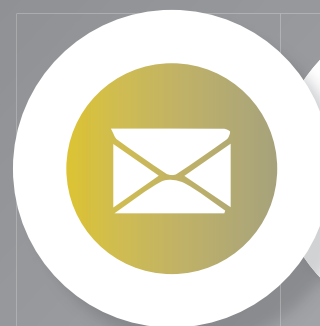


BILANCIO DI SOSTENIBILITA' **2013**

INDICE



1.0

5
LETTERA
DEL
PRESIDENTE



2.0

7
GUIDA
ALLA
LETTURA



3.0

4.0

5.0

6.0

11
FOTOGRAFIA
DI GRUPPO

41
MICROFONI
APERTI

51
INDICATORI
2013

151
RIFERIMENTI

12
3.1 Identità
Aziendale

42
4.1 Il dialogo
con gli
Stakeholder

53
5.1 Sostenibilità
economica

152
6.1 Ringraziamenti

17
3.2 Mission
e Valori

63
5.2 Sostenibilità
sociale

154
6.2 Tabella
indicatori
GRI

23
3.3 Strategia

102
5.3 Sostenibilità
ambientale

31
3.4 Sostenibilità

34
3.5 Governance

38
3.6 Società
controllate e
partecipate



1

LETTERA DEL PRESIDENTE

AIMAG riconferma la sua disponibilità
ad essere sul territorio al fianco delle istituzioni per la ricostruzione,
portando contributi di idee e di innovazione
in ambito tecnologico, energetico ed ambientale.

1.0

LETTERA DEL PRESIDENTE



I risultati economici del 2013 sono in miglioramento rispetto al 2012: grazie all'impegno di tutta l'azienda, stiamo riassorbendo gli effetti conseguenti al sisma. La nostra volontà di ripresa si è espressa su molti fronti, sia con il ripristino e la ricostruzione delle sedi e degli impianti aziendali sia con la progettazione di nuovi impianti e nuovi servizi.

AIMAG riconferma quindi la sua disponibilità ad essere sul territorio al fianco delle istituzioni per la ricostruzione, portando contributi di idee e di innovazione in ambito tecnologico, energetico ed ambientale.

Non mancano le difficoltà: il perdurare della crisi economica anche nel nostro territorio ha effetti significativi su tutte le nostre attività. E anche le novità e la complessità del quadro regolatorio in cui l'azienda si trova ad operare ci conducono a nuove riflessioni: un esempio per tutti è il nuovo Piano Rifiuti Regionale di cui condividiamo gli obiettivi generali in termini di aumento della raccolta differenziata e del recupero – che noi stiamo già attuando – ma, le cui scelte in materia di impianti, ci impongono di richiedere alcune modifiche che possano valorizzare il nostro sistema impiantistico per il recupero di materia.

Vogliamo continuare ad investire in servizi di qualità, sul risparmio energetico e fonti rinnovabili, sulla raccolta differenziata e il recupero dei rifiuti, sul servizio idrico. Proprio sul tema delle reti idriche, vogliamo accrescere gli investimenti per la sostituzione delle reti in cemento amianto a Carpi e, dopo l'autorizzazione dell'AUSL, avviare l'impianto che può mitigare la presenza delle tracce di fibre di amianto nell'acqua.

Le nostre idee, le nostre scelte ed i nostri progetti sono contenute nel piano industriale triennale 2014-2016 che si propone di consolidare l'attuale livello di sviluppo e accrescere e migliorare gli obiettivi di sostenibilità sociale ed ambientale con nuovi progetti di sviluppo diversificando l'attività dell'azienda e accrescendo le attività a mercato.

Ringrazio le donne e gli uomini di AIMAG che hanno saputo affrontare inedite sfide con professionalità, impegno e dedizione. I risultati che presentiamo con questo bilancio sono soprattutto merito loro.

Mirco Arletti
Presidente AIMAG



GUIDA ALLA LETTURA

Il bilancio di sostenibilità è il documento con cui AIMAG informa gli stakeholder dei risultati raggiunti a livello economico, sociale e ambientale, dei progetti svolti e degli impegni per il futuro, nonché degli impatti generati dalle proprie attività.

A circular logo with a purple background and a white border. Inside the circle, the number '2.0' is written in a white, stylized font.

GUIDA ALLA LETTURA

/la metodologia

Il bilancio di sostenibilità è stato realizzato applicando la versione G3.1 (versione aggiornata della G3) delle Linee Guida elaborate nel 2006 da Global Reporting Initiative per la valutazione delle prestazioni economiche, ambientali e sociali delle imprese e del GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale), in relazione alla sezione dedicata al Valore Aggiunto. AIMAG ha deciso di rispettare tutti gli indicatori GRI, per questo motivo tra i differenti livelli di applicazione GRI G3.1 (esposti nella figura sotto), AIMAG autodichiara il livello di applicazione A. Per il bilancio di sostenibilità 2013 non è stata richiesta una verifica di assurance a società esterne. Il perimetro di rendicontazione del bilancio di sostenibilità comprende le cinque principali società del Gruppo AIMAG, a copertura di quasi tutti gli indicatori sociali ed ambientali. Restano escluse Tred Carpi, SIAM e Ca.Re. di cui ne sono state illustrate solo le attività, tranne laddove diversamente specificato. La raccolta dei dati è stata realizzata attraverso la collaborazione dei referenti per i vari settori aziendali e per le società del Gruppo a cui sono state inviate schede prestrutturate in relazione a quanto richiesto dalle Linee Guida. Le tabelle e i dati inseriti nel Bilancio sono generalmente presentati in modo da consentire un confronto fra l'anno rendicontato (2013) e quello precedente. Per facilitare la comprensione e la comparazione dei dati, sono stati inseriti grafici e valori percentuali. Il processo di rendicontazione è presidiato dalla Direzione Aziendale. Il bilancio di sostenibilità è redatto annualmente dall'Ufficio Relazioni Esterne, con la collaborazione dei colleghi che partecipano alla consegna dei dati ed alla segnalazione di note e commenti. Nel maggio 2013, Global Reporting Initiative ha reso pubblica la nuova versione G4 delle Linee Guida per il bilancio di sostenibilità. GRI chiede alle aziende di adottare le nuove Linee entro la fine del 2015. L'impegno di AIMAG è di adottare la G4 per il bilancio di sostenibilità 2014.

LIVELLO DI APPLICAZIONE DEL REPORT

		C	C+	B	B+	A	A+
INFORMATIVA STANDARD	OUTPUT Informativa sul Profilo G3	Inclusione di: 1.1 2.1 – 2.10 3.1 – 3.8, 3.10 – 3.12 4.1 – 4.4, 4.14 – 4.15	Inclusione di tutti i criteri elencati per il Livello C più: 1.2 3.9 – 3.13, 4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17			Stessi requisiti previsti per il Livello B	
	OUTPUT Informativa sulla modalità di gestione G3	Non Richiesto		Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori		Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori	
	OUTPUT Indicatori di Performance G3 e Supplementi di Settore	Inclusione di almeno 20 Indicatori di performance, di cui almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: economica, ambientale, diritti umani, lavoro, società, responsabilità di prodotto	REPORT CON ASSURANCE ESTERNA	Inclusione di almeno 10 Indicatori di performance, di cui almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: sociale, economica e ambientale	REPORT CON ASSURANCE ESTERNA	Inclusione di ciascun Indicatore G3 Core e di ciascun Indicatore del Supplemento di settore ¹ considerando il Principio di materialità, includendo l'Indicatore oppure inserendo la spiegazione della sua omissione	REPORT CON ASSURANCE ESTERNA

¹ versione finale dei Supplementi di settore



FOTOGRAFIA DI GRUPPO

Identità Aziendale

Mission e Valori

Strategia

Sostenibilità

Governance



3.1



IDENTITA' AZIENDALE

AIMAG è un'azienda multiutility, con sede a Mirandola (Mo), che gestisce servizi idrici, energetici, ambientali, tecnologici e di pubblica illuminazione.

/l'acqua

AIMAG gestisce tutte le fasi del ciclo integrato dell'acqua: captazione, sollevamento, trasporto, distribuzione, raccolta e depurazione. L'acqua immessa in rete viene prelevata presso i pozzi di Cognento, di Fontana di Rubiera, di Campogalliano (situati nell'alta pianura modenese) e di Revere (situato invece nella bassa pianura mantovana). Successivamente viene distribuita sul territorio, a più di 214.000 abitanti, attraverso una rete lunga oltre 2.100 km. L'elevato livello di qualità dell'acqua viene garantito dai numerosi controlli effettuati durante tutto il suo percorso, sia all'origine, sia in altri punti strategici. Inoltre, per evitare dispersioni e garantire continuità d'esercizio, 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.

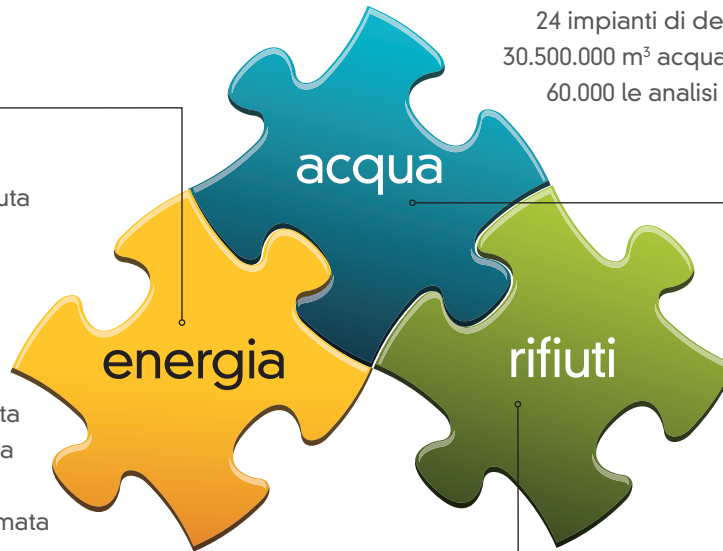
/i rifiuti

AIMAG gestisce il ciclo integrato dei rifiuti, che si articola nelle fasi di raccolta, smaltimento e recupero. Sono 11 i Comuni interessati, per circa 167.000 abitanti. Da diversi anni AIMAG ha scelto di promuovere la raccolta differenziata in tutto il territorio gestito. Risultati molto positivi sono stati raggiunti per i Comuni di Carpi, Mirandola, Soliera, Novi di Modena, Concordia sulla Secchia e Medolla, nei quali è stato sviluppato e consolidato il sistema "porta a porta". AIMAG dispone, inoltre, di impianti per il trattamento dei rifiuti: le discariche per rifiuti non pericolosi, la rete capillare di centri di raccolta (ex stazioni ecologiche attrezzate), l'impianto di selezione dei rifiuti urbani (TMB – linea di selezione), 2 impianti di compostaggio per il trattamento dei rifiuti organici (Fossoli – dotato anche di una sezione a digestione anaerobica – e Massa Finalese), l'impianto per il trattamento dei RAEE – Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche – (Tred Carpi) e l'impianto dedicato alla lavorazione dei rifiuti da imballaggio (Ca.Re.).



250.000 GJ¹ energia elettrica venduta
 206.900.000 m³ di gas venduto
 8 impianti di cogenerazione
 3 sistemi di teleriscaldamento
 17 impianti fotovoltaici
 11.200.000 m³ biogas prodotto
 92.000 GJ energia elettrica prodotta
 59.500 GJ energia termica prodotta
 100% di energia verde prodotta
 110.000 GJ energia elettrica consumata

¹Un GJ è pari a circa 277,78 kWh



4 campi pozzi
 2.100 km di rete idrica
 22.000.000 m³ acqua immessa in rete
 25,9% le perdite della rete idrica
 24 impianti di depurazione
 30.500.000 m³ acqua depurata
 60.000 le analisi sull'acqua



572 kg rifiuto medio pro capite
 95.400.000 kg di rifiuto raccolto
 60% di raccolta differenziata
 58% dei cittadini serviti dal porta a porta
 18 centri di raccolta
 2 impianti di compostaggio
 3 discariche attive
 33.000.000 kg di RSU a smaltimento

/l'energia

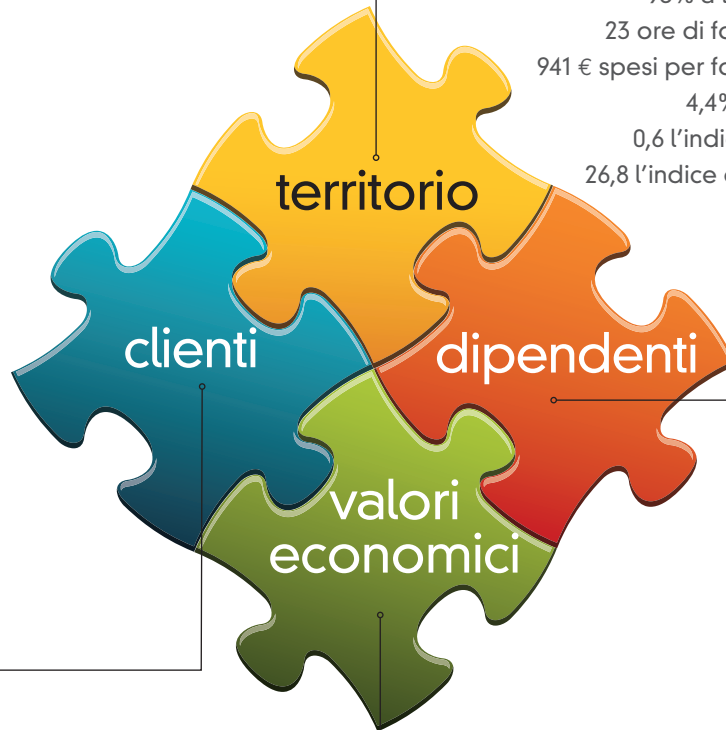
AIMAG opera anche nel settore del gas naturale, nella vendita di energia elettrica, nella produzione di energia e nella pubblica illuminazione. Nel settore del gas sono 4 le società coinvolte: AS Retigas che si occupa di distribuzione, con oltre 128.000 utenze; Sinergas che gestisce vendita e commercializzazione, con circa 83.000 clienti; Sinergas Impianti che realizza progetti di impiantistica; SIAM la cui attività è orientata alla ricerca e captazione degli idrocarburi liquidi e gassosi. Sinergas gestisce anche la vendita e la commercializzazione dell'energia elettrica, con oltre 5.000 clienti serviti. AeB Energie, presente in 11 Comuni, si occupa di pubblica illuminazione per quanto riguarda la gestione ordinaria e, in alcuni casi, anche per la messa a norma degli impianti e la costruzione di nuove linee. Inoltre, da diversi anni AIMAG dedica particolare attenzione all'efficienza energetica, alla cogenerazione e alle fonti rinnovabili, attraverso lo sviluppo e la realizzazione di nuovi progetti e soluzioni.



858 km²
 21 Comuni Soci
 7 sedi operative
 75% dei fornitori locali



450 dipendenti
 77% di provenienza locale
 93% a tempo indeterminato
 23 ore di formazione pro capite
 941 € spesi per formazione pro capite
 4,4% l'incidenza infortuni
 0,6 l'indice di gravità infortuni
 26,8 l'indice di frequenza infortuni



214.000 abitanti servizio idrico
 128.000 utenze distribuzione gas
 83.000 clienti vendita gas
 5.000 clienti energia elettrica
 167.000 abitanti igiene ambientale
 7 minuti il tempo di attesa agli sportelli
 83 secondi il tempo di attesa per il call center



214,1 Mln € il valore della produzione
 82,9 Mln € la posizione finanziaria netta
 158,4 Mln € il patrimonio netto
 241,3 Mln € il capitale investito netto
 49,9 Mln € l'EBITDA
 12,5 Mln € l'utile netto
 52% la pos. finanziaria netta/patr. netto
 9,3% il ROI
 7,9% il ROE

/la nostra storia

AIMAG nasce nel 1970 come estensione di AMAG (municipalizzata di Mirandola) costituita nel 1964. In quegli anni i servizi pubblici locali potevano essere gestiti in 3 modi diversi: i Comuni in prima persona (in economia), in concessione a terzi (normalmente un'impresa privata), o avvalendosi di un'azienda municipalizzata comunale (di un unico Comune) o consortile (di più Comuni). AIMAG decide di adottare il terzo modello e nasce ufficialmente l'Azienda Intercomunale Municipalizzata Acqua e Gas, che si rivela da subito una risorsa e uno strumento fondamentale per relazionarsi con i cittadini, creando una rete di servizi e contatti fra loro e il consorzio dei Comuni, rappresentanti la proprietà aziendale. Nel 1970, Mirandola, San Felice sul Panaro e Cavezzo costituiscono gli unici 3 Comuni membri del consorzio, ma solo un anno dopo entrano a farne parte anche i Comuni di San Prospero e Camposanto, seguiti in tempi brevi dai Comuni di Medolla, Concordia sulla Secchia e San Possidonio. In seguito allo scioglimento del Consorzio Acquedotto Bassa Pianura Modenese. Nel 1979 anche i Comuni di Bastiglia e Bomporto decidono di consorziarsi.

