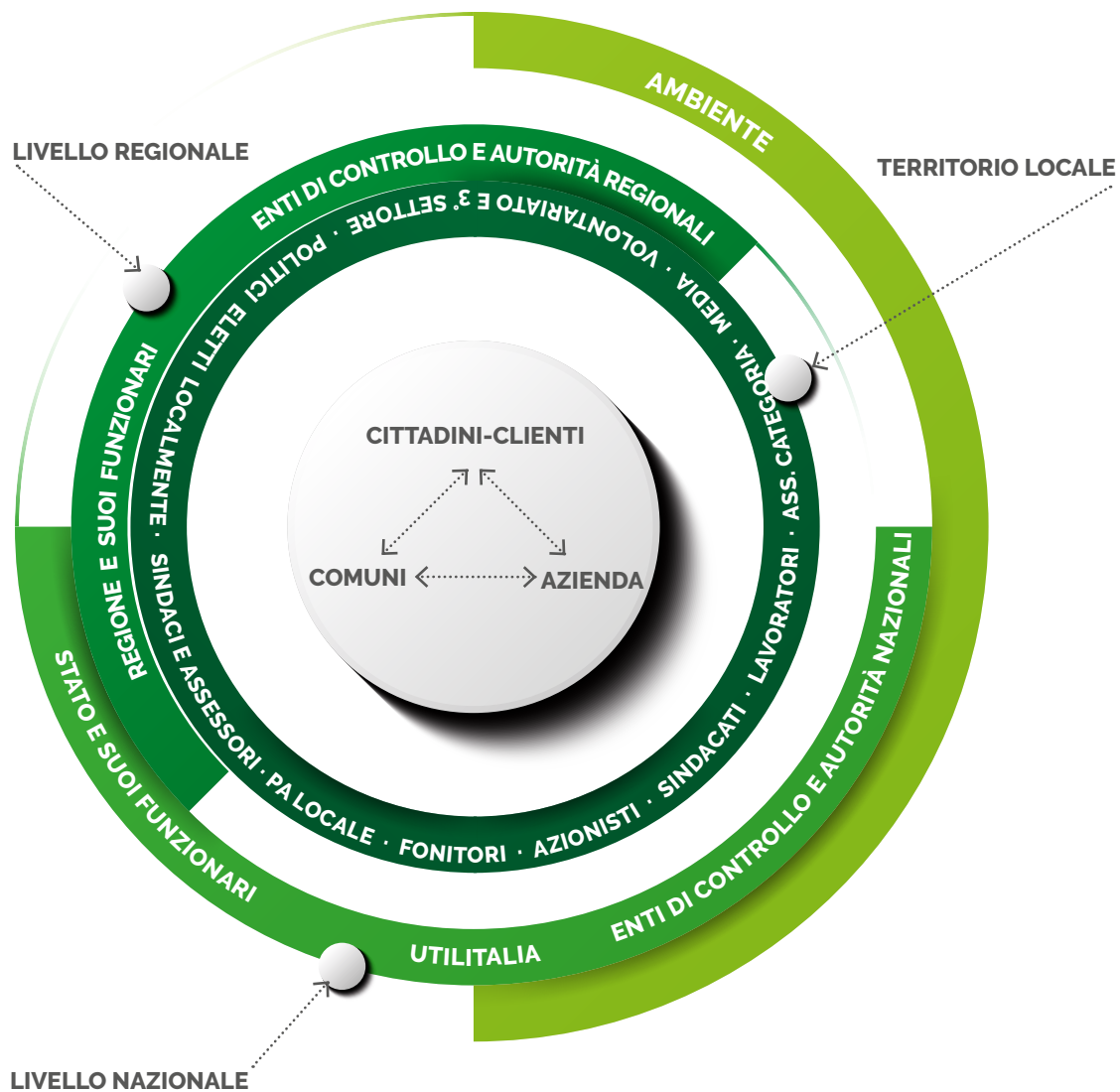
Numerose le iniziative collegate: saranno oltre 6000 i ragazzi che ogni anno parteciperanno ai percorsi di educazione ambientale nelle scuole e sui nostri impianti.



tre

Stakeholder
e analisi
Materialità

Gli stakeholder



Gli stakeholder sono rappresentati da individui, gruppi e istituzioni il cui apporto risulta necessario per la realizzazione della mission aziendale e/o i cui interessi sono influenzati direttamente o indirettamente dalle attività dell'azienda stessa. Il Gruppo AIMAG considera i propri stakeholder un elemento fondamentale nello svolgimento della propria attività.

AIMAG, in quanto Società a maggioranza pubblica che si occupa di pubblici servizi, è in rapporto e scambio con una pluralità di stakeholder, che a loro volta interagiscono e si influenzano vicendevolmente. Si concretizza quindi una fitta rete di relazioni tra i portatori d'interesse.

Il “cuore” di questo sistema di relazioni – in ragione della natura stessa dell'azienda e della sua dimensione territoriale – risiede nel rapporto tra azienda, cittadini e Comuni: 3 gruppi di stakeholder, con più ruoli, interconnessi a vicenda, che dialogano costantemente.

In primo luogo i cittadini, che sono fruitori quotidiani dei servizi che AIMAG eroga sul territorio e anche dei canali di contatto che l'azienda mette a disposizione (sportelli, call center, etc.), per un dialogo ed un confronto continuo. Gli stessi dipendenti del Gruppo – in una percentuale elevata - risiedono nel territorio gestito e quindi, in quanto cittadini, sono anche fruitori dei servizi che, con il proprio lavoro contribuiscono a realizzare.

Le amministrazioni comunali, poi, hanno molteplici ruoli: da un lato i Sindaci sono, attraverso il controllo azionario, i decisori delle linee strategiche del Gruppo; ma sono anche i rappresentanti del territorio in cui l'azienda gestisce l'operatività dei propri servizi, generando valore e distribuendo risorse sotto forma di dividendi a vantaggio della comunità. Le amministrazioni comunali sono inoltre gli interlocutori privilegiati (sia le strutture tecniche che quelle amministrative e politiche) con cui condividere nuovi progetti, nuovi servizi che poi l'azienda andrà a realizzare per accrescere il valore ambientale e sociale del territorio. Le amministrazioni svolgono, infine, anche un ruolo di controllo sui servizi e sulle performances erogate dall'azienda.

Tenendo in considerazione la complessità del quadro, nella tabella successiva, vengono riassunte le principali attività, con relative frequenze, di coinvolgimento dei portatori d'interesse.

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
MODALITÀ/ STRUMENTO DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	STAKEHOLDER PREVALENTEMENTE COINVOLTI	FREQUENZA DI COINVOLGIMENTO
Bilancio di sostenibilità	Tutti	Annuale
Bilancio economico	Tutti	Annuale
Piano industriale	Personale, comunità locale, azionisti, fornitori, finanziatori	Annuale
Report trimestrale	Azionisti	Trimestrale
Focus Group aziendali	Personale	Annuale (almeno)
Indagini di Customer Satisfaction	Clienti	Annuale (almeno)
Comunicazioni sui servizi erogati	Clienti, comunità locale, pubblica amministrazione	Ogni volta necessario
Condivisione dei processi decisionali sui servizi di pubblica utilità	Pubblica amministrazione locale	Ogni volta necessario
Comunicazioni di carattere commerciale per le attività di vendita	Clienti	A seguito di nuove offerte
Comitati Istitori	Azionisti (Soci correlati)	Trimestrale (almeno)
Rivista AIMAG notizie	Tutti	Quadrimestrale
Seminari e conferenze sui servizi di pubblica utilità	Tutti	Annuale (almeno)
Educazione ambientale	Comunità locale	Continuativa durante l'anno

La definizione di materialità

Ai fini della definizione del contenuto del reporting di sostenibilità i GRI Standards, i criteri di rendicontazione adottati, richiedono la individuazione delle tematiche rilevanti, in relazione all'attività svolta ed ai suoi impatti. I temi rilevanti possono includere, unitamente ai 46 aspetti elencati da GRI per le dimensioni economiche, ambientale e sociali della sostenibilità ("Specific Topics") anche eventuali ulteriori tematiche specifiche.

AIMAG ha definito che i temi strettamente connessi alle proprie attività^a siano da considerarsi sempre materiali, in quanto appartenenti alla sfera del business e, come tali, oggetto di rendicontazione quale parte integrante dell'informativa generale.

Il principio di materialità enuncia che "il report dovrebbe comprendere tutti quegli aspetti (temi) che riflettono gli impatti significativi dell'organizzazione in campo economico, sociale, ambientale o influenzano significativamente le valutazioni e le decisioni degli stakeholder."

In sede di analisi di materialità, quindi, bisogna tenere in considerazione sia quanto un determinato tema è importante per le attività che AIMAG svolge (il "punto di vista" aziendale), sia quanto quel tema può essere percepito come importante dagli stakeholder.

Per definire quali aspetti siano da considerarsi materiali, l'Ufficio Comunicazione e Sostenibilità di AIMAG ha quindi sottoposto ad un'indagine valutativa sia il management aziendale che gli stakeholder "chiave": i Sindaci dei Comuni Soci (shareholder), i quadri e direttivi aziendali (stakeholder interni), i Media locali, le associazioni di categoria, i centri d'educazione ambientale, i sindacati. L'indagine è stata effettuata tramite un questionario che elencava tutti gli aspetti potenzialmente rilevanti, spiegando brevemente l'argomento trattato, e chiedendo di effettuare una valutazione di importanza per ogni singolo tema, attribuendo un punteggio da 1 a 10. Sulla base delle indicazioni contenute nei GRI Standards si è ritenuto di considerare materiali tutti quegli aspetti per cui la valutazione numerica del management o degli stakeholder fosse uguale o maggiore di 8, o per cui la somma della valutazione numerica del management e degli stakeholder fosse uguale o maggiore di 12.

Elenco e perimetro degli aspetti materiali

Definite le tematiche materiali, si è proceduto ad un loro raggruppamento per "macro aree". Nella tabella di seguito vengono riportate le macro tematiche e poste in relazione con:

- le ragioni per le quali i temi sono ritenuti materiali
- gli ambiti di riferimento (temi) previsti dal D.Lgs 254/2016 ai fini della Dichiarazione Non Finanziaria
- riferimenti agli indicatori GRI Standards
- il perimetro degli impatti del tema materiale

L'elenco degli indicatori di performance (per gli aspetti materiali) con la loro localizzazione nel bilancio è disponibile da pag 148.

MACRO TEMATICHE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	INDICATORI SPECIFICI GRI	PERCHÉ (LE RAGIONI)	TEMI DI RIFERIMENTO, D.LGS 254/2016	PERIMETRO/IMPATTO
Energia consumata ed emissioni	302-1 302-2 305-1 305-2 305-3 305-6 305-7	Il Gruppo AIMAG consuma fonti energetiche primarie e secondarie per lo svolgimento delle attività. Il consumo di fonti fossili è intorno al 25% del totale delle risorse consumate.	Ambientale	Interno: GRUPPO esterno: fornitori
Consumo idrico, acque di scarico e rifiuti	303-1 303-2 303-3 306-2 306-3	Il Gruppo AIMAG non è direttamente un grande consumatore d'acqua o produttore di rifiuti; la quasi totalità dell'acqua gestita viene utilizzata dai clienti, similmente al rifiuto, che viene prodotto dai cittadini e dalle imprese del territorio. In ogni modo, data la particolare sensibilità ambientale che caratterizza AIMAG, la gestione della risorsa idrica e dei rifiuti, prodotti direttamente con le proprie attività, risulta una tematica rilevante.	Ambientale	Interno: GRUPPO
Rispetto di leggi, regolamenti e della condotta commerciale	206-1 307-1 419-1	La compliance normativa è condizione strutturale ed essenziale per l'esercizio delle attività di AIMAG. Per il Gruppo AIMAG è fondamentale operare nella piena legalità e nel rispetto di quanto viene previsto dall'Autorità e dagli enti di controllo.	Sociale	Interno: GRUPPO Esterno: condotta commerciale, pubblica amministrazione, enti controllo
Politiche risorse umane	401-1 401-3 404-1 405-1	Il Capitale Umano rappresenta una risorsa fondamentale per il Gruppo AIMAG. IL Gruppo intende garantire, ai propri lavoratori e collaboratori, una formazione adeguata, un ambiente di lavoro esente dalle discriminazioni e la possibilità di crescere a livello professionale.	Personale / Rispetto Diritti umani	Interno: GRUPPO
Sicurezza e salute dei lavoratori	403-2	Per il Gruppo AIMAG, la sicurezza dell'ambiente lavorativo e la salute dei propri lavoratori rappresentano una priorità, in quanto condizioni necessarie per lo svolgimento delle proprie attività.	Personale	Interno: GRUPPO
Salute e sicurezza dei clienti	416-1 416-2	Per il Gruppo AIMAG, la sicurezza dei propri clienti è condizioni intrinseca e strettamente connessa all'erogazione dei servizi gestiti (servizio idrico integrato, raccolta rifiuti, distribuzione del gas)	Sociale / Ambientale	Interno: GRUPPO Esterno: clienti e comunità locale

MACRO TEMATICHE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	INDICATORI SPECIFICI GRI	PERCHÉ (LE RAGIONI)	TEMI DI RIFERIMENTO, D.LGS 254/2016	PERIMETRO/ IMPATTO
Valore economico generato e ricadute sul territorio	201-1 201-4 202-1 202-2 203-1 203-2	La creazione e distribuzione di valore è fondamentale per il Gruppo, sia per la sostenibilità economica delle proprie attività che per le ricadute positive su territorio e stakeholder.	Sociale	Interno: GRUPPO Esterno: comunità locale, azionisti, fornitori
Rapporto con i fornitori	204-1 308-1 414-1	La gestione responsabile e il monitoraggio della catena di fornitura sono aspetti essenziali per l'esercizio delle attività del Gruppo.	Sociale / Lotta contro la Corruzione attiva e passiva / Ambientale	Interno: GRUPPO Esterno: fornitori
Condotta etica business	205-1 205-2 205-3	La condotta etica del business è condizione strutturale ed essenziale per l'esercizio delle attività di AIMAG.	Lotta contro la Corruzione attiva e passiva	Interno: GRUPPO Esterno: fornitori, comunità locale, PA
Comunicazione e relazioni con i clienti e la comunità	413-1 Informativa generale	Il Gruppo AIMAG – nello svolgimento sia dei servizi di pubblica utilità che di quelli a mercato – considera prioritario curare la relazione con i propri clienti. La scelta del Gruppo è quindi quella di porre i clienti al centro: in tale ottica, la soddisfazione del cliente diventa una metrica rilevante e ineludibile per valutare la qualità complessiva di un servizio erogato. Inoltre, data la gestione in prevalenza locale dei servizi, il rapporto cliente-azienda è relazione di primaria importanza per l'espressione di quella territorialità che così fortemente ci caratterizza.	Sociale	Interno: GRUPPO Esterno: clienti e territorio
Qualità ed efficienza nella gestione dei servizi	Informativa generale	Erogare servizi efficienti e di qualità è una priorità strategica per ragioni economiche, sociali, ambientali e reputazionali.	Sociale / Ambientale	Interno: GRUPPO Esterno: clienti

quattro

Le attività svolte

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SERVIZI AMBIENTALI, RECUPERO E SMALTIMENTO RIFIUTI

LA DISTRIBUZIONE DEL GAS

VENDITA GAS ED ENERGIA ELETTRICA

PRODUZIONE ENERGIA E PUBBLICA ILLUMINAZIONE









Servizio idrico integrato

AIMAG SpA si occupa del servizio idrico integrato per 21 Comuni fra la Bassa modenese e l'Oltrepò mantovano, per un totale di 213 mila abitanti e 69.200 utenti.

Il servizio idrico integrato è soggetto a regolazione normativa – tramite ARERA², ATERSIR³ per l'Emilia Romagna, e l'Azienda Speciale Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova – e consiste nella gestione dell'acquedotto, della rete fognaria e della depurazione delle acque reflue.

Tutti i Comuni nei territori dei quali AIMAG gestisce il servizio sono anche Soci azionisti.

NUMERI CHIAVE SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

						
	Abitanti residenti	Acqua immessa in rete (Mln m ³)	Acqua venduta (Mln m ³)	Perdite reali rete	Analisi effettuate sull'acqua	Copertura servizio depurazione
2016	212.183	22,1	15,1	25,90%	69.113	83,6%
2017	212.446	22,1	15,2	25,90%	69.999	83,6%
2018	213.069	21,5	15	24,94%	68.817	83,6%
differenza 2018/17	+623	-0,6	-0,2	-0,96%	-1.182	-

Confrontando il 2018 con il 2017, non si rilevano differenze sostanziali: le perdite della rete idrica sono calate di quasi un punto percentuale, grazie agli investimenti sull'attività di rinnovo di tratti di rete e d'allacciamenti. L'acqua distribuita cala di un 3% rispetto al 2017, prevalentemente per una minore richiesta di acqua nel periodo estivo, più mite nel 2018.

L'acquedotto > Tab. 2

L'ACQUEDOTTO			
	2018	2017	DIFFERENZA
Lunghezza rete idrica (km)	2.127	2.124	+3
Acqua totale immessa in rete (m ³)	21.552.948	22.123.250	-570.302
Acqua venduta ATERSIR (m ³)	13.387.363	13.565.184	-177.821
Acqua venduta AATO MN (m ³)	1.582.586	1.591.568	-8.982
Acqua venduta totale (m ³)	14.969.949	15.156.752	-186.803
Indice lineare delle perdite (m ³ /m/anno)	2,528	2,7	-0,172
Perdite reali reti idriche	24,94%	25,90%	-0,96%

Tutta l'acqua erogata ai cittadini viene prelevata da 4 campi pozzi: 3 in provincia di Modena (Cognento, Campogalliano, Fontana di Rubiera) e uno in provincia di Mantova (Revere). Le falde acquifere dei pozzi modenesi sono alimentate dalle conoidi dei fiumi Secchia e Panaro, mentre la falda di Revere è ricaricata con l'acqua che permea dal vicino fiume Po. L'acqua proveniente dai pozzi modenesi rispetta tutti i parametri di potabilità previsti dalla legge e l'unico trattamento che viene effettuato è l'aggiunta di biossido di cloro in quantità minima: una misura necessaria per garantire con sicurezza che l'acqua non cambi dal punto di vista microbiologico nel suo cammino fino alle abitazioni. Al contrario, l'acqua sollevata dai pozzi in provincia di Mantova viene sottoposta ad un trattamento di potabilizzazione per garantire il rispetto dei parametri di legge.

AIMAG gestisce una rete acquedottistica lunga 2.127 km, costituita da materiali quali ghisa, cemento-amianto, materiale plastico. L'acqua viene spinta tramite pompe elettriche in adduttrici a cui sono collegati gli acquedotti cittadini. Nella rete possono essere presenti torri piezometriche, serbatoi rialzati che assolvono due funzioni: accumulare acqua di riserva e favorire il mantenimento della pressione nelle tubature domestiche, in base al principio dei vasi comunicanti. Lungo la rete sono in essere numerosi punti di prelievo per consentire le analisi dell'acqua potabile.

Nel 2018 sono stati immessi in rete 21,5 Milioni di metri cubi di acqua potabile, con un 24,94% di perdite idriche, una percentuale sensibilmente più bassa rispetto al 2017, a confronto di una media nazionale del 38,2% (Fonte Utilitalia 2017).

Fognatura e depurazione > Tab. 3 / 4

L'acqua di scarico, prodotta dai cittadini e dalle attività del territorio, viene convogliata dalla rete fognaria agli impianti di depurazione, dove è sottoposta a trattamenti di riduzione del carico di inquinanti. Per la conformazione pianeggiante del nostro territorio, sono necessari 210 impianti di sollevamento lungo la rete che innalzano l'acqua di scarico tramite motori elettrici, conferendo pendenza alla condotta, per farla quindi scorrere nella direzione desiderata.

La rete fognaria di AIMAG è lunga 1.136 km e garantisce una copertura del servizio di fognatura e depurazione intorno all'84%.

PRINCIPALI VALORI DELLA DEPURAZIONE				
	2018		2017	
	%	VALORE	%	VALORE
Portata totale trattata (m ³)		23.667.663		20.443.114
COD abbattuto (kg)	90,33%	6.949.819	88,20%	6.101.134
BOD abbattuto (kg)	91,42%	2.344.839	89,80%	1.606.717
Azoto ammoniacale abbattuto (kg)	87,00%	588.681	85,10%	532.260
Fosforo (P tot) abbattuto (kg)	56,56%	69.541	54,10%	68.234
MST solidi in sospensione abbattuti (kg)	88,58%	2.467.563	87,60%	2.302.301

L'acqua proveniente dalle fogne è caratterizzata da un'elevata presenza di composti organici e inorganici: la depurazione consiste essenzialmente nell'abbattimento di questi inquinanti, per rendere possibile la restituzione alla natura della risorsa idrica. Il procedimento di depurazione è necessario anche per quei rifiuti liquidi speciali provenienti da particolari attività (non scaricabili quindi in fogna).

AIMAG gestisce 24 impianti di depurazione, prevalentemente di dimensioni medio-piccole; uno dei più rilevanti è quello di Carpi, che raccoglie e tratta le acque di scarico civili ed industriali dei comuni di Carpi, Correggio, Campogalliano e Soliera. Oltre alla significativa capacità di trattamento (200.000 AE o "abitanti equivalenti"), questo impianto si differenzia dagli altri anche qualitativamente, per l'esistenza di un digestore anaerobico che produce biogas dai fanghi di supero e per la presenza di sezioni per il trattamento dei rifiuti liquidi speciali e di specifici trattamenti terziari per l'acqua che alimenta l'acquedotto industriale. Tramite il processo depurativo vengono smaltiti anche i rifiuti liquidi speciali, presso le sezioni di trattamento D08 e D09. I rifiuti liquidi trattati presso la sezione D09 (sezione chimico-fisica) – dove si garantisce prevalentemente l'abbattimento dei metalli pesanti – sono rappresentati per lo più da percolati di discarica; nella sezione D08 (trattamento biologico), a seguito di specifici pretrattamenti, vengono inviati prevalentemente spurghi di fosse settiche, percolati di compostaggio e i rifiuti provenienti da aziende agroalimentari. Una volta trattati nelle apposite sezioni, i reflui, considerati rifiuti speciali, vengono immessi nel normale processo depurativo a livello della fase di grigliatura.

Nel corso del 2018 nella sezione di trattamento D09 sono state complessivamente trattate 33.277 tonnellate di rifiuti (28.800 nel 2017) a fronte delle 52.600 t/anno attualmente autorizzate. Nella sezione di trattamento D08 sono state complessivamente trattate 100.609 tonnellate di rifiuti liquidi (77.900 nel 2017). Tale sezione è attualmente autorizzata al trattamento di 120.000 t/anno di rifiuti. Le ispezioni e i controlli effettuati periodicamente dagli Enti preposti si sono conclusi con esito positivo, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di conformità.

I controlli sull'acqua >Tab. 5 / 6 / 7



Acqua potabile

1.351
Campioni

23.379
Analisi



Acque reflue

9.605
Campioni

45.438
Analisi

La normativa nazionale del settore idrico, in particolare il Decreto Legislativo 31/01, stabilisce il numero di controlli ed i parametri da rispettare per erogare acqua di qualità destinata al consumo umano. Per garantire questi valori, AIMAG si avvale del laboratorio di analisi chimiche e microbiologiche che si trova presso la sede del depuratore a San Marino di Carpi. Il processo di analisi è certificato dalla norma UNI EN ISO 9001:2015

Ogni settimana vengono effettuati controlli chimici e microbiologici per verificare la potabilità prelevando campioni, a rotazione, da tutti i pozzi di captazione, nei punti di prelievo identificati negli impianti di disinfezione, nelle reti di adduzione e di distribuzione. I punti di prelievo sono stati circa 200, solo nella rete idrica. Parallelamente a quanto fa AIMAG, anche le autorità sanitarie (AUSL) effettuano autonomamente controlli sull'acqua potabile sia a livello di rete che in fase di captazione. I dati delle analisi dell'acqua potabile sono disponibili on-line sul sito www.aimag.it; nel 2018 non è stata emessa alcuna ordinanza di non potabilità.

Il laboratorio AIMAG svolge anche un monitoraggio costante delle acque reflue (le acque fognarie che vengono convogliate ai depuratori). Il processo di depurazione viene controllato nelle sue varie fasi per verificare che le acque trattate, che confluiscano in canali e fiumi, rispettino la conformità dei parametri di legge. Il laboratorio, inoltre, effettua controlli anche sui rifiuti liquidi speciali.

L'acquedotto industriale di Carpi

Presso il depuratore di Carpi è stato realizzato l'acquedotto industriale che riutilizza una parte delle acque depurate, con l'obiettivo di valorizzare la risorsa idrica attraverso un risparmio d'acqua potabile. L'impianto si colloca nel particolare contesto produttivo carpigiano, da sempre legato all'industria tessile che necessita di volumi rilevanti di acqua per le attività di stampa, fissaggio tessuti, candeggio, lavanderia e tintoria. Oltre al minor consumo di risorsa idrica potabile, l'acquedotto industriale consente anche un risparmio di costi per le aziende: l'acqua dell'acquedotto industriale è, infatti, a tariffa agevolata.

A livello pratico, una parte dell'acqua depurata viene prelevata e affinata con una nuova filtrazione, cui segue la miscelazione con l'ozono prodotto dal reattore di ossidazione: è questo il cuore del processo che consente l'abbattimento, pressoché completo, del colore e dei tensioattivi. Il passo successivo è la clorazione, per evitare la ripresa dell'attività batterica, e la successiva raccolta nella speciale vasca di accumulo, da cui l'acqua verrà pompata in rete, pronta per il riutilizzo industriale. Caratteristica di questa acqua è una qualità molto superiore agli standard previsti per la depurazione, che la rende adatta non solo per le lavorazioni delle tintorie, ma anche per lavaggi, antincendio, raffreddamento, produzione di vapore e in genere per tutti gli usi industriali che non richiedono acqua potabile. Nel 2018, tramite l'acquedotto industriale, sono stati recuperati e riutilizzati 146.333 m³ di acqua depurata, contro i 161.114 m³ del 2017.

Tutela della salute dei cittadini

In tutta la filiera del servizio sono previsti controlli della qualità dei processi e tra questi principalmente la qualità dell'acqua erogata, la consistenza delle infrastrutture ed il loro rapporto con il contesto urbano, l'adeguatezza dei sistemi di allontanamento delle acque reflue e piovane, il contenimento delle emissioni odorigene dai sistemi di trattamento dei reflui e la giusta corrispondenza dei requisiti di compatibilità ambientale da parte delle acque reflue depurate.

Il controllo analitico rappresenta di fatto l'elemento di maggior rilievo che identifica l'azione di tutela per la salute pubblica e l'ambiente.

Il sistema di controllo analitico si articola puntualmente ed efficacemente attraverso l'applicazione di protocolli di controllo estesi sul territorio in relazione alla matrice di interesse: falde sotterranee, accumuli, adduttrici, distribuzione, allacci, condotte fognarie, scarichi utenze produttive, impianti di depurazione, rifiuti.







La tutela della salute dei cittadini passa anche attraverso la possibilità di erogare un servizio con mezzi di emergenza sostitutivi di quelli classici. In tal senso AIMAG si è dotata di un sistema di insacchettamento dell'acqua potabile che permette di poter garantire la continuità del servizio, ancorché in modo emergenziale, provvisorio e circoscritto, nei casi di sospensione momentanea dell'erogazione per manutenzioni sulla rete. Anche la dotazione di sistema di allarme e controllo antintrusione presso centrali, campi pozzi e depuratori rappresentano un elemento di tutela verso i cittadini, un modo per contenere eventuali azioni dolose rivolte al danneggiamento della salute dei cittadini o della qualità ambientale. La dotazione di un "Piano della Sicurezza delle Acque" (WSP - Water Safety Plan) rappresenterà un elemento di presidio per i processi di controllo in merito alla continuità del servizio e della tutela della salute dei cittadini; nel piano saranno definiti tutti gli elementi necessari a monitorare eventuali casualità di peggioramento della qualità del servizio.

Servizi ambientali, recupero e smaltimento rifiuti

Il Gruppo AIMAG gestisce il ciclo integrato dei rifiuti, che si articola in due fasi distinte: la raccolta e trasporto e il trattamento presso gli impianti autorizzati.

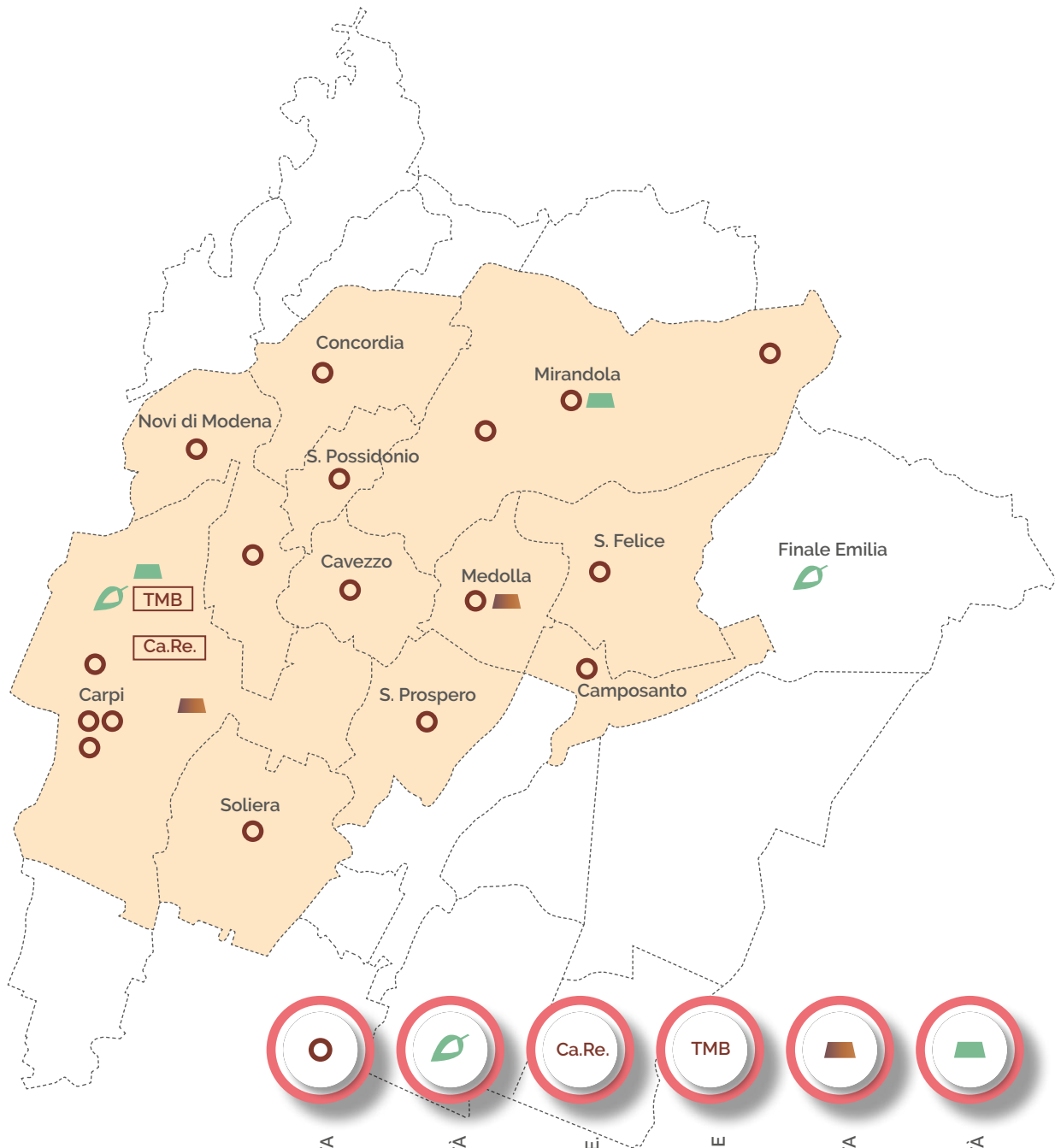
La raccolta del rifiuto viene svolta in 11 Comuni e sottoposto a regolazione, tramite ATERSIR; è la capogruppo AIMAG SpA ad effettuare questo servizio insieme al Socio correlato Rieco SpA. Una politica aziendale da sempre attenta al territorio ed alle tematiche ambientali, ha fatto sì che negli anni venisse investito molto nella gestione del servizio di igiene ambientale e nella sensibilizzazione dei cittadini, permettendo di raggiungere risultati importanti quali il raggiungimento dell'88,5% di raccolta differenziata. Il rifiuto è recuperato e smaltito sia tramite i Consorzi autorizzati che presso gli impianti del Gruppo, concentrati negli stessi Comuni dove si effettua la raccolta. Le società coinvolte in queste attività sono sia AIMAG SpA che Ca.Re. Srl.

NUMERI CHIAVE SERVIZI AMBIENTALI

						
	Abitanti residenti	Rifiuto raccolto (ton)	Raccolta differenziata	Indifferenziato pro capite raccolto (kg)	Capacità trattamento impianti (ton/anno)	Compost prodotto (ton)
2016	165.628	90.968	74,2%	142	278.250	230.815
2017	165.505	79.784	81,7%	88	278.250	29.179
2018	166.213	82.416	88,5%	56	282.500	28.088
differenza 2018/17	+708	+2.632	+6,8%	-32	+4.750	-1.091

Rispetto al 2017, si evidenzia un significativo aumento della raccolta differenziata (+6,8%) – con conseguente diminuzione del rifiuto indifferenziato a smaltimento – dovuto all'introduzione della raccolta porta a porta con tariffa puntuale in tutti i Comuni del bacino AIMAG. Aumenta di 2.600 tonnellate anche il rifiuto totale, sia per la raccolta straordinaria di 1.400 tonnellate di macerie rimaste dal terremoto, che per un aumento quantitativo delle frazioni di raccolta differenziata.

La capacità totale di trattamento degli impianti rifiuti, grazie all'ampliamento del compostaggio di Massa Finalese, aumenta di 4.750 tonnellate/anno, nonostante l'uscita dal perimetro consolidato di Tred Carpi.



CENTRO DI RACCOLTA

COMPOSTAGGIO-LINEA QUALITÀ

IMPIANTO CA.RE.

LINEA SELEZIONE

DISCARICA CAPACITÀ ESAURITA

DISCARICA IN ATTIVITÀ

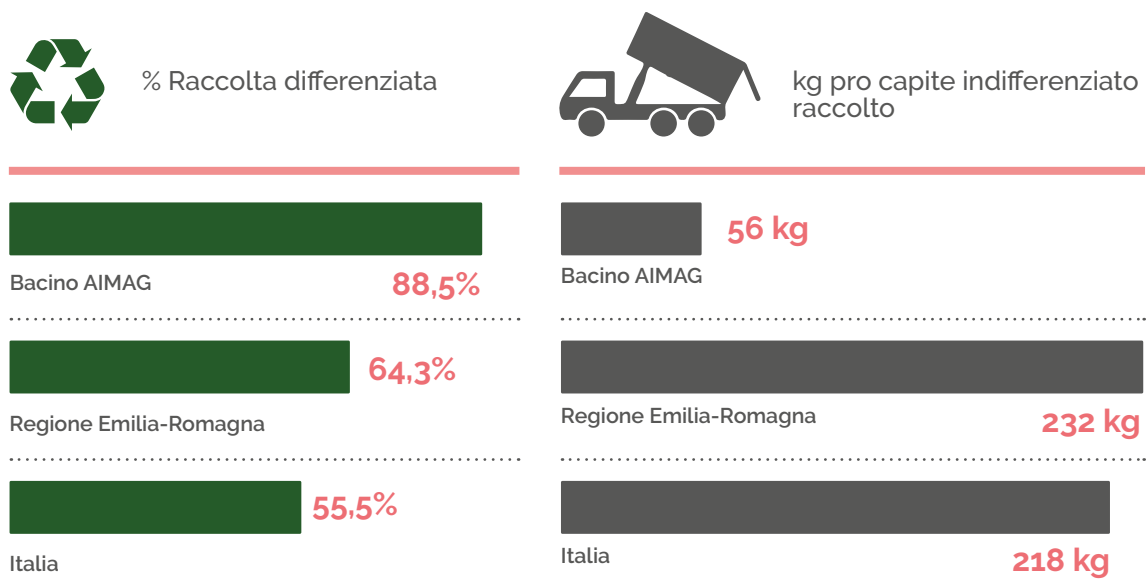
La raccolta del rifiuto >Tab. 8 / 9 / 10 / 11 / 12

Il servizio di igiene ambientale viene svolto nei Comuni di Camposanto, Carpi, Cavezzo, Concordia, Medolla, Mirandola, Novi di Modena, San Felice s/P, San Possidonio s/S, San Prospero, Soliera.