Nel 1990 entra in vigore la Legge 142 sulla gestione dei servizi pubblici e, in virtù del rinnovato quadro normativo, AIMAG diventa "consorzio azienda": un'unica entità giuridica che unisce i ruoli, le attività e il patrimonio del Consorzio Intercomunale e di AIMAG. Sette anni dopo, l'estensione della copertura territoriale dei servizi raggiunge i Comuni dell'Oltrepò mantovano con il consorzio di Poggio Rusco, San Giovanni del Dosso, San Giacomo delle Segnate, Revere, Quistello, Moglia e Borgofranco sul Po. Sempre nel 1997, anche i Comuni di Soliera, Campogalliano e Novi di Modena entrano a far parte di AIMAG. Nel 1998, anche Carpi affida i servizi pubblici ad AIMAG e nel 2000 si unisce il Consorzio Smaltimento rifiuti di Carpi: ai servizi tradizionali si aggiunge l'igiene ambientale.

Il 2001 rappresenta un anno di svolta perché AIMAG diventa Società per Azioni.

Negli anni successivi non vi sono cambiamenti dal punto di vista territoriale, mentre l'assetto societario è oggetto di profondi e importanti mutamenti. Nel 2007, il Consorzio COSEAM SpA di Modena e Rieco Srl di Mirandola diventano Soci correlati di AIMAG, rispettivamente nei settori del ciclo idrico integrato e della raccolta e trasporto rifiuti. Nel 2008 nasce AS Retigas, costituita da AIMAG e Sorgea (Finale Emilia), con il compito di gestire la distribuzione del gas per tutte le attività di progettazione, realizzazione e gestione di impianti, reti e allacciamenti gas; nasce AeB Energie per la gestione di servizi di pubblica illuminazione; partono le attività di CAMPO (nata formalmente diversi anni prima e fusa per incorporazione in AIMAG all'inizio del 2012), società operante nel settore del trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti organici con la realizzazione dell'impianto di compostaggio a Massa Finalese, frazione del Comune di Finale Emilia (MO); entra nel Gruppo AIMAG anche SIAM, che si occupa di produzione, trasporto, distribuzione e commercio di energia elettrica oltre che di ricerca, captazione e utilizzo di idrocarburi liquidi e gassosi; viene acquistata una quota azionaria di COIMEPA Srl, azienda che opera nella distribuzione del gas naturale e nella gestione dei servizi pubblici nella vallata destra del Panaro, sull'Appennino Modenese. Il 2009 segna l'inizio di una collaborazione significativa con Hera SpA che acquisisce, in seguito a gara ad evidenza pubblica, il 25% delle azioni ordinarie di AIMAG. Nel maggio 2012 tutti i 21 Comuni Soci vengono colpiti duramente dal sisma e le sedi e gli impianti di AIMAG subiscono ingenti danni: nel corso del 2012 e nel 2013 vengono risistemate le sedi aziendali e ripristinati gli impianti.



RICONOSCIMENTI

2012

CEEP LABEL: AIMAG è stata insignita della prestigiosa "CEEP-CSR Label", un'etichetta, di valenza europea e specifica per le società che erogano servizi pubblici, che certifica gli alti standard di responsabilità sociale messi in campo dalle aziende, in particolare per la cura e l'attenzione agli impatti sociali e ambientali nello svolgimento delle proprie attività, oltre quanto richiesto dagli obblighi normativi.

2010

Rassegna i "Comuni Ricicloni" organizzata da Legambiente: Menzione speciale per la campagna di comunicazione "I Riciclabili".

BICA (Biennale della Comunicazione Ambientale): Premio per la migliore campagna di comunicazione ambientale per i "I Riciclabili".

2009

Pubblicazione di dicembre curata da CEEP (Centro Europeo delle aziende che operano nei pubblici servizi): selezionati, fra le migliori Best Practices europee, due progetti di AIMAG. Il primo progetto, inserito nella sezione "Governance", riguarda il Report del Capitale Intellettuale contenuto nel volume insieme al Bilancio di Sostenibilità del 2007 (edito nel 2008); il secondo illustra i progetti di efficienza energetica, grazie alle fonti rinnovabili, studiati per specifiche aree produttive ed industriali.

2008

Marchio CSR LABEL per le imprese partecipanti al Progetto DISCERNO Plus. DISCERNO ha la finalità di diffondere la cultura della Responsabilità Sociale all'interno delle aziende di servizi di pubblica utilità nell'Unione Europea. Il progetto è stato promosso dalla Commissione Europea e proposto dal CEEP (Centro Europeo delle aziende di servizi di pubblica utilità), con il supporto scientifico di Standard Ethics (AEI). L'iniziativa prevede l'assegnazione di un marchio di riconoscimento alle aziende che si distinguono per l'applicazione degli standard europei di etica e responsabilità sociale.

Premio per la Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI) Provincia di Modena.

Questo riconoscimento è stato ottenuto all'interno della sezione relativa alla rendicontazione sociale e ambientale nella categoria Imprese. AIMAG si è aggiudicata il primo premio in riferimento al Bilancio di sostenibilità e al Report del Capitale Intellettuale 2007.

2007

GSE (Gestore Servizi Elettrici): Primo impianto fotovoltaico realizzato nel 2006 a seguito del Conto Energia.

Premio Qualità Confservizi: Attestazione di finalista.

2004

Premio Qualità Confservizi: Primo premio per il costante monitoraggio delle performance aziendali e per l'introduzione di innovazioni di processo. AIMAG ha ottenuto la best practice per aver saputo evolvere il tradizionale sistema qualità verso una gestione integrata "qualità - ambiente responsabilità d'impresa" nella comunicazione economica, sociale, ambientale.

Premio ERA (Emilia Romagna Ambiente): Segnalazione di merito per l'acquedotto industriale ed energia da biogas.

A blue circle containing the white text '3.2'.

MISSION E VALORI

AIMAG svolge la sua attività in 21 Comuni Soci: 14 situati nell'area nord della Provincia di Modena e 7 nell'Oltrepò mantovano.

La Mission di AIMAG è creare valore per tutti i suoi stakeholder, ovvero quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalla attività dell'azienda. AIMAG eroga servizi idrici, ambientali ed energetici, garantendo qualità, efficienza, convenienza e sicurezza, prestando particolare attenzione al rispetto dell'ambiente in cui opera, alle esigenze dei clienti e della comunità. Tutta l'attività di AIMAG si ispira ai valori del Codice Etico. Questo documento consiste in una dichiarazione pubblica dell'azienda, in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo. Il suo scopo principale è quello di indirizzare la condotta dell'azienda alla cooperazione e alla fiducia nei confronti degli stakeholder. Per questo motivo, il Codice rappresenta uno strumento con cui l'azienda, nel compimento della propria missione, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi e ai principi di lealtà e correttezza, allo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione dei servizi pubblici locali. Tutti gli amministratori dell'azienda, i dirigenti, i dipendenti, i consulenti e chiunque vi instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione sono vincolati al rispetto delle disposizioni in esso contenute. Anche Sinergas e AS Retigas hanno realizzato un Codice Etico, con valori e contenuti pari a quelli di AIMAG.

A blue circle containing the white text '3.2.1'.

Principi generali del codice etico

La reputazione e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali. Questi valori sono essenziali e consentono di costruire rapporti di reciproca soddisfazione con tutti gli stakeholder.

/responsabilità

Nella realizzazione della missione aziendale, tutti i destinatari del Codice devono comportarsi nel rispetto di questo valore. Il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia è un principio imprescindibile dell'azienda, che si impegna ad assicurare, ai soggetti interessati, un adeguato programma di informazione e formazione continua sul Codice di comportamento.

/trasparenza

Le informazioni trasmesse sia all'esterno sia all'interno dell'azienda devono rispettare i valori di veridicità, accuratezza e completezza. Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti dei clienti permette che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione, sia verbale che scritta, costante e tempestiva. Per facilitare la comprensione degli utenti, nella formulazione dei contratti di utenza, l'azienda elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

/correttezza

A tutti i soggetti coinvolti nelle attività lavorative e professionali deve essere garantito il rispetto dei propri diritti, anche sotto il profilo della privacy e delle opportunità. Particolare attenzione deve essere dedicata all'eliminazione di qualsiasi discriminazione e di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e l'azienda.

/efficienza

Ogni attività lavorativa deve essere realizzata con economicità della gestione delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi, assumendosi l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze del cliente e secondo gli standard più avanzati. Efficienza e efficacia dei processi costituiscono due dei principi sui quali si basa la "politica della Qualità e dell'Ambiente" di AIMAG.

/spirito di servizio

I destinatari del Codice devono sempre adottare comportamenti orientati alla condivisione della missione aziendale, volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, che deve beneficiare dei migliori standard di qualità, definiti nelle Carte dei Servizi.

/concorrenza

Questo valore viene rispettato attraverso l'adozione dei principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

/rapporti con la collettività e tutela ambientale

Come azienda fornitrice di servizi pubblici, AIMAG è consapevole dell'incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento. Nello svolgimento della propria attività AIMAG si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio. Questa priorità è testimoniata dalla certificazione ambientale e dall'elaborazione del Bilancio di Sostenibilità che integra in un unico documento il Bilancio Sociale ed il Bilancio Ambientale.

/valorizzazione delle risorse umane

Il Personale aziendale rappresenta un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'azienda. Per questo motivo AIMAG tutela e promuove la crescita professionale, allo scopo di implementare il patrimonio di competenze possedute.



3.2.2

Valori specifici per categoria di stakeholder

AIMAG riconosce ad ogni stakeholder un ruolo primario. Tutta l'attività dell'azienda si basa sui portatori di interesse e sul rapporto di fiducia reciproco.

/gli azionisti

AIMAG è consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dal Socio. Per questo motivo si impegna a fornire informazioni accurate, veritiere e tempestive e a migliorare le condizioni della sua partecipazione, nell'ambito delle sue prerogative, alle decisioni societarie. L'azienda si impegna a tutelare e accrescere il valore della propria attività.

/il personale

AIMAG riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa. L'azienda assicura il rispetto dei contratti collettivi di lavoro e delle norme previdenziali, assicurative e assistenziali del settore e favorisce la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente anche in relazione all'applicazione degli strumenti di incentivazione. AIMAG si impegna a tutelare la privacy dei propri dipendenti, nonché l'integrità morale e fisica loro, dei consulenti e dei propri clienti, promuovendo a tal fine comportamenti responsabili. Ogni forma di discriminazione è vietata.

/i clienti

AIMAG garantisce i principi di uguaglianza e imparzialità, si impegna a non discriminare i propri clienti e ad adempiere agli obblighi fissati dal Contratto di Servizio e dalle Carte dei servizi. L'azienda instaura con i clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca e all'offerta della massima collaborazione. I contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere chiari e semplici, formulati con il linguaggio più vicino possibile a quello della clientela diffusa e conformi alle normative vigenti e alle indicazioni dell'Autorità. Eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio vengono comunicate tempestivamente e nel modo più appropriato da AIMAG, che si impegna a monitorare periodicamente e a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti. AIMAG realizza un ascolto sistematico del cliente attraverso indagini periodiche di customer satisfaction, come fonte di informazione per individuare e verificare gli obiettivi di miglioramento del servizio. Inoltre, l'azienda favorisce l'interazione con i clienti attraverso la gestione e la risoluzione rapida di eventuali reclami e/o avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione.

/i fornitori

Le relazioni con i fornitori di AIMAG, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme del Codice Etico e dal Decreto Legislativo 12 Aprile 2006, N. 163 (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE – G.U. N. 100 del 2 maggio 2006) e sono oggetto di costante e attento monitoraggio da parte di AIMAG, anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito. AIMAG predispone opportune procedure per garantire massima trasparenza nelle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi, nel rispetto anche dei principi di concorrenza e pariteticità, inoltre sono previsti sistemi di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tali da consentire la ricostruzione di ogni operazione. A questo proposito, nel sito di AIMAG, nella sezione dedicata ai fornitori, è possibile scaricare la documentazione e le informazioni relative alle gare; inoltre ogni partecipante riceve una comunicazione sia in caso di esito negativo, sia positivo. Coerentemente con i

valori della Responsabilità Sociale di Impresa, AIMAG si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per le condizioni ambientali e ad assicurare che esse siano svolte in modo conforme ai principi etici richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale. AIMAG opera al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia con i suoi fornitori.

/la pubblica amministrazione

AIMAG si impegna a collaborare efficacemente e con la massima chiarezza con le istituzioni pubbliche presenti sul territorio. Per questo motivo, i rapporti istituzionali sono intrattenuti esclusivamente attraverso referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dagli organismi aziendali e che non versino in situazioni di conflitto di interessi rispetto ai rappresentanti delle istituzioni stesse.

/l'ambiente

AIMAG è consapevole dell'importanza strategica dello sviluppo sostenibile e dell'ambiente circostante come vantaggio competitivo in un mercato sempre più attento alla qualità dei servizi. Per questo motivo, AIMAG realizza una politica ambientale che viene approvata dal Consiglio di Amministrazione e inserita, unitamente alla politica della Qualità, nel Manuale Qualità/Ambiente. Ogni attività viene gestita nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione. Inoltre, l'azienda si impegna nella promozione, nelle sedi appropriate, dello sviluppo scientifico e tecnologico volto alla protezione ambientale e alla salvaguardia delle risorse attraverso l'adozione, nella gestione operativa, di criteri avanzati di salvaguardia ed efficienza energetica.

/rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni

L'azienda non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, di movimenti, di comitati e di organizzazioni politiche e sindacali, di loro rappresentanti e candidati, al di fuori dei casi previsti da normative specifiche.

Il compito di monitorare l'effettiva e corretta applicazione dei principi contenuti nel Codice Etico è affidato all'OdV (Organismo di Vigilanza), che provvede anche a una sua periodica revisione.



CARTE DEI SERVIZI

Per garantire trasparenza e formalizzare l'impegno nei confronti degli stakeholder, AIMAG ha deciso di adottare 2 Carte dei Servizi aventi ad oggetto il servizio idrico integrato per i Comuni della provincia di Modena e di Mantova. AIMAG ha inoltre adottato, nell'ambito dei servizi ambientali, un documento in cui sono definiti gli "Standard di qualità". I cittadini possono prendere visione delle Carte dei Servizi nei rispettivi siti internet aziendali.

Nelle 2 Carte dei Servizi del settore idrico, AIMAG descrive i principi fondamentali dei servizi erogati: eguaglianza (in termini di accessibilità e fruibilità del servizio), imparzialità ed uniformità di trattamento, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza, cortesia, chiarezza e comprensibilità delle informazioni, condizioni principali di fornitura, tutela della privacy e qualità e tutela ambientale. In entrambe le Carte dei Servizi vengono forniti i principali standard di qualità del rapporto con gli utenti, con informazioni relative a:

- › avvio e gestione del rapporto contrattuale;
- › gestione tecnica, accessibilità e continuità del servizio;
- › procedure di reclamo e modalità di rimborso/indennizzo.

Gli Standard di Qualità del Servizio Ambientale riprendono i principi fondamentali inseriti nelle Carte dei Servizi idrici, inoltre si focalizzano in particolare su:

- › il rapporto con gli utenti: orari di apertura al pubblico degli sportelli, svolgimento delle pratiche con diverse modalità (telefono e web), tempi di attesa allo sportello e call center (con gli indicatori relativi), facilitazioni per particolari categorie di utenti, tempi di risposta a richieste e reclami scritti;
- › la gestione tecnica del servizio, che prevede 4 tipologie di raccolta dei rifiuti: stradale, domiciliare o "porta a porta", presso i centri di raccolta (ex stazioni ecologiche) e a chiamata;
- › i servizi di pulizia e spazzamento e la gestione degli impianti di smaltimento e recupero.



STRATEGIA

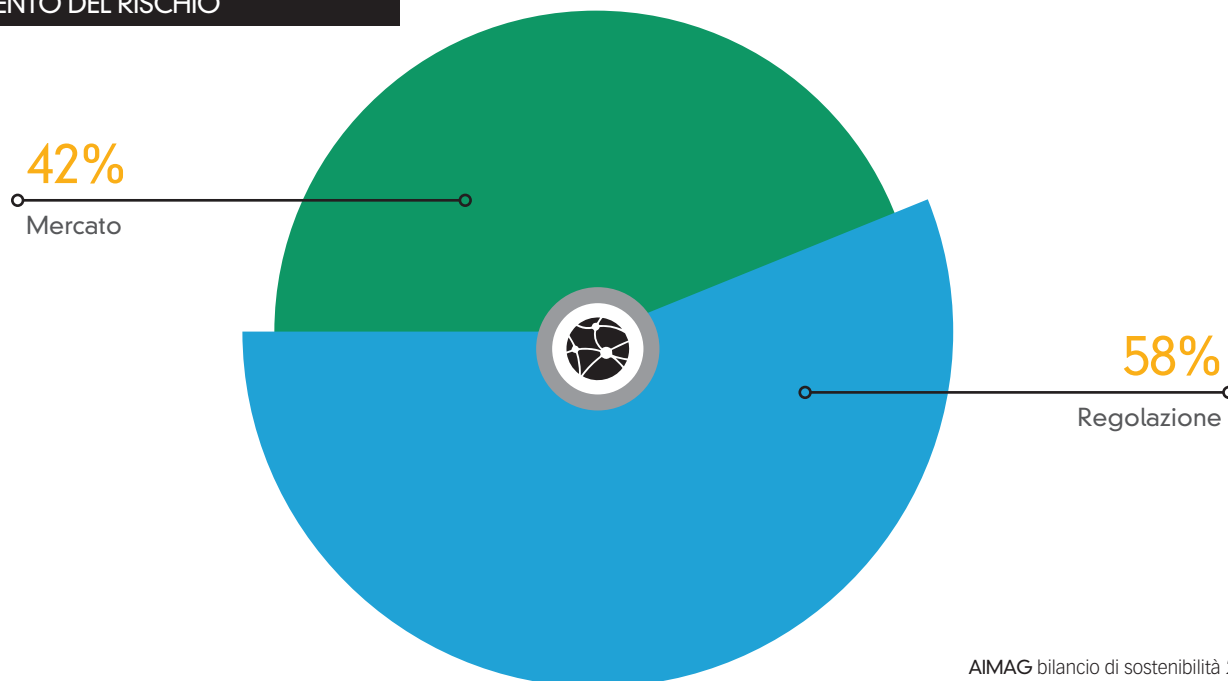
Un Gruppo aziendale, con un forte radicamento territoriale, aperto al dialogo e al confronto con tutti i suoi stakeholder, che opera nell'ottica di un equilibrio costante fra obiettivi di crescita economica e di attenzione all'ambiente e allo sviluppo del territorio.

Le attività del Gruppo si declinano nelle filiere di acqua, energia e rifiuti con gli obiettivi di garantire servizi improntati a qualità ed economicità, progettare e realizzare impianti con le migliori tecnologie nel rispetto dell'ambiente, valorizzare le risorse umane, sviluppare una relazione sempre più forte con il territorio, la comunità e i suoi abitanti. L'obiettivo economico fissato dal piano industriale 2014-2016 consiste nel recupero quasi completo dell'EBITDA al livello ante sisma (44 milioni di euro), nel mantenimento di un basso indebitamento (rapporto NFP/EBITDA inferiore a 2,4), destinando oltre 68 milioni di euro agli investimenti. Con il piano industriale l'azienda ha cercato di elaborare:

- una strategia rivolta ai Soci che, grazie ad una buona diversificazione del rischio e ad una forte presenza su servizi regolati e pur in presenza di cambiamenti radicali nel paradigma di business quali l'esaurimento delle discariche, mantenga il valore del Gruppo, individuando occasioni di crescita e proficue collaborazioni industriali con partner;
- una proposta di valore alla comunità (amministrazioni locali, imprese del territorio, cittadini), animata dall'ambizione che AIMAG riesca a coniugare un ruolo di facilitatore per i distretti presenti nel suo territorio con quello di accrescitore del capitale sociale, nel solco della migliore tradizione delle aziende di pubblici servizi locali dell'Emilia Romagna.

I progetti e le attività previste e gli obiettivi da raggiungere sono assegnati ai dirigenti e collegati a un sistema di incentivi che coinvolge i responsabili dei vari settori.

CONTENIMENTO DEL RISCHIO



AVEVAMO DETTO DI FARE

ABBIAMO FATTO

SOSTENIBILITÀ SOCIALE

Ripresa della regolarità della fatturazione, in rispetto della normativa e mantenendo forte attenzione nei confronti dei clienti

Al 31/12/2013 la fatturazione è tornata completamente regolare

Mantenimento dei tempi di attesa allo sportello e al call center

Il tempo di attesa allo sportello è nettamente migliorato (circa 7 minuti contro i 17 del 2011 e i 14 del 2012). Questo è stato possibile grazie ad un riuscito processo di efficientamento. Il tempo di attesa al call center è anch'esso leggermente migliorato rispetto agli anni precedenti

Favorire una maggiore qualificazione dei fornitori, privilegiando le PMI del territorio (nei limiti della normativa)

Completamento previsto per il 2014

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

ACQUA

Perseguire la riduzione delle perdite e garantire la continuità del servizio dopo la riprogettazione del sistema acquedottistico

Sebbene la continuità del servizio sia stata garantita, le perdite sono aumentate rispetto al 2012. Questo fenomeno è dovuto soprattutto al processo di invecchiamento della rete

ENERGIA

Costruzione di un impianto di produzione calore alimentato a cippato legnoso nell'area artigianale (APEA) di Bomporto

Si sono protratte le valutazioni tecnico-economiche per ottimizzare la progettazione; è ancora aperto il confronto con la Regione Emilia Romagna in tal senso. Tra l'altro gli eventi del gennaio 2014 (con l'alluvione che ha coinvolto proprio la zona del previsto intervento) hanno ancora di più rallentato l'assunzione degli orientamenti definitivi

RIFIUTI

Migliorare la filiera virtuosa della raccolta domiciliare (con campagne informative ed interventi di controllo) e recupero del riciclo

Sono 3 le importati iniziative, a riguardo, promosse da AIMAG nel 2013: la campagna di sensibilizzazione "Amo la mia terra. Riciclo i miei rifiuti", l'introduzione della raccolta porta a porta nel territorio di Medolla ed i controlli effettuati sui rifiuti esposti nei condomini di Carpi

Completamento del digestore anaerobico

Il digestore anaerobico dell'impianto di compostaggio di Fossoli di Carpi è stato inaugurato a fine novembre 2013

Applicare le migliori tecniche disponibili all'impianto di Massa Finalese per la mitigazione degli impatti ambientali

Completata la progettazione per l'impianto e ottenuta l'autorizzazione provinciale

GLI INDICATORI DI SOSTENIBILITÀ 2013-2012 A CONFRONTO

SOSTENIBILITÀ SOCIALE	2013	2012	MIGLIORAMENTO	PERCHE'
Percentuale di lavoratori a tempo indeterminato	93,3%	92,7%	Si	Le assunzioni a tempo indeterminato sono state 4, mentre è cessato 1 rapporto lavorativo
Formazione pro capite (ore)	22,85	19,86 ¹	Si	L'azienda ha investito molto in formazione, inoltre, rispetto al 2012, si è tornati alla normalità post-sisma
Tempo di attesa allo sportello (minuti)	7,01	14,53	Si	Si sono concretizzati i risultati di un processo d'efficiamento intrapreso dall'amministrazione clienti
Tempo di attesa al call center (secondi)	83	110	Si	Si è tornati, nonostante il maggior numero di chiamate pervenute, ai tempi di attesa medi del 2011
Pronto intervento gas: tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (minuti)	28	28	-	Mantenute le alte prestazioni nella risposta alle richieste di pronto intervento gas
Percentuale di interventi gas con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti	99,86%	99,07%	-	Non ci sono variazioni sostanziali
Valore delle forniture da fornitori locali (Gruppo AIMAG)	27% territorio AIMAG, + 48% Regione Emilia Romagna	30% territorio AIMAG, + 47% Regione Emilia Romagna	-	Non ci sono variazioni sostanziali
Studenti per attività di educazione ambientale	845	1.510 ¹	No	Effetti del sisma: impossibilità di apertura al pubblico del depuratore di Carpi, situazione non ancora rientrata nell'ordinario nelle strutture scolastiche. Calo delle richieste

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	2013	2012	MIGLIORAMENTO	PERCHE'
Perdite della rete idrica	25,9%	23,7%	No	Obsolescenza e variato funzionamento della rete a seguito del sisma 2012
Controlli acqua potabile	1.328 campioni / 19.555 analisi	1.255 campioni / 19.422 analisi	-	Non ci sono variazioni sostanziali
Raccolta differenziata, media AIMAG	59,8%	59,7%	-	Non ci sono variazioni sostanziali, si conferma il dato positivo del 2012
Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (GJ)	92.123,44	83.205,00	Si	Miglior sfruttamento del biogas da scarica e attivazione del nuovo digestore anaerobico dell'impianto di compostaggio

¹ dati diversi da quanto dichiarato nel bilancio di sostenibilità 2012

SOSTENIBILITÀ SOCIALE

Mantenimento dei tempi di attesa allo sportello e al call center

Aumento del numero clienti della vendita di energia

Diminuzione delle morosità clienti

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

ACQUA

Risparmio energetico: prosecuzione della sostituzione delle apparecchiature elettromeccaniche più obsolete

Efficientamento: prosecuzione della riduzione degli impianti di depurazione, attraverso l'accentramento presso impianti di maggior capacità

Incremento degli investimenti finalizzati direttamente o indirettamente alla riduzione delle perdite

Incremento della sostituzione della rete in cemento amianto nel Comune di Carpi

Sviluppo di un sistema di monitoraggio dei reflui urbani

ENERGIA

Raggiungimento della piena produzione del digestore anaerobico di Fossoli di Carpi

Saturazione delle reti di teleriscaldamento grazie a previste espansioni urbanistiche

Gas: adeguamento alle prescrizioni sulla telelettura dei misuratori

RIFIUTI

Raggiungimento dell'obiettivo del 62% di raccolta differenziata

Estensione della raccolta porta a porta nelle frazioni e nel forese del Comune di Carpi

Sperimentazione della tariffa puntuale abbinata alla raccolta porta a porta nelle frazioni e nel forese e del territorio del Comune di Carpi e avvio della sperimentazione nel Comune di Novi

Sistemazione impianto Ca.Re. (dopo incendio 2013) e aggiunta nuova linea trattamento automatico a lettori ottici

Potenziamento della capacità di trattamento a Tred Carpi

Ampliamento dell'impianto di compostaggio a Massa Finalese

Ricostruzione capannone per la vagliatura presso impianto compostaggio di Fossoli

SOSTENIBILITÀ SOCIALE

Formazione pro capite (ore)	22
Indice di frequenza infortuni	29,8
Indice di gravità	0,48
Tempo di attesa allo sportello (minuti)	15
Tempo di attesa al call center (secondi)	105
Pronto intervento gas: tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (minuti)	28
Percentuale di pronti intervento gas con arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti	99%
Percentuale di rispetto della qualità commerciale del distributore gas	99,5%

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Perdite della rete idrica	25%
Raccolta differenziata, media AIMAG	62%
Raccolta indifferenziata a smaltimento pro capite (kg/abitante/anno)	190
Percentuale di energia rinnovabile prodotta	100%

/criticità

La società opera in settori regolamentati dove il rischio di mercato è fortemente limitato. Le principali criticità emergono nella coerenza non sempre garantita con gli Enti di Controllo per i servizi pubblici competenti. A fronte di costi crescenti di gestione gli aumenti tariffari non sempre sono adeguatamente riconosciuti. Per il recupero del credito strutture apposite effettuano monitoraggi dello stato di insolvenza della clientela per i diversi settori. La società presenta un livello di indebitamento adeguato alle sue esigenze e alla sua struttura patrimoniale. Le forme di finanziamento che sono state utilizzate sono sia a remunerazione variabile che fissa del capitale. La struttura della capogruppo segue tutti gli aspetti gestionali e strategici necessari anche a favore delle controllate. Il sistema di controllo interno, sia nella forma di report gestionale che di controllo dei processi, permette di ritenere adeguata la struttura operativa.



IL PIANO INDUSTRIALE 2014/2016

IL CONTESTO

Nei settori regolati bisogna mettere in conto la scadenza delle concessioni distribuzioni gas e igiene urbana a fine 2016 e la chiusura di parti importanti della nostra impiantistica: il Piano Regionale di gestione dei rifiuti, in corso di approvazione, prevede al 2017 l'esaurimento delle discariche e la chiusura della linea di trattamento meccanico-biologico a Fossoli. Più in generale la scarsa stabilità normativa della regolazione nazionale in materia tariffaria rende spesso difficile la programmazione degli investimenti.

Nei settori a mercato, la riduzione della produzione di rifiuti speciali, che hanno un andamento ciclico, e il mantenimento di capacità impiantistica nel settore stanno determinando una progressiva pressione sulle tariffe di conferimento; soffrono meno le imprese con una solida rete di rapporti commerciali e dotate di impianti flessibili, efficienti e di dimensioni ottimali. Accesa è la concorrenza anche sulla vendita gas, spesso con pratiche commerciali non leali, dalle quali ci si difende perseguendo la fedeltà della propria clientela.

Nel contesto locale, le imprese sia del manifatturiero (con qualche eccezione) che dei servizi stanno soffrendo e chiedono soluzioni che riducano i costi; forte è l'aumento delle morosità (i clienti che non pagano a 50 giorni dalla scadenza della fattura gas sono saliti dal 3% ante 2008 all'odierno 10%). Si percepisce inoltre l'attesa che AIMAG mantenga elevati livelli di conformità legale nella gestione verso dipendenti, ambiente e fornitori e assicuri sostegno economico alle utenze e allo sviluppo del tessuto produttivo del territorio.

L'ACTION PLAN

L'action plan si sviluppa in 4 linee:

- 1) mantenere un basso indebitamento;
- 2) mantenere sicuri gli impianti e la qualità dei servizi regolati;
- 3) sviluppare occasioni di valore;
- 4) lavorare per il territorio.

ACTION PLAN

AREA DI BUSINESS	AZIONI	PROGETTI	INNOVAZIONE
Regolazione	Servizio Idrico Integrato	Potenziamento reti, sostituzione tratti in amianto	Monitoraggio a distanza scarichi in fognatura
	Distribuzione gas		Preparazione gara gas Ambito MO 1 Telelettura
	Igiene urbana	Estensione raccolta porta a porta	Tariffa puntuale
Mercato	Rifiuti solidi	Nuovo digestore per biogas, ottimizzazione compostaggio Massa Finalese, ottimizzazione linea R4, automazione Ca.Re.	
	Rifiuti liquidi		Progettazione di un nuovo impianto
	Clienti energia domestici	Diversificazione offerte, sviluppo vendita energia elettrica	Fusione con minore società di vendita
	Clienti energia non domestici	Microcogenerazione	
Corporate		Efficientamento dei processi, contenimento del capitale circolante	

Il piano industriale ha l'ambizione di fare una proposta di valore non solo economica ai Soci, ma anche per chi lavora e opera con AIMAG: cittadini, imprese e amministrazioni locali.

Ai **cittadini** vengono assicurati, nella gestione dei rifiuti, costi più bassi della media regionale, una conduzione rispettosa delle norme antimafia, qualità dell'acqua, inquinamento, sicurezza dei lavoratori, ma, soprattutto (in quanto titolari di servizi per la comunità) una gestione trasparente e partecipata mediante l'adozione di processi inclusivi. Nell'iter che porta all'adozione di scelte pubbliche, i processi inclusivi coinvolgono i soggetti che ne subiranno gli effetti e hanno lo scopo di farli partecipare alla produzione delle stesse scelte, sollecitando il loro contributo e utilizzando le loro competenze. Si ricordi che la Regione Emilia Romagna si è dotata di uno strumento ad hoc con la Legge 3/2010. L'agire inclusivo è già ora una delle specificità di AIMAG, la relazione del prof. Cartocci sulle relazioni tra gestione dell'acqua e dei rifiuti e capitale sociale lo testimonia. Nel corso del Piano se ne prevede un'applicazione strutturata nella:

- › progettazione della tariffazione puntuale;
- › definizioni di testi e lay out delle fatture;
- › definizione di offerte commerciali energia;
- › progettazione di nuova impiantistica ambientale.

Per **le imprese** nel triennio del piano sono previsti 180 milioni di affidamenti di lavori di manutenzione e costruzione. Facendo ricorso per la gran parte delle commesse all'albo fornitori aziendali, si ritiene di dover assicurare rigorosa tempestività nei pagamenti delle imprese fornitrici, chiedendo livelli crescenti di qualità ed efficienza. Sinergas da parte sua offre sostegno quale ESCO ad iniziative di efficientamento energetico nei processi produttivi e soprattutto investimenti di microcogenerazione. Nel 2014 partirà una campagna di offerta di installazioni di questi impianti: grazie ad un motore di piccola taglia alimentato a gas sarà possibile produrre calore ed energia elettrica che sarà auto consumata a tariffe più basse di quelle del mercato grazie ad una specifica agevolazione. L'offerta è rivolta a piccole e medie imprese con rilevanti consumi. I clienti si avvantaggeranno della riduzione del costo dell'energia elettrica unito all'opportunità di poter contare sull'affidabilità, rafforzata dalla vicinanza geografica, di un gestore conosciuto.

Alle **amministrazioni locali** sono offerte soluzioni di smart city per la ricostruzione post-sisma. Attraverso la società Acantho, partecipata da AIMAG e controllata da Hera SpA, vengono messi a disposizione collegamenti in fibra ottica. Si sta inoltre lavorando su tecnologie quali il controllo a distanza degli scarichi in fognatura, la telelettura dei consumi gas e acqua e modifiche della fatturazione (quale la tariffa puntuale nei rifiuti) accomunate tutte dall'idea di mettere a disposizione di clienti e utenti conoscenze per gestire in modo responsabile i propri consumi senza "subire" le bollette. Per restare in tema di smartness e virtuosità ambientale, a Mirandola è già in funzione e a Bomporto è stata prevista l'alimentazione da fonti rinnovabili del teleriscaldamento urbano: nel primo caso da impianto a digestione anaerobica di biomasse collocato in una vicina azienda agricola, nel secondo dall'uso di cippato di legno prodotto dalla pulizia dei boschi dell'Appennino.