Storicamente l'attività di raccolta è stata svolta secondo 2 modelli: il modello tradizionale a cassonetto (modello 1) e il porta a porta (modello 2). A partire dal 2014, AIMAG ha avviato un percorso per la conversione di tutte le utenze servite alla modalità di raccolta porta a porta a tariffa puntuale (modello TP). Questo percorso è giunto a compimento a fine 2017, con l'estensione del modello a tariffa puntuale in tutti i Comuni.

Oltre la raccolta domiciliare, sul territorio sono dislocati i Centri di Raccolta (ex stazioni ecologiche attrezzate), importanti infrastrutture che completano l'offerta di servizio al cittadino per il conferimento differenziato di tutte le tipologie di rifiuti. AIMAG gestisce 17 Centri di Raccolta che sono stati utilizzati, nel 2018, da quasi 31 mila cittadini.

Sono inoltre attivi servizi quali il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti e dei rifiuti contenenti amianto, lo spazzamento ed il lavaggio stradale.

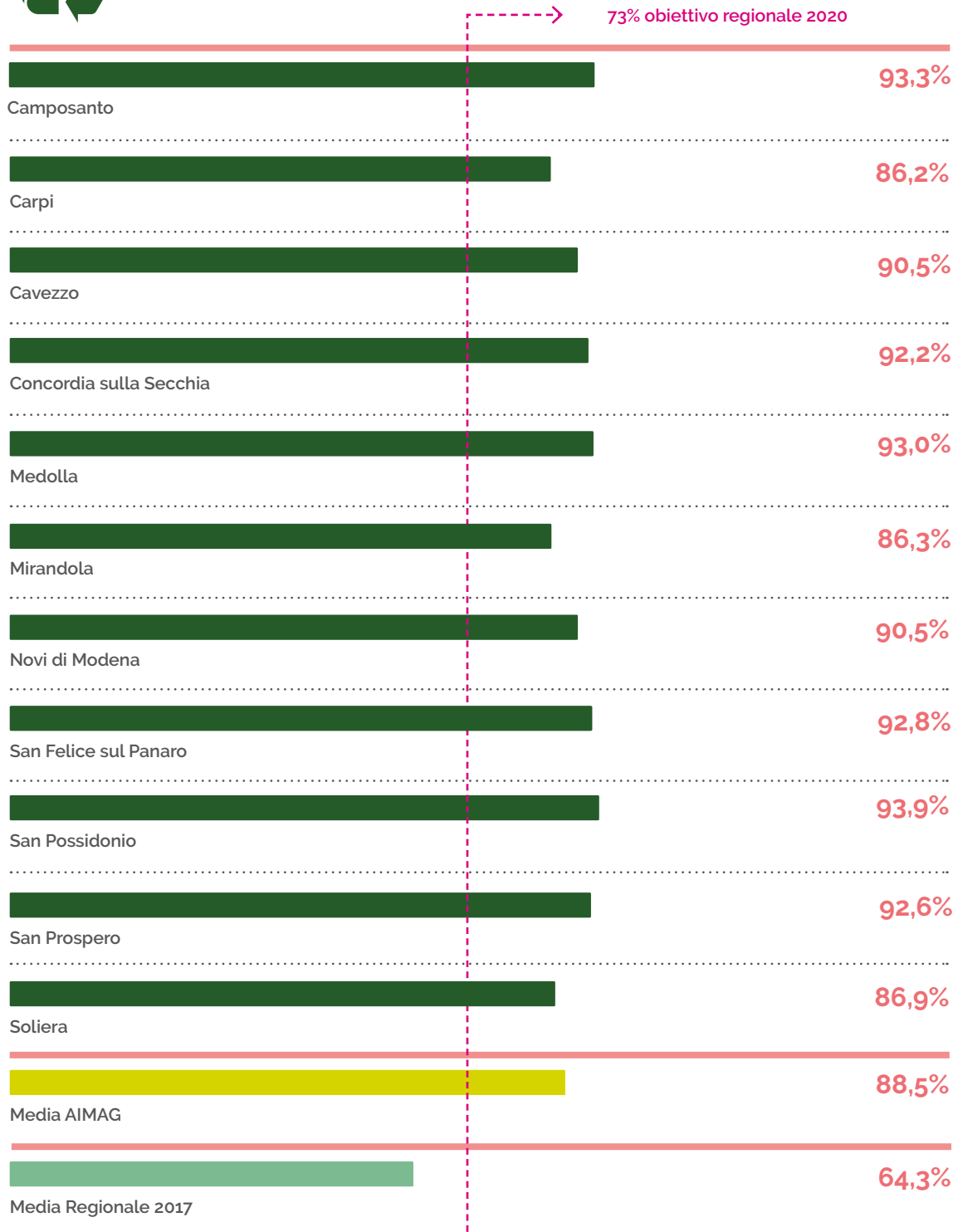


Nel 2018 sono state raccolte 82.416 tonnellate di rifiuto urbano, di cui 71.475 in maniera differenziata. Rispetto allo scorso anno si evidenzia un significativo miglioramento per quanto riguarda la percentuale di raccolta differenziata, che si attesta all'88,5% (+6,8% rispetto al 2017), a confronto di una media del 64,3% per la regione Emilia-Romagna⁴, confermando il trend positivo degli ultimi anni. Nel 2018 sono stati avviati al recupero 430 kg pro capite di rifiuto, mentre ammonta a soli 56 kg la quantità di indifferenziato pro capite avviato allo smaltimento, un risultato migliore rispetto alla media regionale e nazionale.

Il grafico seguente permette di confrontare i risultati dei singoli Comuni del bacino AIMAG.

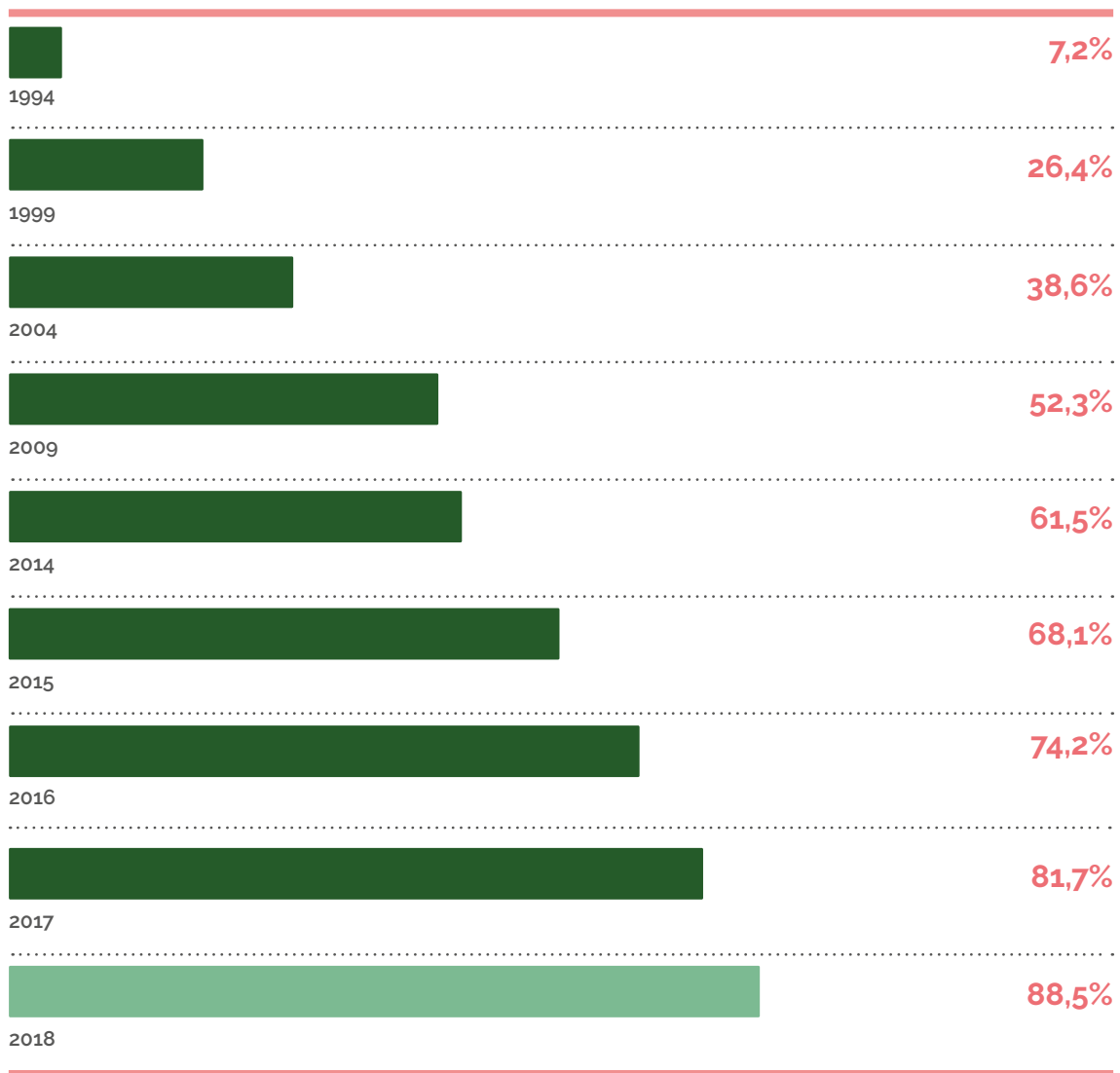


RACCOLTA DIFFERENZIATA 2018



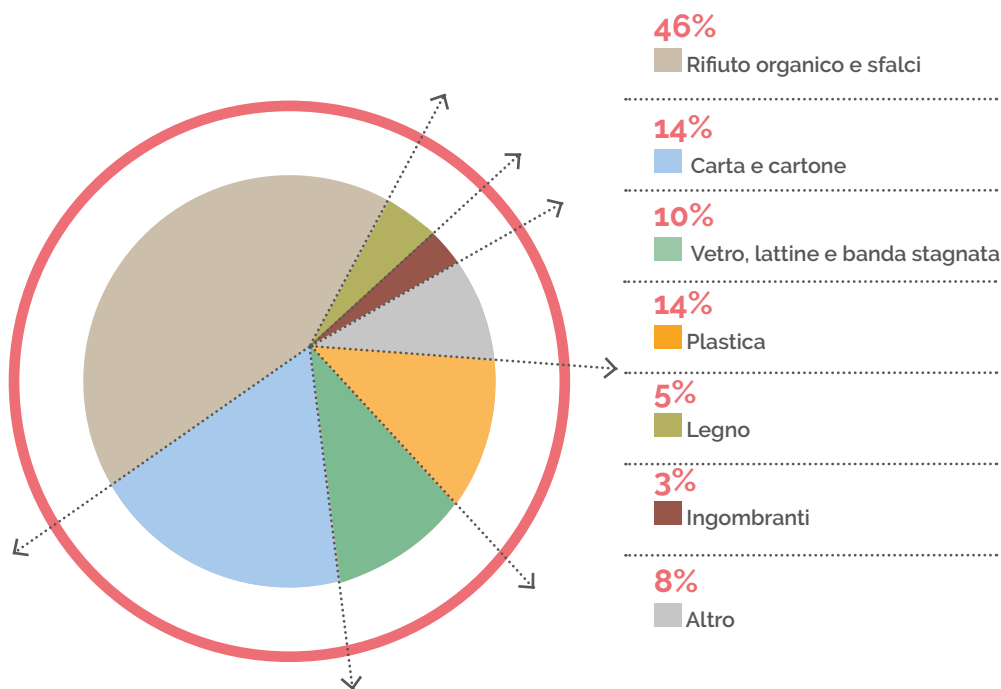


RACCOLTA DIFFERENZIATA NEGLI ANNI - MEDIA BACINO AIMAG



Tra le 71.475 tonnellate di raccolta differenziata, le frazioni maggiormente raccolte, in peso, sono l'organico e gli sfalci, seguiti da carta e cartone, plastica, vetro e lattine, legno. Tutte le restanti tipologie di rifiuti hanno registrato valori inferiori al 5%. AIMAG ha dato forte impulso all'attività di recupero dotandosi, nel tempo, di un importante parco impiantistico finalizzato principalmente a tale scopo. Una corretta raccolta differenziata consente, sia per la quantità che per la qualità dei materiali, la valorizzazione del rifiuto destinato agli impianti di recupero e la contestuale riduzione degli scarti destinati a smaltimento.

TIPOLOGIA DI RIFIUTO RACCOLTO

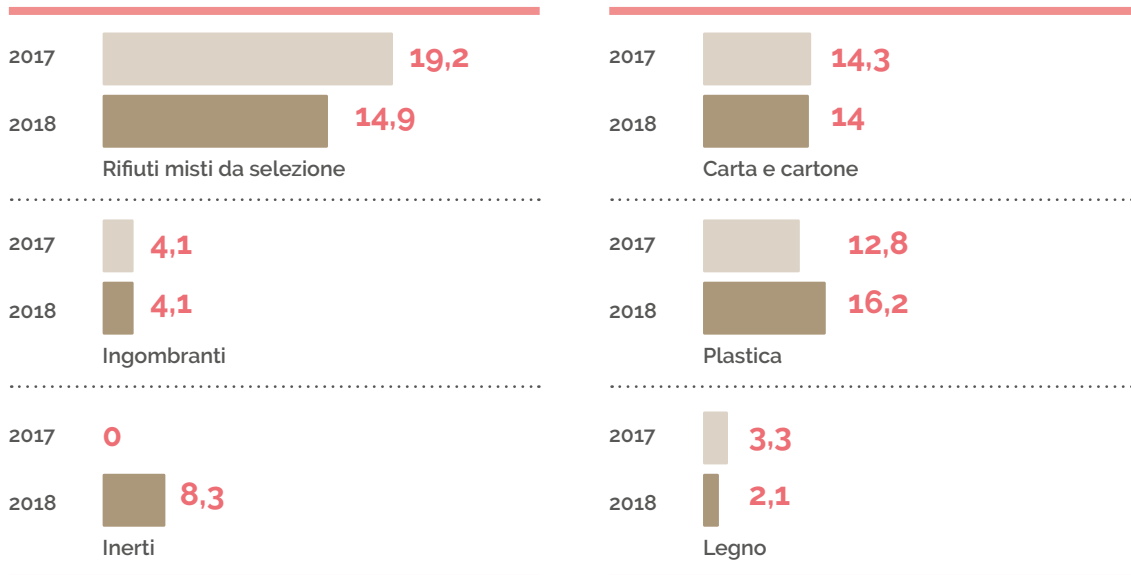


La valorizzazione della raccolta differenziata: Ca.Re. >Tab. 13

La società Ca.Re. Srl gestisce un centro di selezione e trattamento dei rifiuti da imballaggio provenienti dalla raccolta differenziata domestica e dai rifiuti speciali non pericolosi provenienti da attività produttive (carta e cartone, plastiche, metalli, legno, inerti, etc.). I materiali selezionati vengono destinati a recupero presso i consorzi predisposti, mentre lo scarto viene destinato allo smaltimento controllato. L'impianto ha una potenzialità di trattamento di 60.000 t/anno.

Nel 2018 l'impianto ha trattato 59.660 tonnellate di rifiuti differenziati, contro le 53.800 tonnellate del 2017. Dalla selezione del rifiuto, nell'anno in esame, sono state avviate al recupero 38.879 tonnellate di rifiuto differenziato di ottima qualità, a seguito dell'eliminazione di 20.784 tonnellate di scarti.

RIFIUTI TRATTATI DA CA.RE. (Mgl ton)



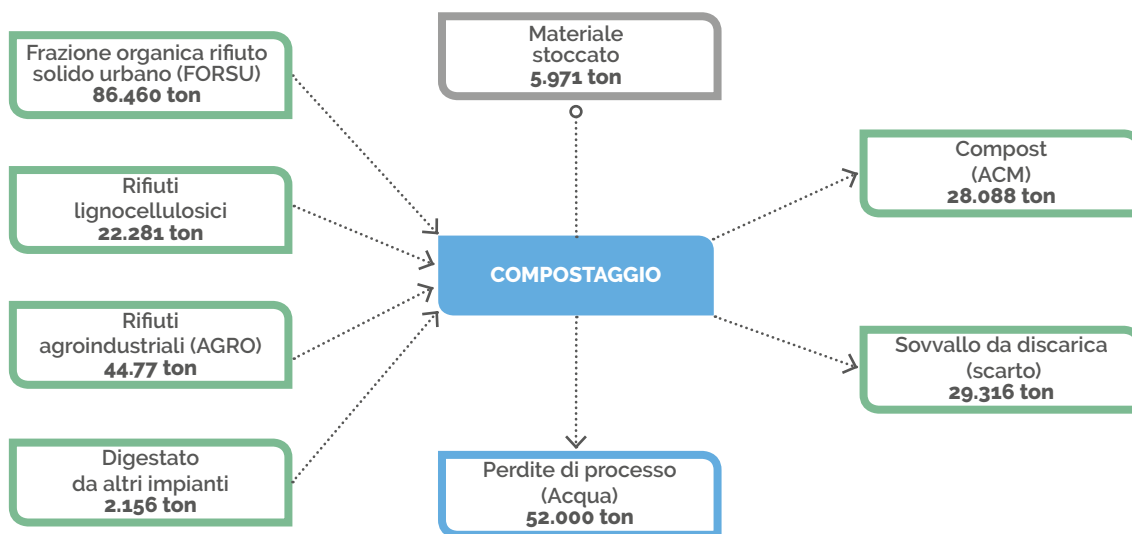
Recupero della frazione organica: il Compostaggio > Tab. 14

AIMAG ricopre un ruolo di grande rilievo nell'ambito del trattamento della frazione organica: sono 2 gli impianti di compostaggio gestiti – a Fossoli di Carpi e Massa Finalese – per una potenzialità di trattamento totale pari a 140.000 tonnellate/anno.

Il processo di compostaggio prevede la decomposizione aerobica della materia organica finalizzata alla produzione di ammendante compostato misto (ACM) – o compost – un ottimo fertilizzante organico che viene utilizzato dal settore agricolo e floro-vivaistico e reso disponibile ai cittadini presso i Centri di Raccolta ed altri punti di distribuzione

Nel 2018 sono state prodotte 28.088 tonnellate di compost, contro le 29.179 tonnellate del 2017; gli scarti di processo sono consistiti in 29.316 tonnellate di sovrvallo da scarica.

PROCESSO DI COMPOSTAGGIO



L'**impianto di Fossoli** è attivo dal 1996. Nel corso degli anni sono stati effettuati numerosi investimenti strutturali, che hanno portato alla realizzazione della sezione a biotunnel oltre a 3 platee coperte di 2.200 m² adibite alla fase di maturazione del compost grezzo, di un piazzale per lo stoccaggio dei materiali lignocellulosici, di una condotta per il trattamento delle acque che collega l'impianto con il depuratore, che si sono aggiunti all'iniziale impianto di selezione meccanica e stabilizzazione biologica del rifiuto urbano indifferenziato. Inoltre, sono stati costruiti 5 biofiltri per il trattamento dell'aria ed è stata installata una stazione fissa di vagliatura. A monte della linea di qualità è stato realizzato un digestore anaerobico che produce biogas a partire dalla frazione organica. Danneggiato durante il sisma del 2012, l'impianto è stato completamente ripristinato nell'aprile 2016 ed ha una capacità di trattamento di 75.000 t/anno.

L'**impianto di Massa Finalese** è situato nel Comune di Finale Emilia e occupa un'area di oltre 30.000 m². L'impianto è stato ampliato nel corso del 2018 con l'inaugurazione di una nuova sezione di digestione anaerobica di tipo semi-dry e annessa linea di upgrading per la raffinazione del biogas e produzione di **biometano** da destinare all'immissione in rete. La digestione anaerobica è alimentata dalla frazione organica dei rifiuti urbani.

L'impianto tratta 50.000 tonnellate di frazione organica (rifiuti organici domestici, rifiuti agroindustriali e verde), produrrà oltre 3 milioni di metri cubi di biometano e circa 17.000 tonnellate di compost per l'agricoltura biologica. L'investimento vale oltre 13 milioni di euro.

La sezione di pretrattamento consente la separazione dei materiali non degradabili (plastica, legno, metallo, inerti), eventualmente presenti nella frazione organica in ingresso, per evitare problemi nella successiva fase di digestione anaerobica ed assicurare la massima efficienza dell'impianto. I rifiuti organici pretrattati sono depositati in un bunker a pianali mobili per l'alimentazione in automatico del digestore.

Il digestore, alimentato in continuo, è provvisto di 8 agitatori a pale con albero orizzontale ed è equipaggiato di un sistema di riscaldamento per mantenere la temperatura richiesta con possibilità di funzionamento in mesofilia (37°C) oppure in termofilia (50 – 55°C).

Il digestato in uscita dal fermentatore ha un elevato contenuto di umidità. Viene pertanto miscelato con la frazione legnosa in grado di assorbire acqua e conferire adeguata struttura al materiale per l'avvio alla fase successiva di compostaggio.

La frazione legnosa viene conferita tramite pala ad una tramoggia esterna di adeguata capacità, in grado di dosare il materiale con continuità in base al quantitativo di digestato da miscelare.

La pulizia e la raffinazione del biogas avvengono attraverso un sistema con tecnologia PSA, con assorbimento chimico del H_2S e rimozione di H_2O , CO_2 , N_2 , O_2 in un solo passaggio. Il sistema PSA a ciclo veloce consente un'elevata efficienza di trattamento.

Il biometano in uscita dalla sezione di upgrade viene avviato alla cabina di connessione alla rete di distribuzione del gas, composta da una sezione analisi e misura del biometano; filtrazione e riduzione della pressione e sistema di odorizzazione.

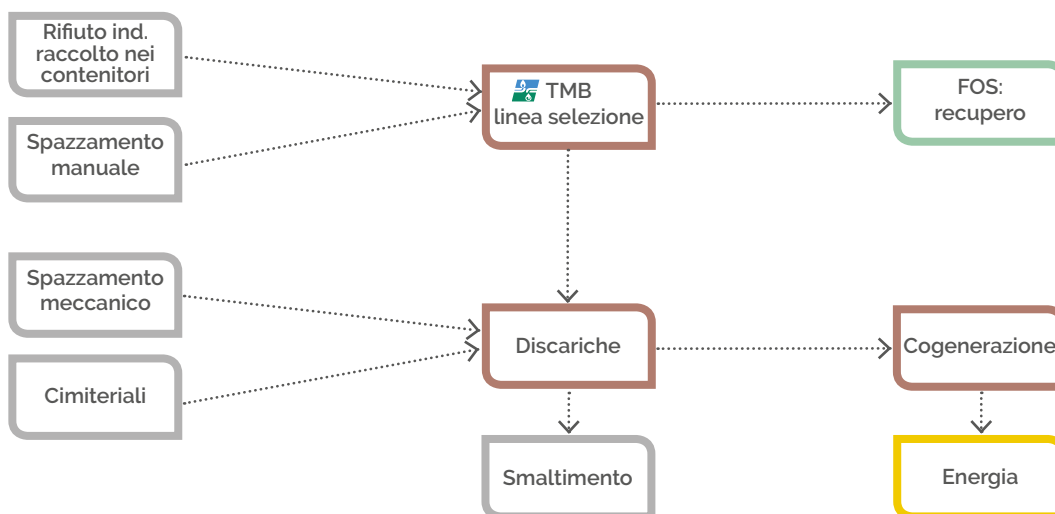
Nel locale "misura fiscale" sono collocate le strumentazioni di analisi del gas, di misura della portata fiscale e le valvole per la deviazione del gas in torcia in caso di sovrappressione o gas fuori specifica.

Nel locale "misura non fiscale e regolazione" sono collocati i filtri, la sezione di regolazione della pressione, la misura di portata gas non fiscale ed infine il sistema di odorizzazione.

Lo smaltimento del rifiuto > Tab. 15

Il rifiuto indifferenziato raccolto segue principalmente due strade: viene smaltito direttamente in discarica (9% circa del totale) o viene pretrattato nella linea di selezione attiva presso l'impianto di Fossoli. Nelle discariche vengono conferiti anche i sovralli di scarto dalla produzione del compost (linee qualità) e gli scarti di lavorazione di Ca.Re.

IL DESTINO DELL' INDIFFERENZIATO AIMAG



Lo scopo della **linea di selezione** è quello di separare il materiale organico presente nell'indifferenziato e stabilizzarlo, onde limitare i processi di fermentazione anaerobica che normalmente avvengono nelle discariche. Prodotto di queste fermentazioni, infatti, è il metano, un gas pericoloso che causa dell'effetto serra.

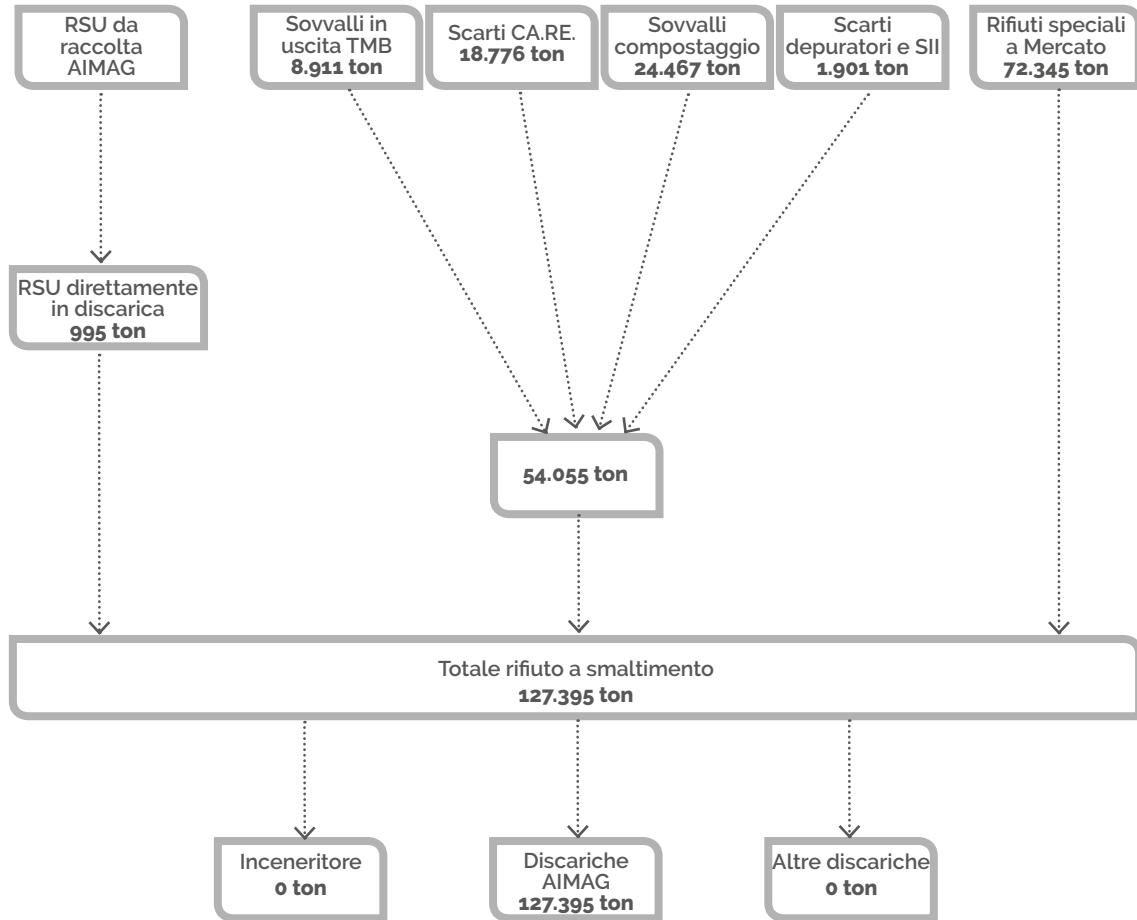
Nella linea di selezione si ottengono due prodotti principali: biostabilizzato, o FOS (Frazione Organica Stabilizzata) – materiale a bassa umidità che viene recuperato come copertura giornaliera delle discariche e sovrullo (da selezione e da vagliatura) – la frazione secca del rifiuto indifferenziato, che viene convogliato in discarica come rifiuto non pericoloso. Nel 2018 sono state prodotte 13.008 tonnellate di FOS e 8.911 tonnellate di sovrulli.

Le **discariche** sono poste al termine del processo di trattamento del rifiuto. La maggior parte del rifiuto non recuperabile gestito da AIMAG confluisce in discariche di proprietà, mentre una parte minoritaria viene destinata a discariche esterne. In discarica vengono conferiti i rifiuti urbani (RU) ed i rifiuti speciali assimilati; AIMAG non smaltisce rifiuti pericolosi. Il RU consiste nell'indifferenziato raccolto ma non avviato al TMB (spazzamento) e nei rifiuti cimiteriali. Nel 2018 sono state conferite 995 tonnellate di RU. I rifiuti speciali assimilati smaltiti si possono dividere in 2 grandi categorie: quelli derivati dall'attività degli impianti del Gruppo e gli altri rifiuti speciali a mercato. I rifiuti speciali derivanti dagli impianti del Gruppo ammontano a 54.055 tonnellate e consistono negli scarti delle attività di recupero e depurazione e nel secco residuo derivante dalla selezione dell'indifferenziato urbano.

In totale nelle discariche AIMAG sono state smaltite 127.935 tonnellate di rifiuti.

AIMAG gestisce 4 discariche sul territorio: Fossoli di Carpi, Mirandola, Medolla e San Marino di Carpi. Al 31/12/2018 risultano attive la discarica di Mirandola, con capacità residua di circa 66.652 tonnellate e quella di Fossoli di Carpi, con capacità residua di 206.513. Le discariche di San Marino di Carpi e Medolla sono gestite per la fase post-operativa (post-mortem).







LA PROVENIENZA DEL RIFIUTO A SMALTIMENTO



La distribuzione del gas

AS Retigas ha in gestione la distribuzione del gas in 24 Comuni nelle province di Modena, Mantova e Bologna, per un totale di 274 mila cittadini serviti con 121 mila Punti di Riconsegna (PDR) Fino al 2002 il servizio di distribuzione e quello di vendita del gas erano gestiti da una stessa impresa. A seguito della liberalizzazione del mercato dell'energia, l'attività di vendita del gas viene separata, con la nascita di Sinergas SpA. Nel 2008, con la fusione dei rami aziendali di distribuzione gas di AIMAG SpA e Sorgea Srl, viene creata AS Retigas. La società gestisce le operazioni di decompressione, misura, odorizzazione, trasporto e distribuzione del gas per usi civili e produttivi. Il servizio consiste nella gestione degli impianti e delle reti di distribuzione gas, che veicolano il gas ricevuto dalle reti nazionali fino ai Punti di Riconsegna dei clienti finali, che lo acquistano dai venditori.

NUMERI CHIAVE DISTRIBUZIONE GAS

						
	Abitanti residenti	PDR attivi	Volumi gas distribuito (Mln m ³)	Rispetto standard qualità servizio	N° chiamate pronto intervento	Tempo medio arrivo sul luogo chiamata (min)
2016	272.778	120.061	246,2	99,98%	1.513	27
2017	272.583	120.422	252,3	99,93%	1.588	29
2018	273.578	120.847	253,4	99,96%	1.701	31
differenza 2018/17	+992	+425	+1,1	-	+113	+2

Non si evidenziano particolari scostamenti nei numeri chiave del 2018 rispetto al 2017: ad un aumento dei residenti serviti è corrisposto un aumento del PDR attivi e di volumi distribuiti; l'aumento del numero delle chiamate al pronto intervento ha causato un lieve peggioramento nel tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata.

Il servizio di distribuzione

AS Retigas gestisce tutte le strutture e le attività necessarie per veicolare il metano dalle reti nazionali/regionali ai contatori degli utenti. Si tratta di un servizio regolato svolto sotto il controllo dell'ARERA, che fissa gli standard da rispettare ed i ricavi ottenibili.

Il gas proveniente dalla rete di trasporto passa inizialmente nelle cabine di primo salto (REMI), dove la pressione viene abbassata da 5 bar o più ad un intervallo compreso tra 0,04 e 5 Bar (media pressione). Viene inoltre addizionato l'odorizzante, sostanza responsabile del caratteristico odore del gas che utilizziamo, altrimenti inodore ed incolore, quindi "invisibile". Presso le cabine di primo salto viene contabilizzato tutto il gas in entrata nelle reti di distribuzione locale. Le reti locali a media pressione alimentano le reti locali a bassa pressione, che riforniscono direttamente gli utenti presso i Punti di Ricevimento (PDR). Per diminuire ulteriormente il valore pressorio, il gas deve passare attraverso i Gruppi di Riduzione Finale (o cabine gas di secondo salto), che lo portano a valori uguali o inferiori agli 0,04 bar – nel caso si tratti di reti a servizio residenziale. I dispositivi di misura dei volumi di gas possono variare a seconda delle utenze servite. I misuratori sono indicati con un numero che ne specifica il calibro: G4, G6, G10, G25, etc. L'azienda dedica particolare attenzione alla sicurezza degli impianti per la gestione gas e applica le migliori e più affidabili tecnologie sulle proprie reti.

I NUMERI DELLA DISTRIBUZIONE GAS A CONFRONTO: 2017 - 2018			
	2018	2017	VARIAZIONE
Abitanti residenti	273.578	272.586	+992
Comuni serviti	24	24	-
Lunghezza rete (km)	2.192	2.186	+6
PDR serviti attivi	120.847	120.422	+425
Volumi di gas distribuito (m ³)	253.412.341	252.329.000	+1.083.341
% di rispetto degli standard della qualità del servizio	99,96%	99,93%	+0,03%
n° totale di prestazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione gas soggette a indennizzo automatico	19.737	19.513	+224

La tutela della sicurezza dei cittadini

Obiettivo prioritario di AS Retigas è garantire la sicurezza del servizio di distribuzione gas, mediante una gestione che vada oltre i meri obblighi normativi disposti dalle autorità di regolazione.

Le responsabilità di una corretta gestione del servizio di distribuzione, nel rispetto degli obblighi normativi e coerenti con le politiche aziendali, sono definite nelle procedure operative, parte integrante del Sistema di Qualità (AS Retigas è certificata UNI EN ISO 9001:2018). L'adozione di un sistema di qualità certificato, oltre a quanto previsto dalla normativa, è una scelta volontaria dell'azienda. L'azienda nel tempo ha lavorato per il mantenimento e, ove possibile, il miglioramento dei livelli di performance raggiunti. Anche il servizio di ricerca fughe è previsto dalla normativa ma AS RETIGAS lo attua in maniera più ampia rispetto alle prescrizioni e così per le prove di tenuta e di odorizzazione.

Un articolato sistema di indicatori, volto a monitorare il rispetto delle disposizioni normative, è previsto dai questionari periodici da inoltrare ad ARERA, ai quali sono legati gli incentivi da "recuperi di sicurezza".

Fughe gas e pronto intervento

Un importante servizio che deve essere garantito dal distributore è il pronto intervento, le cui modalità e tempistiche sono stabilite dall'Autorità. Il servizio di pronto intervento viene svolto nei seguenti casi: sospetta fuga di gas a monte od a valle del contatore, mancata erogazione del gas, irregolarità nell'erogazione del gas, danneggiamento della rete distributiva senza fuga di gas.

Gli addetti del pronto intervento sono tecnici qualificati e specializzati, disponibili tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, per rispondere alle chiamate dei cittadini e delle imprese oppure delle Autorità. Per effettuare chiamate con richieste di pronto intervento è sempre attivo il numero telefonico 800-553445 a cui gli operatori devono rispondere entro i 2 minuti di tempo. Durante la notte, i tecnici, per essere sempre reperibili, parcheggiano presso le proprie abitazioni i mezzi già attrezzati. Una volta attivati, gli operatori raggiungono il sito, eventualmente coordinandosi con le forze dell'ordine e di sicurezza per risolvere l'emergenza. Come precedentemente indicato, il pronto intervento viene garantito anche nel caso di fughe che avvengano a valle del PDR; in questo caso i tecnici sono tenuti ad eseguire test sotto pressione degli impianti domestici/privati e, eventualmente, a chiudere i contatori.

Le squadre reperibili per il pronto intervento gas hanno competenze anche in caso di interventi emergenziali sulla rete idrica.

IL PRONTO INTERVENTO GAS			
	2018	2017	VARIAZIONE
N° chiamate pronto intervento gas	1.701	1.588	+113
% chiamate che hanno raggiunto un operatore entro i 2 minuti	98,93%	98,88%	+0,05%
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	31	29	+2
Interventi con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro i 60 minuti	99,53%	99,75%	-0,22%
N° di interventi su impianti privati/domestici	73	108	-35

Le gare di distribuzione gas

Nel 2000, il Decreto Letta ha individuato nella gara pubblica l'unica forma di assegnazione del servizio di distribuzione gas, con l'affidamento della concessione per 12 anni. Le gare verranno promosse per ambiti territoriali sovracomunali; quasi tutti i Comuni gestiti da AS Retigas fanno parte dell'ambito denominato Modena 1 che comprende anche Modena città e altri Comuni serviti da INRETE Distribuzione Energia (Gruppo Hera SpA).

Gli obiettivi e le finalità sottese all'indizione delle gare sono: liberalizzare una parte importante della filiera del gas, affermare un sistema forte e competitivo capace di investire sul territorio e ridurre le tariffe per il cliente finale.

Gli svariati provvedimenti legislativi e normativi, i numerosi ricorsi al giudice amministrativo sulle gare, i successivi provvedimenti di proroga dei termini per la pubblicazione dei bandi rendono conto della complessità di questa riforma tanto che ad oggi, dei 177 ambiti previsti nel 2011 per la copertura del territorio nazionale solamente quattro, tra i pochi bandi pubblicati, hanno visto la consegna delle offerte e solamente due gare d'ambito risultano effettivamente aggiudicate fino ad oggi, con contenziosi ancora aperti su una di esse, quasi 10 anni dopo la scadenza del periodo transitorio previsto dal Decreto Letta e dopo l'introduzione del concetto di ambiti minimi territoriali.

Ciononostante si può ritenere che il quadro regolatorio sia ormai completato e che quindi ci si possa aspettare per i prossimi anni una accelerazione nell'espletamento delle procedure.

In particolare il Comune di Modena si è insediato in qualità di Stazione Appaltante dell'ambito denominato Modena 1, con convenzione sottoscritta dalla quasi totalità dei Comuni coinvolti nel marzo 2016 e da quel momento le attività propedeutiche alla pubblicazione del bando sono state tutte avviate.







Ad oggi il cronoprogramma delle attività sviluppate dalla Stazione Appaltante è stato pressoché completato, comprese le definizioni dei valori di rimborsi e la loro approvazione da parte di ARERA, tanto da prevedere che il bando possa essere pubblicato entro l'estate del 2019.

Vendita gas ed energia elettrica

Nel Gruppo AIMAG, le società che si occupano della vendita di gas e luce sono Sinergas SpA, che gestisce 100 mila utenze per il gas naturale e 22 mila per l'energia elettrica ed Enne Energia Srl, che ha iniziato ad operare nella primavera 2017 vendendo energia unicamente tramite e-commerce. Sinergas ed Enne Energia acquistano l'energia dai grossisti, che importano o producono gas naturale ed energia elettrica, e la rivendono ai clienti finali.

Nello svolgimento della propria attività, Sinergas adotta il codice di condotta commerciale ARERA e il Codice Etico aziendale, il quale evidenzia la correttezza e la trasparenza nei confronti della clientela. Sinergas, inoltre, è una ESCo ed opera per promuovere soluzioni di risparmio energetico per i suoi clienti.

NUMERI CHIAVE VENDITA ENERGIA

						
	Clienti gas	Gas venduto (Mln m ³)	Clienti energia elettrica	Energia elettrica venduta (GWh)	Energia verde venduta	Sportelli clienti
2016	102.591	193,8	15.011	165,5	57%	16
2017	102.109	194,9	17.547	184,2	55%	16
2018	101.348	194	22.976	189	58%	15
differenza 2018/17	-761	-0,9	+4.691	+4,8	+3%	-1

Nel 2018 si conferma il trend degli scorsi anni: il n° dei contratti gas risulta sostanzialmente stabile, mentre crescono i contratti elettrici. Questo aumento è dovuto sia dalla conversione dei clienti "storici" all'energia in mercato libero che all'acquisizione di nuovi clienti fuori dal territorio. Cresce anche la quota di energia verde venduta, a dimostrazione dell'impegno di Sinergas verso l'acquisto di energie rinnovabili.

Sinergas come ESCo

Sinergas, dal 2005 opera sul mercato come ESCo (Energy Service Company). Grazie alla collaborazione con la capogruppo AIMAG SpA ed a Sinergas Impianti Srl, Sinergas è in grado di progettare, realizzare e finanziare impianti ad alto contenuto tecnologico, recuperi sui cascami termici, impianti di cogenerazione ad alto rendimento, gruppi frigoriferi, etc.

Le ESCo (o SSE - Società di Servizi Energetici) sono società che offrono servizi integrati volti al perseguimento dell'efficienza energetica; stipulano gli Energy Performance Contract, ovvero contratti che prevedono che almeno parte dei corrispettivi siano correlati all'efficienza generata, per cui la ESCo e il cliente condividono i vantaggi generati dall'efficienza prodotta e l'ESCO si fa carico dei rischi tecnici. Per servizi integrati si intendono diverse tipologie di interventi di efficienza energetica che ne coprono l'intero ciclo di vita: dalla fase di progettazione tecnica, alla realizzazione, agli aspetti di carattere manageriale e finanziario, compresa la gestione e manutenzione. Le ESCo sono inoltre tra i soggetti cosiddetti volontari in grado di ottenere i Certificati Bianchi (o Titoli di Efficienza Energetica - TEE): titoli negoziabili che certificano il conseguimento di risparmi energetici negli usi finali di energia attraverso interventi e progetti di incremento di efficienza energetica. Alla base di tale meccanismo vi è l'obbligo da parte dei distributori di energia elettrica e gas naturale con più di 50.000 clienti allacciati alla propria rete (soggetti obbligati) di raggiungere una quota minima di risparmio energetico. Le aziende distributrici di energia elettrica e gas possono assolvere al proprio obbligo realizzando progetti di efficienza energetica che diano diritto ai certificati bianchi, oppure acquistando i TEE da altri soggetti sul mercato dei Titoli di Efficienza Energetica (soggetti volontari tra cui le ESCo) organizzato dal GME. Ogni TEE è una TEP risparmiata.

Dal 2005 ad oggi, Sinergas ha ottenuto oltre 140.000 Titoli di Efficienza Energetica di cui circa 20.000 solo nel 2018, per l'88% provenienti da imprese industriali del territorio.

Il successo di Sinergas come ESCo nasce dal fatto che è sempre più forte nel cliente la consapevolezza del beneficio di un intervento di efficienza energetica, in quanto: si ottiene un immediato miglioramento ambientale; si realizza un risparmio economico immediato; si viene a disporre di una tecnologia aggiornata; si migliora il servizio e la competitività.

Dal 2017 Sinergas è sul mercato dell'efficienza energetica con prodotti all'avanguardia e servizi di primordine, principalmente nei settori del fotovoltaico e della cogenerazione, ma anche degli impianti termici.

Nel corso del 2018 si sono concluse le installazioni di 20 impianti fotovoltaici sia di piccola taglia per usi domestici, sia nel settore industriale. Si prevede, per il 2019, una copertura sul mercato condominiale e della pubblica amministrazione.

Nel settore residenziale e nel terziario, oltre a impianti fotovoltaici, Sinergas è attiva nel mercato dell'efficientamento energetico, operando la sostituzione delle caldaie tradizionali con generatori ad alta efficienza o pompe di calore aria/aria.

Produzione energia e pubblica illuminazione







Il Gruppo AIMAG gestisce impianti per la produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili. Nel circolo virtuoso del processo produttivo aziendale, dai prodotti della raccolta dei rifiuti e del ciclo antropico delle acque si genera biogas, una risorsa utilizzabile per la produzione di energia rinnovabile. Negli anni, inoltre, è diventata sempre più significativa la produzione fotovoltaica di energia elettrica, sfruttando il sole, fonte rinnovabile e pulita.

Nell'ottica dello stretto legame con il territorio e di una progettazione urbanistica sostenibile sono in gestione tre sistemi di teleriscaldamento.

Il Gruppo si occupa anche d'illuminazione pubblica in 12 Comuni, tramite la controllata AeB Energie Srl. Svolgono attività nel campo dell'energia anche Sinergas Impianti Srl, che si occupa di progettazione e realizzazione di impianti tecnologici e di SIAM Srl, che ha come attività principale l'estrazione di gas naturale da pozzi in regime di concessione mineraria.

La politica energetica del Gruppo è orientata verso la produzione di energie pulite e l'efficienza energetica.

NUMERI CHIAVE PRODUZIONE ENERGIA E PUBBLICA ILLUMINAZIONE

						
	Energia elettrica prodotta (GWh)	Energia termica prodotta (GWh)	Biogas prodotto/captato (Mln m ³)	Utenze servite teleriscaldamento	Emissioni fossili evitate solo EE (ton eq CO ₂)	Punti luce pubblica illuminazione
2016	22,6	11,1	11,2	368	7.600	20.444
2017	18	10,2	8,7	368	7.100	15.012
2018	15,6	15,7	6,3	383	6.400	25.152
differenza 2018/17	-2,4	+5,5	-2,4	+15	-700	+10.150

Nel 2018, AIMAG ha prodotto 15.559 MWh di energia elettrica da fonti rinnovabili, il 15% in meno rispetto al 2017 e il 31% in meno rispetto al 2016; risultano quindi ridotte anche le emissioni fossili evitate. Questo trend negativo è dovuto alla diminuzione, nel tempo, delle quantità di biogas da scarica captate e consumate, in conseguenza al calo fisiologico dei processi di decomposizione anaerobica nei siti di Medolla e Mirandola.

L'energia termica prodotta è aumentata del 53% rispetto al 2017, per soddisfare l'aumentato fabbisogno di energia termica richiesto dall'estensione della rete di teleriscaldamento di Mirandola.

Grazie all'acquisizione del servizio di pubblica illuminazione in 2 nuovi Comuni, i punti luce gestiti da AeB Energie sono aumentati del 66% dal 2018 al 2017.

La produzione di biogas

Da diversi anni, AIMAG gestisce la filiera del biogas, fonte di energia rinnovabile costituita da una miscela composta prevalentemente da metano (50-70%) e da anidride carbonica, ottenuta dalla decomposizione in mancanza di ossigeno della sostanza organica. Quest'ultima può provenire, per quanto riguarda AIMAG, da una parte della frazione organica della raccolta differenziata, dai fanghi biologici di scarto della depurazione delle acque o da quel residuo di organico presente nei rifiuti indifferenziati che vengono conferiti in discarica. Nel caso delle discariche, il biogas si forma spontaneamente e viene recuperato (a parte la discarica di San Marino di Carpi che è chiusa e dove si producono minime quantità di biogas che vengono bruciate in torcia), altrimenti viene generato in digestori anaerobici.

AIMAG possiede 2 digestori in attività: uno per i fanghi prodotti nel depuratore di San Marino di Carpi ed uno, posto a monte dell'impianto di compostaggio di Fossoli, che utilizza una parte del rifiuto organico che viene conferito per la creazione di compost. Il biogas viene utilizzato per la produzione di energia (elettrica e termica), tramite cogenerazione.

L'utilizzo di questa fonte di energia favorisce una diminuzione delle emissioni responsabili dell'effetto serra, dato che si sopperisce alla produzione di energia da fonti fossili con una fonte rinnovabile.

Nel 2018 sono stati prodotti 6.264.211 m³ di biogas, il 28,1% in meno rispetto al 2017.

Nell'ottobre 2018 è stato inaugurato il nuovo digestore anaerobico dell'impianto di compostaggio di Finale Emilia: che produce biogas che, ulteriormente trattato, consente di ottenere biometano da immettere nella rete di distribuzione locale.

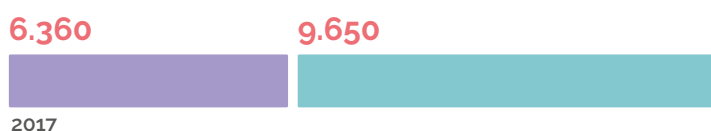
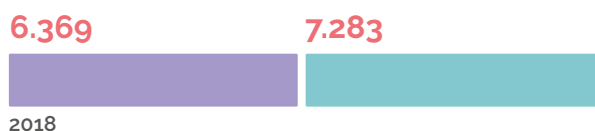
BIOGAS PRODOTTO E CONSUMATO – 2018			
SITO DI PRODUZIONE	PROVENIENZA DELLA MATERIA ORGANICA	BIOGAS PRODOTTO (m ³)	DIFFERENZA PERCENTUALE RISPETTO 2017
Discarica Medolla	Decomposizione rifiuto	1.837.417	-42,3%
Discarica Mirandola	Decomposizione rifiuto	1.665.561	-34,4%
Discarica Fossoli di Carpi	Decomposizione rifiuto	787.448	+2,3%
Digestore depuratore San Marino	Fanghi di scarto depurazione	94.024	+22,2%
Digestore compostaggio Fossoli	FORSU e lignocellulosici	1.879.761	-12,4%
Totale		6.264.211	-28,1%

La cogenerazione > Tab. 16

AIMAG gestisce 8 impianti di cogenerazione, per un totale di 4.836 kW di potenza elettrica e 14.618 kW di potenza termica installata.

Un cogeneratore è un motore a combustione interna che produce energia elettrica e, al contempo, recupera l'energia termica generata. I cogeneratori possono avere varie fonti di alimentazione: nel caso di AIMAG si tratta di impianti che bruciano biogas autoprodotta (fonte rinnovabile) o metano (fonte fossile che viene considerata, dati gli alti indici di rendimento degli impianti, assimilata ad una rinnovabile). L'energia elettrica prodotta viene generalmente ceduta al GSE (Gestore Servizi Energetici), ma in alcuni casi è destinata all'autoconsumo degli impianti, come nel caso dell'energia elettrica prodotta dal cogeneratore alimentato da biogas della discarica di Fossoli – che alimenta l'impianto di compostaggio attiguo –, di quella generata dal cogeneratore del depuratore di Carpi – che coalimenta i motori coinvolti nella depurazione – e di una parte della produzione dell'impianto a metano della sede centrale AIMAG che soddisfa una quota dei consumi elettrici dello stabile. Il calore generato, nel caso della cogenerazione a partire dalla combustione di metano degli impianti di Bomporto, San Felice s/P e Mirandola (in cui il cogeneratore è affiancato da una caldaia), viene immesso in sistemi di teleriscaldamento. Nel 2018 sono stati prodotti, tramite cogenerazione, 13.652.196 kWh di energia elettrica e 15.651.028 kWh di energia termica. Come anticipato, si registra un calo nella produzione di energia elettrica, rispetto al 2017, che è dovuto prevalentemente alle minori quantità di biogas captato nelle discariche. L'energia termica invece aumenta, grazie all'estensione della rete di teleriscaldamento di Mirandola, che ha richiesto una maggiore produzione di acqua calda.

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (MWh)



ENERGIA TERMICA PRODOTTA (MWh)



■ Da cogenerazione a gas naturale ■ Da cogenerazione a biogas

Il teleriscaldamento

Una rete di teleriscaldamento consiste in un sistema centralizzato per la distribuzione d'acqua riscaldata su scala urbana. A livello fisico si tratta di condutture termicamente isolate (generalmente interrate) che ricevono acqua ad alte temperature da uno o più impianti termici e la convogliano alle utenze finali, sul territorio. Nei moderni sistemi di teleriscaldamento, la quantità d'acqua in ingresso per le singole utenze può essere regolata grazie agli scambiatori di calore, dove viene anche contabilizzata al fine di determinare i costi del servizio. Riscaldare gli ambienti tramite il teleriscaldamento, rispetto alle tradizionali caldaie individuali, è più sicuro e meno inquinante grazie al controllo centralizzato dei fumi di combustione. Si sostengono inoltre minori costi di gestione per le ridotte necessità di controlli e manutenzioni periodiche. Si tratta quindi di una scelta vantaggiosa tanto sul piano ambientale quanto su quello economico: minori consumi associati a minori costi per gli utenti finali della rete (nell'ordine di un 13% in meno).

Le centrali termiche a servizio del teleriscaldamento possono essere di varia natura: caldaie a combustibile (da fonte rinnovabile e non); termovalorizzatori – dove si utilizza il calore generato dalla combustione del rifiuto; raffinerie – dove si recupera il calore in eccesso generato dal processo industriale; solare termico – l'energia solare scalda l'acqua; cogeneratori, come nel caso di AIMAG. In totale sono servite 383 utenze con il teleriscaldamento.

UTENZE SERVITE DAL TELERISCALDAMENTO



Bomporto

306



Mirandola

54



San Felice

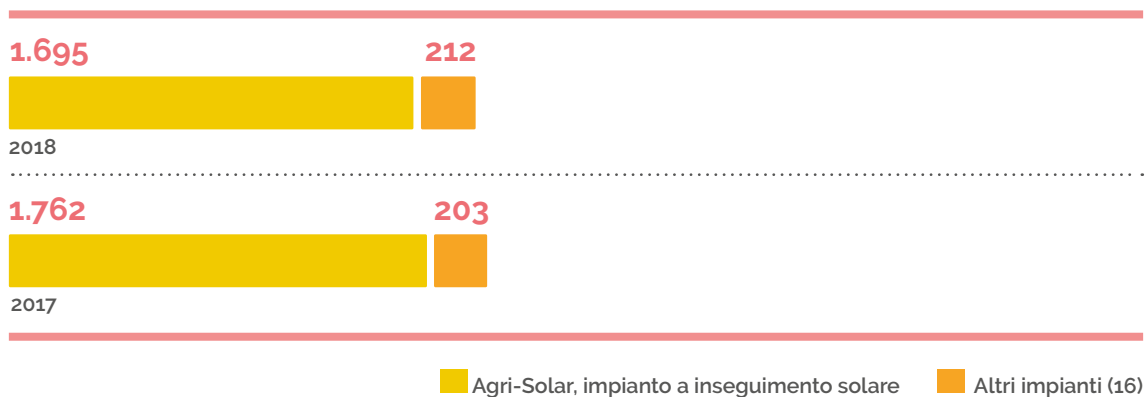
23

Nel 2005 a Bomporto è entrato in funzione il primo impianto di teleriscaldamento da cogenerazione nella provincia di Modena, al servizio di utenze pubbliche (scuole e impianti sportivi-ricreativi) e private (residenziali e commerciali). L'impianto ha ricevuto la qualifica IAFR che assimila l'energia elettrica prodotta a quella derivante da fonti rinnovabili. A San Felice sul Panaro, nel 2007 è entrato in funzione l'impianto di teleriscaldamento per alcune utenze comunali (scuola materna, nido e centro culturale) e private (civili, commerciali, piscina e centro sportivo polivalente). Nel 2010 a Mirandola è stato completato un impianto di cogenerazione (realizzato presso l'ex zuccherificio, sede centrale AIMAG) collegato ad una rete per il teleriscaldamento che rifornisce di acqua calda, anche in questo caso, utenze pubbliche e private. L'impianto è in grado anche di raffrescare la sede aziendale tramite un processo di trigenerazione. La rete per il teleriscaldamento di Mirandola è co-alimentata dall'acqua riscaldata prodotta dall'impianto a biomasse della limitrofa Azienda Agricola Ferraresi.

Il fotovoltaico > Tab. 17

AIMAG già da alcuni anni progetta e realizza impianti fotovoltaici per sfruttare l'energia solare nella produzione di energia elettrica: alcuni di questi impianti sono stati costruiti presso siti aziendali, mentre altri sono nati in collaborazione con le amministrazioni comunali per portare il fotovoltaico sui tetti degli edifici pubblici. L'impianto principale per AIMAG nel settore fotovoltaico è stato realizzato a Concordia sulla Secchia nel corso del 2009, con una potenza di circa 1 MW (corrispondente al fabbisogno energetico di 500 famiglie). L'impianto utilizza la tecnologia ad inseguimento solare che consiste nel fatto che i pannelli ruotano "seguendo" costantemente la luce solare e favorendo così il massimo rendimento degli stessi. I pannelli sono posti a 4 metri da terra al fine di mantenere libero il terreno sottostante e poter così svolgere attività agricola. Proprio per questa caratteristica l'impianto si presenta come una vera e propria "azienda agroenergetica", unica nel suo genere in tutto il territorio nazionale, in grado di produrre efficientemente energia e mantenere nel contempo coltivabili i terreni occupati. Per l'anno del report non si registra nessun nuovo impianto, di conseguenza, nel 2018, sono all'attivo 17 impianti, per una potenza complessiva di kW 1.193.

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FOTOVOLTAICO (MWh)



Nel 2018 sono stati prodotti 1.906.943 kWh grazie agli impianti fotovoltaici, il 2,9% in meno rispetto l'anno precedente, a causa di un minor irraggiamento solare.

L'energia prodotta dagli impianti fotovoltaici viene venduta al GSE, salvo il caso dell'impianto sul tetto della sede AIMAG di via Maestri del Lavoro, l'impianto del depuratore di via Bertuzza e quello in attivo presso il campo pozzi di Cognento di Modena, che produce energia elettrica per l'autoconsumo.

Pubblica illuminazione

AeB Energie Srl gestisce il servizio di pubblica illuminazione nei Comuni del territorio. Nel corso del 2018, la società si è aggiudicata la gestione del servizio di illuminazione per i Comuni di Vignola e Formigine, gestendo in totale 12 Comuni, con 25.162 punti luce (+10.150 rispetto al 2017)

AeB opera per garantire la continuità del servizio, con l'obiettivo costante del risparmio energetico.

LA PUBBLICA ILLUMINAZIONE - 2018	
Comuni serviti	Bastiglia, Bomporto, Camposanto, Medolla, Moglia, Ravarino, San Felice, San Giovanni Dosso, San Prospero, Soliera, Vignola, Formigine
Punti luce	25.162
Energia elettrica consumata (kWhe)	6.021.358



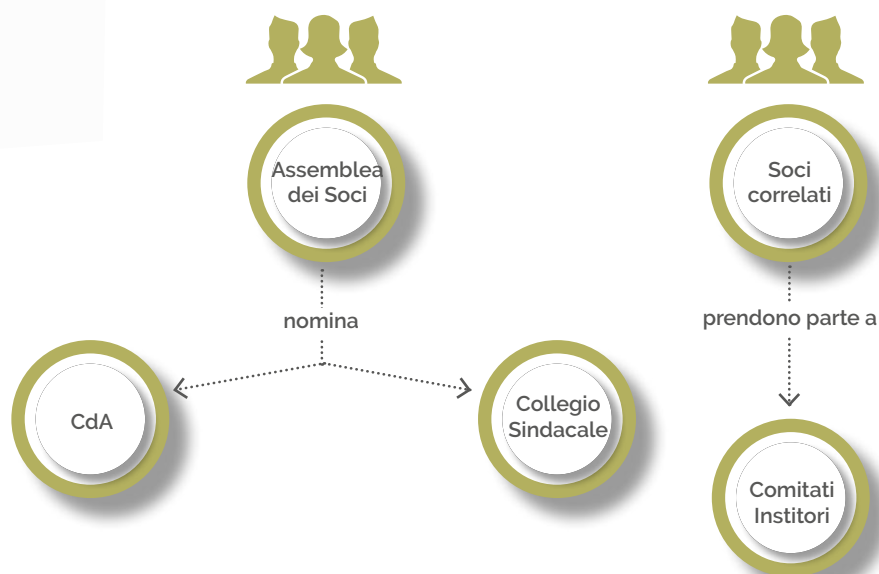
cinque

La governance

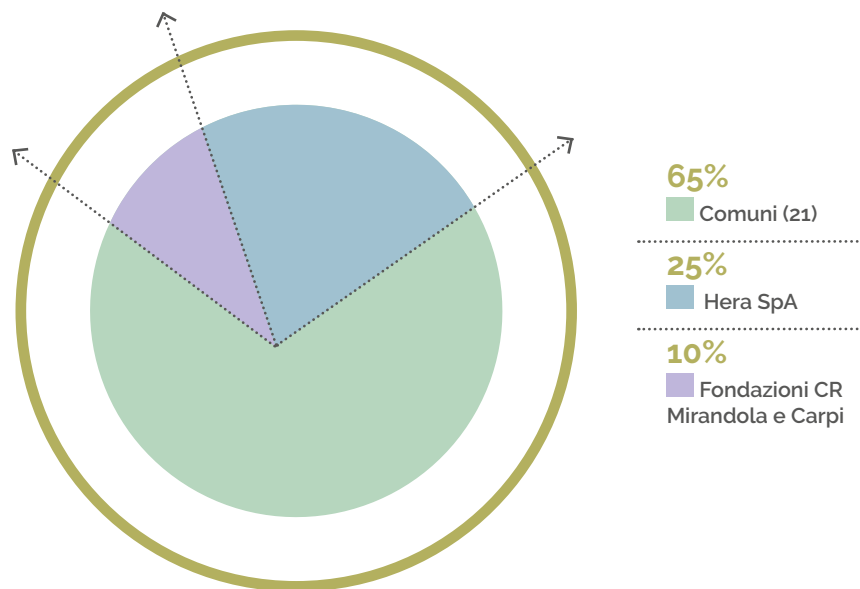
Struttura della Governance > Tab. 18

La Governance di AIMAG è organizzata secondo il "sistema tradizionale", che prevede come organo amministrativo il Consiglio d'Amministrazione (CdA) e come organo di controllo il Collegio Sindacale, entrambi nominati dall'Assemblea dei Soci. Concorrono alla governance del Gruppo anche i Soci correlati che sono rappresentati nei Comitati Institori.

GOVERNANCE DI AIMAG SPA



L'**Assemblea dei Soci** di AIMAG SpA è composta dai detentori di azioni ordinarie, aventi diritto di voto; i Comuni detengono il 65% e regolano i loro rapporti interni in base al Patto di Sindacato, un accordo che li impegna a non scendere sotto il 60% di partecipazione, garantendo una governance pubblica. Nello svolgimento dei propri compiti, l'Assemblea dei Soci può costituirsi come Assemblea Ordinaria o Straordinaria. Nel primo caso, assolve a diverse funzioni, tra cui l'approvazione del bilancio, la nomina e la revoca dei membri del Consiglio di Amministrazione (compresi il Presidente e il Vicepresidente) e dei Sindaci del Collegio Sindacale (compreso il Presidente). Nel secondo caso delibera sulle modifiche statutarie (salvo quanto previsto dall'art. 22 dello Statuto) decide in materia di emissione di azioni e obbligazioni, sullo stato di liquidazione e su ogni altro aspetto previsto dalla legge o dallo Statuto.



Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da 5 membri, scelti per la loro esperienza e competenza, nominati dall'Assemblea dei Soci. Il funzionamento del CdA è regolato dall'art. 22 fino all'art. 30 compresi dello Statuto. Al momento della nomina, i membri del CdA firmano una dichiarazione di non esistenza di conflitto di interessi ed altri impedimenti nello svolgimento delle attività di Consigliere. Se il conflitto di interessi si manifesta in un caso specifico sottoposto a votazione, il membro interessato ha l'obbligo di astenersi dall'assegnazione del proprio voto. Lo Statuto prevede, inoltre, l'impossibilità di essere nominato membro del CdA se si ricopre la carica di Sindaco o Assessore in uno dei Comuni Soci. Il Collegio Sindacale e l'Organo di Vigilanza verificano il rispetto di questa norma. Al CdA sono attribuiti poteri di gestione dell'impresa e altre funzioni, in particolare la nomina di tre membri di ciascun Comitato Istitutorio di gestione dei servizi correlati. A questo organo spetta, quindi, l'amministrazione ordinaria e straordinaria. Il CdA si riunisce ogni volta che il Presidente lo ritenga necessario, o quando ne faccia richiesta scritta almeno un terzo dei suoi componenti o il Collegio Sindacale.

Il CdA si ritiene validamente costituito ed atto a deliberare con la presenza della maggioranza degli amministratori in carica, mentre le deliberazioni devono ottenere la maggioranza assoluta. Il Presidente è il rappresentante legale della società e titolare di deleghe istituzionali e rappresentative nei confronti dei Soci e delle società del Gruppo.

Ogni membro del CdA firma un'autodichiarazione dove dichiara la insussistenza di cause di incompatibilità o altri conflitti di interesse, secondo la normativa 39/2013.

Il Consiglio è stato rinnovato dall'Assemblea dei Soci il 29 luglio 2017. Al 31 dicembre 2018 il CdA risulta così composto: Monica Borghi (Presidente), Paolo Pirazzoli (Vice Presidente), Giuliana Gavioli, Massimiliano Silingardi e Giorgio Strazzi (Consiglieri), i quali ricoprono cariche politico-istituzionali, non esecutive e rimangono in carica per 3 esercizi. Nel corso del 2018, il CdA di AIMAG si è riunito 21 volte.

Il **Collegio Sindacale** viene nominato dal CdA e vigila affinché le attività e gli atti dell'Assemblea dei Soci e del CdA siano conformi alla legge e alle normative vigenti. Al 31-12-2018, il Collegio Sindacale AIMAG si compone di un Presidente, Stefano Polacchini, e due membri effettivi, Anna Navi e Vito Rosati (Sindaci); sono inoltre presenti due membri supplenti, Giorgia Butturi e Giuseppina Ballestrazzi.

Oltre ad AIMAG SpA, sono dotate di Collegio Sindacale anche, Sinergas, As Retigas, Ca.Re.; Sinergas Impianti e SIAM sono dotate di un Sindaco Unico; Enne Energia è dotata di un Revisore Unico.

L'**Organismo di Vigilanza** (OdV) ha poteri ispettivi e di controllo, ha il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e di curare il proprio aggiornamento, la formazione e l'informazione ai soggetti interessati, nonché la gestione dei flussi informativi. Inoltre, L'OdV redige una relazione di sintesi – da presentare semestralmente al CdA, al Collegio Sindacale ed al Direttore Generale – che illustra: le attività complessivamente svolte ed i risultati ottenuti nel periodo di riferimento; eventuali criticità e carenze che dovessero essere riscontrate nei processi aziendali; i necessari e opportuni interventi correttivi/migliorativi del Modello e del suo stato di attuazione; il piano di lavoro per il successivo periodo di riferimento.

L'OdV di AIMAG SpA è un organo collegiale, composto da 3 membri: Francesco Boschetti, Annalisa Pannella e Fabrizio Canuri (Presidente), tutti con competenza e comprovata esperienza in materie attinenti ai compiti da svolgere. Per l'espletamento dei compiti ad esso assegnati, all'OdV sono riconosciuti tutti i poteri necessari ad assicurare una puntuale ed efficiente vigilanza. Non si sono rilevati casi di corruzione nell'anno 2018.

Nel Gruppo AIMAG, sono dotate di OdV AIMAG SpA, AS Retigas Srl, Sinergas SpA e Ca.Re. Srl.

I **Soci correlati** di AIMAG SpA sono possessori di azioni correlate nel servizio idrico integrato e nel servizio raccolta e trasporto rifiuti urbani, che svolgono specifiche funzioni. La partecipazione dei Soci correlati al capitale sociale di AIMAG è rappresentata dalla titolarità di azioni correlate alla gestione del servizio con partecipazione per il 40% ai risultati economici del settore di attività a cui le azioni si riferiscono. I Soci correlati sono Consorzio SIA Soc. Cons. per azioni per il servizio idrico e Rieco SpA per le attività connesse ai rifiuti e partecipano ai Comitati Institori. Ogni Comitato delibera a maggioranza dei suoi componenti ed esercita una attività consultiva obbligatoria, ma non vincolante, sulle decisioni del CdA relative al settore correlato. Entrambi i Comitati sono formati da 5 membri: 3 nominati da AIMAG e 2 dalla società correlata.

Il controllo contabile consiste nella verifica periodica della regolare tenuta della contabilità sociale e dei fatti di gestione. Per attuare questa funzione, AIMAG si affida a Ria Grant Thornton SpA.

Strumenti di Governo societario

Codice Etico

AIMAG ha adottato un codice etico aziendale che vincola amministratori dell'impresa, dirigenti, dipendenti, consulenti e chiunque vi instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione. Tale codice etico è pienamente coerente con le disposizioni previste dall'art.6 del D.lgs. 8 giugno 2001 n.231 e costituisce uno strumento con cui l'azienda, nel compimento della sua missione, si impegna a rispettare, conformemente alle leggi ed ai principi di lealtà e correttezza, per lo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini, attraverso l'organizzazione e l'erogazione dei servizi pubblici locali. Il codice ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire dell'azienda, per tale ragione viene data ampia diffusione interna mediante pubblicazione nella intranet aziendale e lo stesso è messo a disposizione di qualunque interlocutore dell'impresa. AIMAG si impegna a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati.

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/01 e ODV

AIMAG, già dal 2010 si è dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001, finalizzato a disciplinare la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, ed ha istituito un Organismo di Vigilanza (OdV) dotato di poteri ispettivi e di controllo. L'OdV ha il compito di vigilare sul funzionamento e osservanza del modello di Organizzazione e Gestione e di curare il suo aggiornamento, la formazione e informazione ai soggetti interessati nonché la gestione dei flussi informativi in entrata ed in uscita dallo stesso. L'OdV ha il compito altresì di redigere una relazione semestrale da presentare al Cda e al Collegio Sindacale a mezzo del quale vengono illustrate:

- le attività complessivamente svolte ed i risultati ottenuti nel periodo di riferimento
- eventuali criticità e carenze che dovessero essere riscontrate nei processi aziendali
- i necessari e opportuni interventi correttivi/migliorativi del Modello e del suo stato di attuazione
- il piano di lavoro per il successivo periodo di riferimento.

La nomina dei componenti dell'organismo di vigilanza che nella sua maggioranza è composta da figure con attestate professionalità esterne all'azienda rispecchia la volontà di mantenere un costante e rigoroso controllo sulla gestione.

Piano triennale Anticorruzione 2018-2020

AIMAG ha adottato un piano triennale anticorruzione per il periodo (2018-2020) secondo quanto previsto dalla Legge 6 novembre 2012 n.190 e dalle stesse linee guida Anac n.1134/17. Ogni anno viene redatta una relazione in riferimento allo stato di attuazione del piano anticorruzione, le quali vengono pubblicate insieme al piano anticorruzione nella sezione del sito internet di AIMAG "Società trasparente", indicando eventuali criticità e ulteriori misure da adottare al fine di un costante miglioramento in riferimento alla prevenzione di tali fenomeni. In tal senso nella relazione compilata al 31 gennaio 2018, per l'anno 2017, non si segnalano particolari criticità, ritenendo il piano anticorruzione adeguato per la gestione del rischio in azienda, sottolineando che vi è stata un'integrazione tra il sistema di monitoraggio delle misure anticorruzione e i sistemi di controllo interno con incontri periodici con l'OdV. Si è evidenziato che per quanto riguarda gli obblighi di trasparenza sono state pianificate e sono in fase di attuazione le iniziative necessarie alla completa compliance aziendale.

Programma di Compliance Antitrust

AIMAG, in relazione agli strumenti di governo societario ex art.6 co.3 Tusp, come anche già in precedenza ricordato ha approvato un proprio Programma di Compliance Antitrust a luglio 2018 al fine di diffondere e promuovere una effettiva cultura della concorrenza all'interno della società e prevenire violazioni della normativa antitrust nazionale ed europea, come disciplinata in particolare dalla L. n.287/1990 e dal Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (TFUE).

Rating di legalità

AIMAG, in data 31 ottobre 2018 ha ottenuto da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del mercato il rating di legalità con il massimo punteggio conseguibile di tre stelle, essendo pertanto inserita nell'elenco delle imprese con il rating di legalità, il quale ha una durata biennale dal momento del

rilascio. Il rating di legalità è un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta ed è volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale e sul grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business.

Regolamento per la selezione e il reclutamento del personale

AIMAG a seguito dell'introduzione del Testo Unico Partecipate 175/16 ha provveduto ad aggiornare il proprio regolamento in materia di reclutamento e selezione del personale nel mese di dicembre 2018. Tale regolamento, difatti, disciplina in maniera puntuale il processo di selezione dei dipendenti, dall'avvio del processo di selezione, alla ricerca effettiva del candidato, alla fase di preselezione, a quella di valutazione fino all'assunzione e alle successive comunicazioni da effettuarsi. In questo contesto si precisa che in ognuna delle fasi del processo di ricerca e selezione del personale è assicurata, da parte del personale dipendente e dai consulenti eventualmente impiegati, l'assenza di qualsivoglia discriminazione. Con tale regolamento viene data attuazione all'art.19 del D.lgs 175/16 il quale prevede che le società a controllo pubblico adottino dei criteri e delle modalità di selezione del personale nel rispetto dei principi, anche di derivazione europea, di trasparenza, pubblicità e imparzialità e dei principi di cui all'articolo 35 co.3 del D.lgs. 30 marzo 2001 n.165.

Anticorruzione e rispetto delle leggi e dei regolamenti

Per il Gruppo AIMAG è fondamentale operare nella piena legalità e nel rispetto di quanto viene previsto dalle Autorità e dagli enti di controllo.