Ma soprattutto alle **comunità** e alle amministrazioni locali che le governano viene offerto un modello virtuoso di gestione dei rifiuti. Si sta infatti valutando e progettando l'estensione della raccolta differenziata domiciliare all'intera popolazione servita, con l'obiettivo di superare il 76% di raccolta differenziata, con una produzione di rifiuti che quasi dimezzerà le quantità di rifiuto urbano indifferenziato smaltito.

Tale programma impegnativo richiede specifiche e coerenti azioni, quali l'adozione per l'intero bacino AIMAG di un modello omogeneo di raccolta e di una tariffa unica, l'applicazione di fatturazione a tariffazione puntuale, lo svolgimento di campagne comunicative volte alla riduzione dei rifiuti prodotti.

Grazie a questo sistema al 2017 saranno ridotti a quantità modeste i rifiuti urbani indifferenziati da avviare, come prevede il PRGR, a termovalorizzazione. Al tempo stesso tutta la maggiore frazione organica raccolta sarà trattata in impianti di proprietà, con processi di compostaggio e digestione anaerobica per la produzione di energia elettrica e di biometano. Anche le frazioni differenziate quali carta e plastica saranno selezionate, in impianti di proprietà, ed avviate alle rispettive filiere del recupero.

In particolare la tariffazione puntuale, pur non riducendo di per sé i costi del servizio, consentirà una diversa allocazione degli stessi tra gli utenti in ragione della virtuosità dei loro comportamenti, e ridurrà il rischio di aumento delle tariffe grazie ad una ottimale standardizzazione del servizio e alla riduzione di rifiuti che andranno a termovalorizzazione (che presenta costi maggiori).

Quindi vantaggi per gli utenti, una maggiore saturazione degli impianti aziendali di trattamento e la chiusura del ciclo dei rifiuti che punti all'eccellenza, contemporaneamente nella differenziazione della raccolta e nel recupero di materia.

Il modello descritto assicura:

- ▶ risultati superiori agli obiettivi assegnati dalla pianificazione regionale e dalla normativa nazionale,
- ▶ la pratica realizzazione di numerose istanze sul piano ambientale, oggi al centro del dibattito politico: raccolta differenziata e recupero di materia, efficientamento energetico, produzione diffusa di energia da fonti rinnovabili, contrasto all'impoverimento del suolo, partecipazione civica, controllo pubblico dei servizi locali.

Tuttavia i risultati positivi per i cittadini, l'azienda e le amministrazioni si potranno raggiungere solo a patto che tutti i soggetti coinvolti assicurino il loro impegno coordinato. Innanzitutto l'azienda lavorando con efficienza; le amministrazioni comunali nel controllare e sanzionare i comportamenti difforni, coinvolgere gli stakeholder nella definizione delle tariffe e nel dare uno spazio sovra comunale a raccolta domiciliare e tariffazione puntuale; i cittadini e le imprese nell'assumere comportamenti responsabili; gli enti di regolazione e pianificazione nell'assicurare adeguate premialità e il mantenimento dell'integrità dell'impiantistica aziendale, elemento non secondario della sostenibilità anche economica del modello. AIMAG ha mutuato dai distretti industriali diversificazione, flessibilità e capacità di lavorare in sistemi d'impres; ha attuato il proprio servizio alla comunità con la passione e il pragmatismo della migliore tradizione di autogoverno locale dell'Emilia Romagna.

Come il modello emiliano di sviluppo, politico ed economico, è stato vincente perché ha coniugato tradizioni civiche e rapido adattamento alle novità economiche e tecnologiche, altrettanto dovrà fare AIMAG per il futuro.



Nel 2004 AIMAG decide di affiancare per la prima volta il Rapporto di Sostenibilità al tradizionale bilancio d'esercizio. L'obiettivo del report è descrivere le principali relazioni che intercorrono fra l'azienda, l'ambiente in cui opera e i suoi stakeholder.

Nel 2005 AIMAG presenta un cofanetto composto da 3 documenti: il bilancio economico, il rapporto di sostenibilità e il report del capitale intellettuale. Un punto di forza della seconda edizione del rapporto di sostenibilità, che si presenta ancora come integrazione e completamento del bilancio economico, è stato l'inserimento di nuovi indicatori di carattere sociale ed ambientale fra cui, in particolare, la misurazione del risparmio energetico in riferimento al Protocollo di Kyoto. Tuttavia, la vera novità è il Report del Capitale Intellettuale, un documento all'interno del quale si propone un approccio innovativo nell'analisi delle risorse immateriali come fattore alla base del vantaggio competitivo e della creazione di valore. L'obiettivo è di mostrare come queste risorse variano nel tempo e quali azioni e strumenti l'azienda adotta per conservarle e implementarle.

Nel 2006 AIMAG ha redatto il primo bilancio di sostenibilità, come innovazione del rapporto di sostenibilità. Questo documento informativo presenta, descrive e quantifica le principali relazioni fra l'azienda e l'ambiente in cui svolge la sua attività. Inoltre, introduce nuovi ed importanti indicatori di sostenibilità sociale ed ambientale.

Nel 2007 viene introdotto l'ascolto strutturato degli stakeholder, che rappresentano i principali interlocutori di AIMAG. I loro contributi rendono il bilancio di sostenibilità un documento sempre più trasparente e integrato, in cui trovano spazio anche nuove e migliorate informazioni e indicatori che misurano le attività svolte dall'azienda.

Nel 2008 AIMAG pubblica il suo terzo bilancio di sostenibilità e il secondo Report del Capitale Intellettuale. Al centro di questa edizione ci sono il risparmio energetico, il recupero della materia e la produzione diffusa di energia che consentono una lettura trasversale delle attività aziendali e di evidenziare le linee guida delle politiche ambientali. Mentre il Report del Capitale Intellettuale del 2004 rappresentava il culmine di un processo di attenzione e di sviluppo del capitale intellettuale intrapreso da alcuni anni, quello del 2008 è il risultato di una profonda consapevolezza che il capitale intellettuale era, ed è, la principale fonte di creazione di valore per un'azienda come AIMAG. Per questo motivo l'azienda ha continuato a lavorare su questo tema e ha deciso di rendere conto dei percorsi che sono stati intrapresi e dei risultati ottenuti.

Nel 2009 si è deciso di estendere l'analisi del bilancio puntando su un duplice obiettivo: illustrare il percorso intrapreso a partire dal 2003 e, nel contempo, presentare la situazione relativa al 2008. La volontà è stata quella di integrare il tradizionale bilancio annuale con la presentazione delle scelte che AIMAG ha effettuato nel corso degli anni dal punto di vista economico, sociale ed ambientale. Inoltre, ampio spazio è stato dedicato al tema del dialogo aperto con i pubblici esterni e interni all'azienda, attraverso la presentazione dei risultati relativi alla percezione del personale AIMAG sulle pratiche di sostenibilità, raccolti attraverso focus group. A partire dal 2009 AIMAG è iscritta Club delle imprese modenesi per la RSI, un network di imprese radicate nel territorio, che collaborano per promuovere la RSI e lo sviluppo del capitale sociale attraverso la realizzazione di progetti innovativi e sostenibili.

Nel 2010 AIMAG ha migliorato ulteriormente l'efficienza energetica ottenuta nel 2009 e ha applicato compiutamente e per la prima volta tutti gli indicatori GRI (Global Reporting Initiative), procedendo

anche a una loro compilazione che ha coinvolto tutte le società del Gruppo. Accanto agli indicatori, il bilancio di sostenibilità presenta un grande e articolato capitolo (“Microfoni Aperti”) dedicato all’ascolto e alla valutazione dei principali interlocutori del Gruppo. Ed è per questo che nel capitolo si dà spazio alle tante voci del “sapere locale”: le valutazioni di soci, partner e fornitori sono state raccolte tramite interviste personali, le opinioni di clienti e operatori scolastici sono state sondate attraverso le consolidate indagini di customer satisfaction, mentre per i dipendenti si è ripetuta la positiva esperienza dell’anno precedente con una nuova sessione di focus group.

Il bilancio di sostenibilità presentato nel 2011 ha introdotto importanti novità: l’ascolto degli stakeholder è stato implementato attraverso la realizzazione di 3 focus group monostakeholder con dipendenti, clienti e fornitori, più uno multistakeholder che ha coinvolto soggetti finanziari, esponenti del terzo settore, amministrazioni pubbliche e stampa locale. Questo metodo ha permesso di conoscere le impressioni degli stakeholder relativamente alle caratteristiche positive e negative dell’azienda, ricavando anche suggerimenti di miglioramento e opinioni sul futuro aziendale.

Nel 2012 AIMAG ha continuato l’ascolto degli stakeholder: sono stati condotti 2 focus group (dipendenti e amministratori) ed è stata inserita una ricerca sul capitale sociale affidata all’Istituto Cattaneo che ha coinvolto circa 900 utenti intervistati sulla fiducia nelle istituzioni, il senso di appartenenza alla comunità e la qualità dei servizi gestiti da AIMAG nel territorio.

Nel 2013 vengono inseriti, oltre al report dedicato al focus group dei dipendenti, diversi approfondimenti legati agli eventi di maggio 2012.

Nel 2014 le voci ascoltate nel capitolo “Microfoni Aperti” sono quelle dei dipendenti direttamente coinvolti nel rapporto con i clienti tramite gli sportelli, quelle dei clienti che valutano il servizio offerto da Sinergas e quelle dei cittadini di Carpi interpellati in merito alla raccolta domiciliare del rifiuto.

Tutti i bilanci e i report di sostenibilità di AIMAG sono disponibili sul sito aziendale www.aimag.it.



OSCAR DI BILANCIO

L'Oscar di Bilancio è un premio che viene assegnato annualmente da FERPI (Federazione Relazioni Pubbliche Italiana) ed è suddiviso in 8 categorie:

- › Fondazioni di Origine Bancaria, Fondazioni d'Impresa, Organizzazioni Erogative Nonprofit, Imprese di Assicurazioni (quotate e non quotate);
- › Maggiori e Grandi Imprese Bancarie, Finanziarie (quotate e non quotate);
- › Medie e Piccole Imprese (non quotate);
- › Medie e Piccole Imprese Bancarie, Finanziarie (non quotate);
- › Organizzazioni Non Erogative Nonprofit;
- › Società e Grandi Imprese Non Quotate;
- › Società e Grandi Imprese Quotate;
- › Premio Speciale per la Governance Societaria;

Gli 8 Oscar di Bilancio vengono assegnati alle organizzazioni che nel corso dell'anno di riferimento hanno attuato la migliore rendicontazione economica, sociale e ambientale e una conseguente comunicazione efficace e innovativa verso tutti i pubblici di riferimento. Il Premio Speciale per la Governance Societaria è assegnato sulla base delle best practices nazionali ed internazionali di corporate governance. I Bilanci vengono valutati in modo preliminare da una Commissione di segnalazione per ogni categoria, poi la Giuria si riunisce e assegna i Premi. Le dimensioni considerate per la valutazione sono: aspetti generali (leggibilità, tempestività, fruibilità, efficacia), analisi dell'informativa (economico-finanziaria, prospettica, rischi), governo e gestione, corporate social responsibility. I Premi non vengono conferiti ai vincitori delle 3 passate edizioni.

AIMAG

2012 Primo premio Categoria Medie e Piccole Imprese (non quotate)

2011 Finalista Categoria Medie e Piccole Imprese

2009 Finalista Categoria Medie e Piccole Imprese

2006 Menzione speciale Categoria Medie e Piccole Imprese

2005 Primo premio Categoria Piccole e Medie Imprese (non quotate) attraverso la realizzazione del triplice rendiconto costituito da Bilancio economico, Rapporto di Sostenibilità e Report del Capitale Intellettuale

2004 Finalista Categoria Piccole e Medie Imprese (non quotate)



GOVERNANCE

La Corporate Governance di AIMAG si articola in diversi organi: l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione (CdA), i Comitati Istitutori e il Collegio Sindacale.

/l'assemblea dei soci

Questo organo è disciplinato dall'art. 13 fino all'art. 21 compresi dello Statuto di AIMAG. L'Assemblea dei Soci è composta da 4 membri che detengono le seguenti quote azionarie:

COMPOSIZIONE ASSEMBLEA DEI SOCI

SOCIO	QUOTA AZIONARIA ORDINARIA
Comuni (21 Sindaci)	65,0%
Hera SpA	25,0%
Fondazione Cassa di Risparmio di Carpi	7,5%
Fondazione Cassa di Risparmio di Mirandola	2,5%
Totale	100%

I Soci sono detentori di azioni ordinarie, che danno loro diritto di voto, diversamente da coloro che possiedono azioni correlate. 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. 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, decide in materia di emissione di azioni e obbligazioni, sullo stato di liquidazione e su ogni altro aspetto previsto dalla legge o dallo Statuto. Molto significativa la funzione di approvazione delle proposte del CdA sulla gestione della Società. L'Assemblea deve essere convocata almeno una volta all'anno entro 120 giorni dalla chiusura dell'esercizio sociale, o entro 180 giorni se la società deve redigere il bilancio consolidato. Per sottolineare l'importanza primaria dei Comuni, è stato da loro formulato un Patto di Sindacato, che assicura e garantisce una governance pubblica.

/il consiglio d'amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (rinnovato dall'Assemblea dei Soci il 27 giugno 2013) è composto da 8 membri, scelti per la loro esperienza, competenza e integrità morale (tutti indipendenti): Mirco Arletti (Presidente), Maurizio Chiarini (Vicepresidente), Zelmira Corradini, Giuliana Gavioli, Cosimo Quarta, Paolo Pirazzoli, Giorgio Strazzi e Tomaso Tommasi di Vignano (Consiglieri), i quali ricoprono cariche politico-istituzionali e non esecutive e rimangono in carica 3 esercizi. Il CdA viene nominato dall'Assemblea ed il suo funzionamento 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 nello svolgimento della attività di Consigliere, ma la questione può essere sollevata anche in un secondo momento, richiedendo in tal caso un confronto fra i membri stessi. 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 Istituzionale di gestione dei servizi correlati. A questo organo spetta, quindi, l'amministrazione ordinaria e straordinaria e la formulazione di proposte strategiche da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea. 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 e atto a deliberare con la presenza della maggioranza degli amministratori in carica, mentre le deliberazioni devono ottenere la maggioranza assoluta. Al Presidente non spettano compiti operativi, è il rappresentante legale della società e titolare di deleghe istituzionali e rappresentative nei confronti dei Soci e delle società del Gruppo.

NUMERO DI RIUNIONI SVOLTE NEL 2013

SOCIETÀ	ASSEMBLEA ORDINARIA	ASSEMBLEA STRAORDINARIA	CdA
AIMAG	1	1	11
AS Retigas	1	-	8 ¹
Sinergas	2	-	10
Sinergas Impianti	1	-	6
AeB Energie	2	-	5
Tred Carpi	2	-	7
Agri-Solar	1	-	2
SIAM	1	-	2
Quadrante	1	-	-

¹ di cui uno con gestore indipendente

/i comitati institori

I Comitati Institori sono disciplinati dall'art. 27 dello Statuto. Questi organi svolgono specifici compiti, per la cui attuazione AIMAG collabora con Soci correlati. Per svolgere la propria attività AIMAG ha individuato due Comitati Institori. Il primo gestisce il servizio idrico integrato, mentre il secondo si occupa del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani. Entrambi i Comitati sono formati da 5 membri: 3 nominati da AIMAG e 2 dalla società correlata: Consorzio COSEAM per il servizio idrico e Rieco SpA per le attività connesse ai rifiuti. 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.

/il collegio sindacale

Il Collegio Sindacale è disciplinato dall'art. 31 dello Statuto. Esso ha il compito di vigilare sulla corretta amministrazione e di verificare l'adeguatezza dell'organizzazione amministrativa. In AIMAG queste funzioni sono svolte da 5 persone: Giovanni Belluzzi (Presidente), Anna Navi (Sindaco) e Antonio Venturini (Sindaco) come membri effettivi, Stella Bertolucci e Fernando Lolli come membri supplenti.

/il controllo contabile

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 & Partners.

/il modello di organizzazione e l'organismo di vigilanza

In merito al D.lgs. 231/2001 (che ha introdotto la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche come conseguenza della responsabilità da reato delle persone fisiche) AIMAG ha istituito un Modello di Organizzazione e un Organismo di Vigilanza sul suo funzionamento ed aggiornamento. Il Modello si compone di 2 Parti:

- una Parte Generale che illustra la normativa, la governance e l'assetto organizzativo della società, le attività a rischio, le procedure finalizzate alla prevenzione dei reati, compiti e poteri dell'OdV e il sistema disciplinare;
- una Parte Speciale che comprende il Codice Etico, l'analisi dettagliata dei reati e le procedure 231.