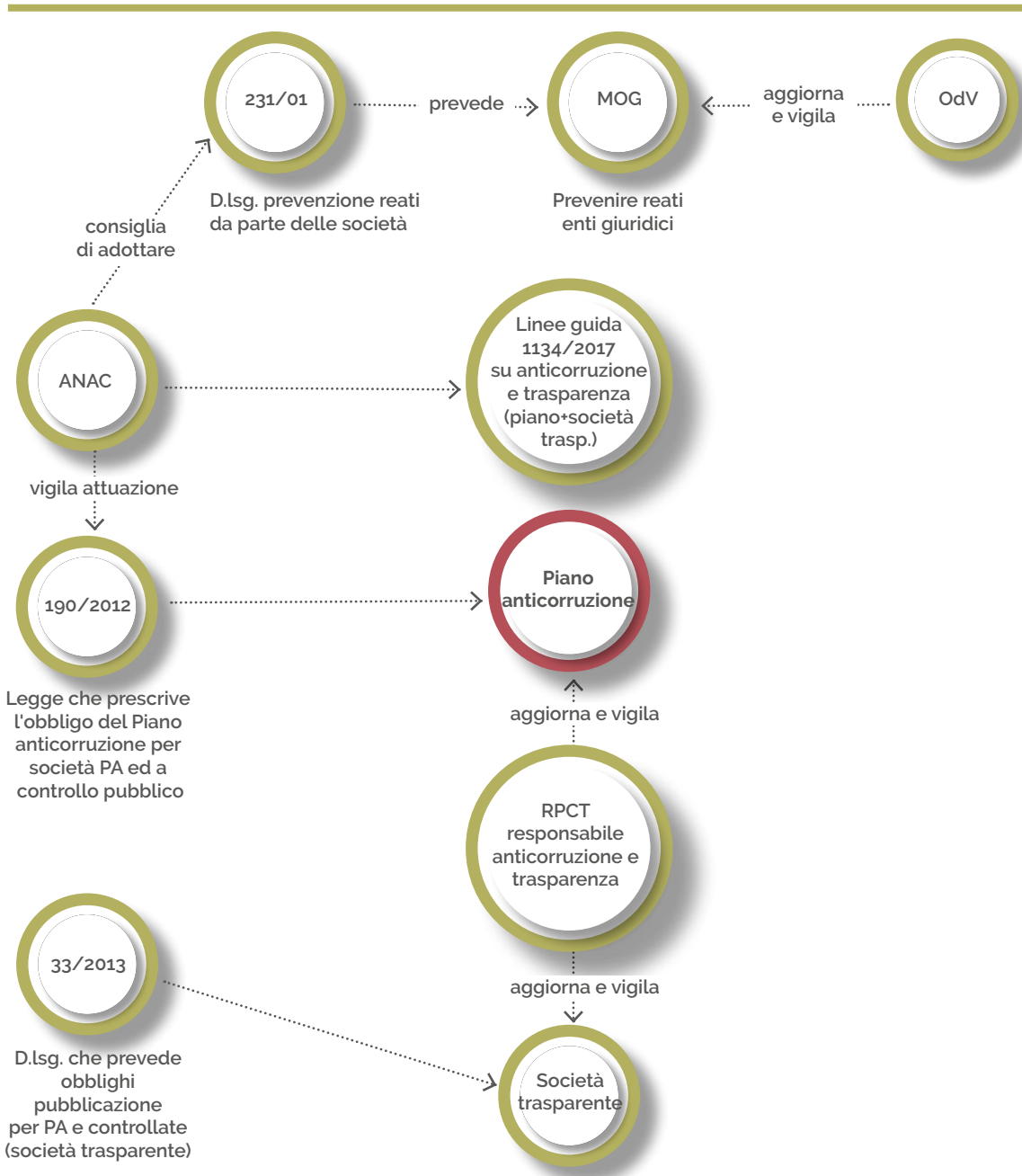
A seguito dell'entrata in vigore della Legge 6 novembre 2012, n. 190 – “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione” –, AIMAG ha introdotto misure finalizzate a contrastare il verificarsi di fenomeni corruttivi nelle Amministrazioni Pubbliche, sia centrali che locali, ed anche negli enti di diritto privato in controllo pubblico.

La stessa legge attribuisce all'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) compiti di vigilanza e controllo sull'effettiva applicazione, nelle singole Amministrazioni, delle misure anticorruzione e di trasparenza previste dalla normativa. Queste norme valgono, oltre che per PA, anche per le società del Gruppo AIMAG, essendo a controllo pubblico.

Da ultimo, le “Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici”, approvate dall'ANAC con delibera n. 1134 dell'8 novembre 2017, hanno ulteriormente precisato e contestualizzato il quadro normativo per le società in controllo pubblico, oltre che per le società a partecipazione pubblica. In attuazione della “normativa quadro” in materia di Anticorruzione, è stato approvato il “Piano nazionale Anticorruzione” (PNA), predisposto per la prima volta dal Dipartimento della Funzione pubblica. Per l'elaborazione del proprio piano anticorruzione, AIMAG ha effettuato la mappatura delle aree aziendali, individuando in “Gestione del personale”, “Affidamento lavori, servizi e forniture”, “Rapporti con enti pubblici, di regolazione e controllo”, “Rapporti con soggetti privati”, le aree maggiormente esposte al rischio corruttivo. Per ciascuna area, sono stati identificati i processi in relazione ai quali è stato valutato il rischio, verificando la presenza ed il livello di determinati fattori quali la discrezionalità, la presenza di procedure

ed il controllo (determinato dalla presenza di una o più persone dentro o fuori azienda). I processi e le modalità aziendali di gestione per l'anticorruzione vengono sviluppati attraverso alcuni strumenti strettamente correlati e complementari fra di loro: la figura del Responsabile Anticorruzione (dott. Raffaele Zambelli, nominato il 26/01/2018) e l'ODV (Organismo di Vigilanza).

La figura del Responsabile Anticorruzione viene nominata per obbligo normativo e riferisce direttamente al CdA della capogruppo, non è subordinata a nessuna figura apicale del management azien-



dale. Per la programmazione delle attività viene elaborato un piano triennale con le azioni di miglioramento e di sensibilizzazione nei confronti di amministratori e dipendenti.

Come ulteriore azione di potenziamento e per dare conto in modo puntuale alla proprietà aziendale su questo tema è stato redatto nel corso del 2019, un protocollo con il quale si istituisce un gruppo di lavoro che coinvolge i segretari comunali a cui il Responsabile Anticorruzione darà conto del lavoro svolto, delle azioni in essere e di quelle previste per il futuro.

L'OdV è stato istituito ormai da una decina di anni come scelta volontaria aziendale per istituire un organo di controllo dedicato. L'attenzione dell'azienda sul tema dell'anticorruzione trova le sue primissime origini nella stesura e nell'adozione del Codice Etico già 20 anni fa, fra i primissimi esempi in Italia. Su questo documento viene fatta sensibilizzazione e formazione ai dipendenti, agli amministratori e ai neoassunti. Nel corso del 2018 non ci sono segnalazioni di sanzioni di comportamenti o azioni scorrette sia per quanto riguarda l'anticorruzione che l'antitrust.

Per quanto riguarda il Codice di condotta commerciale la società più esposta è Sinergas che lavora sul mercato. Anche in questo caso non ci sono però segnalazioni di comportamenti scorretti. Altri due regolamenti fondamentali per l'organizzazione aziendale sono il Regolamento sulle selezioni del personale (applicato in AIMAG ed in As Retigas) ed il Regolamento per le forniture ed appalti (applicato in AIMAG, prossimamente anche in As Retigas).

Servizio idrico

Il Servizio Idrico Integrato è un sistema produttivo che opera a favore dei cittadini e del territorio: in tutte le fasi che lo compongono, dall'emungimento della risorsa dalle falde sotterranee, all'erogazione sul territorio, all'allontanamento e successiva depurazione delle acque reflue fino al loro scarico in acque superficiali, il Servizio Idrico Integrato è soggetto a specifiche normative di settore. Gli ambiti normativi di riferimento si articolano tra quelli ambientali, igienico-sanitari, urbanistici, sicurezza sul lavoro, giuridico amministrativi, commerciali, fiscali.

Per una corretta gestione dei processi è importante poter disporre di un buon assetto organizzativo che si compone di strutture specificatamente dedicate alla gestione dei singoli processi produttivi e di strutture organizzative aziendali trasversali a supporto dei processi di completamento ed integrazione di tutte le azioni di presidio della filiera di servizio.

Un sistema certificato che garantisca una qualità dei flussi informativi (formazione, informazione, strumenti informatici) è uno dei principali elementi per un buon approccio al presidio ed al rispetto delle norme e dei regolamenti.

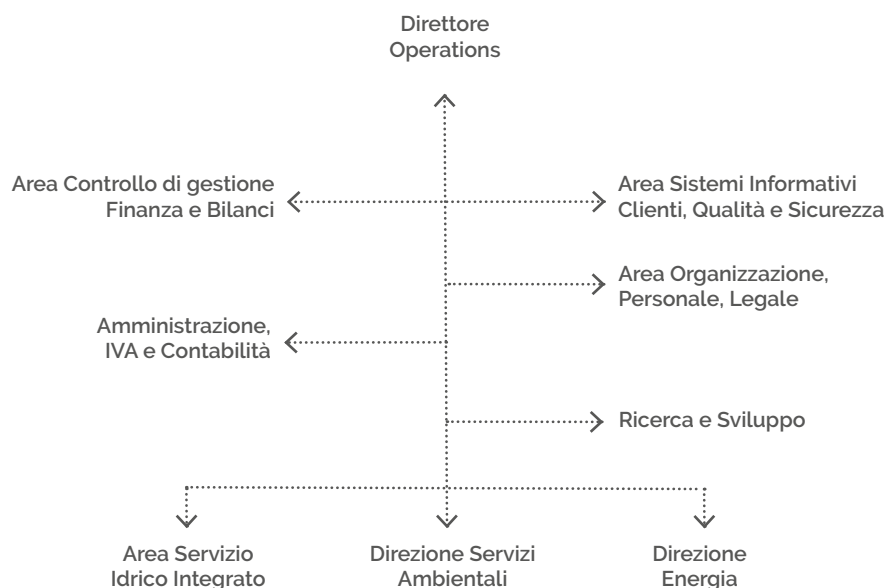
Raccolta rifiuti

I mezzi AIMAG vengono sottoposti a manutenzioni e revisioni periodiche, come previsto dalla normativa, al fine di permettere la loro circolazione in condizioni di sicurezza ed efficienza. Vengono effettuati controlli periodici anche sui fornitori esterni che effettuano la raccolta rifiuti per conto di AIMAG, durante i quali si verifica lo stato dei mezzi in funzione di mantenere il parco mezzi circolante in condizioni di efficienza ed evitare emissioni fuori specifica di inquinanti in atmosfera, rumori e sversamenti di fluidi di funzionamento (es: olio motore). In particolar modo, per quanto riguarda i mezzi che effettuano la raccolta dell'organico, viene controllato anche lo stato di manutenzione delle componenti che svolgono la funzione di tenuta del percolato. Fra le azioni di miglioramento gli investimenti nell'acquisto di mezzi con tecnologie innovative che riducano le emissioni in atmosfera e le emissioni sonore.

Impianti ambiente

Gli impianti di discarica e l'impianto di compostaggio di Fossoli possiedono la certificazione ISO 14001:2015, quindi nell'ambito della certificazione la gestione dei processi è improntata al rispetto delle norme e leggi che regolano il settore, attraverso lo strumento del registro delle prescrizioni legali. Per quanto riguarda la condotta commerciale, riferita agli impianti ambiente, è stata predisposta una procedura specifica che definisce la catena di responsabilità e le azioni da intraprendere. L'impianto di compostaggio di Finale Emilia, ad oggi non ancora certificato, viene gestito con lo stesso approccio previsto per gli impianti certificati ISO 14001:2015, avendo previsto comunque la certificazione dello stesso per l'anno 2020. In merito alla condotta commerciale, nell'ambito della procedura è stato predisposto un format di contratto commerciale, approvato dall'ufficio legale, in cui sono definite tutte le clausole previste da leggi e regolamenti vigenti oltre che in materia ambientale anche in materia fiscale.

Struttura organizzativa



La struttura organizzativa della capogruppo AIMAG SpA, è orientata a garantire, da un lato, la separazione di compiti, ruoli e responsabilità tra le funzioni operative e quelle di controllo, dall'altro, la massima efficienza possibile.

Nel corso del 2018 si è dato seguito ad una importante revisione organizzativa delle strutture aziendali, con la finalità di perseguire importanti obiettivi di efficientamento, ricerca di sinergie e sviluppo di professionalità interne all'azienda.

A fine 2018 si è completata la modifica del disegno organizzativo, con la creazione di due nuove strutture di staff: la Funzione Ricerca e Sviluppo – il cui scopo è quello di perseguire obiettivi di maggiore funzionalità, efficacia ed efficienza dei diversi progetti aziendali di innovazione e di ricerca e sviluppo – e l'Area dedicata al Controllo di Gestione, Finanza e Bilanci.

Le strutture in staff al Direttore Operations – Davide De Battisti – sono in totale 8: l'Area Sistemi Informativi, Clienti, Qualità e Sicurezza; l'Area Personale, Organizzazione e Affari Legali; l'Ufficio Sedi e Servizi Generali; l'Ufficio SIT; la Funzione Ricerca e Sviluppo; la Funzione Automezzi; l'Ufficio Contabilità e Amministrazione; l'Area Controllo di Gestione, Finanza e Bilanci.

Gli organi di Linea sono 3: l'Area Servizio Idrico Integrato, la Direzione Servizi Ambientali e la Direzione Energia. L'ufficio Comunicazione e Sostenibilità e la segreteria di Direzione e Presidenza sono in capo al Consiglio di Amministrazione.

I sistemi di gestione, le politiche e le certificazioni dei processi

Qualità e ambiente

AIMAG ha adottato una propria politica qualità ed ambiente, con la quale si impegna a garantire ed attuare, migliorandone in modo continuo l'efficienza, un sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente per raggiungere i seguenti obiettivi strategici:

- gestire i fattori che possono rappresentare un rischio per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e delle aspettative delle parti interessate
- fornire prodotti/servizi conformi ai requisiti richiesti dal cliente garantendo il rispetto dell'ambiente
- garantire il rispetto di leggi e normative vigenti
- garantire in modo continuativo l'adeguatezza, il coinvolgimento e la consapevolezza del personale al proprio ruolo mediante formazione ed addestramento
- sviluppare, definendo e monitorando obiettivi specifici, un'azione continua di miglioramento di prodotti, servizi, processi e tecnologie, mirata alla soddisfazione del cliente, all'ottimizzazione dei costi, alla protezione dell'ambiente, con particolare attenzione alla prevenzione dell'inquinamento, alla riduzione dei consumi di risorse naturali e dei rifiuti e al loro recupero
- estendere il processo di miglioramento anche ai fornitori attraverso adeguati processi di selezione e controllo, di sensibilizzazione e coinvolgimento al fine di raggiungere gli obiettivi definiti, in particolare quelli di tipo ambientale

I sistemi di gestione e le certificazioni di processo

AIMAG è dotata di due certificazioni in ambito qualità ed ambiente, ottenute entrambe da Kiwa Cermet SpA. Nel 2018 sono state rinnovate le certificazioni UNI EN ISO 9001 e 14001 nella versione 2015. Rispetto al 2017, la certificazione UNI EN ISO 14001 è stata estesa anche al servizio di raccolta rifiuti e gestione CDR.

UNI EN ISO 9001:2015 (certificato del sistema di gestione per la qualità), che attesta lo standard di qualità relativamente alle attività di progettazione, realizzazione e gestione di servizi e impianti inerenti a:

- ciclo integrato dell'acqua - captazione, potabilizzazione, distribuzione, allacciamenti degli utenti alla rete, fognature, trattamento acque e depurazione
- ciclo integrato dei rifiuti - spazzamento, raccolta di rifiuti urbani e speciali non pericolosi, centri di raccolta, trasporto di rifiuti urbani e speciali non pericolosi, compostaggio di rifiuti da raccolta differenziata del rifiuto urbano e di rifiuti speciali di origine agroindustriali, selezione del rifiuto urbano indifferenziato e compostaggio della frazione umida
- reti gas per conto terzi
- analisi microbiologiche, chimiche e fisiche per le matrici relative al ciclo integrato dell'acqua e al ciclo integrato dei rifiuti, servizi commerciali conto terzi

UNI EN ISO 14001:2015 (certificazione del sistema di gestione ambientale), che attesta lo standard di gestione per quanto riguarda:

- l'attività di smaltimento in discariche proprie di rifiuti solidi urbani e rifiuti speciali non pericolosi
- il compostaggio di rifiuti da raccolta differenziata del rifiuto urbano e di rifiuti speciali di origine agro-industriale e la selezione del rifiuto urbano indifferenziato e compostaggio della frazione umida
- spazzamento, raccolta di rifiuti urbani e speciali non pericolosi, centri di raccolta, trasporto di rifiuti urbani e speciali non pericolosi

L'attenzione alla sicurezza dei lavoratori è ben evidenziata dagli atti concreti che quotidianamente gli addetti (dai Preposti al datore di lavoro) mettono in campo e dalle relative azioni di miglioramento pianificate che sono verificate all'interno della Direzione, del CdA e del OdV di AIMAG. Entro il 2020, è prevista l'estensione delle certificazioni UNI EN ISO 14001 a tutto i processi gestiti da AIMAG; in corso una gap analysis per valutare la possibilità di integrare il sistema di gestione per la qualità e l'ambiente in ottica UNI ISO 45001.

Per quanto riguarda le altre società del Gruppo: AS Retigas ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 per l'attività di distribuzione del gas naturale, articolata nelle fasi di progettazione, gestione, realizzazione e manutenzione impianti/reti gas; Ca.Re. ha ottenuto la certificazione UNI ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007, per quanto riguarda la raccolta e il trattamento di rifiuti urbani e speciali non pericolosi, mediante operazioni di cernita automatica e manuale, vagliatura, triturazione e adeguamento volumetrico.

	UNI EN ISO 9001:2015 Qualità	UNI EN ISO 14001:2015 Ambiente	OHSAS 18001:2007 Sicurezza
AIMAG	X	X	
AS RETIGAS	X		
CARE.		X	X
SINERGAS IMPIANTI	X		
AEB ENERGIE	X		

La gestione dei rischi

Il sistema di identificazione e gestione dei rischi si basa su strumenti e flussi informativi che permettono al Consiglio di Amministrazione di assumere decisioni e definire le linee guida di carattere strategico, avendo preventivamente valutato il rischio di carattere economico-finanziario, ambientale e sociale. Di seguito una mappatura delle principali aree di rischio con relative modalità di gestione.

CATEGORIA DI RISCHIO	DESCRIZIONE RISCHIO	TEMA MATERIALE	GESTIONE DEL RISCHIO
Operativi / Ambientali	Gestione dei servizi pubblici in caso di eventi naturali calamitosi (terremoti/alluvioni/trombe d'aria)	Qualità ed efficienza nella gestione dei servizi (tutti)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adozione di un sistema di disaster recovery, business continuity e back up ➤ Scelte costruttive antisismiche per la realizzazione / ammodernamento degli impianti ➤ Formazione del personale e allocazione delle risorse necessarie per la pronta gestione delle emergenze
Operativi / Ambientali	Tutela della salute dei clienti, nell'erogazione dei servizi pubblici in caso di eventi naturali calamitosi (terremoti/alluvioni/trombe d'aria)	Salute e sicurezza dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formazione del personale e allocazione delle risorse necessarie per la pronta gestione delle emergenze ➤ Sistema di monitoraggio automatico in caso di malfunzionamento impianti e reti
Operativi / Ambientali	Minore disponibilità di risorsa idrica causata da stagioni siccitose (climate change)	Qualità ed efficienza nella gestione dei servizi (idrico)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Al momento non si rilevano criticità nella disponibilità della risorsa idrica erogata. Sono comunque allo studio iniziative / progetti volti alla tutela delle falde acquifere, alla riduzione delle perdite ed alla sensibilizzazione dei cittadini riguardo l'utilizzo responsabile dell'acqua.
Operativi / Ambientali	Inquinamento corpi idrici dovuto a sversamenti percolato da discarica e da compostaggio	Consumo idrico, produzione di acque di scarico e rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adozione sistemi di controllo e gestione - certificazione UN EN ISO 14001 - di percolati prodotti dalle discariche e dagli impianti di compostaggio
Operativi / Ambientali	Elevato consumo risorse energetiche dovuto a obsolescenza di impianti, automezzi e mezzi d'opera. Maggiori emissioni GHG, sostanze inquinanti e maggiori costi gestione	Energia consumata ed emissioni / Valore economico generato e ricadute sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rinnovo e manutenzione del parco mezzi aziendale, prediligendo soluzioni sostenibili (mezzi elettrici e/o a basso impatto) ➤ Manutenzione e sostituzione impianti energivori ➤ Aumento quota di energia rinnovabile autoprodotta utilizzata per soddisfare i fabbisogni delle attività
Operativi / Ambientali	Obsolescenza e mancata manutenzione impianti e reti: perdite acque reflue, acque potabili, gas distribuito, malfunzionamenti impianti	Energia consumata ed emissioni / Salute e sicurezza dei clienti / Qualità ed efficienza nella gestione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pianificazione e realizzazioni investimenti per ammodernamento reti e impianti

CATEGORIA DI RISCHIO	DESCRIZIONE RISCHIO	TEMA MATERIALE	GESTIONE DEL RISCHIO
Compliance	Violazione leggi, regolamenti e codici di condotta commerciale. Danni economici e reputazionali	Rispetto di leggi, regolamenti e della condotta commerciale	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adozione di un piano di prevenzione degli illeciti antitrust ➤ Adozione codice condotta commerciale (Sinergas) ➤ Adozione e formazione del personale sul Codice Etico ➤ Adozione di sistemi di gestione certificati
Compliance	Rischio errato trattamento dati personali dei clienti / violazione privacy / GDPR	Relazioni con i clienti e comunicazione / Rispetto di leggi, regolamenti e della condotta commerciale	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formazione del personale sulle disposizioni del GDPR ➤ Adeguamento delle procedure alla normativa
Compliance	Non rispetto standard pronto intervento gas e acqua. Possibili danni alla popolazione servita; danno reputazionale; sanzioni enti di controllo.	Salute e sicurezza dei cliente / Relazioni con i clienti e comunicazione / Rispetto di leggi, regolamenti e della condotta commerciale	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dotazione di risorse adeguate per rispettare gli standard di servizio ➤ Adozione di procedure da utilizzare in caso di emergenza
Finanziari	Minori vendite gas naturale per innalzamento delle temperature dovuto al climate change	Valore economico generato e ricadute sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Non si evidenziano ancora particolari criticità riguardo la tematica in oggetto. In corso analisi sui possibili scenari futuri e relative rimodulazioni della modalità di business
Finanziari	Riduzione efficienza economica nelle attività svolte	Valore economico generato e ricadute sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Monitoraggio performance aziendali e individuazione di azioni puntuali per il miglioramento dell'efficienza.
Lotta Corruzione	Rischio corruzione personale e management	Condotta etica del Business	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adozione piano anticorruzione e individuazione di un responsabile per l'anticorruzione ➤ Formazione del personale sulla lotta alla corruzione
Risorse umane	Mancata diffusione know-how (accentramento competenze) e insufficiente competenza delle risorse interne	Politiche risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adozione di un piano annuale di definizione dei fabbisogni di personale ➤ Adozione di un piano di formazione professionale e manageriale
Risorse umane	Rischio infortuni e malattie professionali	Salute e sicurezza dei lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adozione di una Politica per la Sicurezza e un Sistema di gestione per la sicurezza integrato con i propri sistemi di gestione per la Qualità e l'Ambiente, secondo i requisiti delle Linee Guida UNI-Inail. ➤ AIMAG definisce le azioni specifiche in ambito sicurezza all'interno di un Piano di miglioramento e Piani di lavoro

CATEGORIA DI RISCHIO	DESCRIZIONE RISCHIO	TEMA MATERIALE	GESTIONE DEL RISCHIO
Scenario competitivo	Perdita clienti vendita energia	Valore economico generato e ricadute sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborazione nuove offerte commerciali per garantire la competitività sul mercato ➤ Rafforzamento della presenza territoriale per il mantenimento dei clienti "storici" ➤ Conversione dei clienti in mercato di tutela al libero mercato, aumento dei clienti luce ➤ Acquisizione di nuovi clienti al di fuori del territorio storico ➤ Apertura di clienti nel mercato digitale
Scenario competitivo	Perdita concessione servizio raccolta rifiuti	Valore economico generato e ricadute sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grazie al dialogo continuo con il Consiglio Locale di Modena, è stato approvato un Ordine del Giorno sulla scelta delle modalità di affidamento del servizio di gestione dei rifiuti nel bacino "Bassa Pianura Modenese" e i relativi presupposti di legittimità della rinnovazione del modello gestionale di società mista mediante gara a doppio oggetto per la selezione del socio privato, operativo e temporaneo di AIMAG.
Scenario competitivo	Perdita concessione servizio idrico integrato	Valore economico generato e ricadute sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ In ragione del fatto che il servizio idrico ha il medesimo modello gestionale di società mista del servizio raccolta rifiuti, si può ipotizzare che anche per il futuro si possa mantenere continuità del modello.
Scenario competitivo	Perdita gara gas ambito ATEM 1	Valore economico generato e ricadute sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nel contesto delle attività già sviluppate dalla Stazione Appaltante, la pubblicazione del bando può essere pronta. L'azienda è dunque alla ricerca in di partnership per la presentazione dell'offerta e si è dotata di un ufficio dedicato che opera per raccogliere ed elaborare tutti dati ed informazioni utili propedeutici alla predisposizione dell'offerta.
Strategici / Modello di Business	Mancata previsione / individuazione futuri scenari di business	Valore economico generato e ricadute sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La natura multitoolity del Gruppo ci consente di cogliere le migliori opportunità e di poterci muovere su tutte le linee di business più efficaci a seconda degli scenari e dei contesti esterni
Supply chain - fornitori	Rischio reputazionale derivante da comportamenti scorretti e malgestione dei servizi e cantieri affidati ai fornitori	Rapporto con i fornitori / Relazioni con i clienti e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adozione di un sistema di gestione (UNI EN ISO 9001: 2015 e UNI EN ISO 14001_2015, MSI) per la qualifica, il controllo e la valutazione dei servizi/ lavori affidati a fornitori ➤ Adozione di un sistema di procurement practice

CATEGORIA DI RISCHIO	DESCRIZIONE RISCHIO	TEMA MATERIALE	GESTIONE DEL RISCHIO
Supply chain - fornitori	Rischi per la sicurezza dei lavoratori impiegati dai fornitori a cui vengono affidati servizi e cantieri	Rapporto con i fornitori / Salute e sicurezza dei lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adozione di un sistema di gestione (UNI EN ISO 9001: 2015 e UNI EN ISO 14001_2015, MSI) per il controllo e la valutazione dei servizi/lavori affidati a fornitori ➤ Adozione di un sistema di procurement practice ➤ Sopralluoghi di controllo durante lo svolgimento dei servizi e dei lavori nei cantieri

Compensi amministratori e management

La retribuzione del Presidente del Consiglio di amministrazione di AIMAG è stabilita da parte dell'Assemblea nel rispetto di quanto previsto dall'art.11 co.6 del D.Lgs n.175/16 "Testo Unico Società Partecipate Pubbliche". Tutti i compensi sono da considerarsi al lordo delle imposte e dei contributi previdenziali di spettanza individuale.

I compensi del management ammontano, per il 2018, complessivamente a 419.000 euro di imponibile previdenziale, con una media pro capite di 139.667 euro. La parte variabile della retribuzione dei dirigenti è calcolata in base agli obiettivi economici e di sostenibilità raggiunti e ai progetti sviluppati.

COMPENSI AI CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE E COLLEGI SINDACALI				
<i>(Importi in migliaia di euro)</i>	CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE	COLLEGI SINDACALI	REVISORI DEI CONTI	TOTALE
AIMAG SpA	208	55	64	327
Sinergas SpA	125	42	24	190
AeB Energie Srl	5	0	0	5
SIAM Srl	4	5	0	9
Agri-Solar Engineering Srl	3	0	0	3
Sinergas Impianti Srl	10	5	5	19
AS Retigas Srl	53	40	12	104
Enne Energia Srl	5	0	3	8
Ca.Re. Srl	13	12	0	25
Totale	426	158	107	691

sei

Il valore economico
generato e distribuito

I risultati del Gruppo > Tab. 19

PRINCIPALI INDICATORI DEL GRUPPO ⁵					
(importi in migliaia di euro)	2018	2017	2016	2015	2014
Valore della produzione	235.457	230.843	223.212	229.039	228.318
Posizione finanziaria netta	58.133	43.924	57.303	71.191	77.765
Patrimonio netto	190.566	187.495	178.799	169.069	164.247
Capitale investito netto	248.699	231.419	236.102	240.260	242.012
EBITDA – Risultato operativo lordo	45.631	48.984	50.484	43.824	45.671
EBIT – Risultato operativo netto	17.848	25.360	25.752	19.873	17.737
EBT – Risultato prima delle imposte	19.081	24.730	24.778	18.655	15.997
Utile netto	13.529	16.935	16.987	11.486	8.644
Posizione finanziaria netta/Patrimonio netto	30,51%	23,43%	32,05%	42,11%	47,35%
Posizione finanziaria netta/EBITDA (unità)	1,27	0,90	1,14	1,62	1,7
ROI = Risultato operativo/Capitale investito netto	7,18%	10,96%	10,91%	8,27%	7,33%
CASH-FLOW (Utile+Ammortamenti+Accantonamenti)	41.311	40.559	41.719	35.437	36.578
ROE = Utile netto/Patrimonio netto	7,10%	9,03%	9,50%	6,79%	5,26%
ROS = Risultato operativo/Ricavi da vendita	7,58%	10,99%	11,54%	8,68%	7,77%
Utile netto/Capitale investito	5,44%	7,32%	7,19%	4,78%	3,57%
Utile netto/Fatturato	5,75%	7,34%	7,61%	5,01%	3,79%
Utile ante imposte/Fatturato	8,10%	10,71%	11,10%	8,14%	7,01%

Il valore della produzione, 235 milioni di euro nel 2018, è aumentato di oltre 4,6 milioni di euro rispetto al 2017, mentre l'EBITDA risulta in calo rispetto a quello dello scorso anno, attestandosi intorno ai 46 milioni di euro. L'EBIT del 2018 è in flessione rispetto a quello dell'anno precedente, passando da 25.360 mila euro a 17.848 mila euro; in calo anche l'utile netto di Gruppo che si attesta a 13,5 milioni di euro.

Gli indicatori economici del 2018 sono soddisfacenti, seppur in flessione rispetto all'esercizio precedente. Sia il ROI che il ROE presentano una riduzione rispetto all'anno precedente attestandosi rispettivamente al 7,18% (contro il 10,96% del 2017) e al 7,10% (rispetto al 9,03% del 2017)

La posizione finanziaria netta peggiora, registrando un aumento dell'indebitamento netto, da 44 milioni di euro a 58 milioni di euro.

Gli investimenti realizzati

Gli investimenti sono proseguiti in continuità sia con i piani approvati dagli enti preposti per i settori regolati, sia con il perseguimento degli obiettivi di sviluppo.

(importi in migliaia di euro)

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
Acquedotto	11.153
Depurazione	2.393
Fognatura	2.802
Altre attività settore idrico	22
Investimenti diversi idrico	339
Totale servizio idrico integrato	16.710
SERVIZI AMBIENTALI E RECUPERO/ SMALTIMENTO	
Impianti fissi ambiente	13.215
Raccolta e Trasporto	1.888
Investimenti diversi ambiente	141
Impianto Ca.Re.	300
Impianti energetici	491
Totale servizi ambientali e recupero/smaltimento	16.034
DISTRIBUZIONE GAS	
Reti gas	647
Allacci gas	745
Impianti gas	1.025
Contatori gas	1.972
Investimenti diversi gas	793
Totale distribuzione gas	5.182
VENDITA GAS ED ENERGIA ELETTRICA	
Investimenti diversi energetici	431
Totale vendita gas ed energia elettrica	431
PRODUZIONE ENERGIA	
Teleriscaldamento	1.040
Progetti speciali	18
Impianti energetici ed illuminazione pubblica	3.148
Investimenti diversi energia	83
Totale produzione energia	4.288
ALTRI INVESTIMENTI	
Altri investimenti	3.048
Totale altri investimenti	3.048
TOTALE INVESTIMENTI REALIZZATI	45.694

Per quanto riguarda il **servizio idrico integrato**, prosegue il programma degli investimenti approvato dagli enti regolatori. Per i **servizi ambientali**, sono stati completati gli investimenti per l'introduzione del sistema di raccolta domiciliare a tariffazione puntuale, andando a servizio dell'intero bacino AIMAG. Sono inoltre terminati i lavori per la realizzazione del digestore a biometano presso l'impianto di compostaggio a Massa Finalese. Nel settore **gas distribuzione** sono in corso le attività di sostituzione dei misuratori elettronici con operatività a controllo remoto. Nella voce "**altri investimenti**", sono compresi interventi di manutenzione delle sedi e di miglioramento e sviluppo dei sistemi informativi. Il Gruppo mantiene la sua capacità di diversificazione operando investimenti anche nei settori di efficienza energetica.

Il valore aggiunto

Il Gruppo AIMAG produce ricchezza, contribuendo alla crescita economica del contesto sociale e ambientale in cui opera. AIMAG, assieme alle altre società del Gruppo, svolge la propria attività utilizzando efficacemente i fattori produttivi, consapevole che l'obiettivo dell'attività d'impresa è generare valore aggiunto rispetto alle risorse esterne e interne impiegate.

L'indicatore che evidenzia la capacità del Gruppo di produrre valore sul territorio e di soddisfare nello stesso tempo gli interessi economici dei propri principali interlocutori è rappresentato dal Valore Aggiunto.

Il Valore Aggiunto permette di misurare:

- l'andamento economico della gestione, dato che il valore complessivo che una impresa aggiunge alle risorse esterne impiegate attraverso la sua attività è indice della sua efficienza
- la capacità dell'azienda di creare le condizioni affinché venga distribuita ricchezza a favore degli stakeholder di riferimento, considerando la distribuzione di valore nel territorio un indicatore quantitativo dell'interazione tra l'azienda e i soggetti beneficiari.

Il Gruppo AIMAG nell'esercizio 2018 ha generato un Valore Aggiunto Globale Lordo di 72 milioni di euro. Il Valore Aggiunto, al netto degli ammortamenti e degli accantonamenti, è stato pari a 53 milioni di euro, in leggera diminuzione rispetto al 2017.

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO					
(importi in migliaia di euro)	CONSOLIDATO 2018		CONSOLIDATO 2017		VARIAZIONE
A. Valore della produzione	235.457	100,00%	230.844	100,00%	+4.613
- vendite - prestazioni - corrispettivi	215.012	-	208.470	-	+6.452
- variazione dei lavori in corso su ordinazione e rimanenze	-104	-	238	-	-342
- altri ricavi	14.157	-	16.625	-	-2.468
Ricavo della produzione tipica	229.065	-	225.333	-	+3.732
- incrementi delle immobilizzazioni per lavori interni	6.392	-	5.511	-	+881
Ricavi per produzioni atipiche	6.392	-	5.511	-	+881
B. Costi intermedi della produzione	165.645	70,35%	156.638	67,85%	+9.007
- materie prime, suss. e di consumo	100.273	42,59%	89.999	38,99%	+10.274
- servizi	53.043	22,53%	54.166	23,46%	-1.123
- godimento beni di terzi	1.032	0,44%	1.348	0,58%	-316
- accantonamento per rischi gestione ordinaria	4.770	2,03%	2.721	1,18%	+2.049
- altri accantonamenti	4.201	1,78%	3.321	1,44%	+880
- oneri diversi	2.326	0,99%	5.083	2,20%	-2.757
C. Valore aggiunto caratteristico lordo (A-B)	69.812	29,65%	74.206	32,15%	-4.394
D. Componenti accessori	2.021	0,86%	492	0,21%	+1.529
Ricavi accessori	2.237	0,95%	956	0,41%	+1.281
Costi accessori	216	0,09%	464	0,20%	-248
Saldo della gestione accessoria	2.021	0,86%	492	0,21%	+1.529
E. Valore aggiunto globale lordo (C+D)	71.833	30,51%	74.698	32,36%	-2.865
F. Ammortamenti e svalutazioni	18.811	7,99%	17.583	7,62%	+1.228
G. Valore aggiunto globale netto (E-F)	53.022	22,52%	57.115	24,74%	-4.039

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO PER STAKEHOLDER					
<i>(importi in migliaia di euro)</i>	CONSOLIDATO 2018		CONSOLIDATO 2017		VARIAZIONE
Remunerazioni dei dipendenti	25.542	48,17%	25.243	44,20%	+299
- remunerazioni dirette	18.009	33,97%	17.809	31,18%	+200
- remunerazioni indirette	7.533	14,21%	7.434	13,02%	+99
Remunerazione pubblica amministrazione	13.162	24,82%	13.815	24,19%	-653
- imposte dirette	5.552	10,47%	7.795	13,65%	-2.243
- imposte indirette	7.610	14,35%	6.020	10,54%	+1.590
Remunerazione del capitale di credito	788	1,49%	1.122	1,96%	-334
- oneri per i capitali di credito	788	1,49%	1.122	1,96%	-334
Remunerazione del capitale di rischio	9.774	18,43%	7.973	13,96%	+1.801
- dividendi distribuiti	9.774	18,43%	7.973	13,96%	+1.801
Remunerazione dell'azienda	3.756	7,08%	8.962	15,69%	-5.206
- accantonamenti e riserve	3.756	7,08%	8.962	15,69%	-5.206
Valore aggiunto globale netto	53.022	100,00%	57.115	100,00%	-4.093

Nell'esercizio 2018 il Valore Aggiunto generato dal Gruppo è stato così distribuito:

- 48,17 % alle risorse umane, che grazie al loro impegno garantiscono il raggiungimento dei risultati, per un valore di oltre 25 milioni di euro in linea con il valore del 2017
- 24,82% alla pubblica amministrazione, sotto forma di imposte dirette ed indirette per un valore pari a 13.162 mila euro, in diminuzione, rispetto al 2017, di 1.464 mila euro
- 18,43% agli azionisti, sotto forma di dividendo con un contributo di 9.774 mila euro, superiore rispetto all'esercizio 2017 di 635 mila euro
- 7,08% all'azienda, sotto forma di accumulo a riserve del Patrimonio Netto ed utilizzata come forma di autofinanziamento. Nell'esercizio 2018 la frazione di Valore Aggiunto attribuita è pari a 3.756 mila euro, in diminuzione rispetto all'esercizio 2017.