L'Organismo di Vigilanza (OdV) di AIMAG è un organo collegiale, composto da 3 membri: Raffaele Zambelli, responsabile della funzione legale, Gian Franco Saetti (Presidente) e Anna Navi, entrambi con competenza e comprovata esperienza in materie attinenti ai compiti assegnati all'OdV. L'OdV ha poteri ispettivi e di controllo, ha il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello e di curare il suo aggiornamento, la formazione e informazione ai soggetti interessati nonché la gestione dei flussi informativi. Inoltre, L'OdV redige, con cadenza annuale, una relazione di sintesi da presentare al CdA, al Collegio Sindacale e al Direttore Generale entro la fine di ogni anno. Questo documento illustra:

- le attività complessivamente svolte e i risultati ottenuti nel periodo di riferimento;
- le criticità e le carenze 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 AS Retigas è composto da 4 membri: Gian Franco Saetti (Presidente), Anna Navi, Raffaele Zambelli e Novello Lodi. L'OdV di Sinergas è composto da 3 membri: Gian Franco Saetti (Presidente), Raffaele Zambelli e Vanni Bellelli. 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.

/l'organigramma ed il management aziendale

Dal punto di vista organizzativo, all'interno dell'azienda si possono distinguere:

- gli organi di line, che hanno autorità gerarchica sugli enti sottoposti;
- gli organi di staff, che supportano gli enti di line.

L'organizzazione di AIMAG prevede:

- 4 direzioni di line (servizio idrico integrato; servizi ambientali; energia; amministrazione, finanza e controllo) e 2 aree funzionali (area legale, personale, approvvigionamenti; area sistemi informatici, organizzazione, qualità e sicurezza);
- 2 organi di staff (segreteria di direzione e relazioni esterne) che collaborano con la direzione generale.

La direzione del servizio idrico integrato si occupa di tutti gli aspetti legati alla gestione della risorsa idrica, governando i processi sulle infrastrutture costituenti il servizio: le rete, i pozzi, la depurazione e la cartografia territoriale. Lo scopo è controllare in modo responsabile ogni fase del processo idrico,

valorizzandone l'efficienza e l'efficacia. Sulla base del contratto di servizio stipulato fra AIMAG e AS Retigas la direzione si occupa anche della gestione delle reti gas.

La direzione dei servizi ambientali ha la responsabilità di organizzare e gestire il ciclo integrato dei rifiuti, compresa la gestione degli impianti di trattamento e di compostaggio, perseguendo standard di qualità nei processi di raccolta differenziata, nei servizi e nelle prestazioni ambientali.

La direzione energia si occupa di tutte le attività legate al settore energetico, con particolare attenzione verso l'efficienza energetica, le fonti rinnovabili e la cogenerazione.

La direzione amministrazione si occupa della definizione delle tariffe dei servizi offerti, procede al controllo di gestione nel rispetto dei principi di trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità; assolve tutti i compiti amministrativi e finanziari.

Il management aziendale collabora con gli organi di Governance come tecnostruttura e assolve il compito di direzione della società. In AIMAG questo ruolo è ricoperto da: Antonio Dondi (direttore generale), Davide De Battisti (dirigente servizio idrico integrato), Paolo Ganassi (dirigente servizi ambientali), Riccardo Castorri (dirigente energia) e Alessandro Varesio (dirigente amministrazione, finanza e controllo); in Sinergas il ruolo di direttore generale è ricoperto da Marco Orlandini.



SOCIETÀ CONTROLLATE E PARTECIPATE DA AIMAG

Attraverso il possesso di Quote Azionarie, AIMAG controlla o partecipa ad altre società. Questa la situazione al 31/12/2013.

SOCIETÀ CONTROLLATE

RAGIONE E DENOMINAZIONE SOCIALE	OGGETTO SOCIALE	QUOTA AIMAG	CdA
Quadrante Srl	Gestione dell'attività di informatica territoriale, dei rilievi in campo e della modellizzazione di reti tecnologiche	100%	Vito Scanavini (Amm. unico)
Sinergas SpA	Commercializzazione e vendita gas naturale ed energia elettrica	98,4%	Adelmo Bonvicini (Presidente); Agnese Aldrovandi, Vanni Bellelli, Marco Bignardi, Federica Botti (Consiglieri)
Sinergas Impianti Srl	Progettazione e realizzazione di impianti tecnologici nel settore del gas	98%	Massimo Michelini (Presidente); Danilo Paraluppi (Consigliere); Riccardo Castorri (Amm. Delegato e Consigliere)
As Retigas Srl	Distribuzione gas naturale	78,38%	Walter Guiduzzi (Presidente); Otello Bertoli, Paola Caleffi, Novello Lodi (Consiglieri); Giancarlo Palmieri (Amm. Delegato)
AeB Energie Srl	Realizzazione e gestione di servizi di pubblica illuminazione con la costruzione e la manutenzione di impianti per la produzione e distribuzione di energia elettrica	60%	Vito Scanavini (Presidente); Bruna Braga, Cosimo Molfetta (Consiglieri)
SIAM Srl	Produzione, trasporto, distribuzione e commercio energia elettrica. Ricerca, captazione e utilizzazione idrocarburi liquidi e gassosi	52,5%	Giorgio Strazzi (Presidente); Aldo Canovi, Fermo Ferrari, Alessandro Varesio (Consiglieri)
Agri-Solar Engineering Srl	Progettazione e realizzazione impianti per produzione energia da fonti rinnovabili	51%	Ivano Mantovani (Presidente); Roberto Botti, Riccardo Castorri, Roberto Reggiani, Raffaele Zambelli (Consiglieri)
Tred Carpi Srl	Gestione dell'unico impianto regionale per il trattamento degli elettrodomestici dismessi e dei RAEE	51%	Brenno Pinotti (Presidente); Davide Baraldi, Ambra Capriotti, Paolo Ganassi, Paolo Giovannini (Consiglieri); Enrico Baraldi (Amm. Delegato)

SOCIETÀ PARTECIPATE

RAGIONE E DENOMINAZIONE SOCIALE	OGGETTO SOCIALE	QUOTA AIMAG
CO.I.ME.PA Srl	Distribuzione gas naturale, gestione servizi pubblici	40%
Modena Network SpA (Mo.Net)	Progettazione, realizzazione, sviluppo, installazione e gestione di infrastrutture destinate a servizi di telecomunicazione in ambiente fisso e/o mobile	28%
SO.SEL. SpA	Lettura contatori, fatturazione consumi	24%
HEMINA SpA	Produzione, commercializzazione, ricerca e sviluppo di strumentazione meccanica, elettromeccanica ed elettronica	10%
ACANTHO SpA	Servizi di telecomunicazione e data center	1,21%
SHERDEN Gas Bacino Srl	Attività di progettazione, realizzazione, manutenzione e gestione rete e impianti di distribuzione gas nei Comuni Bacino 24	1%



CERTIFICAZIONI

Tutto l'operato del Gruppo AIMAG viene svolto nel rispetto della normativa e degli standard internazionali di settore. Per una maggiore correttezza gestionale, AIMAG si è dotata di due certificazioni, ottenute entrambe dal CERMET:

UNI EN ISO 9001:2008

(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 anche conto terzi, progettazione, produzione, verifica in fabbrica e messa in servizio di dispositivi elettronici di conversione dei volumi di gas naturale.

UNI EN ISO 14001:2004

(certificato 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 agroindustriale e la selezione del rifiuto urbano indifferenziato e compostaggio della frazione umida.

Per quanto riguarda le altre società del Gruppo: AS Retigas ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 per l'attività di distribuzione del gas naturale, articolata nelle fasi di progettazione, gestione, realizzazione e manutenzione impianti/reti gas.

Nel 2011 AIMAG ha ottenuto la qualifica di "operatore metrico" e ha ottenuto le certificazioni "atex" e "MID" per i correttori gas ico-3.



MICROFONI APERTI

Il dialogo con gli Stakeholder

4.1



IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

Il miglioramento della reputazione della società, la creazione di valore per tutti gli stakeholder, la percezione dell'azienda come attore chiave per le politiche di sostenibilità e per la creazione di una responsabilità territoriale passano dalla conoscenza profonda della rete di relazioni in cui l'azienda si muove. A partire da questa convinzione AIMAG, nel corso degli ultimi anni, ha promosso – attraverso le varie edizioni dei bilanci – un percorso di dialogo con i propri stakeholder, raccogliendone e analizzandone le principali istanze.

Il capitolo “Microfoni Aperti” è stato introdotto per la prima volta nel bilancio 2009, e ha rappresentato una novità rispetto ai bilanci degli anni precedenti, nascendo come ulteriore estensione dell'azione di ascolto strutturato. I bilanci di sostenibilità degli anni successivi ad oggi hanno ripreso e consolidato questa modalità di lavoro – lo stakeholder engagement – scegliendo di volta in volta nuovi target fra i portatori di interesse dell'azienda, cercando così di dare conto della complessa pluralità di opinioni e punti di vista.

Per il 2013 l'ascolto degli stakeholder si è concentrato soprattutto su una categoria che è quella dei cittadini, utenti finali e clienti dei servizi aziendali.

Abbiamo sviluppato 2 diverse modalità di analisi delle esigenze e dei bisogni della specifica categoria di questi stakeholder: 2 indagini sulla qualità dei servizi (vendita gas e raccolta differenziata, fra i servizi di maggior impatto sui cittadini) e un focus group con il personale del settore aziendale che quotidianamente si occupa della gestione dei clienti.



4.1.1

I clienti valutano Sinergas

A maggio 2013 Sinergas ha voluto realizzare un'indagine di soddisfazione sui servizi legati alla vendita del gas gestiti dalla società, interpellando direttamente i propri clienti domestici. Lo strumento scelto per svolgere l'indagine è stato un questionario, trasmesso ad un campione casuale di oltre 3.400 clienti, dotati di un indirizzo di posta elettronica.

La somministrazione del questionario è iniziata il 6 maggio, con 10 giorni di tempo per rispondere. Il questionario è stato costruito sulla base di 23 domande per indagare i principali temi legati alla vendita del gas: la qualità dei servizi di ascolto dedicati ai clienti (sportelli clienti e call center), la chiarezza della bolletta, la conoscenza e la valutazione delle tariffe proposte e un giudizio complessivo sulla società. Le domande proposte erano 18 nella forma a risposta multipla (in alcuni casi semplicemente Sì e No, in altri era richiesta una valutazione della qualità utilizzando le scelte: ottimo/a, buono/a, sufficiente, scarso/a, insufficiente) e 5 con forma aperta.

I questionari iniziati sono stati 516 su 3.488 (14,7%), di cui 455 compilati per intero e 61 solo parzialmente; 2.972 clienti non hanno risposto.

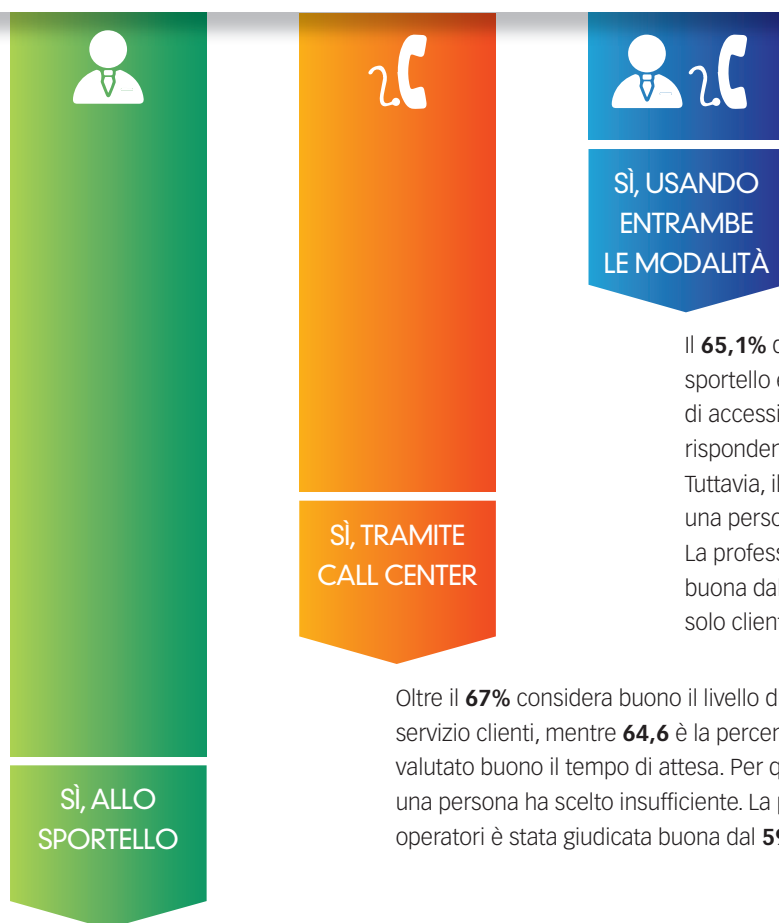
/l'anagrafica dei clienti

La maggior parte dei rispondenti risiede nel Comune di Carpi (182 clienti), seguito da Mirandola (46 clienti) e Soliera (34 clienti). L'età media dei partecipanti al sondaggio è 49 anni, con una suddivisione di genere che premia la componente maschile (327), contro quella femminile (179), mentre 10 persone non hanno specificato il genere.

/la valutazione dei servizi dedicati ai clienti

I clienti che hanno contattato il servizio clienti tramite sportello, call center o entrambe le modalità superano complessivamente il 64%. Di seguito si propone uno schema con i risultati di ciascuno dei 4 possibili percorsi.

Ha mai contattato il servizio clienti di Sinergas? (sportello o call center)



SÌ, ALLO
SPORTELLO

Il **63,2%** di chi ha scelto questa alternativa ha valutato buono il livello di professionalità degli operatori, mentre il **55,9%** ha espresso questa opinione in merito ai tempi di attesa. Nessuno ha espresso una valutazione insufficiente.

SÌ, TRAMITE
CALL CENTER

Oltre il **67%** considera buono il livello di accessibilità al servizio clienti, mentre **64,6** è la percentuale di chi ha valutato buono il tempo di attesa. Per queste 2 domande una persona ha scelto insufficiente. La professionalità degli operatori è stata giudicata buona dal **59,7%** dei rispondenti.

SÌ, USANDO
ENTRAMBE
LE MODALITÀ

Il **65,1%** di chi ha contattato il servizio clienti tramite sportello e call center ha valutato buono il livello di accessibilità, opinione condivisa dal **50%** dei rispondenti relativamente al tempo di attesa. Tuttavia, il primo è stato considerato insufficiente da una persona (**0,8%**) e il secondo da 3 persone (**2,4%**). La professionalità degli operatori è stata giudicata buona dal **68,3%** dei rispondenti e insufficiente da un solo cliente.

/la fatturazione e le tariffe

Dalle risposte relative alle fatture emergono risultati contrastanti:

- sommando coloro che valutano ottima o buona la chiarezza si raggiunge il 47,6%;
- più del 68% sa che Sinergas vende anche energia elettrica, ma meno del 41% è a conoscenza delle principali tariffe (5% sconto per tutti e "Gas & Luce");
- oltre il 61% valuta buone le modalità di pagamento disponibili.

La maggior parte dei clienti vorrebbe una tariffa molto economica, o meglio, spendere il meno possibile. Altre caratteristiche richieste sono: maggiore trasparenza, imposte e IVA più basse, fasce orarie durante le quali il consumo è più conveniente, pagamenti rateizzabili e in base a consumi reali e non presunti (o stimati).

/la concorrenza

Dalla domanda che indagava su possibili contatti da parte di altri gestori, il 78% degli interpellati ha risposto positivamente. A questi sono state sottoposte 2 domande aperte, mentre i restanti sono stati indirizzati all'ultima domanda relativa al giudizio complessivo di Sinergas.

Per la maggior parte dei clienti, il primo motivo di fiducia nei confronti di Sinergas è la vicinanza: intesa sia a livello territoriale (Sinergas è più facile da raggiungere, più comoda), sia come senso di appartenenza (esiste un rapporto consolidato, una fiducia meritata nel corso degli anni e un buon livello di soddisfazione). Altri considerano buone/ottime le tariffe, oppure non hanno voglia di cambiare per abitudine o perché la concorrenza non ha lo stesso rapporto qualità/prezzo. Infine, ci sono coloro convinti di essere comunque "fregati" e quindi tanto vale fare un contratto con un'azienda del territorio.

I clienti giudicano molto buono l'operato di Sinergas nel suo complesso: la somma delle valutazioni "ottimo" e "buono" fornite dai clienti sfiora il 72%.



4.1.2

I cittadini di Carpi valutano la raccolta domiciliare

Ad aprile 2014 è stata condotta un'indagine sulla qualità del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti. Lo strumento scelto per svolgere l'indagine è stato un questionario, trasmesso ad un campione casuale di oltre 2.600 cittadini, residenti nel territorio del Comune di Carpi, dotati di un indirizzo di posta elettronica. La somministrazione del questionario è iniziata il 17 aprile 2014, con 10 giorni di tempo per rispondere.

Il questionario è stato pensato per indagare le principali dimensioni del servizio raccolta rifiuti: la valutazione dei cittadini rispetto alle finalità ambientali, gli aspetti tangibili del servizio (praticità, flessibilità, rispetto del calendario, ecc.), la possibile valutazione nell'introduzione della tariffa puntuale come metodo di calcolo. Le domande proposte erano 11 nella forma a risposta multipla (in alcuni casi semplicemente Sì e No, in altri era richiesta una valutazione della qualità utilizzando le scelte: ottimo/a, buono/a, sufficiente, scarso/a, insufficiente).

I questionari iniziati sono stati 416 su 2.600 (16%), quasi tutti compilati per intero.

/l'anagrafica dei clienti

L'età dei partecipanti è suddivisa quasi equamente in 4 fasce (30-40, 40-50, 50-60, oltre 60) con una leggera prevalenza della fascia fra i 40-50 anni. La maggioranza di coloro che hanno risposto al questionario è composta da uomini (65% contro 35%). Per quanto riguarda invece le professioni, la prevalenza è di impiegati (30%) e di liberi professionisti (25%).

/il valore della raccolta differenziata

La domanda a scelta multipla si poneva come obiettivo di voler conoscere che cosa significa fare la raccolta differenziata in rapporto all'impegno e ai benefici collegati.

I cittadini di Carpi hanno espresso, per oltre il 95%, una valutazione molto positiva sulla prassi della raccolta differenziata – utilizzando definizioni di diversa accezione “un segno di civiltà” (37%), una “normale prassi quotidiana che non comporta alcun sacrificio” (20%), “un impegno per salvaguardare l'ambiente” (39%). Solo poco più del 4% dei carpigiani considera la raccolta differenziata “un impegno eccessivo per i cittadini” o “un impegno che non serve per l'ambiente”.

I dati emersi da questa prima risposta sono in linea con lo studio, condotto nel 2012 dall'Istituto Cat-

taneo di Bologna (pubblicato nel bilancio di sostenibilità 2011), teso a studiare il rapporto fra i cittadini del territorio dove opera l'azienda e i servizi primari gestiti dall'azienda stessa, fra cui (in primis) la raccolta differenziata proprio per l'impatto che quotidianamente ha sulla comunità.

/la valutazione del porta a porta AIMAG

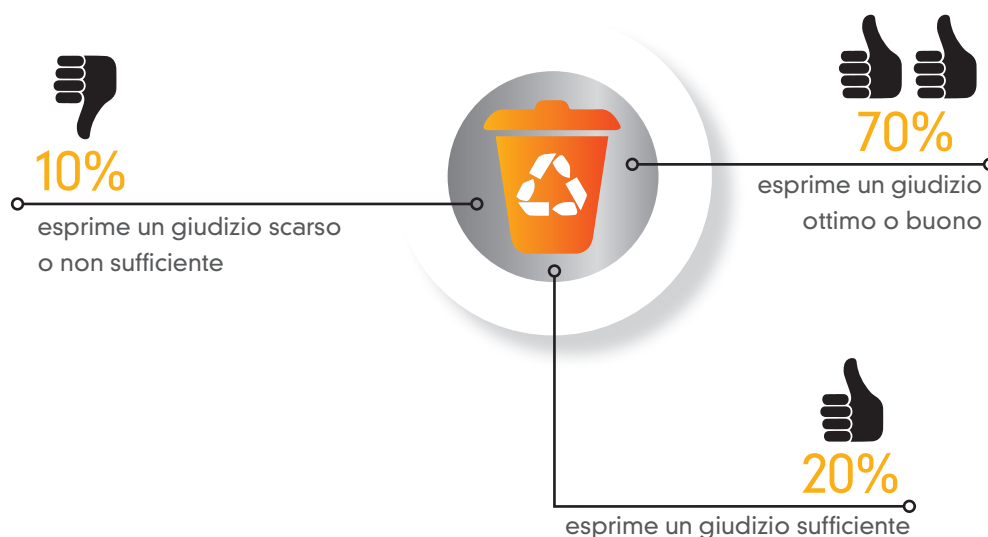
Fra i carpigiani raggiunti dal questionario, circa il 75% risiede in aree servite con la raccolta domiciliare dei rifiuti, mentre il restante 25% risiede presumibilmente in centro storico o nelle frazioni della città dove permane il sistema tradizionale a cassonetto.

Complessivamente la valutazione degli intervistati sul servizio di raccolta domiciliare è molto buona: circa il 70% esprime un giudizio ottimo o buono, a cui si può aggiungere il 20% dei sufficienti, con cui si arriva al 90% di giudizi positivi. Solo un 10% di cittadini valuta scarso o non sufficiente il servizio.

Gli aspetti più apprezzati del servizio di raccolta porta a porta sono: il rispetto del calendario (giudizio ottimo e buono oltre il 77%, che con i sufficienti arrivano ad un giudizio fino al 94%); la praticità della modalità (giudizio ottimo e buono oltre il 67%, più 23% dei sufficienti si arriva al 90%); la frequenza (55% giudizio ottimo e buono a cui si aggiunge un 30% di sufficiente per arrivare all'85%); la capacità di risposta (46% giudizio ottimo e buono a cui si aggiunge un 37% di sufficiente, che arriva all'82%).

L'aspetto che riceve la valutazione meno positiva, pur attestandosi su una percentuale molto alta di gradimento – oltre il 77% – riguarda le tipologie dei contenitori.

VALUTAZIONE DEL PORTA A PORTA



/la conoscenza e la valutazione della tariffazione puntuale

Le ultime 2 domande poste ai residenti di Carpi in cui è attiva la modalità di raccolta porta a porta hanno riguardato la conoscenza della tariffa puntuale e la successiva valutazione dell'applicazione della tariffa puntuale per il calcolo della tariffa rifiuti. Oltre il 79% degli intervistati ha valutato positivamente la possibilità di applicare questo nuovo metodo di calcolo ritenendolo il sistema più equo di pagamento o come ulteriore incentivo per migliorare la raccolta differenziata.

/le aspettative dei cittadini residenti in centro storico e nelle frazioni di Carpi

Al gruppo di cittadini residenti in aree in cui non è attiva la raccolta domiciliare (il 25% del campione complessivo considerato) non sono state poste, per ovvie ragioni, domande sulle qualità del servizio ma invece si è voluto indagare sulla conoscenza della modalità di raccolta domiciliare e sull'opportunità di estensione anche nelle aree non attualmente servite. Gli intervistati hanno dichiarato di conoscere, per oltre l'80%, il funzionamento della raccolta domiciliare. Di questo campione il 55% ha espresso un giudizio positivo per un'eventuale applicazione della raccolta domiciliare, un 30% invece lo ha considerato poco utile e un 15% non ha espresso giudizi in merito.



4.1.3

Focus group con il personale del settore amministrazione clienti e recupero crediti

Il focus group interno, in questa edizione del bilancio, è stato dedicato a raccogliere le istanze di alcuni addetti degli sportelli clienti e sportelli recupero crediti delle due sedi di Carpi e Mirandola. L'azienda ha voluto, in questo senso, dare continuità all'ascolto dei clienti, una delle principali categorie di stakeholder.

/la composizione dei clienti

Sia a Carpi che a Mirandola è aumentata la presenza di clienti che si rivolgono di persona allo sportello, non solo per necessità specifiche ma sempre di più per conoscere meglio ed acquisire consapevolezza sulla composizione della fattura e gli importi delle bollette.

Anche per quanto riguarda lo sportello del recupero crediti è aumentato notevolmente il numero delle presenze: alle "tradizionali" categorie economicamente più in difficoltà si sono affiancate anche nuove tipologie, fra cui giovani coppie, disoccupati ed "esodati". Inoltre, fino a qualche anno fa, i clienti che si rivolgevano allo sportello recupero crediti si limitavano a chiedere la rateizzazione di importi significativi mentre ora vengono richieste, con un'illustrazione puntuale, tutte le possibili modalità per dilazionare, in tempi lunghi, i pagamenti.

/le problematiche

I clienti che si rivolgono allo sportello per avere chiarimenti sugli importi delle bollette hanno dimostrato di non apprezzare la modalità di fatturazione "conguaglio più acconto" attivata da un anno a questa parte che prevede il pagamento del conguaglio più un acconto in relazione al differimento della fattura, per il permanere di acconti, anche in caso di comunicazione della lettura contatore gas di competenza dal periodo fatturato. Gli operatori non riescono sempre a far comprendere le ragioni alla base di questa scelta.

I tempi di gestione della clientela si sono dilatati molto – in ragione della complessità sempre maggiore delle problematiche, delle spiegazioni a supporto della promozione delle varie offerte commerciali per gas ed energia, documentazione post sisma, ecc – con effetti negativi sui tempi di attesa per i

clienti. La maggiore quantità di tempo necessaria per fornire risposte esaustive e per completare le pratiche genera spesso malumore e quindi successive difficoltà nell'atteggiamento del cliente. La sede di Carpi, in particolare, unisce un'altra difficoltà legata agli spazi limitati della sala di attesa e alla compresenza di clienti che attendono insieme pur dovendo poi dirigersi verso servizi diversi (sportello clienti, recupero crediti, sportello consegna contenitori "porta a porta" del servizio rifiuti).

/la "fiducia"

Negli ultimi 2 anni non si può non notare, da parte dei clienti, un atteggiamento di marcato malumore o fastidio nei confronti del personale degli sportelli. La ragione è da ricondursi non tanto alla specificità aziendale o allo specifico servizio quanto ad un più generale malcontento e al rapporto di scarsa fiducia che le persone hanno nei confronti delle istituzioni o delle aziende da cui acquistano servizi. Per AIMAG e Sinergas questo modo di fare rappresenta una realtà totalmente nuova con cui confrontarsi, forti di un rapporto sempre molto cordiale e aperto con la propria clientela.




Allo sportello clienti va inoltre rilevato un aumento significativo del numero di richieste di verifica del contatore per controllare che i consumi assegnati in bolletta siano quelli effettivamente utilizzati così come sono sempre più frequenti i ragionamenti strettamente economici sul confronto fra bollette e offerte commerciali. Resta costante invece il livello di soddisfazione dei clienti una volta che hanno lasciato gli sportelli e hanno ricevuto le risposte adeguate o hanno completato una pratica. In queste occasioni i clienti tengono spesso ad elogiare la gentilezza e la professionalità degli operatori, come si evinceva anche dall'indagine di qualità realizzata lo scorso anno a maggio.

/azioni di miglioramento

Le proposte avanzate dal gruppo degli addetti riguardano alcuni aspetti interni – migliore e più adeguata logistica per accorciare i tempi di attesa, un maggiore supporto informatico per snellire le pratiche – ma anche alcuni aspetti alla comunicazione con i clienti, in particolare al dare continuità e migliorare tutti gli strumenti informativi disponibili con indicazioni sempre più chiare per la lettura delle fatture e per la comprensione del lessico "tecnico" utilizzato.



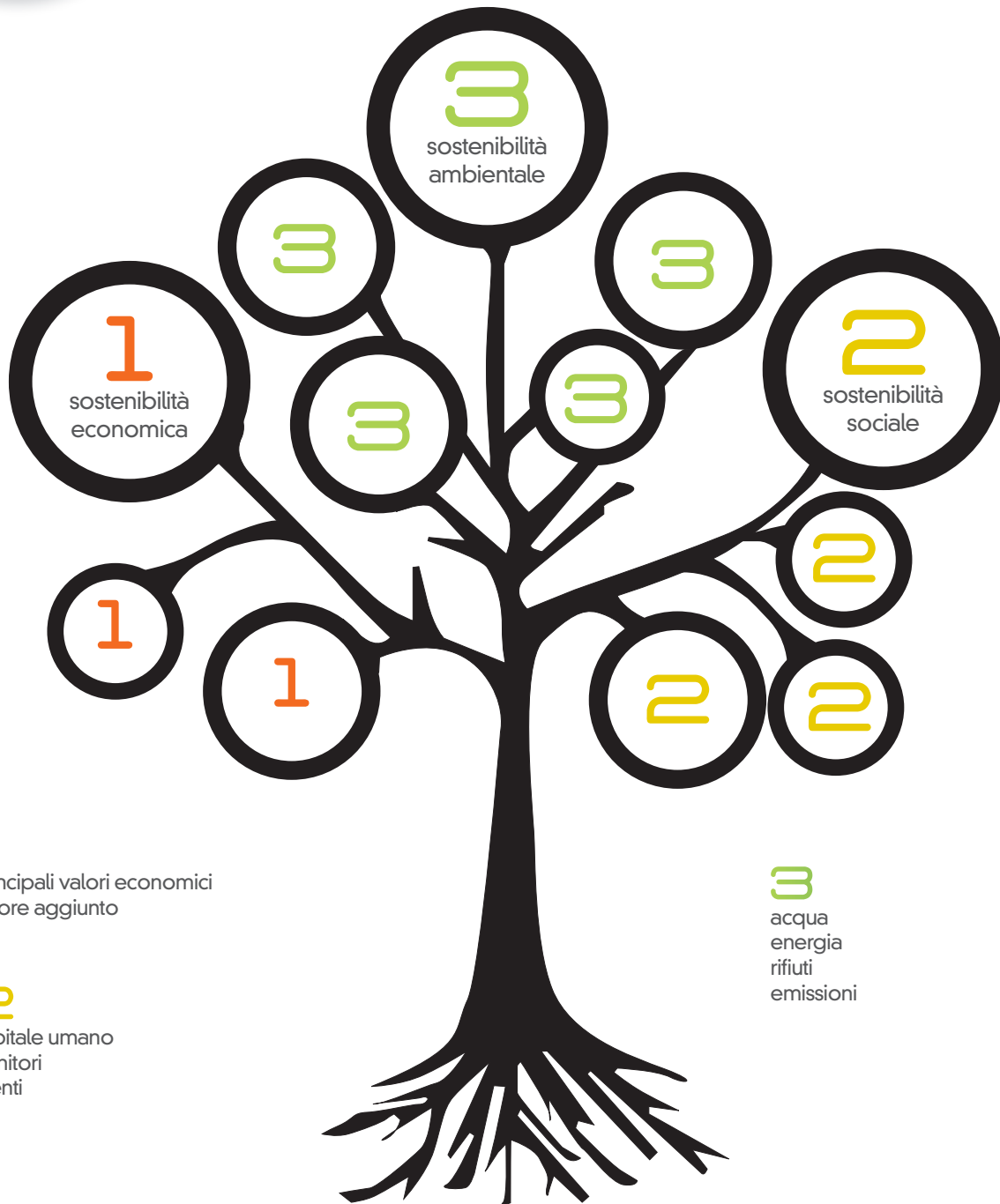
INDICATORI DUEMILATREDICI

-  Sostenibilità economica
-  Sostenibilità sociale
-  Sostenibilità ambientale

5.0



INDICATORI DUEMILATREDICI



1
principali valori economici
valore aggiunto

2
capitale umano
fornitori
clienti

3
acqua
energia
rifiuti
emissioni



/i principali valori economici

I conti del Gruppo AIMAG nel 2013 sono migliorati: l'EBITDA (utile prima degli ammortamenti ed accantonamenti, della gestione finanziaria e straordinaria e delle imposte) ha registrato un aumento di 5.556 mila euro (+13%), l'EBIT (utile prima della gestione finanziaria e straordinaria e delle imposte) è aumentato di 868 mila euro (+4%), così come è cresciuto l'utile netto di Gruppo di 2.376 mila euro (+24%). Questi risultati sono determinati dal ritorno alla piena operatività influenzata lo scorso esercizio dagli eventi sismici.

I fattori più rilevanti dell'esercizio sono stati:

- la conferma della capacità del Gruppo a perseguire in modo soddisfacente dinamiche di redditività nonostante gli eventi straordinari a cui ha dovuto far fronte e il difficile andamento economico generale;
- un maggior contributo alla marginalità della vendita gas grazie alle politiche di approvvigionamento adottate.

Il risultato di pertinenza del Gruppo, al netto della quota dei terzi (83 mila euro), è pari a 12.390 mila euro (9.799 mila nel 2012).