Gli impatti economici sul territorio > Tab. 20

Con le proprie attività il Gruppo AIMAG genera benefici economici diretti sul territorio. Si tratta, prevalentemente, degli stipendi dei dipendenti - che in buona parte vivono nel territorio servito; del valore che l'azienda corrisponde, in cambio di materiali e servizi, ai fornitori locali; dei dividendi che percepiscono gli azionisti - cioè in buona parte i Comuni Soci; delle imposte e canoni che vengono versati alle pubbliche amministrazioni. Nel 2018, il Gruppo AIMAG ha generato impatti economici sul territorio per un valore totale di 57,9 milioni di euro, pari a 203 euro per cittadino residente.



sette

Gli impatti ambientali



Le politiche ambientali e le iniziative di riduzione dei consumi

Il Gruppo AIMAG si è posto, nel Piano Industriale, l'obiettivo di ridurre del 15% le emissioni di gas serra. Per raggiungere questo obiettivo sono allo studio molteplici iniziative volte a sostituire le fonti fossili utilizzate e a ridurre i consumi, dato che le emissioni di gas serra prodotte dell'attività del Gruppo sono strettamente collegate con i consumi energetici, sia di fonti primarie che di energia secondaria.

La riduzione dei consumi energetici è inoltre doppiamente rilevante per il Gruppo: dal punto di vista ambientale e da quello economico (meno energia consumata, a parità di "lavoro" = meno costi).

Qui di seguito, vengono riportate le politiche di gestione già in essere riguardanti alcuni ambiti in cui vengono consumate grandi quantità di energia elettrica – gli impianti ambiente, il servizio idrico – e grandi quantità di fonti primarie – gasolio nella raccolta del rifiuto e metano nella cogenerazione ad alta efficienza.

Gli impianti ambiente

Tutte le discariche e l'impianto di compostaggio di Fossoli possiedono la ISO 14001:2015, certificazione di processo che pone efficientamento energetico, produzione di energia dal recupero dei rifiuti e riduzione delle emissioni tra gli obiettivi da raggiungere tramite programmi di miglioramento e investimenti continui.

L'impianto di compostaggio di Finale Emilia, ad oggi non ancora certificato, viene gestito con lo stesso approccio, in previsione della certificazione che verrà adottata entro il 2020. Per tutti gli impianti sono stati definiti specifici indicatori monitorare il consumo energetico.

Il servizio idrico integrato

In un contesto plani-altimetrico come quello dei nostri territori, le attività di captazione dalle falde sotterranee, di distribuzione e di convogliamento e trattamento delle acque reflue risultano particolarmente energivore. Per tale motivo AIMAG ha intensificato lo sforzo per adottare soluzioni tecnologiche volte a efficientare i processi produttivi. L'uso di "inverter", "software", "elettro-macchine ad elevata efficienza energetica" sono alcuni esempi di impiego di tecnologie capaci di contenere gli sprechi energetici.

Inoltre, per trarre benefici dalle strutture e dai processi del servizio, vengono utilizzati sistemi di produzione energetica da fonti rinnovabili, come i pannelli fotovoltaici dislocati su alcuni impianti e il cogeneratore in funzione presso il depuratore di Carpi che è alimentato da biogas prodotto con i fanghi di scarto.

La raccolta rifiuti

Per l'attività di raccolta rifiuti, il consumo energetico prevalente deriva dal carburante utilizzato per i mezzi. Le iniziative di riduzione dei consumi si concentrano quindi nelle seguenti direzioni:

- l'ottimizzazione delle giornate di servizio e dei percorsi di raccolta
- un'attenta manutenzione periodica, al fine di avere un parco mezzi che funzioni in efficienza e sicurezza

- la sostituzione dei veicoli più inquinanti con mezzi più sostenibili. A tal fine è in corso uno studio di fattibilità per valutare la possibilità di acquistare mezzi di raccolta – di portata inferiore ai 5 mc (quali porter/apecar) – alimentati ad energia elettrica.

Cogenerazione da fonti assimilate e teleriscaldamento

La gestione degli impianti di teleriscaldamento di Mirandola, San Felice e Bomporto si pone l'obiettivo primario di massimizzare i rendimenti di trasformazione energetica delle macchine di generazione di energia termica e elettrica. Questo non solo per migliorare la redditività economica ma anche per assicurare il rispetto di normative cogenti (accesso al regime di sostegno dei TEE/CB) e per minimizzare l'impatto delle emissioni.

Un'altra fondamentale linea di sviluppo, consiste nell'aumentare la percentuale di fonti rinnovabili primarie a scapito della cogenerazione ad alto rendimento (CAR) di fonti fossili.

Le risorse utilizzate



Gas naturale
e biogas



Gasolio,
benzina e GPL



Energia elettrica
e termica



Acqua

Le attività del gruppo AIMAG utilizzano risorse naturali di diverso tipo. Vengono usate sia fonti primarie quali il biogas, metano e carburante per mezzi aziendali, che energia elettrica per le attività aziendali ed energia termica per il teleriscaldamento. Viene inoltre consumata acqua, principalmente per alcuni processi industriali.

CONSUMO DI ENERGIA PER FONTE (GJ)			
	2016	2017	2018
FONTI PRIMARIE			
Biogas	233.068	181.421	130.233
Gas Naturale	133.064	126.254	131.178
Benzina	344	523	893
Diesel	26.092	27.272	31.845
GPL	72	100	100
ENERGIA ELETTRICA			
Energia elettrica acquistata da rete	117.922	113.935	113.942
Energia elettrica autoprodotta	6.616	9.593	9.635
TOTALE	517.179	459.099	417.826
<i>di cui da fonti assimilate alle rinnovabili</i>	111.972	106.307	112.773
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	321.994	273.959	205.271

Nel 2018 l'energia consumata è calata del 9% rispetto al 2017; questo è dovuto prevalentemente alle minori quantità di biogas da discarica captato e utilizzato per la cogenerazione. Per lo stesso motivo diminuiscono le fonti rinnovabili utilizzate. Rimane pressoché stabile l'energia derivante da fonti assimilate alle rinnovabili, che dipende dal gas naturale che alimenta le reti del teleriscaldamento.






Le fonti energetiche primarie consumate > Tab. 21 / 22

I consumi energetici di fonti primarie del Gruppo si possono dividere, in base all'utilizzo, in quattro categorie:

- il combustibile utilizzato per la produzione d'energia elettrica e termica
- il gas naturale per il riscaldamento delle sedi e degli impianti, il carburante per i mezzi tecnici di servizio, trasporto rifiuto, le autovetture a servizio del personale ed i mezzi d'opera degli impianti
- il gas metano che preriscalda le cabine di primo salto

Le fonti primarie utilizzate sono di 5 tipologie diverse: biogas, gas naturale, gasolio, benzina super e Gpl. Di queste: il biogas viene direttamente prodotto/estratto da AIMAG; il gas naturale proveniente da rete (utilizzato per la cogenerazione ed i riscaldamenti) è acquistato da Sinergas SpA; mentre tutto il combustibile per i mezzi è di provenienza esterna, stoccato presso apposite cisterne o acquistato dai distributori stradali.

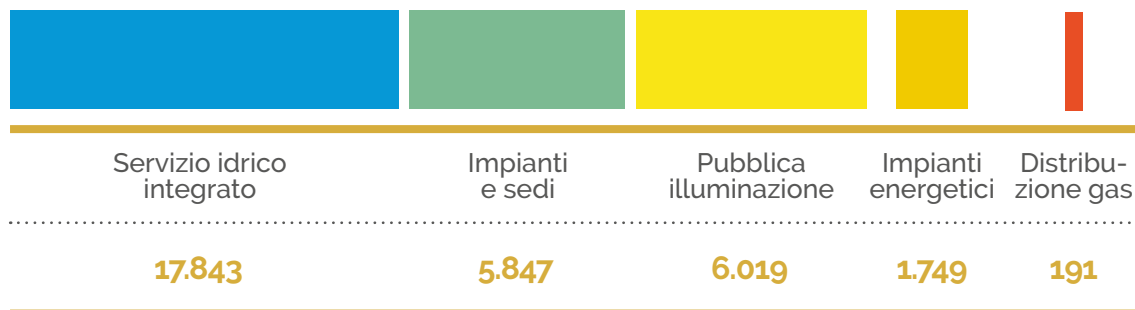
FONTI PRIMARIE CONSUMATE E PRINCIPALI IMPIEGHI

					
	Biogas	Gas naturale	Gasolio	Benzina	Gpl
Impiego	Produzione energia	Produzione energia, riscaldamento, preriscaldamento cabine gas primo salto, automezzi	Automezzi e mezzi d'opera	Automezzi	Automezzi
Fonte	Rinnovabile	Assimilata rinnovabile e fossile	Fossile	Fossile	Fossile
2016	11,2 milioni di m ³	3,4 milioni di m ³	616 mila litri	10 mila litri	3 mila litri
2017	8,7 milioni di m ³	3,2 milioni di m ³	645 mila litri	15 mila litri	4 mila litri
2018	6,3 milioni di m ³	3,3 milioni di m ³	753 mila litri	26 mila litri	4 mila litri

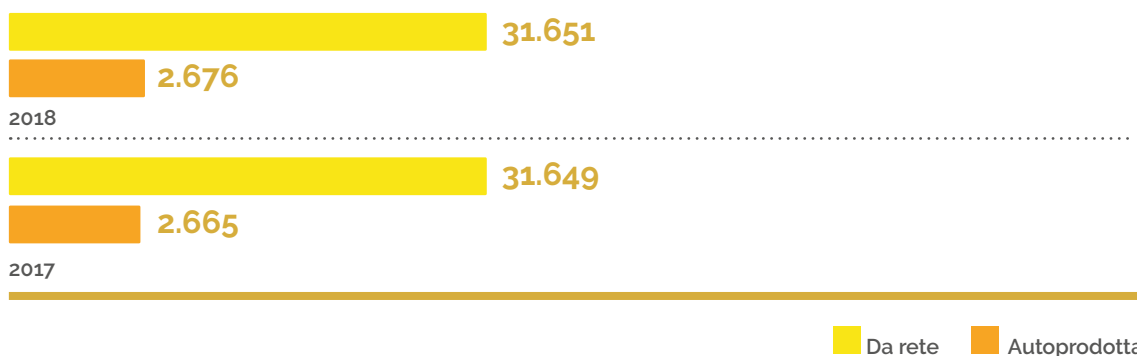
L'energia elettrica e termica utilizzata > Tab. 23

Nel 2018, il Gruppo AIMAG ha consumato 34.327.029 kWh di energia elettrica, per il 7,8% di provenienza propria (da cogenerazione e fotovoltaico), mentre il restante 92,2%, è stato acquistato da rete, tramite Sinergas SpA.

CONSUMO ENERGIA ELETTRICA 2018 (MWH)



APPROVVIGIONAMENTO ENERGIA ELETTRICA (MWH)



Il 53% dell'energia elettrica utilizzata è servita per le attività connesse al servizio idrico integrato, in prevalenza per il funzionamento dei depuratori (28% sul totale) e dei campi pozzi (17% sul totale). A seguire il fabbisogno degli impianti e delle sedi, con gli impianti di compostaggio (linee qualità e linea selezione) che da soli causano il 22% dei consumi totali. Il consumo per il servizio di pubblica illuminazione è pari al 18% del totale. Tramite l'attività di cogenerazione si produce anche energia termica che viene, in parte, utilizzata per i bisogni interni. È questo il caso della centrale di Mirandola, che genera il calore per il riscaldamento della sede centrale (491.560 kWh utilizzati nel 2018); la stessa centrale è grado di generare acqua a bassa temperatura (processo di trigenerazione), per refrigerare gli stessi ambienti nei periodi caldi: nel 2018 sono stati utilizzati 610.000 kWh di questa energia.

Il consumo di energia nei fornitori > Tab. 24 / 25

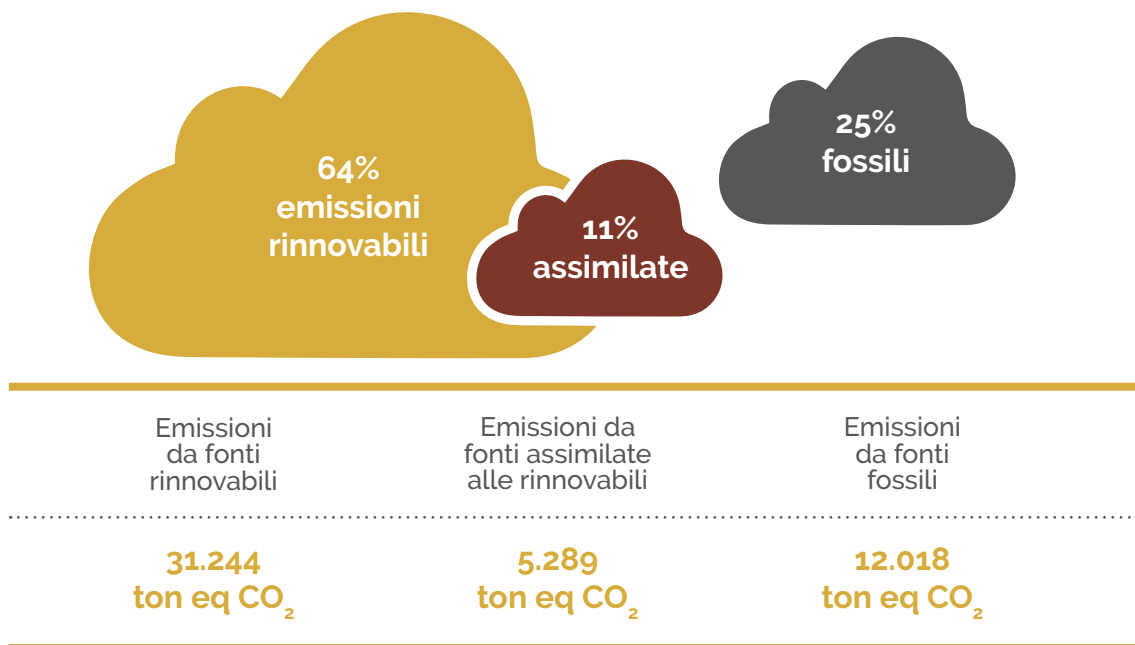
Nel calcolo dell'impatto energetico del Gruppo AIMAG bisogna considerare anche quei servizi dati in appalto ad altre società. Vengono qui stimati i consumi legati alle attività energeticamente più significative. Si tratta esclusivamente di consumi di carburante per veicoli e mezzi d'opera in servizio presso gli impianti, calcolati a partire dalle ore totali di servizio o dalle distanze percorse durante l'anno. Nel 2018, per queste attività, si stima un consumo di circa 1.033 mila litri di gasolio (+1,7% rispetto 2017), una fonte fossile.

Le emissioni di gas serra > Tab. 26 / 27 / 28 / 29 / 30

Molte attività antropiche generano emissioni di gas in grado di favorire l'effetto serra, causando il fenomeno del riscaldamento globale. Il principale gas serra, derivante dalle normali reazioni di combustione, è il biossido di carbonio (CO₂); sono inoltre responsabili del global warming sostanze quali il metano (CH₄) e l'ossido di diazoto (N₂O), caratterizzate da elevati potenziali di riscaldamento climatico (rispettivamente 25 e 298 volte quello della CO₂).

Le emissioni di gas serra delle attività del Gruppo AIMAG, vengono calcolate in base a quanto indicato dai GRI Standards di riferimento e, quale fonte di calcolo, sono utilizzate le tabelle del Greenhouse Gas

Protocol. Si considerano emissioni dirette (Scope 1), quelle emissioni derivanti dal consumo diretto di fonti energetiche o che dipendono dalle attività degli impianti aziendali; le emissioni indirette (Scope 2), derivano dal consumo delle fonti energetiche impiegate per la produzione di energia elettrica e termica acquistata e utilizzata dal Gruppo; mentre per "altre emissioni indirette" (Scope 3), si intendono le emissioni provenienti da attività connesse ad AIMAG, ma non svolte direttamente dall'azienda, quali i servizi gestiti in appalto. Le emissioni vengono inoltre suddivise tra emissioni da fonti rinnovabili, assimilate e fossili (quest'ultime sono le principali responsabili del riscaldamento globale).



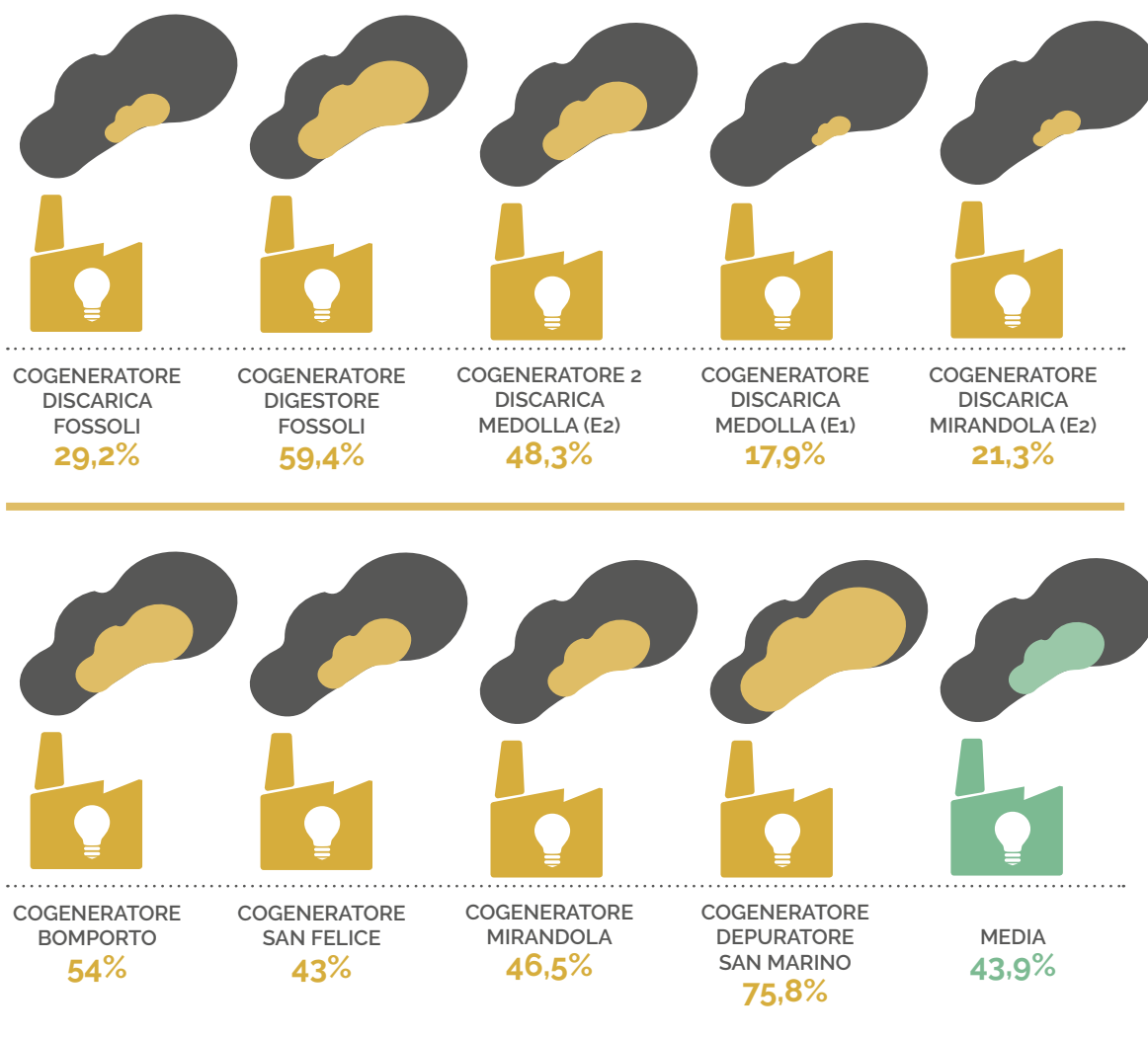
Su un totale di 48.551 tonnellate equivalenti di CO₂ emesse dal Gruppo nel 2018, le emissioni da fonti rinnovabili corrispondono a 31.244 tonnellate equivalenti di CO₂, pari al 64% del totale, le emissioni da fonti assimilate alle rinnovabili ammontano a 5.289 tonnellate equivalenti di CO₂, pari all'11% del totale. Le emissioni fossili sono pari a 12.018 tonnellate equivalenti di CO₂, il 25% del totale.

Nel 2017, erano state emesse 53.495 ton equivalenti di CO₂ da fonti rinnovabili, 5.016 da fonti assimilate e 11.720 da fonti fossili. Si nota una significativa diminuzione delle emissioni totali e un sensibile aumento di quelle fossili: questo è dovuto sia al minor consumo di biogas (fonte rinnovabile) che ad un peggioramento della % di fonti rinnovabili utilizzate a livello nazionale per la produzione di energia elettrica. Sono in fase di valutazione, secondo quanto previsto dal Piano Industriale 2019-2012, iniziative aventi l'obiettivo di ridurre del 15% le emissioni fossili prodotte da AIMAG.

Altre emissioni atmosferiche > Tab. 32

Alcune attività del Gruppo immettono in atmosfera sostanze potenzialmente inquinanti, che vengono quindi misurate affinché rispettino i limiti di legge. Particolarmente monitorate sono le emissioni degli impianti di produzione energetica. Per l'anno 2018, non si riscontra alcun superamento dei limiti di legge. Facendo una media del rispetto dei limiti per tutti gli impianti monitorati, si ottiene che vengono emessi inquinanti al 44% della quantità massime consentite, cioè del 56% sotto i limiti; nel 2017 le emissioni erano al 37% delle quantità massime consentite.

EMISSIONI INQUINANTI IMPIANTI ENERGETICI: % RISPETTO LIMITI




■ % rispetto limiti ■ limite di legge

I consumi idrici > Tab. 31

Nel 2018 le aziende del Gruppo AIMAG hanno utilizzato in tutto 29.346 m³ di acqua, contro i 30.515 m³ del 2017 ed i 34.046 del 2016. Si tratta prevalentemente dei consumi per gli impianti e le sedi. 9.954 m³ sono stati prelevati dall'acquedotto AIMAG e provengono dai campi pozzi di Cognento, Rubiera e Campogalliano. Molti impianti e sistemi antincendio prelevano acqua direttamente da pozzi artesiani in loco. L'utilizzo della risorsa idrica da parte delle aziende del Gruppo non causa alcun impoverimento delle risorse nelle fonti di prelevamento. Non viene utilizzata acqua di riciclo in nessun impianto.

CONSUMI IDRICI GRUPPO AIMAG - 2018

da acquedotto AIMAG	da altri acquedotti	da pozzi artesiani
9.945 m³	1.576 m³	17.816 m³



otto

Le risorse umane



Le politiche per la gestione delle risorse umane

Le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per la gestione e lo sviluppo del Gruppo, che pertanto ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute. AIMAG riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa.

AIMAG assicura il rispetto dei contratti collettivi di lavoro e delle norme previdenziali, assicurative assistenziali del settore. La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente anche in relazione all'applicazione degli strumenti di incentivazione.

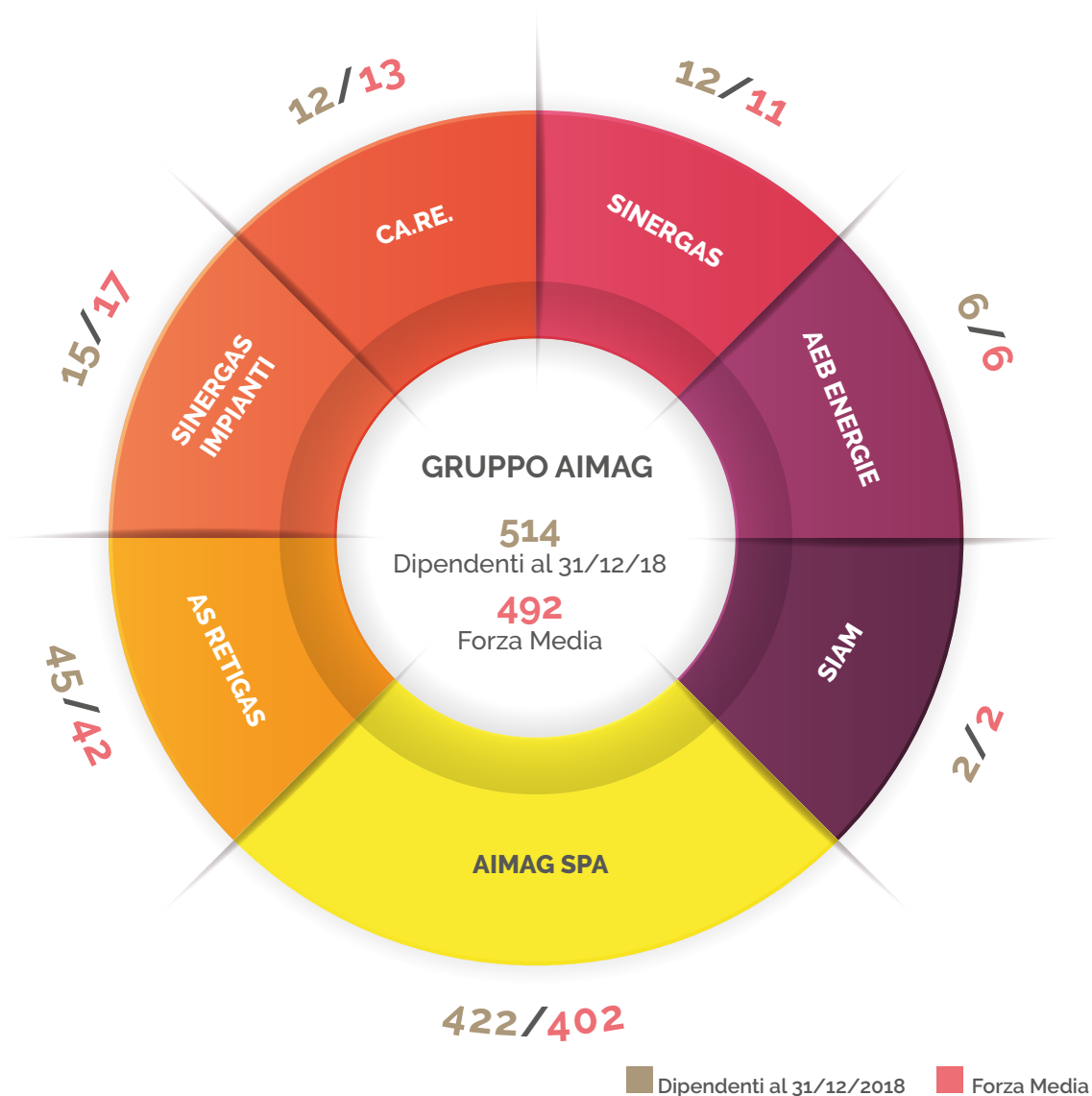
Non si applica nessuna forma di discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica, nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

Per quanto attiene all'organizzazione, L'Ufficio Risorse Umane tiene monitorata l'evoluzione della struttura da un lato con una fotografia sempre aggiornata delle risorse suddivise per livelli, nelle varie direzioni e nelle aree ma anche seguendo la dinamica di quali risorse possono avere percorsi di crescita o maggiori responsabilità oppure dove ci sono carenze e fabbisogni specifici. Questo strumento consente poi di andare a definire, con i vari responsabili d'area, il piano dei fabbisogni del personale, eventuali sostituzioni, spostamenti, ecc.

Le azioni che sono previste in questo settore, così come indicate nel Piano Industriale sono:

- nei primi tre anni del piano è prevista una importante e graduale stabilizzazione delle posizioni flessibili che ci consentirà di consolidare parte delle competenze sviluppate aumentando di conseguenza il livello di efficienza interno
- progettazione delle politiche di welfare e smart working (salute e benessere, mobilità casa – lavoro), e soprattutto il potenziamento delle iniziative di crescita rapida e strutturata delle competenze anche tramite l'e-learning
- progettazione di azioni di employer branding per rendere AIMAG un'azienda attrattiva per i talenti del territorio.

La forza lavoro del Gruppo > Tab. 33 / 34 / 35 / 36 / 37



Al 31/12/2018 la forza lavoro del Gruppo consta di 548 unità, di cui 514 sono dipendenti direttamente assunti. Nel corso dell'anno hanno lavorato in media 492 dipendenti. L'86% (440 su 514) del personale del Gruppo è assunto a tempo indeterminato.

Rispetto al 2017, con l'uscita di Tred dal perimetro di rendicontazione, il numero dei dipendenti al 31/12 è diminuito di 11 unità, passando da 525 a 514. Nel 2018, il turnover complessivo a livello del Gruppo risulta del 25,6 contro il 20,8% del 2017, a indicare un leggero aumento nella movimentazione del personale nell'anno del report.

Il 9% (44) dei dipendenti è assunto con contratti part-time, mentre il restante 91% con contratti a tempo pieno. La componente maschile, con 338 dipendenti su 514 contro i 176 di quella femminile, rappre-

senta circa i due terzi dei lavoratori. Le mansioni impiegatizie assorbono circa la metà dei dipendenti, con una prevalenza femminile (164 contro 128). Al contrario, la quasi totalità degli operativi è composta da uomini (solo 3 donne su 186). I ruoli di quadro e dirigente sono ricoperti quasi esclusivamente da uomini, con solo 8 donne nel primo caso e nessuna nel secondo. Gli apprendisti sono 8.

I lavoratori non dipendenti sono 37, 28 uomini e 9 donne.

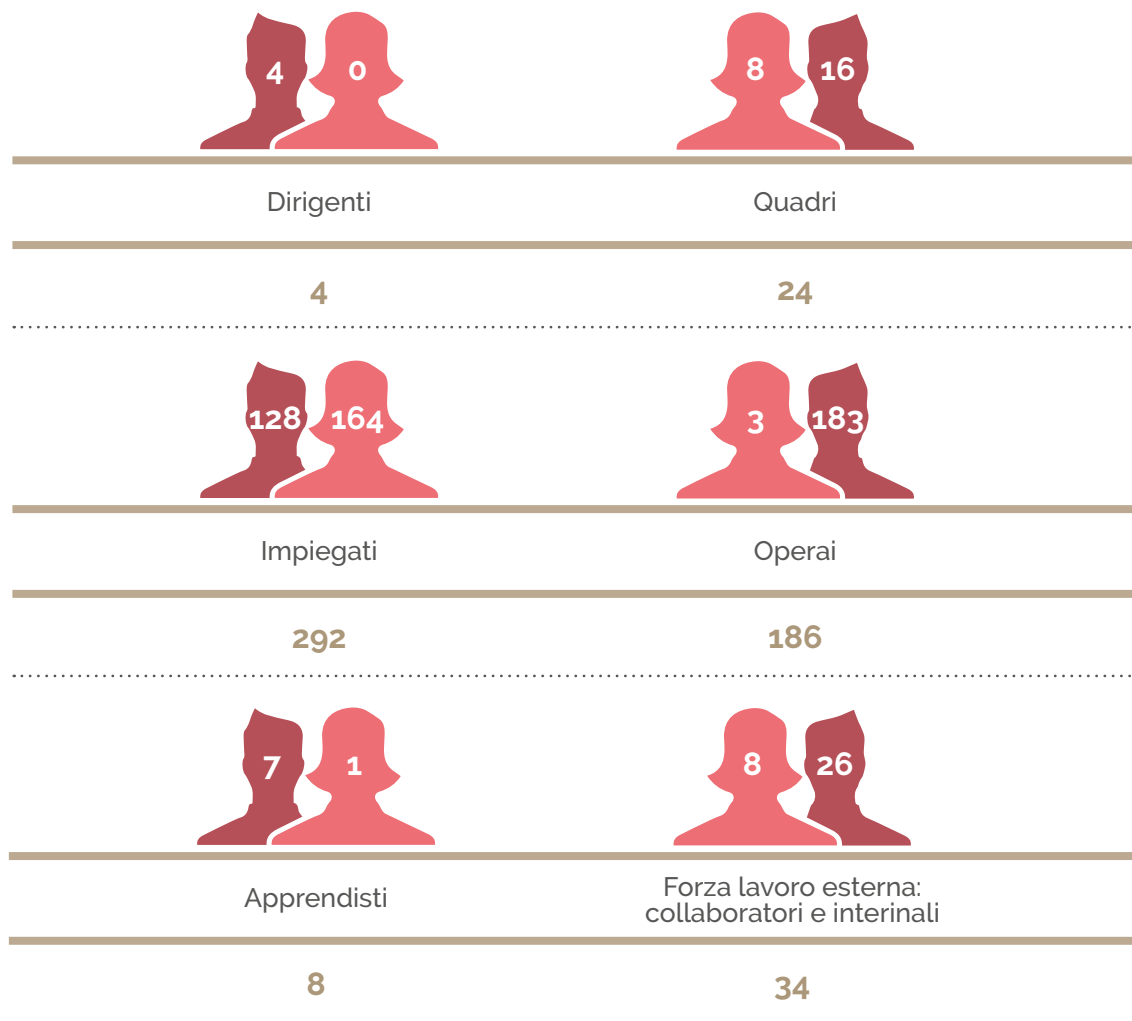
Su 514 dipendenti, l'8% (42) ha meno di 30 anni, il 60% (310) è compreso nella fascia d'età 30-50, mentre il 32% (162) supera i 50 anni.

Sul totale della forza lavoro impiegata (548), il 78% risiede negli stessi Comuni dove opera il Gruppo.

Nel 2018, i dipendenti del Gruppo hanno lavorato per 845.296 ore ordinarie sulle 955.076 lavorabili (84%), a cui vanno aggiunte 48.276 ore di straordinario.

Tutti i lavoratori delle società del Gruppo sono inquadrati nei contratti collettivi nazionali di lavoro. La maggior parte dei dipendenti aderisce a fondi pensione: i 2 principali a cui si fa riferimento sono Pegaso e Previambiente; il fondo pensione per i dirigenti è Previndai.

PERSONALE DEL GRUPPO AIMAG AL 31 DICEMBRE 2018



Il Gruppo AIMAG rifiuta e respinge ogni discriminazione, rispettando e applicando principi di uguaglianza sociale sia in fase di selezione e assunzione del personale sia in termini retributivi. L'azienda promuove inoltre la conciliazione dei tempi di lavoro e vita: in quest'ottica ha concesso al personale la possibilità di usufruire di contratti part-time: nel 2018, 39 donne e 5 uomini (8,6% sul totale dipendenti) hanno sfruttato questa opportunità. AIMAG ha inoltre stipulato un accordo con le rappresentanze sindacali (da febbraio 2010, rinnovato nel 2017) che prevede la possibilità per le dipendenti del reparto amministrazione clienti, aventi figli con età inferiore a 11 anni, di lavorare part-time: in questo modo l'azienda ha cercato di rispondere concretamente alle esigenze di riduzione dell'orario di lavoro per le lavoratrici madri pur mantenendo, senza costi aggiuntivi, gli stessi standard di qualità dei servizi di accoglienza (sportelli e servizio telefonico) rivolti ad utenti e clienti. Il Gruppo AIMAG rispetta le categorie protette come previsto dalla Legge 68/99, iscrivendo fra i suoi dipendenti 21 persone diversamente abili. Nel 2018 hanno chiesto ed ottenuto il congedo parentale 23 dipendenti.