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO FUNZIONALMENTE

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	31/12/2013	31/12/2012	VARIAZIONI
Rimanenze	2.376	2.244	+132
Crediti verso utenti/clienti	88.041	100.711	-12.670
Crediti verso collegate e controllate	86	1.326	-1.240
Crediti tributari	7.743	4.928	+2.815
Crediti per imposte anticipate	1.296	506	+790
Crediti verso altri	15.871	17.919	-2.048
Ratei e risconti attivi	674	468	+206
A. Totale attività operative	116.087	128.102	-12.015
Debiti commerciali	29.586	44.017	-14.431
Debiti verso collegate	8.571	10.400	-1.829
Debiti verso istituti previdenziali	1.015	987	+28
Debiti tributari	3.627	1.800	+1.827

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	31/12/2013	31/12/2012	VARIAZIONI
Debiti verso altri	12.797	21.699	-8.902
Ratei e risconti passivi	1.246	1.557	-311
B. Totale passività operative	56.842	80.460	-23.618
C. Capitale circolante netto (A-B)	59.245	47.642	+11.603
Immobilizzazioni immateriali	44.596	44.420	+176
Immobilizzazioni materiali	154.670	156.555	-1.885
Partecipazioni	10.745	10.689	+56
Altri crediti a m/l termine	6.919	5.581	+1.338
D. Totale attivo immobilizzato	216.930	217.245	-315
Debiti non finanziari a m/l termine	3.531	2.053	+1.478
Fondi rischi ed oneri	26.549	23.286	+3.263
Trattamento di fine rapporto	4.761	4.278	+33
E. Totale passività operative immobilizzate	34.841	30.067	+4.774
F. Totale attivo immobilizzato netto (D-E)	182.089	187.178	-5.089
G. Totale capitale investito netto (C+F)	241.334	234.820	+6.514
(Liquidità e disponibilità finanziarie a breve termine)	-14.132	-9.789	-4.343
(Altre attività finanziarie)	-501	-607	+106
Debiti finanziari a breve termine	50.300	39.455	+10.845
Debiti e finanziamenti a m/l termine	47.281	56.566	-9.285
H. Totale posizione finanziaria netta	82.948	85.625	-2.677
Capitale sociale	78.028	78.028	0
Riserve	62.304	55.642	+6.662
Utili/perdite portati a nuovo	0	0	0
Risultato d'esercizio	12.390	9.799	+2.591
Patrimonio netto di terzi	5.664	5.726	-62
I. Totale Patrimonio netto	158.386	149.195	+9.191
L. Totale mezzi di terzi e proprio (H+I)	241.334	234.820	+6.514

Gli indicatori economici del 2013 sono rimasti ai significativi livelli alti del 2012. Il ROI presenta un valore del 9,25% nel 2013 rispetto al 9,13% del 2012. La crescita dello stesso è determinata da un incremento della redditività nonostante la continua crescita del capitale circolante netto che avviene grazie allo sviluppo delle linee di business. Il livello del ROE torna ad avvicinarsi a quello ante sisma come emerge dal confronto con il 2011. La posizione finanziaria netta ha iniziato ad invertire il trend, diminuendo, dimostrando, così, la capacità di generazione di cassa interna da parte del Gruppo.

PRINCIPALI INDICATORI DEL GRUPPO

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	2013	2012	2011	2010
Valore della produzione	214.065	220.220	242.519	230.563
Posizione finanziaria netta	82.948	85.625	85.239	72.256
Patrimonio netto	158.386	149.195	146.209	140.771
Capitale investito netto	241.334	234.820	231.448	213.027
EBITDA – Risultato operativo lordo	49.946	44.390	43.929	40.325
EBIT – Risultato operativo netto	22.314	21.446	22.233	21.226
EBT – Risultato prima delle imposte	21.847	17.470	20.579	20.148
Utile netto	12.473	10.097	11.987	12.253
Posizione finanziaria netta/Patrimonio netto	52,37%	57,39%	58,30%	51,30%
Posizione finanziaria netta/EBITDA (unità)	1,66	1,93%	1,94%	1,79
ROI = Risultato operativo/Capitale investito netto	9,25%	9,13%	9,61%	9,96%
CASH-FLOW (Utile + Ammortamenti + Accantonamenti)	40.105	33.041	33.683	31.352
ROE = Utile netto/Patrimonio netto	7,88%	6,77%	8,20%	8,70%
ROS = Risultato operativo/Ricavi da vendita	10,42%	9,74%	9,17%	9,21%
Utile netto/Capitale investito	5,17%	4,30%	5,18%	5,75%
Utile netto/Fatturato	5,83%	4,58%	4,94%	5,31%
Utile ante imposte/Fatturato	10,21%	7,93%	8,49%	8,74%

INVESTIMENTI PER SETTORE

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	2013	2012
Gas	2.308	2.709
Servizio idrico integrato	10.218	10.477
Raccolta e trasporto ambiente	1.691	2.756
Impianti ambiente	1.496	5.236
Illuminazione pubblica	0	0
Teleriscaldamento e cogenerazione	347	366
Impianti energetici da fonti rinnovabili	263	1.233
Servizi infrastrutturali	1.710	3.607
Totale	18.033	26.384

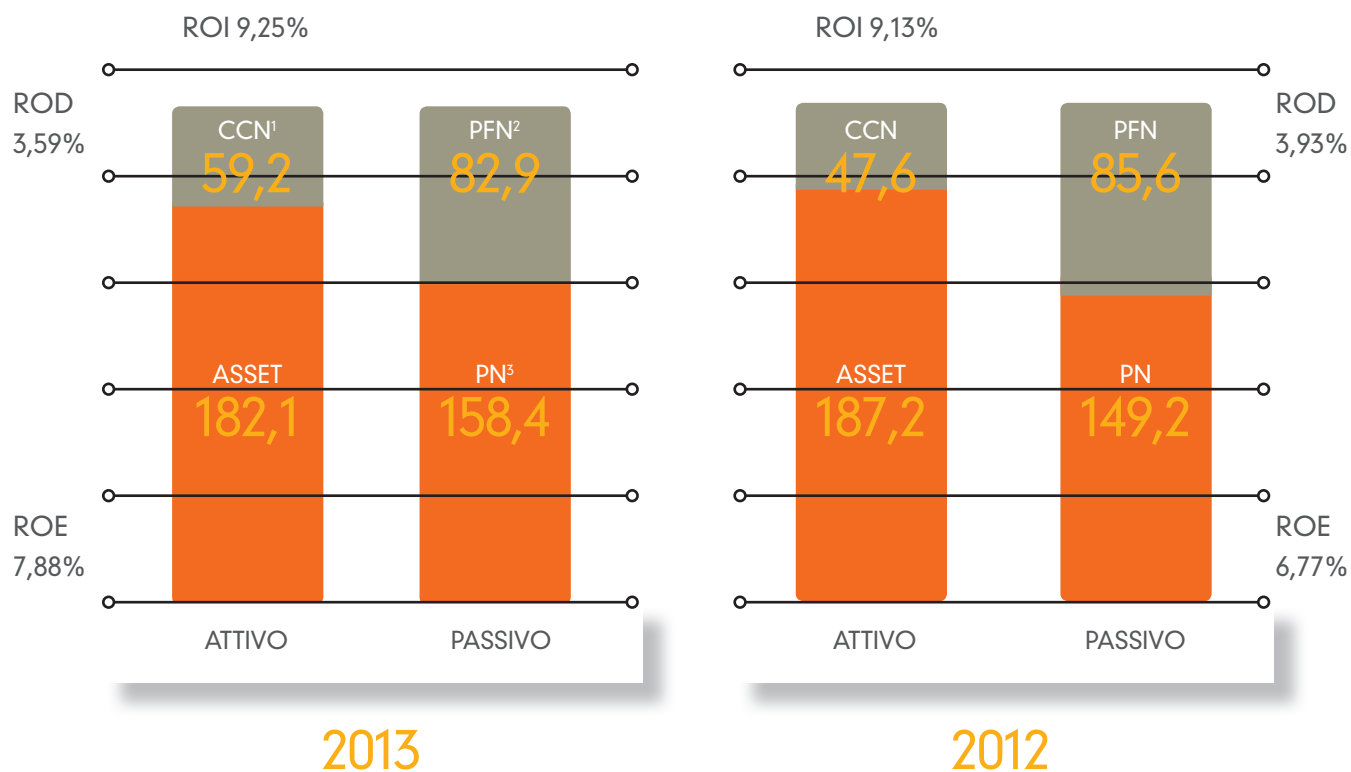
Considerata del tutto superata la fase emergenziale del sisma, il Gruppo si sta concentrando nel suo programma di sviluppo. Sicuramente dovrà essere ulteriormente ampliata la sua funzione di attore economico sul territorio, anche in un'ottica di assistenza alla ricostruzione e ripartenza dei territori colpiti. La capogruppo e le controllate hanno operato in un contesto economico non particolarmente favorevole sia di carattere generale che, soprattutto locale sul territorio che sta gestendo la fase post sisma.

Il contenimento del debito e la ricerca del mantenimento della crescita economica rimangono gli obiettivi sostanziali.

Gli indicatori di efficienza economica presentano un netto miglioramento rispetto all'esercizio precedente. La crescita del ROI è determinata da un incremento della redditività nonostante la continua crescita del capitale circolante netto che avviene grazie allo sviluppo delle linee di business. Il livello del ROE torna ad avvicinarsi a quello ante sisma. La posizione finanziaria netta ha iniziato ad invertire il trend di crescita progressiva dal 2005. Il Gruppo mantiene comunque una significativa capacità di generazione di cassa interna.

REDDITIVITÀ GRUPPO AIMAG

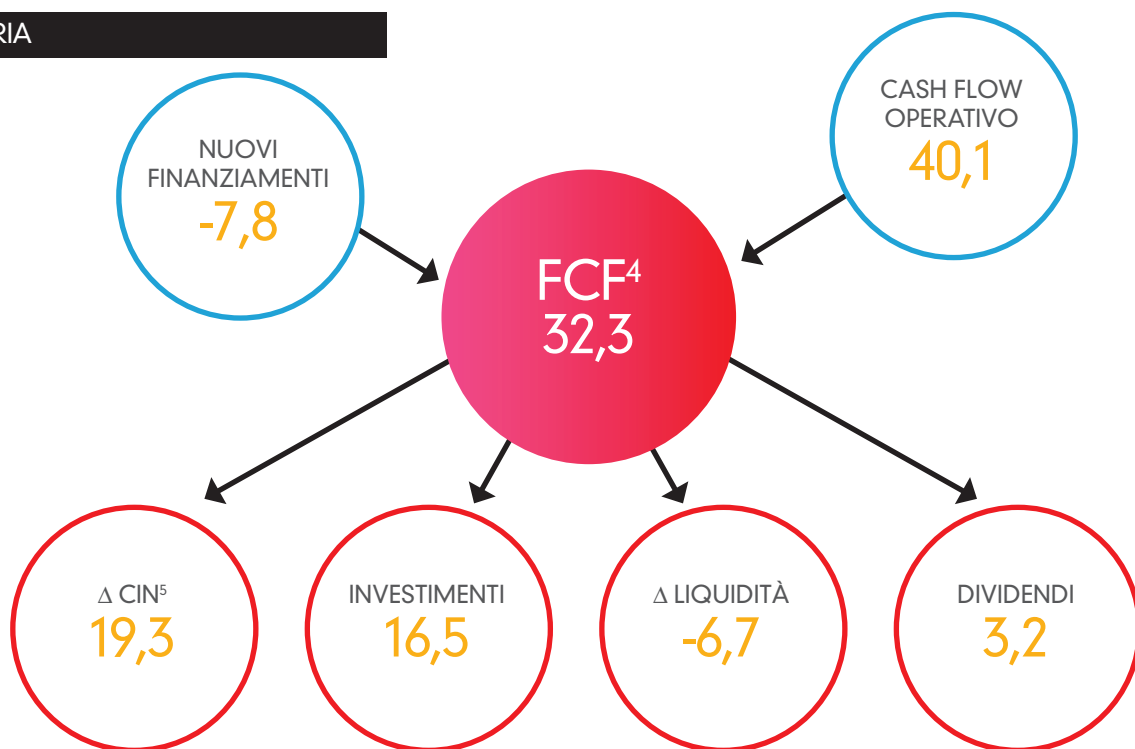
Importi in milioni di euro



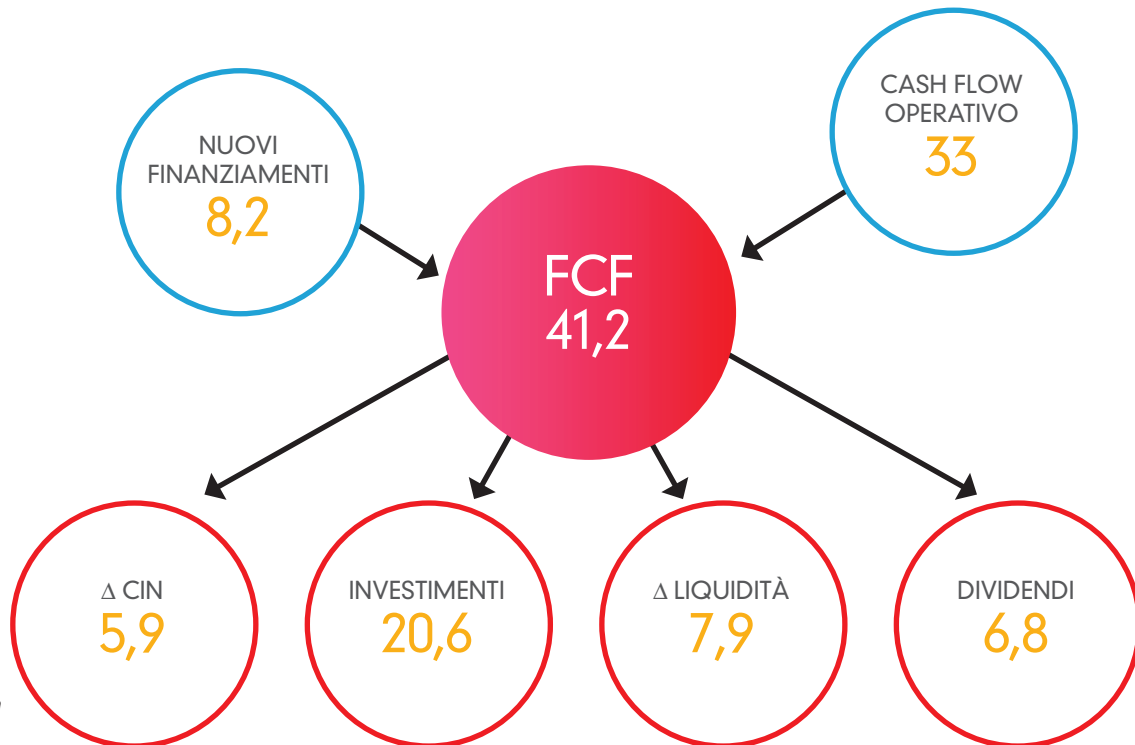
GESTIONE FINANZIARIA

importi in milioni di euro

2013



2012



1 capitale circolante netto
2 posizione finanziaria netta
3 patrimonio netto
4 free cash flow
5 capitale investito netto

/i finanziamenti da enti pubblici

AIMAG nel 2013 ha ricevuto finanziamenti da alcuni Comuni Soci e da soggetti privati (per la maggior parte relativi progetti servizio idrico integrato) per complessivi 112 mila euro.

/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 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 un'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 della ricchezza nel territorio un indicatore quantitativo dell'interazione tra l'azienda e i soggetti esterni beneficiari.

Il Gruppo AIMAG nell'esercizio 2013 ha generato un Valore Aggiunto Globale Lordo di 71.964 mila euro, in aumento dell'8,31 % rispetto al 2012. Il Valore Aggiunto al netto degli ammortamenti e degli accantonamenti, nell'esercizio 2013, è stato pari a circa 54.628 mila euro, anch'esso incrementato del 9,85% rispetto al 2012.