La formazione > Tab. 38

L'ufficio Personale e Sviluppo Organizzativo presidia il fabbisogno formativo tecnico specialistico e manageriale per AIMAG SpA e per AS Retigas Srl, società che da sole impiegano il 90% del personale totale. Sinergas Impianti, Sinergas, SIAM, AeB Energie e Ca.Re. provvedono autonomamente o con il supporto di società di formazione, a pianificare ed erogare gli interventi formativi che si rendono necessari nel corso dell'anno.

Il Piano Formativo aziendale è lo strumento principe di individuazione, pianificazione e controllo degli interventi formativi. La raccolta dei fabbisogni avviene attraverso un'intervista ai diversi responsabili di reparto, volta ad individuare due macro aspetti:

- Valutazioni rispetto all'efficacia degli interventi formativi svolti in corso d'anno ed eventuali misure atte al recupero di determinate lacune
- Esigenze formative di tipo specialistico, normativo o manageriale, contestualizzate sia rispetto alle eventuali linee guida derivanti dal piano industriale (ad esempio rispetto ad investimenti per la quale è necessario il potenziamento di determinate competenze), sia rispetto al piano degli inserimenti di personale

Il Piano formativo prevede interventi formativi individuali e aziendali organizzati internamente e/o esternamente, entrambi volti a sviluppare e potenziare le competenze trasversali e quelle specialistiche, al fine di garantire il perseguimento degli obiettivi aziendali, ma anche per garantire alle persone il possesso di competenze competitive per il mercato del lavoro. Il 2018 ha visto l'erogazione di alcuni momenti formativi manageriali finalizzati a diffondere maggiore consapevolezza rispetto al ruolo ricoperto in azienda e ad aumentarne l'efficacia rispetto agli obiettivi aziendali. Hanno coinvolto prevalentemente risorse con responsabilità di coordinamento. Per ciò che riguarda la formazione tecnico specialistica sono stati erogati diversi corsi di formazione interni e workshop di aggiornamento esterni su temi strategici per ogni Business Unit. In particolare, oltre ai rinnovi di qualifiche tecniche individuali, parte della formazione è stata finalizzata all'aggiornamento normativo sulle tematiche delle diverse Business Unit.

A fine 2018 si è svolto in AIMAG SpA un corso trasversale di aggiornamento in merito al codice degli appalti che ha coinvolto risorse di responsabilità e coordinamento e nello specifico le giornate di for-

mazione hanno tratto la tematica *“La figura del RUP nelle società a controllo pubblico”*.

Oltre ai rinnovi di qualifiche tecniche individuali, larga parte degli interventi formativi sono stati finalizzati al trasferimento di competenze utili all'avvio di nuovi servizi, attraverso la modalità *“on the job”*, utile a garantire risposte rapide ad esigenze di cambiamento, di riorganizzazione interna e di apprendimento delle figure coinvolte a vario livello. In tal senso si colloca anche l'utilizzo strategico dei contratti di apprendistato professionalizzante: un contratto di lavoro a contenuto formativo che consente all'apprendista di acquisire una qualifica professionale alternando attività lavorativa e attività formativa, ed all'azienda di formare e trasmettere a giovani risorse competenze trasversali e tecnico-specialistiche, spesso difficili da trasferire laddove l'esperienza gioca un ruolo fondamentale.

L'Ufficio Certificazioni ISO e Sicurezza organizza la formazione in ambito sicurezza, che viene svolta in accordo con gli adempimenti normativi previsti dal D.Lgs. 81/2008, dall'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011 e col recepimento del più recente Accordo Stato Regioni del 07/07/2016, sempre fermo restando il confronto diretto con i singoli reparti per individuare e definire le esigenze formative.

La linea adottata della progettazione interna dei corsi, con affidamento dei corsi a docenti qualificati di comprovata esperienza, rimane un punto fermo per l'Ufficio Certificazioni ISO e Sicurezza. L'Ufficio si accerta della capacità dei propri fornitori, oltre che in fase di progettazione del corso, anche durante lo svolgimento del corso stesso, presenziando a momenti delle lezioni in aula e delle prove pratiche in veste di osservatore. Vengono recepite le indicazioni e i suggerimenti segnalati sia da parte del docente in modo formale (relazione sull'andamento del corso, richiesto all'ente formatore), sia da parte dei lavoratori in modo informale attraverso il confronto diretto.

L'Ufficio Certificazioni ISO e Sicurezza si adopera per mantenere sempre elevato il livello della formazione erogata, migliorando così la consapevolezza dei lavoratori sui temi della sicurezza, ai fini del benessere lavorativo e della prevenzione per la riduzione degli infortuni e delle malattie professionali.



	Ore di formazione tecnico-specialistica	Ore di formazione sulla sicurezza	Ore totali di formazione	Ore medie di formazione pro capite
2016	5.680	4.132	9.812	19,4
2017	7.955	5.269	13.224	26,4
2018	10.462	6.692	17.154	34,9
Differenza 2018/19	+2.507	+1.423	+3.930	+8,5

Nel corso del 2018 sono state erogate 10.462 ore di formazione tecnico-specialistica e 6.692 ore di formazione sulla sicurezza, per un totale di 17.154 ore. Le ore di formazione medie pro capite⁶ salgono a 34,9 rispetto alle 26,4 del 2017 e alle 19,4 del 2016: un risultato significativo, frutto dell'impegno che AIMAG si assume nella formazione dei propri lavoratori.

Salute e sicurezza dei lavoratori

AIMAG si è dotata di una Politica per la Sicurezza e ha integrato i propri Sistemi di gestione per la Qualità e l'Ambiente con gli aspetti relativi alla gestione della salute e sicurezza dei lavoratori, secondo i requisiti delle Linee Guida UNI-Inail.

Anche se AIMAG non è ancora in possesso di un sistema di gestione per la salute e sicurezza certificato, ha adottato procedure idonee a perseguire gli obiettivi definiti all'interno della Politica per la Sicurezza nonché la compliance normativa; all'interno di tali procedure sono state definite responsabilità e modalità attuative dei vari processi. E' in corso l'effettuazione di una Gap analysis per valutare lo scostamento dell'attuale Sistema dai requisiti della norma UNI ISO 45001:2018, sulla base della quale pianificare le attività per l'adeguamento del Sistema alla stessa norma.

Il Datore di Lavoro è il Consiglio di Amministrazione, che ha attribuito ad altre figure apicali una parte delle responsabilità, attraverso un sistema di deleghe.

AIMAG definisce le azioni specifiche in ambito sicurezza all'interno di un Piano di miglioramento, gestito tramite un software specifico condiviso, sono inoltre predisposti Piani specifici (Audit, Formazione, Monitoraggi ambientali e personali, Simulazioni emergenza, ecc.) che sono sottoposti all'approvazione della Direzione nell'ambito della Riunione periodica e del Riesame del Sistema.

Tra le azioni definite, oltre a quelle derivanti da obblighi normativi, ci sono anche quelle che perseguono obiettivi di miglioramento, quale il progetto pilota 'The Youman factor', progetto che, attraverso la partecipazione operativa di tutti i soggetti interessati, a tutti i livelli e per tutte le funzioni, si pone l'obiettivo di migliorare le abitudini a rischio, promuovere comportamenti sicuri sul lavoro, fare sicurezza attraverso personale responsabilizzato e coinvolto.

L'attuazione di quanto pianificato viene monitorato attraverso un sistema di audit periodici sui processi/siti, attraverso report e rendicontazioni nei confronti di CdA, Direzione e ODV e in sede di Riesame del Sistema. Sono previsti anche audit nei confronti dei fornitori sugli aspetti relativi alla sicurezza, anche se al momento non in modo strutturato in tutti i settori.

AS Retigas si coordina con la politica della sicurezza di AIMAG su molti aspetti operativi (interventi di formazione e simulazioni) ma mantiene anche una propria autonomia. È stata strutturata una collaborazione efficace tra tutte le parti interne dell'azienda, attraverso un controllo trasversale del servizio di prevenzione e protezione su tutti i processi (tramite periodici sopralluoghi in campo, riunioni e condivisioni con il RLS, i lavoratori ed i preposti) e la chiara definizione di ruoli e responsabilità in ambito sicurezza. La condivisione delle conoscenze, la comunicazione efficace e la formazione rappresentano gli strumenti per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento. AS Retigas ha aderito all'iniziativa della Capogruppo di mettere a disposizione una cassetta per ricevere le segnalazioni in ambito sicurezza anche in forma anonima, al fine di favorire la collaborazione attiva di tutti i lavoratori e le loro segnalazioni come elementi preziosi di conoscenza.

Sinergas Impianti ed AeB Energie non hanno un sistema di sicurezza coordinato con la capogruppo e nella specificità delle loro attività pianificano in autonomia azioni e formazione che sono in capo

all'Amministratore Unico delle due società. Il sistema implementato per le due società (nel 2018 Siner-gas Impianti, nel 2019 AeB Energie) vede nella formazione e nella filosofia della responsabilizzazione di ogni livello di operatore sul concetto del "mancato infortunio" i due assets fondamentali. Particolare attenzione viene posta per la sicurezza in relazione ai lavori in quota e ai lavori in luoghi a rischio di incendio.

INFORTUNI E SALUTE DEI DIPENDENTI			
	2016	2017	2018
totale dipendenti (Nd) - forza lavoro media	506,5	501,1	491,7
ore lavorate (Ha)	867.672	856.842	845.252
decessi per infortunio	0	0	0
numero totale infortuni (N)	18	20	22
di cui: in itinere	nd	4	2
giorni persi (G _n)	354	876	644
incidenza infortuni (I) (N/Nd) x 100	4%	4%	4%
indice di frequenza (Fn) (N/Ha) x 10 ⁶	20,07	23,34	26,03
durata media in giorni (G _n /N)	19,7	43,80	29,27
indice di gravità (Sn) (G _n /Ha) x 10 ³	0,41	1,02	0,76

Rispetto al 2017, il numero totale infortuni risulta stabile: da 20 a 22 infortuni. Gli infortuni si riferiscono prevalentemente al personale operativo.

Per il 2018 si osserva una significativa riduzione dell'indice di gravità, rispetto all'anno 2017. Gli altri indici risultano sostanzialmente stabili. L'analisi delle cause non ha portato all'individuazione di particolari criticità, tuttavia rimane alta l'attenzione del Gruppo AIMAG sull'adozione delle migliori misure di prevenzione e protezione e in particolare sulla formazione/addestramento del personale come strumento valido ed efficace per la prevenzione e per la riduzione degli infortuni sul lavoro.

Nel 2018 non si registrano casi di malattie professionali.

nove

Le relazioni con i clienti
e la comunicazione



La Customer Care

Nel corso del 2018 AIMAG ha avviato alcune iniziative che si collocano nell'ambito della trasformazione digitale e della nuova visione che ripositiona l'attenzione sul cliente, considerato vero portatore di valore. La visione mira a migliorare i servizi tradizionali introducendo parallelamente le novità che i clienti (digitali e non) si aspettano.

Per i servizi tradizionali le iniziative di customer care hanno come finalità il miglioramento della qualità dei servizi offerti che si declinano anche nel contenimento dei tempi di accesso agli sportelli clienti e dei tempi di risposta del call center. AIMAG ha individuato degli standard migliorativi rispetto a quelli indicati dall'Autorità e ne cerca il miglioramento di anno in anno con un monitoraggio in continuo. Periodicamente vengono attuate azioni di miglioramento delle strutture preposte, soprattutto per il call center, per rispondere ad un numero sempre maggiore di contatti in relazione a servizi sempre più diffusi (Sinergas per gas ed energia elettrica ha ampliato la propria clientela in territori lontani da quelli tradizionali) ed attività legate alla gestione dei rifiuti e della Tariffa Puntuale.

L'Amministrazione Clienti per i propri clienti è tenuta inoltre al rispetto dei tempi di fatturazione, come indicato nelle Carte dei Servizi (con relativi indennizzi automatici nel caso di disservizi) e al rispetto dei tempi di risposta per reclami e segnalazioni ed in generale delle prestazioni richieste dai clienti. Per questi ultimi è in uso un programma che consente un monitoraggio dei tempi di risposta per riuscire a fornire risposte puntuali e precise.

Sono stata adottate modalità di comunicazione personalizzate come l'invio di SMS per le comunicazioni personalizzate per le autoletture e per eventuali disservizi.

La centralità del cliente e la sua visione unica in ottica multicanale e multiservizio è supportata dall'introduzione del CRM Salesforce che sarà operativo nel corso del 2019. Per AIMAG non si tratta di introdurre un applicativo ma di adattare la propria organizzazione alle mutate esigenze elevando gli standard qualitativi offerti.

Il CRM supporta completamente l'approccio commerciale multiservizio del Gruppo Aimag che attraverso tutti i canali di contatto è in grado di fornire ai clienti il supporto relativo sia sui servizi energetici (gas, luce, efficienza energetica) sia sui servizi legati al territorio (idrico, raccolta rifiuti, teleriscaldamento). L'approccio multiservizio oltre ad essere una comodità per il cliente garantisce un livello qualitativo più elevato vista l'esigenza di migliorarsi continuamente per confrontarsi con il mercato.

Il progetto prevede anche il graduale abbandono dei supporti cartacei per la sottoscrizione dei contratti passando alla firma digitale. Questo consente una maggiore efficienza di processo e il risparmio di grandi quantità di carta.

Nel 2018 AIMAG ha lavorato anche sul miglioramento della qualità percepita direttamente dai clienti sui servizi offerti introducendo le iniziative che sono state denominate "Innovative Customer Services". I principali progetti, la cui realizzazione è iniziata nel corso del 2018, sono elencati di seguito:

- **Recapito digitale delle bollette** fra i principali vantaggi ci sono l'azzeramento dei tempi di recapito, la maggiore efficienza, il risparmio della carta e degli inchiostri, e in alcuni casi anche un risparmio economico
- **Pagamento smart con carta di credito:** il servizio è stato completamente rivisto offrendo un'esperienza cliente sicuramente più semplice e immediata. Il servizio è attivo all'interno delle aree riservate dei clienti Sinergas e AIMAG, mentre sarà attivato nel corso del 2019 sulla app MySinergas

- **La bolletta si fa Dinamica:** nel 2018 è stata realizzata "Dinamica" la bolletta che si naviga come un sito web ed è facilmente consultabile anche dallo smartphone. La nuova forma di comunicazione consente di avere immediatamente un quadro d'insieme ma anche di avere a portata di mano più informazioni di dettaglio in forma grafica

Per il 2019 oltre a sviluppare queste iniziative verranno integrati gli attuali sistemi di misurazione della qualità percepita dai clienti attraverso i principali canali di contatto, e verranno progettati i nuovi canali di accesso ai servizi digitali offerti dal gruppo per offrire una migliore usabilità.

I clienti serviti

Al 31 dicembre 2018, il Gruppo AIMAG ha in gestione 392 mila utenti/clienti per il 2018. Il Gruppo AIMAG non ha azioni legali pendenti né sanzioni amministrative relativamente a pratiche di concorrenza sleale o comportamento anti-competitivo (anti-trust).

CLIENTI SERVITI GRUPPO AIMAG – 2018			
	UTENTI SERVITI	COMUNI SERVITI	CITTADINI SERVITI
Servizio idrico integrato	69.187	21	213.069
Servizi ambientali	80.266	11	166.213
Distribuzione gas	120.847	24	273.578
Vendita gas	100.160	-	-
Vendita energia elettrica	21.470	-	-
Teleriscaldamento	383	3	-
Totale	392.313	28	285.474

Sportelli e Call Center > Tab. 39

Per quanto riguarda il Call Center, – nonostante un aumento dell'8% delle chiamate ricevute – nel 2018 il tempo di attesa medio ed il livello di servizio sono rimasti stabili.

Un aumento significativo dei contatti si registra anche per gli sportelli clienti ma i tempi d'attesa si riducono notevolmente, attestandosi intorno ai 7 minuti.

I due escosportelli in funzione a Carpi e Mirandola, terminata la fase di introduzione della tariffa puntuale in tutti i Comuni AIMAG, hanno invece visto un calo del 40,5% dei contatti

Lo sportello on-line è uno strumento che consente di accedere ai servizi offerti da AIMAG e Sinergas attraverso internet. Collegandosi è possibile verificare bollette, consumi, richiedere nuovi allacciamenti o inserire le letture direttamente da casa o dall'ufficio.

L'utilizzo di questo servizio è stato incentivato nel corso dell'anno: circa 5.900 nuovi utenti si sono registrati nel 2018.



Call center

Sportelli clienti

Ecosportelli

Sportello on-line

138.986
chiamate ricevute
(+8% rispetto al 2017)

15
sportelli attivi

2
ecosportelli attivi

41.274
utenti registrati
(+17% rispetto al 2017)

82 secondi
il tempo di attesa medio
(-2% rispetto al 2017)

62.240 contatti
(+12% rispetto
al 2017)

11.917 contatti
(-40,5% rispetto
al 2017)

88%
le chiamate andate
a buon fine
(+0,2% rispetto al 2017)

7 min e 11 sec
tempo attesa medio
(-2 min e 13 sec
rispetto al 2017)

L'indagine di customer satisfaction sul servizio rifiuti

Ad inizio 2018, è stata svolta un'indagine di soddisfazione sul servizio rifiuti nei Comuni di Carpi, Novi e Soliera. La ricerca è stata sviluppata tramite interviste telefoniche ed on line ad un campione di cittadini dei territori in cui si svolge la raccolta porta a porta con tariffa puntuale da diversi anni, nello specifico i Comuni di Soliera, Novi e Carpi. Complessivamente sono state svolte 993 interviste. Per tutte le domande è stato richiesto un giudizio (espresso in voto da 1 a 10) su alcuni aspetti o servizi, si è calcolata la media aritmetica dei valori dichiarati (media voto).

I diversi aspetti compresi nell'analisi sono stati:

- Raccolta porta a porta
- Raccolta con cassonetti stradali per plastica e vetro
- Strumenti e informazione su servizi e rifiuti
- La tariffa puntuale

Per quanto riguarda la raccolta porta a porta è stata chiesta sia una valutazione della ricaduta nell'esperienza personale sia per l'insieme del Comune, il tutto nel confronto con il metodo precedente dei cassonetti stradali. Il 64,1% dei clienti ritiene che la raccolta porta a porta sia meglio di prima; il 18,4% rileva un peggioramento, il 13,9% valuta che sia più o meno come prima. Dunque, la percezione di un miglioramento è netta ed avvertita da quasi due terzi dei rispondenti. Sono poi state proposte una serie di affermazioni sulla raccolta porta a porta al fine di rilevare, per ciascuna, il grado di condivisione: l'aspetto che ha trovato la maggiore adesione riguarda il fatto che con il metodo del porta a porta si ottiene una maggiore attenzione a differenziare bene i rifiuti.

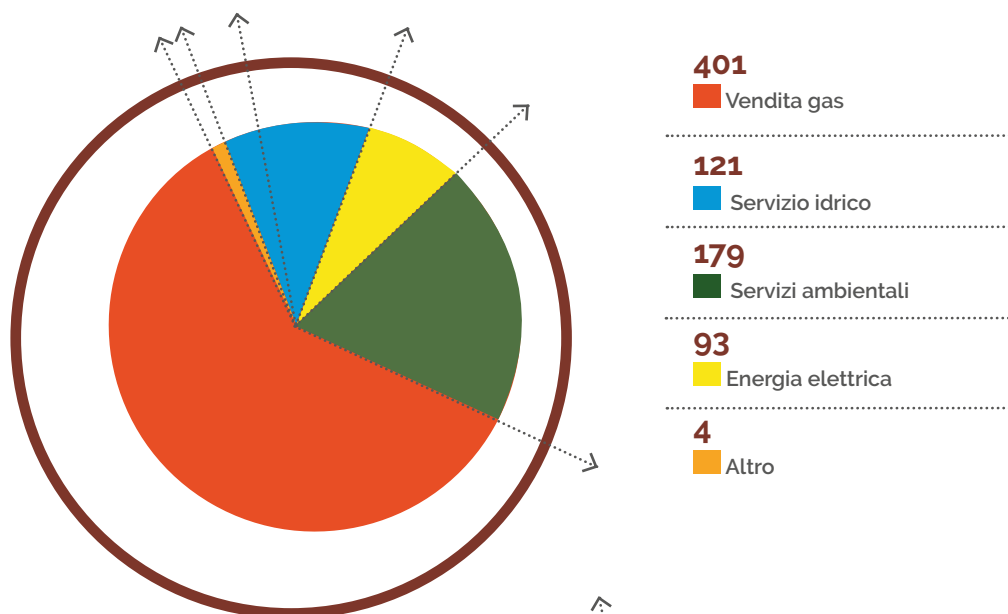
Successivamente è stato chiesto il grado di soddisfazione per i diversi tipi di raccolta differenziata. Il grado più alto riguarda la raccolta della carta con una media voto pari a 7,9 e con l'84,9% di voti sufficienti (da 6 a 10). Seguono la raccolta dell'organico e quella di sfalci e potature con una media voto di 7,7 e oltre l'80% di voti sufficienti; va sottolineato che nella valutazione della raccolta di sfalci e potature poco meno del 20% dichiara di non sapere e dunque di non utilizzare tale servizio. Gli intervistati sono poi stati chiamati ad una serie di valutazioni generali sul servizio di raccolta porta a porta: impostazione, esecuzione e costo ed infine voto complessivo. Sull'impostazione (regole e caratteristiche) e l'esecuzione del servizio la valutazione è positiva, con medie voto di 7,2 e 7,5 ed una percentuale di voti sufficienti superiore all'80%. Il costo del servizio invece ottiene una valutazione media insufficiente pari a 5,1 dove la percentuale di voti insufficienti è superiore a quella dei voti sufficienti. Da tenere presente, che è difficile dare una valutazione positiva su un costo, ma anche che rapportare il costo alla qualità del servizio non cambia di molto una valutazione che dunque evidenzia una criticità. La valutazione complessiva del servizio (che comprende cioè i tre aspetti proposti), si attesta su un voto medio pari a 6,9 con poco meno dell'80% di voti tra 6 e 10. Per quanto riguarda la raccolta in strada di plastica e vetro, rispettivamente con cassonetto e con campana, il grado di soddisfazione complessiva è in media di 7,1 ed è in linea con la media dei voti precedentemente espressi. Non emergono particolari criticità per quanto riguarda la chiarezza e comprensibilità dei calendari con i giorni di raccolta. Meno del 5% esprime un voto critico mentre la valutazione media è di 8,6. Per quanto riguarda la tariffa puntuale, gli intervistati, a larga maggioranza (72,1%) ritengono che la modalità più precisa e più equa, e dunque migliore, di calcolo della tariffa sia quella basata sulla produzione dei rifiuti rispetto a quella (precedentemente in vigore) basata sulla superficie della casa.

I reclami >Tab. 40 / 41

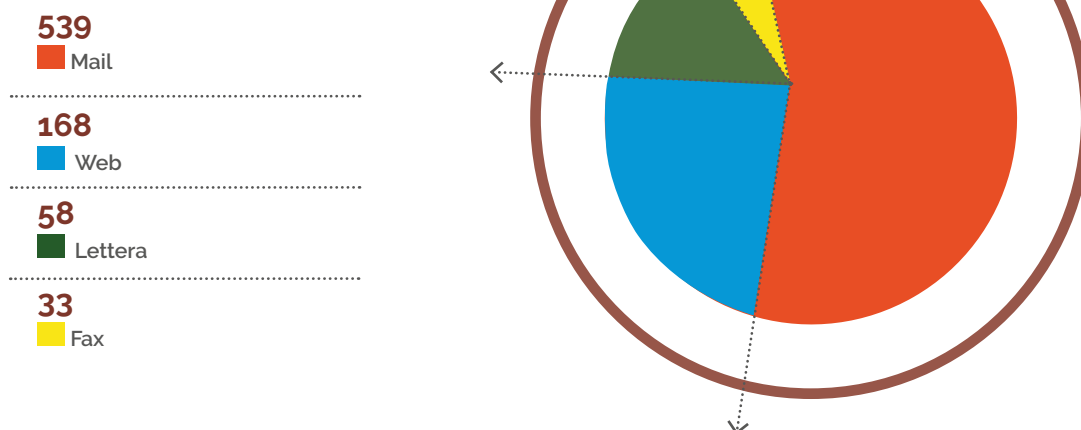
I reclami ricevuti nel 2018 sono 798, contro i 619 del 2017. Si segnala un aumento sensibile dei reclami legati alla vendita gas, che passano da 315 nel 2017 a 401, e dei reclami sui servizi ambientali, che passano da 127 a 179.

Come modalità di presentazione, i clienti preferiscono di gran lunga la mail (539 su 798) e il portale web (168). Resta ancora discretamente utilizzato il mezzo postale, con 58 reclami ricevuti via lettera.






RECLAMI PER TIPOLOGIA



RECLAMI PER PROVENIENZA



Il recupero crediti

	 Numero contatti sportelli	 Incidenza morosità Gas	 Incidenza morosità Luce	 Incidenza morosità Acqua	 Incidenza morosità Tariffa Corrispettiva
2016	25.328	1,6%	4,6%	5,3%	6,6%
2017	24.306	1,6%	3,0%	3,7%	7,1%
2018	26.225	1,6%	3,4%	3,7%	6,5%

Grazie ad una mirata ed efficace attività di recupero crediti, l'incidenza della morosità relativa all'inso-luto del 2018 misurata a 45 giorni, si attesta sull'1,6% per la vendita gas, al 3,4% sulla vendita energia elettrica, al 3,7% per il servizio idrico e al 6,5% per la tariffa corrispettiva rifiuti. Quest'ultima - nonostante l'aumento del bacino d'utenza avvenuto nel 2018 con l'inserimento di Mirandola, Medolla e San Pro-spero - è ritornata in linea con i dati del 2016.

Si conferma ancora una maggiore criticità per le attività ed i condomini e un dato lievemente più basso per le utenze domestiche. Tra i Comuni non si segnalano significativi scostamenti ma si evidenzia un rischio più elevato sulle utenze acquisite fuori zona sul libero mercato, con particolare riferimento al servizio energia elettrica.

Attualmente il credito non riscosso non desta più la preoccupazione degli anni precedenti e rispetto al passato, viene svolto un maggiore controllo preventivo grazie all'attivazione, per i clienti con elevati consumi, di: assicurazione crediti, contratto di factoring e servizio di call che consentono di anticipare i tempi di attivazione del sollecito rispetto al passato. I risultati molto positivi che si stanno ottenendo e che proiettano in una situazione post sisma e post crisi sono dovuti in ogni caso anche al forte le-game con il territorio. Da considerare infatti che i clienti del servizio di fornitura acqua e del servizio di raccolta e trasporto sono gestiti in regime di monopolio e per quanto riguarda fornitura gas ed energia elettrica l'80% della clientela è ancorata sul territorio. Questo facilita naturalmente l'attività di dialogo con gli utenti grazie anche agli sportelli Recupero crediti ubicati presso le sedi principali di Mirandola e Carpi (n° 26.225 contatti nel 2018), riconoscendo pertanto il valore sociale degli stessi, che consente di dare un aiuto a chi ha la volontà di pagare, con risultati positivi anche per il Gruppo. Al contempo, ciò permette di mantenere anche un forte rigore nei confronti di chi invece oppone resistenza e rifiuta di provvedere al pagamento di quanto dovuto.

L'attività di recupero crediti prevede una prima serie di interventi di sollecito da parte dell'Ufficio Recupero Crediti a cui ne seguono di più incisivi, in parte curati da AIMAG internamente, in parte affidati a società di recupero esterne specializzate. Gli interventi spesso prevedono piani di rientro e dilazioni di pagamento. Nel caso tali azioni non siano sufficienti, per ridurre ulteriormente il credito sono necessarie attività ancora più incisive ed impattanti, come la sospensione della fornitura a cui a volte segue attività stragiudiziale e, per i crediti di importo elevato, attività giudiziale. Per quanto riguarda i fabbricati condominiali, in considerazione dell'impatto sociale che la sospensione della fornitura gas potrebbe comportare, si tende a privilegiare l'attività di sollecitazione, che viene svolta prevalentemente dagli uffici interni attraverso una regolare attività di sollecito e corrispondenza con gli amministratori di condominio. Normalmente tale attività consente di contenere il fenomeno della morosità, anche se con tempi di rientro più lunghi rispetto alle normali scadenze. Le chiusure della fornitura sono circoscritte a poche situazioni isolate, spesso per clienti con i quali non è stato possibile aprire nessun canale di dialogo. In caso di chiusure dei contatori nei condomini si cerca inoltre di condividere le soluzioni tecniche più opportune per garantire comunque la fornitura dei servizi per le utenze virtuose. Per quanto riguarda la fornitura dell'acqua, che ha una connotazione anche fortemente sociale, la sospensione è solo per le situazioni in cui la morosità si è protratta a lungo nel tempo ma si assicura il mantenimento del minimo servizio. Sul lungo periodo, nell'arco temporale di 3-4 anni, l'indice di insoluto viene stimato con incidenze dello 0,8% per il gas, dell'1,4% dell'energia elettrica, dell'1/1,1% dell'acqua e del 3,5/4% per la raccolta e trasporto.

I fallimenti sono in aumento rispetto allo scorso anno e in linea con il 2016. Nel 2018 AIMAG SpA si è insinuata in n. 46 fallimenti, mentre per quanto riguarda le società del Gruppo solo Sinergas SpA in n. 41. Analogamente al precedente esercizio, i dati sulla morosità restano tuttora elevati ma migliori di quelli dei periodi immediatamente antecedenti al sisma e omogenei alla situazione di inizio crisi. Si ritiene, pertanto, di poter sostenere già in atto il percorso di consolidamento della ripresa.

La comunicazione del Gruppo

La comunicazione rappresenta l'identità aziendale e ne sancisce gli impegni verso gli stakeholder: vengono evidenziate le caratteristiche distintive e valoriali di AIMAG come azienda del territorio, a servizio di cittadini ed imprese.

Il piano di comunicazione per i prossimi 4 anni si pone come obiettivo quello del consolidamento e del miglioramento della reputazione aziendale e si sviluppa su questi asset fondamentali:





- consolidamento delle relazioni con i media sia della stampa locale che dei giornali comunali per rafforzare la valenza delle attività aziendali
- continuità con gli strumenti tradizionali (AIMAG Notizie) e campagne di comunicazione sui progetti aziendali ma con un forte impulso alla comunicazione web (rinnovati tutti i siti del Gruppo e della capogruppo) e ai social, in particolare Facebook (nuovo profilo Gruppo AIMAG) e LinkedIn; - sponsorizzazioni mirate per valorizzare il ruolo di promotori sociali ed ambientali e la presenza importante nelle piazze e negli eventi (marketing territoriale)
- rafforzamento dei progetti di educazione ambientale con il coinvolgimento dell'area mantovana e di concorsi scolastici sui principali temi aziendali, numerosi progetti anche con le scuole superiori del territorio

- indagini di customer satisfaction sui servizi
- gestione delle relazioni con specifici stakeholder (associazioni del territorio, associazioni di categoria e dei consumatori, centri di educazione ambientale, ecc) per progetti condivisi
- redazione del bilancio di sostenibilità che punta a fornire la corretta rappresentazione dei valori, delle strategie e dello scambio di informazioni quantitative e qualitative con i principali stakeholder (Presentazione DNF, nuovi standard GRI)

La comunicazione di Sinergas

L'attività di comunicazione di Sinergas nel 2018 ha integrato campagne commerciali e campagne di tipo istituzionale. Le attività di comunicazione e promozione hanno dato priorità al tema dell'efficienza energetica con l'elaborazione di una nuova campagna che ha sviluppato in tal senso il soggetto già scelto per la promozione della fornitura combinata "Gas&luce" (il parroco ed il sindaco che richiamano due celebri personaggi della tradizione cinematografica). Il tema dell'efficienza energetica è stato trattato attraverso la realizzazione di una web serie di 8 video, ciascuno dei quali incentrato su un aspetto specifico appartenente al macro tema "efficienza energetica" ad esempio il fotovoltaico, il cronotermostato, la caldaia, la pompa di calore, il check up energetico ed il risparmio energetico. Oltre ai video è stata realizzato un visual declinabile su diversi strumenti con lo slogan "C'è un nuovo comandamento: non sprecare". La campagna è stata veicolata sia su media tradizionali che, in prevalenza, sui media digitali, con un investimento economico di rilievo. La diffusione della campagna è avvenuta mediante una programmazione distribuita in modo uniforme durante tutto il corso dell'anno; oltre alla presenza su Facebook e su Google ADV, sono state utilizzate le emittenti radiofoniche locali ed alcune testate periodiche, anch'esse a diffusione locale.

Nel corso dell'anno 2018 è stata rilasciata una nuova versione dell'App mySinergas, disponibile per dispositivi IOS e Android. È stato eseguito un completo restyling dell'interfaccia grafica al fine di ottenere una migliore User Experience, integrando in modo completo i servizi per gas ed energia elettrica in continuità con le caratteristiche dell'Area personale presente sul sito web.

				
	Utenti/ accessi sito web	Numero dei MI PIACE pagina facebook	Copertura dei post facebook (valore medio)	Download App Sinergas
2017	110.275	2.192	6.810	12.031
2018	136.572	5.475	8.000	17.224

Nel 2018 si è consolidato e ulteriormente ampliato l'utilizzo dei Media on-line: il sito (sempre più utilizzato dai clienti come vero e proprio strumento di gestione delle proprie posizioni contrattuali) e la pagina Facebook hanno avuto un peso crescente nel complessivo volume di comunicazione della società. Costante è stato l'incremento della diffusione dell'APP "MySinergas" che consente ai clienti di attivare e utilizzare tutte le funzioni dell'"Area personale" anche su Smartphone e Tablet. L'iniziativa ha riscosso un considerevole successo, grazie anche al rilascio della nuova versione dell'app avvenuta ad ottobre, alla fine del 2018 sono stati superati i 17.000 download.

La rassegna stampa

ARTICOLI STAMPA PER QUALITÀ - 2018				
	POSITIVI	NEUTRI	NEGATIVI	TOTALE
Gennaio	8	12	11	31
Febbraio	22	12	4	38
Marzo	20	11	4	35
Aprile	5	12	2	19
Maggio	2	11	2	15
Giugno	4	9	1	14
Luglio	6	9	0	15
Agosto	4	8	6	18
Settembre	7	6	2	15
Ottobre	8	5	4	17
Novembre	15	10	4	29
Dicembre	6	4	0	10
Totale	107	109	40	256
% sul totale	41,8%	42,6%	15,6%	

Del totale di 256 articoli circa il 42% è rappresentato da articoli positivi, il 42% da articoli neutri e il 15% da articoli negativi. Rispetto al 2017 diminuiscono sensibilmente (- 30% circa) gli articoli neutri e aumentano notevolmente gli articoli positivi (+ 22%) e aumentano anche gli articoli negativi (+7%).

L'educazione ambientale

Da diversi anni AIMAG è inserita nel circuito dell'educazione ambientale, che prevede una forte interazione con i Centri di Educazione Ambientale (CEA), le istituzioni scolastiche e gli enti locali. Questa decisione nasce dalla convinzione che la formazione ambientale delle nuove generazioni sia essenziale per favorire e stimolare comportamenti eco-compatibili e responsabili. La collaborazione più rilevante nasce dal rapporto con le scuole, considerate il luogo privilegiato dell'educazione, in merito alle 3 principali tematiche: la raccolta differenziata e la gestione dei rifiuti; il servizio idrico integrato ed il ciclo dell'acqua; la produzione di energia rinnovabile. Le attività di educazione ambientale prevedono sia visite presso gli impianti del Gruppo che lezioni nelle scuole.

I NUMERI DELL'ATTIVITÀ CON LE SCUOLE				
	2018		2017	
	Classi	Studenti	Classi	Studenti
Visite Centri di Raccolta	4	100	3	78
Visite depuratore Carpi	26	584	17	400
Visite campo pozzi di Cognento	28	645	15	364
Lezioni in Classe con Educatori AIMAG	27	579	12	299
Totale	85	1.908	47	1.141

Nel 2018 sono state coinvolte 85 classi per un totale di circa 1.908 alunni, in prevalenza delle scuole primarie e secondarie di 1° grado.

AIMAG Innovation 2018

Nel 2018, il Gruppo AIMAG ha dato vita ad AIMAG INNOVATION, un progetto finalizzato a trasformare l'alto potenziale di innovazione e tecnologia presenti sul territorio, in realtà imprenditoriali in grado di affermarsi sul mercato con successo. In particolare si vogliono far crescere nuove idee imprenditoriali e start-up che operano nel campo dei servizi energetici, ambientali, idrici, in grado di innovare e sviluppare il tessuto produttivo locale, cogliendo nuove opportunità di mercato e generando altresì nuove possibilità occupazionali.

L'obiettivo è dare un importante contributo al territorio, già ricco di centri di ricerca e di competenze di altissimo livello da stimolare e valorizzare ulteriormente, diventando un punto di riferimento per le start up a più alto potenziale.

Il bando è dedicato a team di minimo 2 persone, composti per almeno il 50% da soggetti sotto i 35 anni di età e alle start-up e spin-off, costituite da non più di 24 mesi.

Il premio accoglie proposte e progetti all'interno dei seguenti ambiti dell'energia, dell'ambiente, dell'acqua, delle fonti rinnovabili e dell'economia circolare:

- soluzioni innovative nell'ambito della produzione, stoccaggio, autoconsumo ed efficientamento di energia
- soluzioni innovative nell'ambito della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili
- soluzioni innovative nell'ambito della produzione di energia termica rinnovabile (geotermia, solare termico, pompe di calore, raffrescamento estivo), oltre che per il recupero di cascami termici disponibili nel territorio

- soluzioni innovative nell'ambito della generazione elettrica e cogenerazione diffusa (microreti off grid) a scala locale
- progetti innovativi nell'ambito delle smart city (es. soluzioni energetiche intelligenti, monitoraggio dei consumi, ottimizzazione della mobilità, efficientamento delle infrastrutture ed interoperabilità, digitalizzazione)
- progetti di realizzazione di beni e servizi con recupero di scarti di produzione e di riciclo rifiuti;
- progetti di ottimizzazione dei processi di raccolta e gestione rifiuti
- soluzioni innovative per il riuso di acque reflue, riduzione dei consumi idrici e delle perdite acquedottistiche
- ottimizzazione dei processi depurativi



dieci

I fornitori

La politica degli acquisti

Le Società del Gruppo selezionano i loro fornitori in coerenza ai principi di parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, imparzialità, correttezza, economicità, efficacia ed efficienza, qualità, avendo quali suoi riferimenti quelli inerenti il Codice Etico che individua i principi le direttive fondamentali di comportamento e a cui si fa riferimento in fase di definizione di ogni richiesta di offerta e ordine.

Nei contratti stipulati, sono previste clausole specifiche sulla base delle quali il fornitore si impegna ad agire nel rispetto del Codice Etico. Gli appalti di lavori, forniture e servizi nell'ambito dei settori ordinari e speciali (servizi ambientali, servizio idrico integrato, reti elettriche, gas, teleriscaldamento) sono regolati da norme comunitarie volte ad assicurare quanto previsto dal D.lgs. 50/16 e s.m.i. ("Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive n. 2014/24/Ue del 26 febbraio 2014 e n. 2014/25/Ue del 26 febbraio 2014").

AIMAG ricorre sempre a valutazione competitiva (e quando prescritto a indizione di gara) per l'individuazione del fornitore, improntando le procedure di affidamento a criteri di massima trasparenza e assicurando la gestione accentrata delle gare di appalto.

In coerenza con il quadro normativo e con i principi di trasparenza, qualità ed equità negli affari, le forme contrattuali tengono conto degli obblighi in tema di:

- tracciabilità dei flussi finanziari
- presidio della legalità
- rispetto della politica per la qualità, ambiente e sicurezza

Al fine di assicurare la legalità e la trasparenza negli affidamenti e nell'esecuzione delle prestazioni pubbliche, AIMAG ha messo a punto ed adottato un complesso sistema volto a mettere in atto tutte le azioni mirate alla prevenzione ed al contrasto dei tentativi di infiltrazione mafiosa. La procedura ed il relativo ordine di servizio definiscono le modalità da seguire per verificare la legalità degli operatori economici ai quali vengono affidati lavori, servizi e forniture attenendosi ai controlli antimafia, prescritti da: la normativa nazionale con il D.lgs 159/11, il protocollo di Legalità sottoscritto da AIMAG nell'ottobre 2012 e, per quanto concerne il processo di ricostruzione delle località interessate dagli eventi calamitosi del sisma 2012, dalle linee guida emanate dal Ministero dell'Interno e dall'istituzione, presso le Prefetture, della White list.

Il processo degli approvvigionamenti

Una volta definito il fabbisogno vengono redatti capitolati, e le ulteriori documentazioni utili all'espletamento delle procedure competitive volte all'individuazione del fornitore, e, a valle di tale fase, i relativi schemi di contratto che, oltre a rispettare le norme generali, pongono l'attenzione sulle prescrizioni di legge in tema assicurativo, retributivo e previdenziale, allo scopo di evitare lavoro sommerso e garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori, secondo quanto previsto anche dal Codice Etico.

Una volta affidata l'opera, il servizio o la fornitura, AIMAG effettua dei controlli sul rispetto dei requisiti contrattuali, con particolare attenzione agli aspetti inerenti la qualità, l'ambiente e la sicurezza.

In particolare si verificano gli aspetti relativi alla gestione della salute e sicurezza sul lavoro e degli

aspetti ambientali, consentendo un adeguato monitoraggio delle situazioni non conformi rilevate e della loro risoluzione, tramite la compilazione di checklist specifiche. Qualora si verificano difformità rispetto a quanto stabilito nel capitolato di esecuzione lavori/servizi, è effettuata immediatamente la contestazione ed è richiesto il ripristino della conformità. A fronte di difformità gravi o ripetute, con il supporto di AIMAG, viene inviata al fornitore una lettera di richiamo o a seconda del livello di gravità della violazione, ove reiterata viene irrogata una penale sanzionatoria.

Inoltre a partire dal 2017, l'ufficio appalti ha introdotto una regolare attività di controlli sul campo, volti a verificare nella sua fase esecutivi gli appalti assegnati.

I controlli riguardano prevalentemente i seguenti temi: promozione della sicurezza, della salute, del benessere e della qualità del lavoro, il contrasto dell'irregolarità delle condizioni di lavoro, ed in via complementare un'attenzione all'utilizzo di materiali e tecnologie idonei ed una corretta organizzazione delle attività quale indice di qualità complessiva dell'appalto.

Più in generale tale attività, sinergica alle altre, ha lo scopo essenziale di diffondere, anche in questo ambito, una specifica cultura della legalità.

In coerenza con il Protocollo sugli appalti pubblici elaborato in seno all'Osservatorio provinciale e firmato da AIMAG si è avviato un progetto che ha portato a:

- creare l'Albo fornitori autorizzati a livello aziendale, anche grazie all'introduzione del Vendor management, mediante un portale aperto a tutti i fornitori che dal luglio 2015 prevede l'iscrizione e la qualificazione dei fornitori in base a criteri di: affidabilità tecnica, ambientale e di sicurezza; affidabilità commerciale; affidabilità finanziaria e contributiva. In particolare, con l'Albo Fornitori gli operatori economici possono proporre la loro candidatura per le diverse cosiddette "categorie merceologiche". In questa fase è richiesto di compilare un questionario che consente di raccogliere non solo le informazioni di carattere anagrafico, finanziario e organizzativo, ma anche quelle relative alla qualità, all'ambiente, alla sicurezza, alle relative certificazioni e al rispetto delle regole comunitarie. Ciò permette di avere informazioni strutturate, utili a una prima valutazione del fornitore e di trasmettergli la percezione dell'importanza che qualità, ambiente e sicurezza rivestono per il Gruppo
- effettuare la valutazione della fornitura da parte del responsabile di ricevimenti quale base per la valutazione del fornitore e la costituzione dell'elenco dei fornitori autorizzati con il supporto di un software di Vendor Rating che, avviato nel 2017, vedrà un'ulteriore implementazione per la valutazione degli appalti

Al 31 dicembre 2018, sono quasi 2.000 i fornitori valutati nell'Albo dei Fornitori dall'Ufficio Appalti, e circa 6.000 categorie merceologiche.

Più in generale, le attività di cui sopra sono volte a diffondere tra tutto il personale di AIMAG una sensibilizzazione nei rapporti con i fornitori al fine di rispettare la normativa prevista, migliorare la comunicazione, la collaborazione e le partnership qualificando – grazie ai processi di valutazione – i rapporti con gli stessi.

Negli ultimi mesi dell'anno, in coincidenza degli sviluppi di dettaglio dei budgets aziendali coerenti con il piano pluriennale di sviluppo per il territorio, il quale vedrà l'azienda impegnata in particolare nella concretizzazione di una serie di investimenti, si è dato corso alle attività propedeutiche all'avvio della gestione delle gare attraverso processi telematici.

Tale modalità, consentirà nel complesso un miglior efficientamento delle attività degli approvvigionamenti affidati con procedura, mediante un unico flusso: Albo fornitori (selezione), sourcing (gestione gare), vendor rating (valutazione delle performance degli stessi fornitori).

Le forniture 2018

IMPORTI SPESI NEI FORNITORI PER PROVENIENZA						
	2016		2017		2018	
Comuni AIMAG	22.831.737	15%	17.526.856	11%	23.020.497	13%
Altri Comuni nella Provincia di Modena, Mantova e Bologna	67.983.925	44%	70.498.690	44%	56.881.383	31%
Italia	62.457.609	40%	67.574.474	42%	103.026.639	56%
Totale complessivo	154.116.860		159.112.658		183.325.059	

Il valore complessivo delle forniture del Gruppo ammonta, per il 2018, a 183 milioni di euro. Il 99,8% dei fornitori ha sede in Italia. Il 31% delle forniture totali, pari a 57 milioni di euro, proviene dalle province d'operatività, cioè Modena, Bologna e Mantova. Rilevante è l'impatto economico delle aziende AIMAG nei 28 Comuni dove vengono erogati i servizi: 23 milioni di euro, il 13% delle forniture totali.

FORNITURE 2018 PER TIPOLOGIA		
ALTRE SPESE	3.848.256	2%
ALTRI MATERIALI	15.853.506	9%
MATERIE PRIME	83.509.680	46%
PRESTAZIONI - SERVIZI DI TERZI	80.113.617	44%
Totale complessivo	183.325.059	

Analizzando la tipologia di forniture, si evidenzia che per il 46% si tratta di materie prime, pari a 84 milioni di euro: la quasi totalità di questo importo è dovuto agli acquisti di Sinergas SpA per quanto riguarda il gas e l'energia elettrica. La voce "prestazioni e servizi di terzi", pari a 80 milioni di euro, comprende quei servizi svolti per conto di AIMAG dai Soci correlati ed altre aziende che gestiscono la raccolta, il trasporto e lo smaltimento del rifiuto, lo svolgimento di servizi per l'amministrazione clienti, etc. Le restanti due voci, "altri materiali" ed "altre spese", corrispondono rispettivamente al 9% ad al 2% del totale delle forniture.

Relazione della società di revisione



**Relazione della società di revisione indipendente
sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5
Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267
del gennaio 2018**

Ria Grant Thornton S.p.A.
Via San Donato, 197
40127 Bologna

T +39 051 6045911
F +39 051 6045999

*Al Consiglio di Amministrazione di
AIMAG S.p.A.*

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di AIMAG S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 28 maggio 2019 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3, 4 e 7 del Decreto e dai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Società di revisione ed organizzazione contabile Sede Legale: Corso Vercelli n.40 - 20145 Milano - Iscrizione al registro delle imprese di Milano Codice Fiscale e P.IVA n.02342440399 - R.E.A. 1965420. Registro dei revisori legali n.157902 già iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione tenuto dalla CONSOB al n. 49 Capitale Sociale: € 1.832.610,00 interamente versato Uffici: Ancona-Bari-Bologna-Firenze-Genova-Milano-Napoli-Padova-Palermo-Perugia-Pescara-Pordenone-Rimini-Roma-Torino-Trento-Verona.

Grant Thornton refers to the brand under which the Grant Thornton member firms provide assurance, tax and advisory services to their clients and/or refers to one or more member firms, as the context requires. Ria Grant Thornton spa is a member firm of Grant Thornton International Ltd (GTIL). GTIL and the member firms are not a worldwide partnership. GTIL and each member firm is a separate legal entity. Services are delivered by the member firms. GTIL does not provide services to clients. GTIL and its member firms are not agents of, and do not obligate one another and are not liable for one another's acts or omissions.

www.ria-granthornton.it



Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo AIMAG;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lettera a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di AIMAG S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Gruppo:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

- per i seguenti siti di AIMAG S.p.A., campo pozzi di Cognento e impianto di compostaggio di Fossoli di Carpi, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo AIMAG relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3, 4 e 7 del Decreto e dai GRI Standards.

Bologna, 12 giugno 2019


Ria Grant Thornton S.p.A.
Sandro Gherardini
Socio

Tabelle

Tab. 1 > SOCIETÀ CONTROLLATE DEL GRUPPO AIMAG

PARTECIPATA RAGIONE SOCIALE	PARTECIPANTE RAGIONE SOCIALE	RUOLO	TIPO DI CONTROLLO RISPETTO ALLA CAPOGRUPPO	% DI CONTROLLO DIRETTO/ % DI VOTI ESERCITABILI	% DI CONSOLI- DAMENTO
	AIMAG SpA	capogruppo			
Sinergas SpA	AIMAG SpA	controllata	diretto	88,37	88,37
Sinergas Impianti	AIMAG SpA	controllata	diretto	98,00	98,00
As Retigas Srl	AIMAG SpA	controllata	diretto	78,38	78,38
AeB energie Srl	AIMAG SpA	controllata	diretto	60,00	60,00
Siam Srl	AIMAG SpA	controllata	diretto	52,50	52,50
Agrisolar Engineering Srl	AIMAG SpA	controllata	diretto	51,00	51,00
Agrisolar Engineering Srl	AeB Energie Srl	controllata	indiretto	3,00	1,80
Agrisolar Engineering Srl	Sinergas Impianti Srl	controllata	indiretto	6,00	5,88
Enne Energia Srl	Sinergas SpA	controllata	indiretto	100,00	88,37
Ca.Re. Srl	AIMAG SpA	controllata	diretto	51,00	51,00
Energy Trade SpA	Sinergas SpA	collegata	indiretto	32,89	29,06
So.Sel SpA	AIMAG SpA	collegata	diretto	24,00	24,00
Entar Srl	AIMAG SpA	collegata	diretto	40,00	40,00
Coimepa Servizi Srl	Entar Srl	collegata	indiretto	80,00	32,00
Coimepa Servizi Srl	Sinergas SpA	collegata	indiretto	20,00	17,67
Centro Nuoto S. Consortile Scarl in liq.	Sinergas Impianti srl	controllata	indiretto	87,00	85,26
La Mirandola Spa in liquidazione	Centro Nuoto S.Cons a r.l.	controllata	indiretto	51,00	43,48

Tab. 2 > I CAMPI POZZI AIMAG

	COMUNI SERVITI	NR POZZI PER CAMPO	PORTATA MAX (L/s)	ACQUA IMMESSA IN RETE (m ³) NEL 2018
Cognento di Modena	Bastiglia, Bomporto, Camposanto, Cavezzo, Concordia s/S, Medolla, Mirandola, San Felice s/P,	10	622	10.526.072
	San Possidonio, San Prospero,			
	Poggio Rusco, Quistello,			
	San Giovanni del Dosso, San			
	Giacomo delle Segnate, Moglia			
Fontana di Rubiera	Carpi	10	500	6.148.934
Campogalliano	Campogalliano, Soliera, Novi di Modena	7	380	4.640.688
Revere	Revere e Borgofranco sul Po	2	40	237.254
Totale		29	1.542	21.552.948

Tab. 3 > RIF. LIQUIDI SPECIALI TRATTATI AL DEPURATORE DI CARPI - 2018

SEZIONE DI TRATTAMENTO		% SUL TOTALE	QUANTITÀ (t)
Acque da impianti di compostaggio	Do8	37,31%	49.957,82
Percolati di discarica	Do9	24,44%	32.715,22
Fanghi di serbatoi settici	Do8	20,01%	26.784,62
Spurghi fognari	Do8	3,14%	4.199,82
Rifiuti da comparto agroalimentare	Do8	2,82%	3.773,80
Fanghi di depurazione civile	Do8	7,35%	9.846,41
Rifiuti di autolavaggi	Do9	0,24%	324,56
Soluzioni di lavaggio	Do9	0,00%	-
Rifiuti liquidi acquosi	Do8	4,10%	5.489,29
Soluzioni e fanghi di rigenerazione	Do9	0,02%	24,52
Calce da cantina	Do9	0,13%	171,14
Rifiuti di serigrafie	Do9	0,03%	41,92
Altri fanghi di depurazione	Do8	0,42%	557,28
Totale		100,00%	133.886,40

Tab. 4 > ABBATTIMENTO DEI PRINCIPALI INQUINANTI - SEZ. Dog

MATERIALE	QUANTITÀ RIMOSSE 2018 (kg)	QUANTITÀ RIMOSSE 2018 (%)
Alluminio	383,3	98%
Arsenico	0,8	79%
Cadmio	0,0	100%
Cromo totale	28,1	89%
Ferro	1.412,1	98%
Nichel	4,0	64%
Zinco	14,7	91%
Piombo	1,9	99%
Rame	7,9	92%
Oli minerali	129,4	97%

Tab. 5 > CONTROLLI EFFETTUATI SULL'ACQUA

	2018		2017	
	N° CAMPIONI	N° ANALISI	N° CAMPIONI	N° ANALISI
Acque Potabili	1.145	21.296	1.132	21.472
Case Dell'acqua	206	2.083	194	2.021
Acque Reflue	9.605	45.438	9.883	46.506
Totale	10.956	68.817	11.209	69.999

Tab. 6 > QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

Ordinanze sindacali di non potabilità emesse (n°)	0
Cittadini coinvolti in ordinanze sindacali di non potabilità (n°)	0
Presenza di deroghe ai limiti previsti d.Lgs 31/2011 (si/no, quali)	NO
Disponibilità on-line dei dati sull'acqua potabile (si/no)	SI
Disponibilità in bolletta dei dati sull'acqua potabile (si/no)	SI

Tab. 7 > ANALISI DELL'ACQUA POTABILE

ANALISI CHIMICA			
PARAMETRO ANALIZZATO	UNITÀ DI MISURA	VALORE MEDIO	VALORE DI PARAMETRO D. LGS 31/01
pH	unità pH	7,2	6,5 – 9,5
Conducibilità a 20°C	µS/cm	1.063	2.500
Residuo fisso 180°C	mg/l	807	non previsto
Cloro residuo libero	mg/l	0,06	non previsto
Torbidità	NTU	<0,5	non previsto
Cloriti	µg/l	83	700
Fluoruri	mg/l	<0,20	1,5
Cloruri	mg/l	105	250
Solfati	mg/l	175	250
Calcio	mg/l	141	non previsto
Magnesio	mg/l	24	non previsto
Sodio	mg/l	76	200
Potassio	mg/l	2,4	non previsto
Durezza	°F	45	non previsto
Nitrati	mg/l	33	50
Nitriti	mg/l	<0,05	0,5
Ammonio	mg/l	<0,10	0,5
Alcalinità	mg/l HCO ₃	334	non previsto
Arsenico	µg/l	<1,0	10
Cadmio	µg/l	<1,0	5
Cromo	µg/l	<1,0	50
Ferro	µg/l	8,5	200
Manganese	µg/l	<1,0	50
Mercurio	µg/l	<0,25	1
Nichel	µg/l	<1,0	20
Piombo	µg/l	<1,0	10
ANALISI MICROBIOLOGICA			
PARAMETRO ANALIZZATO	UNITÀ DI MISURA	VALORE MEDIO	VALORE DI PARAMETRO D. LGS 31/01
Coliformi totali	u.f.c./100 ml	0	0
Escherichia coli	u.f.c./100 ml	0	0
Carica Batterica 36°	u.f.c./ml	5	senza variazioni anomale
Carica Batterica 22°	u.f.c./ml	3	senza variazioni anomale
Enterococchi	u.f.c./100 ml	0	0

Tab. 8 > I CENTRI DI RACCOLTA: GLI UTILIZZATORI – 2018

COMUNI	NR CENTRI PRESENTI NEL COMUNE	NR UTILIZZATORI DEL CENTRO	
		2018	2017
Camposanto	1	703	542
Carpi	4	14.579	15.068
Cavezzo	1	1.438	1.371
Concordia sulla Secchia	1	1.247	1.186
Medolla	1	1.183	969
Mirandola	3	3.099	2.044
Novi di Modena	2	1.604	1.700
San Felice sul Panaro	1	2.104	1.891
San Possidonio	1	471	488
San Prospero	1	1.161	989
Soliera	1	3.106	3.293
Totale	17	30.695	29.541

Tab. 9 > RIFIUTI RACCOLTI E RACCOLTA DIFFERENZIATA

	2018	2017
Rifiuto differenziato raccolto (ton)	71.475	65.000
Rifiuto indifferenziato raccolto (ton)	9.293	14.579
Percentuale raccolta differenziata	88,49%	81,68%
Frazione neutra (ton)	260	204
Macerie Terremoto (ton)	1.388	
Totale rifiuto raccolto (ton)	82.416	79.784
Raccolta differenziata media pro capite (kg)	430	393
Raccolta indifferenziata media pro capite (kg)	56	88
Raccolta totale media pro capite (kg)	496	482
Residenti al 31-10	166.213	165.505

Tab. 10 > RACCOLTA RIFIUTO PER COMUNE

	RIFIUTO RACCOLTO (ton)	% RD 2018	% RD 2017	DIFFERENZA
Camposanto	1.783	93,3%	90,3%	+3,0%
Carpi	32.190	86,2%	83,7%	+2,6%
Cavezzo	4.206	90,5%	88,3%	+2,3%
Concordia sulla Secchia	4.693	92,2%	88,2%	+4,0%
Medolla	3.798	93,0%	87,5%	+5,5%
Mirandola	14.003	86,3%	71,5%	+14,8%
Novi di Modena	4.605	90,5%	86,9%	+3,6%
San Felice sul Panaro	5.935	92,8%	90,6%	+2,2%
San Possidonio	2.371	93,9%	90,1%	+3,9%
San Prospero	2.518	92,6%	48,6%	+44,0%
Soliera	6.314	86,9%	83,8%	+3,1%
Totale AIMAG	82.415	88,5%	81,7%	6,8%

Tab. 11 > RIFIUTI DIFFERENZIATI RACCOLTI - 2018

	kg RACCOLTI	kg PRO CAPITE	%
Rifiuto organico	15.745.790	94,73	22,03%
Verde (sfalci e potature)	16.781.820	100,97	23,48%
Carta e Cartone	10.049.560	60,46	14,06%
Vetro, lattine e banda stagnata	7.337.000	44,14	10,27%
Plastica	9.965.000	59,95	13,94%
Legno	3.565.030	21,45	4,99%
Inerti	2.162.560	13,01	3,03%
Ingombranti	2.149.260	12,93	3,01%
RAEE	1.111.303	6,69	1,55%
Metalli ferrosi	532.010	3,20	0,74%
Abiti usati	754.429	4,54	1,06%
Prodotti tessili	274.730	1,65	0,38%
Pneumatici	141.010	0,85	0,20%
Rifiuti Urbani Pericolosi	69.969	0,42	0,10%
Oli vegetali e animali	69.017	0,42	0,10%
Vetro	68.400	0,41	0,10%
Multimateriale (imballaggi misti da mercato)	546.840	3,29	0,77%
Batterie ed accumulatori	22.296	0,13	0,03%
Oli minerali	24.455	0,15	0,03%
Medicinali	23.031	0,14	0,03%
Toner e cartucce	14.913	0,09	0,02%
Filtri olio	1.420	0,01	0,00%
Altri Rifiuti Urbani non pericolosi	64.728	0,39	0,09%
Totale	71.474.571	430,02	100,00%

Tab. 12 > LA RACCOLTA RIFIUTI NEGLI ANNI (media bacino AIMAG)

ANNO	% RACCOLTA DIFFERENZIATA	ANNO	% RACCOLTA DIFFERENZIATA
1994	7,2%	2007	45,3%
1995	9,0%	2008	50,3%
1996	10,4%	2009	52,3%
1997	12,9%	2010	51,9%
1998	17,9%	2011	57,2%
1999	26,4%	2012	59,7%
2000	31,1%	2013	59,8%
2001	31,8%	2014	61,5%
2002	33,6%	2015	68,1%
2003	35,2%	2016	74,2%
2004	38,6%	2017	81,7%
2005	39,7%	2018	88,5%
2006	42,0%		

Tab. 13 > RIFIUTI TRATTATI DA CA.RE. - 2018

	DA RACCOLTA AIMAG	DA ALTRE RACCOLTE	TOTALE TRATTATO	
	PESO (ton)	PESO (ton)	PESO (ton)	%
Rifiuti misti da selezione	2.045	12.814	14.860	24,91%
Carta e cartone	10.080	3.919	13.999	23,5%
Ingombranti	2.149	1.949	4.098	6,9%
Plastica	9.908	6.304	16.212	27,2%
Inerti	4	8.303	8.308	13,9%
Legno	2.104	1	2.106	3,5%
Altro	81	0	81	0,1%
Totale	26.373	33.290	59.663	100,0%

Tab. 14 > BILANCI DI MASSA LINEE DI QUALITÀ – 2018

<i>(valori in tonnellate)</i>	FOSSOLI DI CARPI	MASSA FINALESE	TOTALE
RIFIUTI IN ENTRATA NELLE LINEE DI QUALITÀ			
Frazione organica rifiuto solido urbano (FORSU)	58.416	28.044	86.460
Rifiuti lignocellulosici	17.389	4.892	22.281
Rifiuti agroindustriali (AGRO)	1.926	2.550	4.477
Digestato da altri impianti	0	2.156	2.156
Sovvallo di riciclo dell'impianto stesso	37.026	26.260	63.286
Totale rifiuto in entrata	114.758	63.903	178.660
PRODOTTI IN USCITA DALLE LINEE DI QUALITÀ			
Ammendante compostato misto (ACM)	9.291	18.797	28.088
Sovvallo per il riciclo nell'impianto	37.026	26.260	63.286
Sovvallo da discarica	22.959	6.357	29.316
Materiale stoccato	5.971	0	5.971
Perdite di processo	39.511	12.489	52.000
Totale prodotti in uscita (+perdite)	114.758	63.903	178.661

Tab. 15 > BILANCIO DI MASSA LINEA DI SELEZIONE – 2018

	Peso (ton)
RIFIUTI IN ENTRATA NELLA LINEA DI SELEZIONE	
Rifiuti urbani non differenziati da raccolta AIMAG	8.496
Rifiuti urbani da altre raccolte	0
Frazione umida da selezione da altri impianti	18.332
Totale rifiuto in entrata	26.828
PRODOTTI IN USCITA DALLA LINEA DI SELEZIONE RELATIVI A RIFIUTI INGRESSATI NEL 2018	
FOS (biostabilizzato)	13.008
Sovvalli totali (selezione + vagliatura)	8.911
Ferro	6
Biostabilizzato grezzo in stoccaggio	0
Perdite di processo	4.902
Totale prodotti in uscita (+ perdite)	26.828

Tab. 16 > ENERGIA PRODOTTA DA COGENERAZIONE – 2018

LUOGO PRODUZIONE	COMBUSTIBILE	POTENZA ELETTRICA (kWe)	POTENZA TERMICA (kWt)	ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (kWh)	DIFFERENZA PERCENTUALE RISPETTO 2017	ENERGIA TERMICA PRODOTTA (kWh)	DIFFERENZA RISPETTO 2017
Discarica Medolla	Biogas da discarica	1000	nd	1.298.901	-49.4	0	0.0
Discarica Mirandola	Biogas da discarica	1000	nd	1.847.460	-36.7	0	0.0
Discarica Fossoli di Carpi	Biogas da discarica	398	nd	1.055.784	+13.5	0	0.0
Depuratore San Marino di Carpi	Biogas da digestione anaerobica	210	314	160.404	+11.0	383.070	+79.4
Compostaggio Fossoli	Biogas da digestione anaerobica	634	619	2.920.282	-5.4	1.189.510	+65.5
TLR Bomporto (+ caldaia)	Gas naturale acquistato	609	5.728	2.875.204	+32.0	7.217.369	+118.0
TLR San Felice (+ caldaia)	Gas naturale acquistato	485	4.406	1.302.186	-37.4	1.642.750	-41.1
TLR Mirandola sede AIMAG (+ caldaia)	Gas naturale acquistato	500	3.551	2.191.975	+4.3	5.218.329	+64.7
Totale		4.836	14.618	13.652.196	-14.7	15.651.028	+53.4

Tab. 17 > PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FOTOVOLTACO – 2018

	POTENZA (kWe)	ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (kWh/e)	DIFFERENZA PERCENTUALE RISPETTO 2017
Bastiglia – scuola materna	5,4	1.458	-27,4%
Bomporto – stadio comunale	5,4	6.274	+15,8%
Camposanto – centro giovanile Fermata 23	5,4	6.806	-5,0%
Carpi – depuratore via Bertuzza	17,76	19.800	-14,5%
Carpi – scuola Arcobaleno	19,74	21.074	-2,8%
Carpi – scuola Rodari	19,8	24.458	26,5%
Cavezzo – scuole Alighieri	5,92	7.415	-1,1%
Cogento di Modena – campo pozzi	53,64	54.656	21,1%
Concordia – Agri-Solar	996	1.695.200	-3,8%
Medolla – scuole medie	5,92	6.453	-8,0%
Mirandola – sede centrale AIMAG	19,36	20.119	-7,8%
Mirandola – cooperativa La Zerla	10,8	10.309	+11,4%
Mirandola – palestra comunale Brunatti	4,05	3.788	-33,7%
Quistello – scuola materna	5,4	5.464	+6,5%
San Felice – scuola medie	9,44	10.928	-4,3%
San Felice – rotonda stradale via Casarino	4,05	5.475	-6,4%
San Prospero – scuola elementare	5,4	7.266	+44,6%
Totale	1.193,48	1.906.943	-2,9%

Tab. 18 > DETENTORI DI AZIONI ORDINARIE - 2018

QUOTA AZIONARIA	
SOCI ORDINARI	
Hera SpA	25,00%
Fondazione Cassa di Risparmio di Carpi	7,50%
Fondazione Cassa di Risparmio di Mirandola	2,50%
COMUNI SOCI	
Bastiglia	1,00%
Bomporto	2,21%
Campogalliano	3,69%
Camposanto	1,09%
Carpi	20,47%
Cavezzo	2,61%
Concordia sulla Secchia	2,91%
Medolla	2,33%
Mirandola	7,39%
Novi di Modena	3,54%
San Felice sul Panaro	4,28%
San Possidonio	1,38%
San Prospero	1,62%
Soliera	4,25%
Borgofranco sul Po	0,51%
Moglia	1,31%
Poggio Rusco	1,05%
Quistello	1,25%
Revere	1,02%
San Giacomo Segnate	0,63%
San Giovanni del Dosso	0,45%
Totale Comuni Soci	65,00%
Totale azioni ordinarie	100,00%

Tab. 19 > STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO FUNZIONALMENTE - 2018

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	31/12/2018	31/12/2017 RICLASSIFICATO
Rimanenze	3.173	2.938
Crediti verso utenti/clienti	89.926	80.956
Crediti verso collegate e controllate	574	12
Crediti tributari	6.040	4.023
Crediti per imposte anticipate	1.096	929
Crediti verso altri	9.363	11.153
Ratei e risconti attivi	2.011	2.533
A. Totale attività operative	112.183	102.544
Debiti commerciali	66.021	47.622
Debiti verso collegate	3.820	10.811
Debiti verso istituti previdenziali	1.145	1.158
Debiti tributari	3.671	3.463
Debiti verso altri	14.520	12.126
Ratei e risconti passivi	4.823	2.321
B. Totale passività operative	94.000	77.501
C. Capitale circolante netto (A-B)	18.183	25.043
Immobilizzazioni immateriali	47.520	46.725
Immobilizzazioni materiali	196.713	176.047
Partecipazioni	10.374	10.468
Altri crediti a m/l termine	12.630	9.003
D. Totale attivo immobilizzato	267.237	242.243
Debiti non finanziari a m/l termine	4.732	5.086
Fondi rischi ed oneri	28.193	26.244
Trattamento di fine rapporto	3.796	4.537
E. Totale passività operative immobilizzate	36.721	35.867
F. Totale attivo immobilizzato netto (D-E)	230.516	206.376
G. Totale capitale investito netto (C+F)	248.699	231.419
(Liquidità e disponibilità finanziarie a breve termine)	-23.226	-27.228
(Altre attività finanziarie)	-2	-1
Debiti finanziari a breve termine	22.508	17.606
Debiti e finanziamenti a m/l termine	58.853	53.547
H. Totale posizione finanziaria netta	58.133	43.924

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	31/12/2018	31/12/2017 RICLASSIFICATO
Capitale sociale	78.028	78.028
Riserve	90.706	83.081
Utili/perdite portati a nuovo	0	0
Risultato d'esercizio	12.261	15.472
Patrimonio netto di terzi	9.571	10.914
I. Totale Patrimonio netto	190.566	187.495
L. Totale mezzi di terzi e proprio (H+I)	248.699	231.419

Tab. 20 > IMPATTI ECONOMICI SUL TERRITORIO

IMPATTI ECONOMICI A LIVELLO LOCALE		IMPATTI ECONOMICI A LIVELLO PROVINCIALE	
<i>(Comuni dove vengono erogati i servizi)</i>		<i>(province d'operatività: Modena, Mantova, Bologna)</i>	
<i>migliaia di euro</i>		<i>migliaia di euro</i>	
Canoni e imposte	7.610	Canoni e imposte	7.610
Spesa nei fornitori bacino AIMAG	23.020	Spesa nei fornitori a livello provinciale	79.902
Dividendi Comuni Soci	5.791	Dividendi totali azioni ordinarie	8.909
Dividendi Fondazioni	891		
Dividendi Socio correlato raccolta e trasporto	78	Dividendi Socio correlato raccolta e trasporto	78
Dividendi Socio correlato servizio idrico integrato	787	Dividendi Socio correlato servizio idrico integrato	787
Valore aggiunto distribuito al personale	19.718	Valore aggiunto distribuito al personale	22.783
Totale	57.895	Totale	120.069

Tab. 21 > CONSUMI DI FONTI PRIMARIE - 2018

VOCI COMPRESSE	BIOGAS (m³)	GAS NATURALE (m³)	GASOLIO (l)	BENZINA SUPER (l)	GPL (l)
Consumi cogeneratori e caldaie, riscaldamento digestori	6.264.211	2.862.250			
Riscaldamento uffici, magazzini, laboratori, impianti		140.961			
Automezzi per il pronto intervento gas / acqua, la raccolta del rifiuto, i mezzi d'opera degli impianti, i mezzi al servizio del personale		68.139	752.844	25.807	3.965
Gas consumato per il preriscaldamento delle cabine di primo salto		258.052			
Totale	6.264.211	3.329.402	752.844	25.807	3.965

Tab. 22 > CONSUMI DI FONTI PRIMARIE - 2017

VOCI COMPRESSE	BIOGAS (m³)	GAS NATURALE (m³)	GASOLIO (l)	BENZINA SUPER (l)	GPL (l)
Consumi cogeneratori e caldaie, riscaldamento digestori	8.726.371	2.698.143			
Riscaldamento uffici, magazzini, laboratori, impianti		180.327			
Automezzi per il pronto intervento gas / acqua, la raccolta del rifiuto, i mezzi d'opera degli impianti, i mezzi al servizio del personale		63.147	644.721	15.122	3.958
Gas consumato per il preriscaldamento delle cabine di primo salto		262.804			
Totale	8.726.371	3.204.421	644.721	15.122	3.958

Tab. 23 > CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA – 2018

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA DA RETE (kWh)	ENERGIA ELETTRICA DI PRODUZIONE PROPRIA (kWh)	CONSUMO TOTALE ENERGIA ELETTRICA (kWh)	% SUL TOTALE
Servizio idrico integrato	campi pozzi	5.650.191	54.656	5.704.847	16,62%
Servizio idrico integrato	centrali rilancio e torri piezometriche	608.872		608.872	1,77%
Servizio idrico integrato	altri consumi rete acquedotto	16.190		16.190	0,05%
Servizio idrico integrato	depuratori	9.617.401	157.086	9.774.487	28,47%
Servizio idrico integrato	trattamento percolati	113.488		113.488	0,33%
Servizio idrico integrato	rete fognaria (sollevamenti)	1.690.841		1.690.841	4,93%
Servizio idrico integrato	acquedotto industriale	146.333		146.333	0,43%
Totale servizio idrico integrato		17.843.316	211.742	18.055.058	52,60%
Impianti e sedi	Compostaggio Fossoli (qualità + selezione)	1.158.786	1.788.075	2.946.861	8,58%
Impianti e sedi	Compostaggio Finale	2.258.708		2.258.708	6,58%
Impianti e sedi	Ca.Re.	758.997		758.997	2,21%
Impianti e sedi	Siam	443.841		443.841	1,29%
Impianti e sedi	discariche	187.037		187.037	0,54%
Impianti e sedi	centri di raccolta	110.686		110.686	0,32%
Impianti e sedi	uffici, sportelli, altre sedi	929.024	20.119	949.143	2,77%
Totale impianti e sedi		5.847.079	1.808.194	7.655.273	22,30%
Impianti energetici	consumi impianti fotovoltaici	100.174		100.174	0,29%
Impianti energetici	consumi avvio cogeneratori	5.600		5.600	0,02%
Impianti energetici	consumi digestori anaerobici	1.643.953	323.281	1.967.234	5,73%
Impianti energetici	consumi centrali teleriscaldamento		333.230	333.230	0,97%
Totale impianti energetici		1.749.727	656.511	2.406.238	7,01%
Pubblica illuminazione	illuminazione urbana	6.019.449		6.019.449	17,54%
Totale pubblica illuminazione		6.019.449	0	6.019.449	17,54%
Reti gas	cabine e protezione catodica reti	191.012		191.012	0,56%
Totale reti gas		191.012	0	191.012	0,56%
Totale consumi energia elettrica		31.650.582	2.676.447	34.327.029	
% sul totale		92,20%	7,80%		

Tab. 24 > CONSUMO DI CARBURANTE NEI FORNITORI - 2018		
Veicoli gestione percolati da discarica	trasporto ai depuratori dei percolati prodotti nelle discariche	15.000
Veicoli gestione percolati da impianti di compostaggio	trasporto ai depuratori dei percolati prodotti presso gli impianti di compostaggio	12.000
Mezzi d'opera esterni impianti di compostaggio	mezzi di altre aziende al servizio delle linee di qualità e di selezione	200.000
Veicoli trasporto sovvalli da linee qualità e selezione	trasporto alle discariche dei sovvalli (ed altre frazioni a smaltimento) generati nelle linee di qualità e selezione	50.000
Veicoli trasporto ACM prodotto	trasporto agli utilizzatori finali del compost generato negli impianti di compostaggio	20.000
Mezzi d'opera discariche	mezzi d'opera di altre aziende che svolgono servizi presso le discariche del Gruppo	45.000
Mezzi esterni raccolta rifiuto	mezzi di raccolta e trasporto del rifiuto	460.000
Mezzi al servizio delle CdR	mezzi che trasportano verso gli impianti di recupero il rifiuto raccolto nelle CdR	180.000
Mezzi pulizie delle fognature	veicoli impiegati nella pulizia del reticolo fognario	29.000
Veicoli SO.SEL.	svolgimento di servizi accessori legati all'amministrazione clienti, quali la lettura dei contatori, gli allacci, la consegna di posta, etc.	22.000
Totale gasolio consumato		1.033.000

Tab. 25 > CONSUMO DI CARBURANTE NEI FORNITORI - 2017		
Veicoli gestione percolati da discarica	trasporto ai depuratori dei percolati prodotti nelle discariche	13.382
Veicoli gestione percolati da impianti di compostaggio	trasporto ai depuratori dei percolati prodotti presso gli impianti di compostaggio	10.382
Mezzi d'opera esterni impianti di compostaggio	mezzi di altre aziende al servizio delle linee di qualità e di selezione	196.000
Veicoli trasporto sovvalli da linee qualità e selezione	trasporto alle discariche dei sovvalli (ed altre frazioni a smaltimento) generati nelle linee di qualità e selezione	45.000
Veicoli trasporto ACM prodotto	trasporto agli utilizzatori finali del compost generato negli impianti di compostaggio	26.200
Mezzi d'opera discariche	mezzi d'opera di altre aziende che svolgono servizi presso le discariche del Gruppo	51.100
Mezzi esterni raccolta rifiuto	mezzi di raccolta e trasporto del rifiuto	472.936
Mezzi al servizio delle CdR	mezzi che trasportano verso gli impianto di recuper il rifiuto raccolto nelle CdR	180.000
Mezzi pulizie delle fognature	veicoli impiegati nella pulizia del reticolo fognario	28.400
Veicoli SO.SEL.	svolgimento di servizi accessori legati all'amministrazione clienti, quali la lettura dei contatori, gli allacci, la consegna di posta, etc.	21.800
Totale gasolio consumato		1.045.200

Tab. 26 > EMISSIONI DIRETTE DI GAS SERRA – SCOPE 1

	FONTE DI EMISSIONE	TIPO DI FONTE	QUANTITÀ CONSUMATE (m³ o l)	EMISSIONI			
				CO ₂ (ton)	CH ₄ (ton)	N ₂ O (ton)	TUTTE (ton eq CO ₂)
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione biogas per la cogenerazione	R	6.264.211	15.514.296	0,284	0,028	15.529,782
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione metano per la cogenerazione / teleriscaldamento	A	2.803.400	5.284.297	0,094	0,009	5.289,430
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione gas naturale per riscaldamento sedi e impianti	F	199.811	376.636	0,034	0,001	377,754
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione metano per preriscaldamento cabine gas primo salto	F	258.052	486.418	0,009	0,001	486,890
Emissioni dirette (Scope 1)	gasolio per veicoli e mezzi d'opera	F	752.844	2014,857	-	-	2.014,857
Emissioni dirette (Scope 1)	Gpl per veicoli e mezzi d'opera	F	3.965	6,390	-	-	6,390
Emissioni dirette (Scope 1)	benzina super per veicoli e mezzi d'opera	F	25.807	58,621	-	-	58,621
Emissioni dirette (Scope 1)	gas naturale per veicoli e mezzi d'opera	F	68.139	127,534	-	-	127,534
Emissioni dirette (Scope 1)	discariche: emissioni diffuse ed emissioni torce E-PRTR	R	-	-	340,570	-	8.514,250
Emissioni dirette (Scope 1)	emissioni biofiltri compostaggio E-PRTR	R	-	-	137,230	-	3.430,750
Totali emissioni dirette da fonti fossili (Scope 1)				3.070,455	0,042	0,002	3.072,046
Totali emissioni dirette da fonti rinnovabili (Scope1)				15.514,296	478,084	0,028	27.474,782
Totali emissioni dirette da fonti assimilate alle rinnovabili (Scope1)				5.284,297	0,094	0,009	5.289,430

Tab. 27 > EMISSIONI INDIRETTE DI GAS SERRA – SCOPE 2

	FONTE DI EMISSIONE	TIPO DI FONTE	QUANTITÀ CONSUMATE (m ³ o l)	EMISSIONI			
				CO ₂ (ton)	CH ₄ (ton)	N ₂ O (ton)	TUTTE (ton eq CO ₂)
Emissioni indirette (Scope2)	fonti rinnovabili pulite utilizzate per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	R	118.362	0,000	0,000	0,000	0,000
Emissioni indirette (Scope2)	gas naturale utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	70.818	3.575,603	0,064	0,006	3.579,077
Emissioni indirette (Scope2)	carbone utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	22.789	2.128,113	0,022	0,032	2.137,325
Emissioni indirette (Scope2)	petrolio utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	1.239	86,244	0,004	0,001	86,530
Emissioni indirette (Scope2)	altre fonti fossili utilizzate per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	4.805	303,222	0,005	0,000	303,484
Emissioni indirette (Scope2)	nucleare utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	N	5.871	74,486	0,000	0,000	74,486
Emissioni indirette (Scope2)	biomasse utilizzate per produrre l'energia termica acquistata da Ferraresi	R	47.536	2.595,438	0,048	0,005	2.597,910
Totali emissioni indirette da fonti fossili (Scope 2)				6.093,182	0,094	0,040	6.106,415
Totali emissioni indirette da fonti rinnovabili (Scope2)				3.765,889	0,069	0,007	3.769,529
Totali emissioni indirette da fonti assimilate alle rinnovabili (Scope2)				0,000	0,000	0,000	0,000
Totali emissioni indirette da nucleare (Scope2)				74,486	0,000	0,000	74,486

Tab. 28 > EMISSIONI DI GAS SERRA NEI FORNITORI – SCOPE 3

	FONTE DI EMISSIONE	TIPO DI FONTE	EMISSIONI (ton eq CO ₂)
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli gestione percolati da discarica	F	40,145
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli gestione percolati da impianti di compostaggio	F	32,116
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi d'opera esterni impianti di compostaggio	F	535,265
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli trasporto sovvalli da linee qualità e selezione	F	133,816
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli trasporto ACM prodotto	F	53,527
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi d'opera discariche	F	120,435
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi esterni raccolta rifiuto	F	1231,110
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi al servizio delle CdR	F	481,739
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi pulizie delle fognature	F	77,613
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli SO.SEL.	F	58,879
Totale altre emissioni da fonti fossili (Scope 3)			2.764,646

Tab. 29 > EMISSIONI DI GAS SERRA PER FONTE - 2018

Totale emissioni dirette da fonti fossili (Scope 1)	3.072,046
Totale emissioni dirette da fonti rinnovabili (Scope1)	27.474,782
Totale emissioni dirette da fonti assimilate alle rinnovabili (Scope1)	5.289,430
Totale emissioni indirette da fonti fossili (Scope 2)	6.106,415
Totale emissioni indirette da fonti rinnovabili (Scope2)	3.769,529
Totale emissioni indirette da nucleare (Scope2)	74,486
Totale altre emissioni da fonti fossili (Scope 3)	2.764,646

Tab. 30 > EMISSIONI DI GAS SERRA PER FONTE - 2017

Totale emissioni dirette da fonti fossili (Scope 1)	2.796,086
Totale emissioni dirette da fonti rinnovabili (Scope1)	32.603,792
Totale emissioni dirette da fonti assimilate alle rinnovabili (Scope1)	5.015,936
Totale emissioni indirette da fonti fossili (Scope 2)	6.060,779
Totale emissioni indirette da fonti rinnovabili (Scope2)	4.155,104
Totale emissioni indirette da nucleare (Scope2)	50,597
Totale altre emissioni da fonti fossili (Scope 3)	2.812,820

Tab. 31 > CONSUMI IDRICI GRUPPO AIMAG – 2018

m ³	ACQUEDOTTO AIMAG	ALTRO ACQUEDOTTO	POZZI ARTESIANI	TOTALE
Carpi via Watt	1.247			1.247
Carpi don minzoni	169			169
Compostaggio Carpi via Valle	574		12.694	13.268
Compostaggio Aimag Finale Emilia		1.576	3.179	4.755
CDR	700			700
Ca.Re.	207		713	920
Mirandola Sede	3.641			3.641
Discarica Mirandola	1.985		1.198	3.183
Discarica Medolla	809		17	826
Discarica Fossoli	622		15	637
Totale	9.954	1.576	17.816	29.346

Tab. 32 > EMISSIONI INQUINANTI IMPIANTI ENERGETICI - 2018

	PARAMETRO	UNITÀ DI MISURA	VALORE MISURATO O LIMITI DI RILEVABILITÀ	LI-MITI	% RISPETTO LIMITI	MEDIA % RISPETTO LIMITI	TOTALE emesso nel corso dell'anno (kg)
COGENERATORE DISCARICA FOSSOLI	materia particellare	mg/Nm ³	4,1	10	41,00%	29,17%	27,82
	CO	mg/Nm ³	99,5	500	19,90%		675,17
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	104	450	23,11%		705,71
	C.O.T.	mg/Nm ³	75	150	50,00%		508,92
	composti inorganici del cloro	mg/Nm ³	1,1	10	11,00%		7,46
	composti inorganici del fluoro	mg/Nm ³	0,6	2	30,00%		4,07
COGENERATORE DIGESTORE FOSSOLI	ossidi di azoto	mg/Nm ³	440	450	97,78%	59,42%	6334,83
	CO	mg/Nm ³	479	650	73,69%		6896,33
	S.O.V non metanici	mg/Nm ³	6,8	100	6,80%		97,90
COGENERATORE 2 DISCARICA MEDOLLA (E2)	ossidi di azoto	mg/Nm ³	378	450	84,00%	48,33%	2400,78
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	340	350	97,14%		21626,12
	CO	mg/Nm ³	134	500	26,80%		851,07
	polveri	mg/Nm ³	5,3	10	53,00%		33,66
	acido cloridrico	mg/Nm ³	1,2	10	12,00%		7,62
	C.O.T.	mg/Nm ³	53	150	35,33%		336,62
	acido fluoridrico	mg/Nm ³	0,6	2	30,00%		3,81

	PARAMETRO	UNITA' DI MISURA	VALORE MISURATO O LIMITI DI RILEVABILITÀ	LIMITI	% RISPETTO LIMITI	MEDIA % RISPETTO LIMITI	totale emesso nel corso dell'anno (kg)
COGENERATORE DISCARICA MIRANDOLA (E1)	ossidi di azoto	mg/Nm ³	355	450	78,89%	17,90%	1143,28
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	78,9	350	22,54%		254,10
	CO	mg/Nm ³	40,6	500	8,12%		130,75
	polveri	mg/Nm ³	0,2	10	2,00%		0,64
	acido cloridrico	mg/Nm ³	0,6	10	6,00%		1,93
	C.O.T.	mg/Nm ³	4,1	150	2,73%		13,20
	acido fluoridrico	mg/Nm ³	0,1	2	5,00%		0,32
COGENERATORE DISCARICA MIRANDOLA (E2)	ossidi di azoto	mg/Nm ³	390	450	86,67%	21,33%	2398,83
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	32,8	350	9,37%		201,75
	CO	mg/Nm ³	49,8	500	9,96%		306,31
	polveri	mg/Nm ³	0,3	10	3,00%		1,85
	acido cloridrico	mg/Nm ³	0,6	10	6,00%		3,69
	C.O.T.	mg/Nm ³	44	150	29,33%		270,64
	acido fluoridrico	mg/Nm ³	0,1	2	5,00%		0,62
COGENERATORE BOMPORTO	CO	mg/Nm ³	90,4	300	30,13%	54,00%	628,41
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	23,914	35	68,33%		166,24
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	426	450	94,67%		2961,29
CALDAIA 1 BOMPORTO	ossidi di azoto	mg/Nm ³	127	350	36,29%		189,23
CALDAIA 2 BOMPORTO	ossidi di azoto	mg/Nm ³	142	350	40,57%		184,88
COGENERATORE SAN FELICE	CO	mg/Nm ³	123	300	41,00%	43,10%	802,94
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	15,7	35	44,86%		102,49
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	109	450	24,22%		711,55
CALDAIA 1 SAN FELICE	polveri	mg/Nm ³		5			
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³		35			
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	170	350	48,57%		87,98
CALDAIA 2 SAN FELICE	polveri	mg/Nm ³		5			
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³		35			
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	199	350	56,86%		76,42

	PARAMETRO	UNITA' DI MISURA	VALORE MISURATO O LIMITI DI RILEVABILITA'	LIMITI	% RISPETTO LIMITI	MEDIA % RISPETTO LIMITI	totale emesso nel corso dell'anno (kg)
COGENERATORE MIRANDOLA	CO	mg/Nm ³	345	300	115,00%	46,46%	2925,35
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	56,5	35	161,43%		479,08
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	340	450	75,56%		2882,96
CALDAIA 1 MIRANDOLA	polveri	mg/Nm ³	0,6	5	12,00%	46,46%	0,66
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	1,3	35	3,71%		1,42
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	66,7	350	19,06%		72,84
CALDAIA 2 MIRANDOLA	polveri	mg/Nm ³	0,48	5	9,60%	46,46%	0,06
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	1,1	35	3,14%		0,15
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	65,1	350	18,60%		8,79
COGENERATORE DEPURATORE SAN MARINO	CO	mg/Nm ³	246	500	49,20%	75,81%	306,55
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	28	35	80,00%		34,89
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	442	450	98,22%		550,79

Tab. 33 > PERSONALE DEL GRUPPO AIMAG

al 31/12/2018	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dipendente	176	338	514
Apprendista	1	7	8
Dirigente		4	4
Impiegata/o	164	128	292
Operaia/o	3	183	186
Quadro	8	16	24
Esterno	8	26	34
Collaboratrice/tore	2	3	5
Impiegata/o	6	5	11
Operaia/o		17	17
Tirocinante		1	1
Totale complessivo	184	364	548

**Tab. 34 > PERSONALE DIPENDENTE DEL GRUPPO
per tipo contratto, fascia età e genere**

	GENERE		Totale complessivo
	Femminile	Maschile	
Tempo determinato	29	45	74
Dai 51 anni in su	1	7	8
Full time	1	6	7
Part time		1	1
Fino a 29 anni	13	12	25
Full time	11	12	23
Part time	2		2
Tra i 30 e i 50 anni	15	26	41
Full time	13	26	39
Part time	2		2
Tempo indeterminato	147	293	440
Dai 51 anni in su	35	119	154
Full time	29	118	147
Part time	6	1	7
Fino a 29 anni	4	13	17
Full time	4	13	17
Tra i 30 e i 50 anni	108	161	269
Full time	79	158	237
Part time	29	3	32
Totale complessivo	176	338	514

Tab. 35 > INDICE ORE UTILIZZATE - 2018

	ORE
Ore ordinarie	797.020,50
Malattia	31.356,75
Congedo matrimoniale	559,50
Infortuni	3.289,75
Sciopero	1.034,25
Permessi sindacali	887,75
Altro	120.927,25
Totale ore lavorabili	955.075,75
Ore straordinarie	48.275,50
Totale ore lavorate (Ha)	845.296,00

Tab. 36 > ASSUNZIONI E TURNOVER

	ASSUNTI NEL 2018	CESSATI NEL 2018	DIFFERENZA	TOTALE DIPENDENTI AL 31-12-2018	% TURNOVER GRI
UOMINI					
Meno di 30 anni	18	6	+12	25	24%
30-50 anni	20	13	+7	187	7%
Oltre 50 anni	4	21	-17	126	17%
Totale	42	40	+2	338	12%
DONNE					
Meno di 30 anni	7	5	+2	17	29%
30-50 anni	17	10	+7	123	8%
Oltre 50 anni	1	4	-3	36	11%
Totale	25	19	+6	176	11%
UOMINI E DONNE					
Meno di 30 anni	25	11	+14	42	26%
30-50 anni	37	23	+14	310	7%
Oltre 50 anni	5	25	-20	162	15%
Totale	67	59	+8	514	11%

Tab. 37 > CONGEDO PARENTALE E RITORNO AL LAVORO – 2018

	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dipendenti che hanno chiesto il congedo parentale	5	18	23
Dipendenti che hanno ottenuto il congedo parentale	5	18	23
Dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale	4	18	22
Dipendenti che hanno conservato il posto di lavoro dopo 12 mesi dal congedo parentale	4	18	22
Tasso di ritorno al lavoro	80%	100%	96%
Tasso di retention	80%	100%	96%

Tab. 38 > ORE DI FORMAZIONE SVOLTE

al 31-12	UOMINI		DONNE		TOTALE		ore formazione medie per categoria
	NR (Forza media)	ORE FORMAZIONE	NR (Forza media)	ORE FORMAZIONE	NR (Forza media)	ORE FORMAZIONE	
Dirigenti	4,5	43,00	0,0	0,00	4,5	43	9,6
Quadri	16,1	497,00	8,3	286,50	24,3	784	32,2
Impiegati	122,7	5.640,00	143,7	3.332,25	266,4	8.972	33,7
Operai	184,2	6.391,75	3,0	31,25	187,2	6.423	34,3
Apprendisti	7,5	566,00	1,8	366,50	9,4	933	99,6
Totale	335,0	13.137,75	156,8	4.016,50	491,7	17.154	34,9

Tab. 39 > I NUMERI CHIAVE DEL CALL CENTER

	2018	2017	DIFFERENZA
AIMAG SpA – numero di chiamate al call center	76.375	69.201	+7.174
Sinergas SpA – numero di chiamate al call center	62.611	58.312	+4.299
Numero totale chiamate al call center	138.986	127.513	+11.473
AIMAG SpA – tempo medio di attesa call center, standard aziendale (secondi)	80	82	-2
Sinergas SpA – tempo medio di attesa call center, standard aziendale (secondi)	83	86	-3
Totale chiamate, tempo medio attesa call center, standard (secondi)	82	84	-2
AIMAG SpA – tempo medio di attesa call center, standard ARERA (secondi)	131	133	-2
Sinergas SpA – tempo medio di attesa call center, standard ARERA (secondi)	134	137	-3
Totale chiamate, tempo medio attesa call center, standard ARERA (secondi)	132	135	-3
Percentuale di clienti che hanno parlato con un operatore	88,0%	87,8%	+0,2%

Tab. 40 > I RECLAMI RICEVUTI – 2018

	LETTERA	MAIL	FAX	WEB	SPORTELLLO	TELEFONO	TOTALE
Servizio idrico integrato	11	72	7	31	0	0	121
Servizi Ambientali	8	80	5	86	0	0	179
Vendita gas	33	304	18	46	0	0	401
Vendita energia elettrica	6	79	3	5	0	0	93
Distribuzione gas	0	1	0	0	0	0	1
Teleriscaldamento	0	3	0	0	0	0	3
Totale complessivo	58	539	33	168	0	0	798

Tab. 41 > I RECLAMI RICEVUTI – 2017

	LETTERA	MAIL	FAX	WEB	SPORTELLLO	TELEFONO	TOTALE
Servizio idrico integrato	14	54	7	23	0	0	98
Servizi Ambientali	13	52	1	61	0	0	127
Vendita gas	28	209	20	58	0	0	315
Vendita energia elettrica	6	52	5	14	0	0	77
Distribuzione gas	0	0	0	0	0	0	0
Teleriscaldamento	0	2	0	0	0	0	2
Totale complessivo	61	369	33	156	0	0	619

GRI content index

INFORMATIVA GENERALE

		PAGINA / NOTE	EVENTUALE OMISSIONE E MOTIVAZIONE
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	6	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	11-12	
102-3	Ubicazione sede aziendale	7	
102-4	Paesi di operatività	11-12	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	6-7, 13, 61-62	
102-6	Mercati serviti	11-12, 30-58	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	4-5, 11-12, 30-58	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	4-5, 96-98	
102-9	Catena di fornitura	115-116	
102-10	Cambiamenti dell'organizzazione e della catena di fornitura	15	
102-11	Approccio prudenziale (Risk Management)	71-74	
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta a, principi e carte sviluppate da enti/ associazioni - Iniziative esterne (carte, codici e principi in ambito economico, sociale e ambientale)	Carta Servizi idrico integrato provincia di Modena, Carta Servizi idrico integrato provincia di Mantova, Carta Servizi standard di qualità servizi ambientali, visionabili e scaricabili dal portale web AIMAG*	
102-13	Appartenenza / Partecipazione ad associazioni (di categoria)	Federutility, Federambiente, Confservizi Emilia Romagna	
Strategia			
102-14	Lettera agli Stakeholder	3	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	16-22	
Etica ed Integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	63	
102-17	Meccanismi per fornire supporto sulla condotta etica	64	

Governance			
102-18	Sistema di governance		61-64
Coinvolgimento degli Stakeholder			
102-40	Stakeholder del Gruppo		25-26
102-41	Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva		97
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder		25-26
102-43	Approccio nel coinvolgimento degli stakeholder		25-26
102-44	Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli stakeholder		25-26, 105-106
Principi di rendicontazione			
102-45	Società incluse nel Bilancio Consolidato e non considerate nel Bilancio di Sostenibilità		6
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro		6, 27-29
102-47	Elenco dei temi materiali		27-29
102-48	Restatement rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Eventuali restatement di dati relativi agli esercizi precedenti sono indicati direttamente nei diversi paragrafi e tabelle della DNF	
102-49	Cambiamenti significativi dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Nessun Cambiamento significativo dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	
102-50	Periodo di rendicontazione		6-7
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato		6-7
102-52	Periodicità di rendicontazione		6-7
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità		6-7
102-54	Opzione di rendicontazione "in accordance" scelta		6-7
102-55	Indice dei contenuti del GRI		150
102-56	Attestazione esterna		6-7

INFORMATIVA SPECIFICA

		PAGINA / NOTE	EVENTUALE OMISSIONE E MOTIVAZIONE
Energia consumata ed emissioni			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro	28-29	
103-2	Approccio di gestione e sue componenti	85-86	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	85-86	
302-1	Consumi diretti di energia	87-89	
302-2	Consumi esterni di energia	89	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	89-90, 138-140	
305-2	Emissioni indirette di GHG (Scope 2)	89-90, 138-140	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	89-90, 138-140	
305-6	Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono	Non si emettono sostanze che riducono lo strato di ozono	
305-7	Emissioni di NOx, SOx e altre emissioni significative	91	
Consumo idrico, acque di scarico e rifiuti			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro	28-29	
103-2	Approccio di gestione e sue componenti	85-86	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	85-86	
303-1	Prelievi idrici per fonte	92	
303-2	Fonti significativamente interessate dal prelievo idrico	92	
303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	92	
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	46	
306-3	Sversamenti significativi	Non ci sono stati sversamenti significativi	

Rispetto di leggi, regolamenti e della condotta commerciale			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro		28-29
103-2	Approccio di gestione e sue componenti		65-68
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		65-68
206-1	Numero totale di azioni legali relative a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze		104
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali		Nessuna
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica		Nessuna
Politiche risorse umane			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro		28-29
103-2	Approccio di gestione e sue componenti		95, 98-100
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		95, 98-100
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti		145
401-3	Congedo parentale		98
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite		99
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità		97, 62
Sicurezza e salute dei lavoratori			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro		28-29
103-2	Approccio di gestione e sue componenti		100-101
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		100-101
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro		101

Salute e sicurezza dei clienti			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro		28-29
103-2	Approccio di gestione e sue componenti		35. 49
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		35. 49
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza		31-50
416-2	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	Nessuna non conformità rilevata	
Valore economico generato e ricadute sul territorio			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro		28-29
103-2	Approccio di gestione e sue componenti	Si veda bilancio consolidato Gruppo AIMAG	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Si veda bilancio consolidato Gruppo AIMAG	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito		79-82
201-2	Finanziamenti ricevuti dal Governo e sussidi ricevuti	Si veda bilancio consolidato Gruppo AIMAG	
202-1	Rapporto tra i salari standard base per genere rispetto al salario minimo locale	Non ci sono differenze significative, vengono applicati i CCNL	
202-2	Percentuale di dirigenti assunti nella comunità locale	Tutti i dirigenti sono assunti sul territorio	
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività		78
203-2	Principali impatti economici indiretti		78. 82
Rapporto con i fornitori			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro		28-29
103-2	Approccio di gestione e sue componenti		115-116
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		115-116
204-1	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali		117
308-1	Nuovi fornitori sottoposti a screening in base a criteri ambientali		115-116
414-1	Nuovi fornitori sottoposti a verifiche secondo criteri sociali		115-116

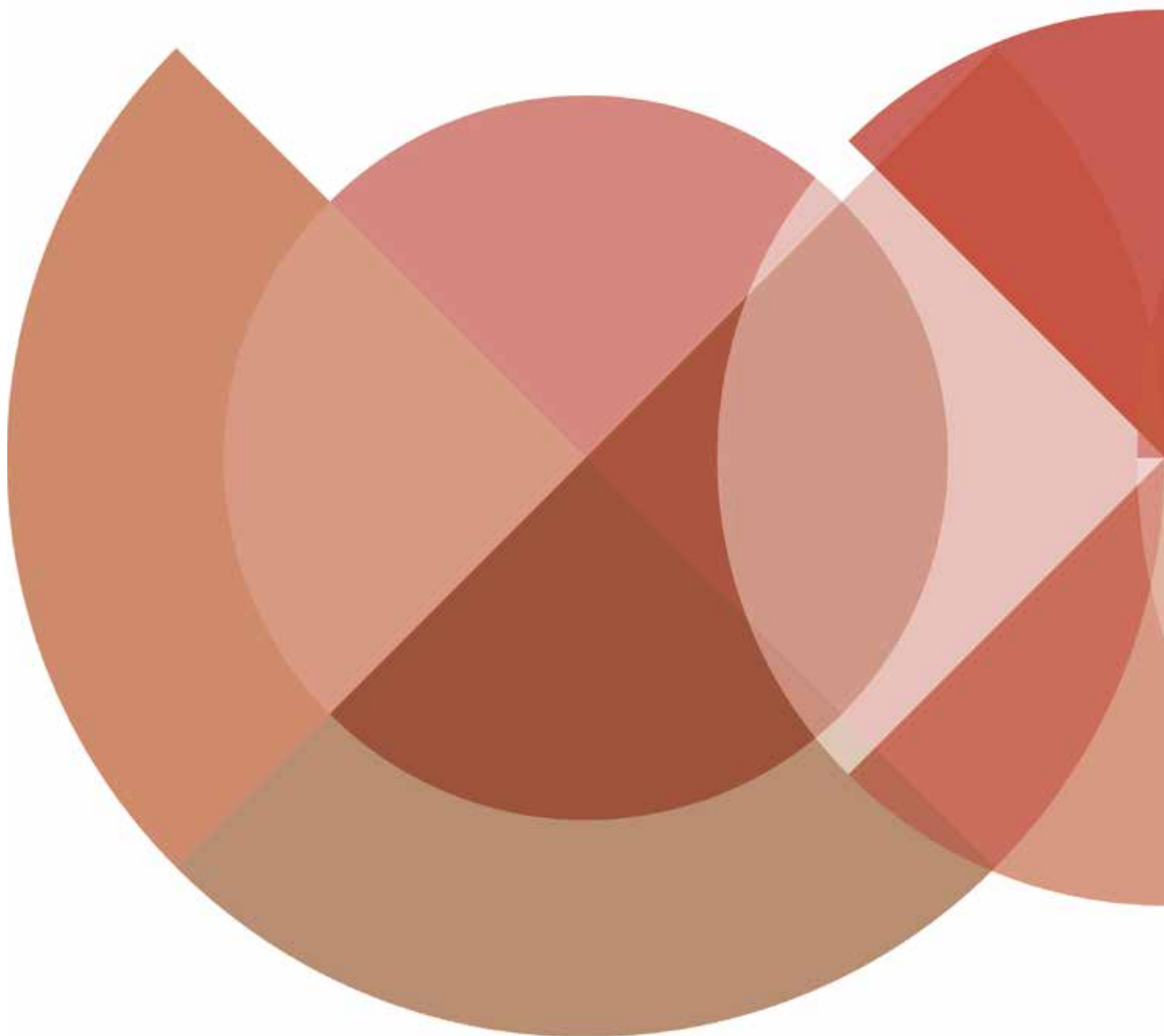
Condotta etica business			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro		28-29
103-2	Approccio di gestione e sue componenti		63-70
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		63-70
205-1	Operazioni valutate per rischi di corruzione	Si veda il piano anticorruzione sul sito AIMAG: https://www.aimag.it/chi-siamo/societa-trasparente/disposizioni-general/piano-anticorruzione/	
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione		63-70
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese		Nessun caso
Comunicazione e relazioni con i clienti e la comunità			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro		28-29
103-2	Approccio di gestione e sue componenti		103-111
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		103-111
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	Tutti i servizi erogati coinvolgono le comunità locali	

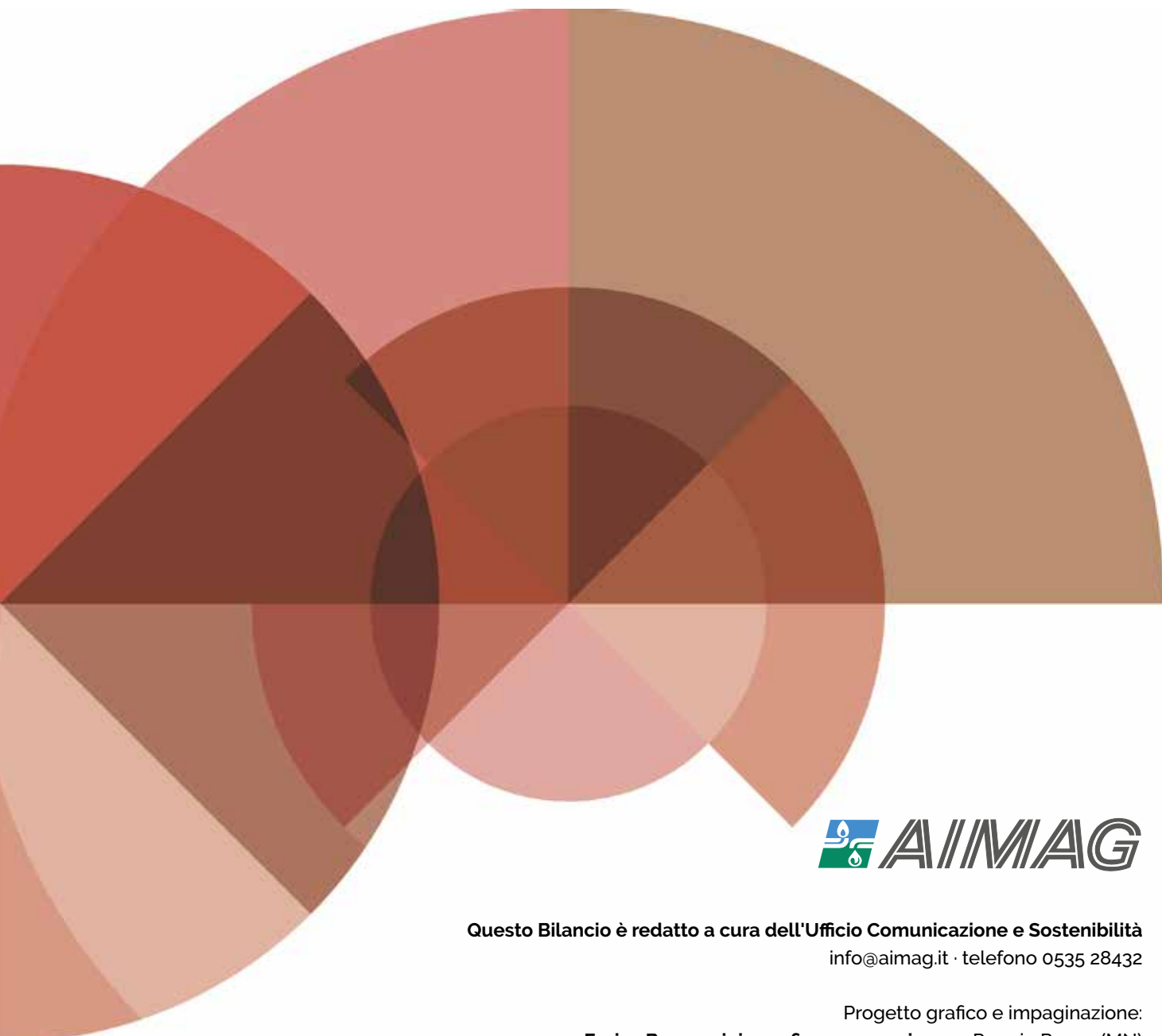
Note testuali

- 1 Il servizio idrico integrato; i servizi ambientali; il recupero e lo smaltimento dei rifiuti; la distribuzione del gas; la vendita del gas e dell'energia elettrica, la produzione d'energia termica ed elettrica e la pubblica illuminazione; la gestione dei rapporti con il cliente e la comunicazione
- 2 Autorità di Regolazione per energia, reti e ambiente
- 3 Agenzia territoriale dell'Emilia Romagna per i servizi idrici e rifiuti
- 4 Fonte: "La gestione dei rifiuti in Emilia-Romagna", report ARPAE Emilia-Romagna 2018
- 5 Rispetto all'esercizio precedente si segnala una differente contabilizzazione del contributo FONI, ottenuta adeguando le scritture all'OIC 16 che disciplina le modalità di contabilizzazione dei contributi in conto impianto. Nello specifico si è optato per il metodo indiretto, in quanto l'ente d'ambito ATERSIR ad oggi non individua gli investimenti specifici oggetto di contribuzione tariffaria, ma in fase di determinazione delle tariffe utilizza una metodologia proporzionale in base agli investimenti effettuati. Si è provveduto a riclassificare a risconto passivo il fondo accantonato negli anni 2014-2017 per euro 1.925 mila. La voce dei ricavi del bilancio dell'esercizio 2017, è stata allo stesso modo riclassificata per l'importo di euro 1.447 mila dagli altri accantonamenti a riduzione dei ricavi delle vendite e delle prestazioni.
- 6 Le ore medie di formazione pro capite sono calcolate con riferimento al numero dei dipendenti nell'anno (forza media)

Ringraziamenti e crediti

La realizzazione di questo bilancio è stata possibile grazie alla collaborazione dei colleghi delle società del Gruppo. A loro va il nostro ringraziamento per il contributo di dati, informazioni ed idee, che ci ha consentito di valorizzare i risultati ottenuti durante l'anno e lo stretto legame con il territorio e la comunità.






Questo Bilancio è redatto a cura dell'Ufficio Comunicazione e Sostenibilità
info@aimag.it · telefono 0535 28432

Progetto grafico e impaginazione:
Enrica Bergonzini «grafica con passione» · Poggio Rusco (MN)

Stampa:
Tipografia Arte Stampa · Urbana (PD)



AIMAG SpA
via Maestri del Lavoro 38 · Mirandola (Mo)
www.aimag.it