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

(importi in migliaia di euro)

	CONSOLIDATO		CONSOLIDATO		VARIAZIONI	
	2013		2012		2013/2012	
A. Valore della produzione	214.065	100%	220.220	100%	-6.155	-2,79%
- vendite - prestazioni - corrispettivi	204.069	-	212.810	-	-8.741	
- variazione dei lavori in corso su ordinazione	340	-	-332	-	+672	
- altri ricavi	6.761	-	4.839	-	+1.922	
Ricavo della produzione tipica	211.170	0	217.317	0	-6.147	
- incrementi delle immobilizzazioni per lavori interni	2.895	-	2.903	-	-8	
Ricavi per produzioni atipiche	2.895	-	2.903	-	-8	
B. Costi intermedi della produzione	144.651	67,57%	152.714	69,35%	-8.063	-5,28%
- materie prime, suss. e di consumo	92.350	43,14%	103.831	48,50%	-11.481	
- servizi	37.476	17,51%	38.185	17,84%	-709	
- godimento beni di terzi ¹	1.694	0,79%	1.666	0,78%	+28	
- accantonamento per rischi gestione ordinaria	4.465	2,09%	3.423	1,60%	+1.042	
- altri accantonamenti	5.831	2,72%	2.804	1,31%	+3.027	
- oneri diversi ²	2.835	1,32%	2.805	1,31%	+30	
C. Valore aggiunto caratteristico lordo (A-B)	69.414	32,43%	67.506	30,65%	+1.908	+2,83%
D. Componenti accessori e straordinari	2.550	1,19%	-1.061	-0,48%	+3.611	
Ricavi accessori	819	0,38%	1.196	0,56%	-377	
Costi accessori	14	0,01%	58	0,03%	-44	
Saldo della gestione accessoria	805	0,38%	1.138	0,53%	-333	
Ricavi straordinari	4.190	1,96%	4.486	2,10%	-296	
Costi straordinari	2.445	1,14%	6.685	3,12%	-4.240	
Saldo della gestione straordinaria	1.745	0,82%	-2.199	-1,03%	+3.944	
E. Valore aggiunto globale lordo (C+D)	71.964	33,62%	66.445	30,17%	+5.519	+8,31%
F. Ammortamenti e svalutazioni	17.336	8,10%	16.717	7,59%	+619	+3,70%
G. Valore aggiunto globale netto (E-F)	54.628	25,52%	49.728	22,58%	+4.900	+9,85%

¹ al netto dei canone di concessione versati ai Comuni

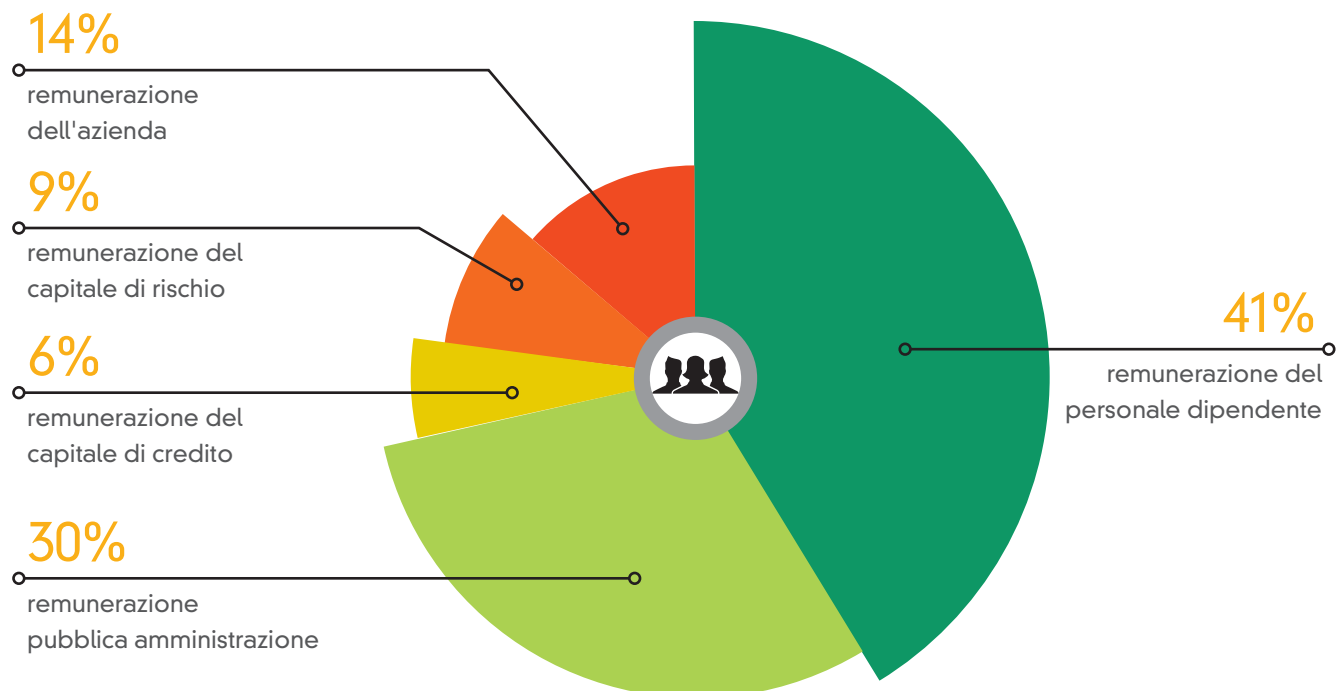
² al netto delle imposte indirette

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO PER STAKEHOLDER

(importi in migliaia di euro)

	CONSOLIDATO 2013		CONSOLIDATO 2012		VARIAZIONI 2013/2012	
	Importo	%	Importo	%	Variazione	%
Remunerazione dei dipendenti	22.600	41,37%	22.304	44,85%	+296	+1,33%
- remunerazioni dirette	16.089	29,45%	15.929	32,03%	+160	
- remunerazioni indirette	6.511	11,92%	6.375	12,82%	+136	
Remunerazione pubblica amministrazione	16.537	30,27%	14.411	28,98%	+2.126	+14,75%
- imposte dirette	9.373	17,16%	7.373	14,83%	+2.000	
- imposte indirette	7.164	12,88%	7.038	14,15%	+126	
Remunerazione del capitale di credito	3.018	5,52%	2.916	5,86%	+102	+3,50%
- oneri per capitali di credito	3.018	5,52%	2.916	5,86%	+102	
Remunerazione del capitale di rischio	5.037	9,22%	3.137	6,31%	+1.900	+60,57%
- dividendi distribuiti	5.037	9,22%	3.137	6,31%	+1.900	
Remunerazione dell'azienda	7.436	13,61%	6.960	14,00%	+476	+6,84%
- accantonamenti e riserve	7.436	13,61%	6.960	14,00%	+476	
Valore aggiunto globale netto	54.628	100%	49.728	100%	+4.900	+9,85%

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



Nell'esercizio 2013 il Valore Aggiunto generato dal Gruppo è stato così distribuito:

- **41,37% alle risorse umane**, che grazie al loro impegno garantiscono il raggiungimento dei risultati per un valore di 22.600 mila euro, con un incremento, rispetto al 2012, di 296 mila euro;
- **30,27% alla pubblica amministrazione**, sotto forma di imposte dirette ed indirette per un valore pari a 16.537 mila euro, in aumento rispetto al 2012 di 2.126 mila euro;
- **9,22% agli azionisti**, sotto forma di dividendo con un contributo di 5.037 mila euro, nettamente superiore rispetto all'esercizio 2012 di 1.900 mila euro;
- **13,61% all'azienda**, sotto forma di accumulo a riserve del Patrimonio Netto ed utilizzata come forma di autofinanziamento. Nell'esercizio 2013 la frazione di Valore Aggiunto attribuita è pari a 7.436 mila euro superiore per 476 mila euro all'esercizio 2012;
- **5,52% ai finanziatori**, rappresentato dagli oneri finanziari sostenuti a fronte delle risorse finanziarie messe a disposizione alle società del Gruppo. Il valore è pari a 3.018 mila euro, con un aumento di 102 mila euro rispetto al 2012.

/gli azionisti

La compagine sociale di AIMAG è di natura pubblica: 21 Comuni Soci di cui 14 della provincia di Modena e 7 della provincia di Mantova, a cui si aggiungono i Soci privati ordinari e correlati. L'azionista di riferimento è Hera SpA con una quota di capitale sociale del 25%.

I Soci in complesso percepiscono oltre il 9% del valore aggiunto pari a 5.037 mila euro.

DATI COMPLESSIVI DEL GRUPPO

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	2013	2012	2011	2010
Margine operativo lordo	49.946	44.390	43.929	40.325
Utile operativo	22.314	21.446	22.233	21.226
Utile lordo	21.847	17.470	20.579	20.148
Utile netto del gruppo e di terzi	12.473	10.097	11.987	12.253
Patrimonio netto del gruppo e di terzi	158.386	149.196	146.209	140.771
Cash-flow operativo (utile + amm.ti + acc.ti)	40.105	33.041	33.683	31.352
Dividendo della capogruppo	5.037	3.137	7.028	6.494

Oltre al dividendo i Comuni Soci sono fruitori anche di ulteriori somme quali i canoni di concessione e la Cosap la cui erogazione pari a 4.008 mila euro nel 2013 è leggermente diminuita rispetto al 2012.

CANONE DI CONCESSIONE E COSAP¹ VERSATI AI COMUNI

(importi in migliaia di euro)	2013	2012	2011
Canoni concessione gas + Cosap ai Comuni Soci	2.016	2.016	2.012
Canoni concessione idrica + Cosap ai Comuni Soci	1.992	2.080	2.168
Canoni concessione gas ai Comuni non Soci	1.532	1.517	1.505
Totale canoni di concessione	5.540	5.613	5.685
Tributo speciale discariche	1.259	1.160	1.162
Imposte e tasse diverse	365	265	230
Totale imposte indirette	1.624	1.425	1.392
Totale imposte indirette e canoni di concessione	7.164	7.038	7.077

¹ Cosap: canone per l'occupazione di spazi e aree pubbliche

/il personale

La quota di Valore Aggiunto distribuito ai dipendenti è leggermente aumentata rispetto al 2012 del 1,33% ed è, in valore assoluto, pari a 22.600 mila euro.

NUMERO MEDIO ADDETTI DEL GRUPPO¹

	2013	2012
Dirigenti	6	6
Quadri	20	20
Impiegati	245	245
Operai	217	219

¹ sono incluse tutte le società consolidate del Gruppo AIMAG

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO TRA I DIPENDENTI

(importi in migliaia di euro)	2013	2012
Valore aggiunto netto generato	54.628	49.128
Valore aggiunto netto generato per addetto (media)	111,94	101,48
Valore aggiunto netto redistribuito per il personale	22.600	22.304
Valore aggiunto netto redistribuito per addetto (media)	46,31	45,52

5.2



SOSTENIBILITA' SOCIALE

5.2.1

Capitale umano /la composizione del personale

Al 31/12/2013 le risorse umane del Gruppo AIMAG sono rappresentate da 450 dipendenti (in riferimento a AIMAG, Sinergas, Sinergas Impianti, As Retigas, AeB Energie). La componente maschile, con 305 dipendenti (+0) contro i 145 (+0) di quella femminile, rappresenta oltre i due terzi del personale. Le mansioni impiegatizie assorbono più della metà dei dipendenti, con una netta prevalenza femminile (136 contro 99). Al contrario, la quasi totalità degli operativi è composta da uomini (solo 3 donne). I ruoli di quadro e dirigente sono ricoperti quasi esclusivamente da uomini, con solo 5 donne nel primo caso e nessuna nel secondo. Incrociando, secondo il genere, le variabili "età" e "ruolo ricoperto" emerge che il profilo medio del maschio dipendente è un operativo con età compresa fra i 30 e i 50 anni; fra le donne il profilo medio è un'impiegata con età compresa fra i 30 e i 50 anni. Nel 2013 gli apprendisti sono 4: una donna e 3 uomini, tutti con età inferiore ai 30 anni. Variazioni significative sono: l'aumento degli uomini con età oltre i 50 anni (+11), la diminuzione degli uomini di età compresa fra 30 e 50 anni (-7). Registrano un calo le categorie di lavoratori con meno di 30 anni (-6). Rimane stabile il numero di donne fra i 30 anni e i 50 anni ed è pressoché invariata la categoria oltre i 50 anni (+2). 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.

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE - GRUPPO AIMAG

AL 31/12/2013	UOMINI			DONNE		
	MENO DI 30 ANNI	FRA 30 E 50 ANNI	OLTRE I 50 ANNI	MENO DI 30 ANNI	FRA 30 E 50 ANNI	OLTRE I 50 ANNI
Dirigenti	6	4	2	0	0	0
Quadri	19	6	8	0	2	3
Impiegati	235	60	31	15	107	14
Operai	186	97	75	0	3	0
Apprendisti	4	0	0	1	0	0
Totale	450	167	116	16	112	17

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE - GRUPPO AIMAG

AL 31/12/2013	UOMINI				DONNE		
	MENO DI 30 ANNI	FRA 30 E 50 ANNI	OLTRE I 50 ANNI	MENO DI 30 ANNI	FRA 30 E 50 ANNI	OLTRE I 50 ANNI	
Dirigenti	6	0	4	2	0	0	0
Quadri	19	0	6	8	0	2	3
Impiegati	234	11	58	29	17	107	12
Operai	188	13	106	66	0	3	0
Apprendisti	3	2	0	0	1	0	0
Totale	450	26	174	105	18	112	15

/la provenienza geografica del personale

Rispetto al 2012, risulta lievemente calato (-4) il personale proveniente dai Comuni Soci del Gruppo AIMAG; leggermente aumentato risulta, infatti, il personale proveniente da altri Comuni del modenese (+2) e da altre province (+2). Rimane invariato il totale dei dipendenti residenti in altri Comuni della provincia di Mantova. Lo stretto legame esistente fra il Gruppo AIMAG e il territorio si è comunque riconfermato anche nel 2013, come si può riscontrare dalla tabella seguente che analizza la distribuzione del personale nei comuni in cui sono presenti le attività aziendali: su 450 dipendenti, 348 provengono dai Comuni del Gruppo.

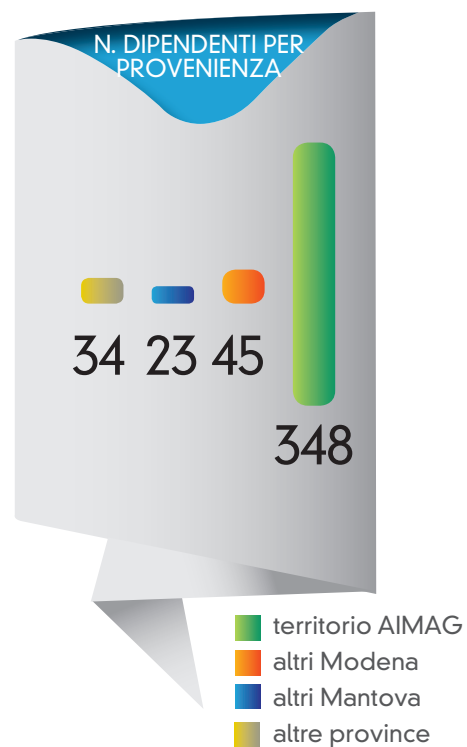
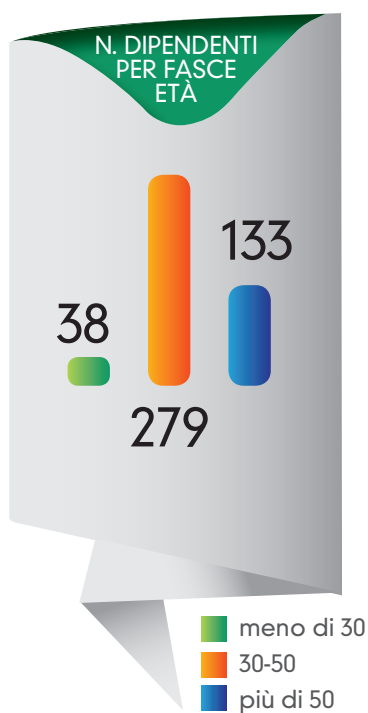
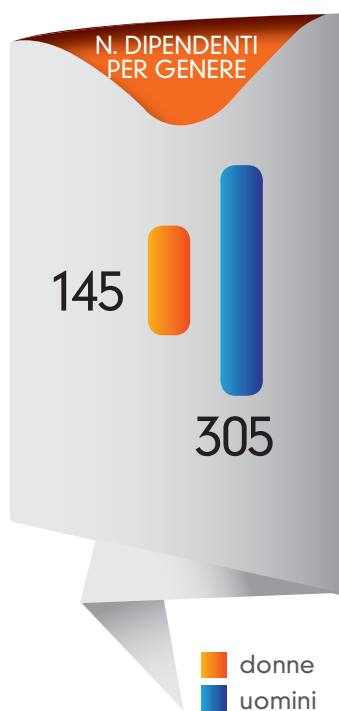
PROVENIENZA DEL PERSONALE - GRUPPO AIMAG

ANNO 2013	UOMINI					DONNE					
	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	APPREN.	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	APPREN.	
Da Comuni Soci Gruppo AIMAG	348	3	9	61	159	3	0	4	107	2	0
Da altri Comuni provincia di Modena	45	1	3	14	10	0	0	0	16	0	1
Da altri Comuni provincia di Mantova	23	0	1	9	7	0	0	0	6	0	0
Da altre Province	34	2	1	16	7	0	0	1	6	1	0
Totale	450	6	14	100	183	3	0	5	135	3	1

PROVENIENZA DEL PERSONALE - GRUPPO AIMAG

ANNO 2012	UOMINI						DONNE				
	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	APPREN.	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	APPREN.	
Da Comuni Soci Gruppo AIMAG	352	3	9	60	161	2	0	4	111	2	0
Da altri Comuni provincia di Modena	43	1	3	15	12	0	0	0	11	0	1
Da altri Comuni provincia di Mantova	23	0	1	10	5	0	0	0	7	0	0
Da altre Province	32	2	1	13	7	0	0	1	7	1	0
Totale	450	6	14	98	185	2	0	5	136	3	1

IL PERSONALE AIMAG



/il turnover

Il turnover è un indicatore che misura il tasso di incremento e diminuzione del personale in un'azienda. Questo valore si ottiene dividendo il numero di coloro che hanno cessato il rapporto di lavoro con il totale dei lavoratori presenti in azienda a fine anno. Nel 2013 sono state assunte 4 persone a tempo indeterminato, comprese le trasformazioni di precedenti contratti con natura diversa, di età inferiore ai 30 anni.

Rispetto al 2012 si nota, per quanto riguarda i contratti di lavoro a tempo indeterminato, un calo sia delle assunzioni (da 22 a 4) che delle cessazioni di rapporto lavorativo (da 17 a 1). La percentuale di turnover risulta quindi particolarmente bassa (0,24% contro il 4,08% del 2012), evidenziando la tendenza aziendale al consolidamento ed al mantenimento del personale esistente. Resta, di conseguenza, lievemente migliorata la percentuale (93,3%) dei lavoratori a tempo indeterminato rispetto al totale degli assunti.

TURNOVER 2013 - GRUPPO AIMAG

FASCIA D'ETÀ	N° ASSUNZIONI A TEMPO INDETERMINATO (COMPRESSE TRASFORMAZIONI A TEMPO INDETERMINATO)	N° LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO CESSATI NELL'ANNO (A)	N° LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO PRESENTI A FINE ANNO (B)	% TURNOVER (C = A/B x 100)
UOMINI				
Meno di 30 anni	2	0	15	0%
Fra 30 e 50 anni	0	1	163	0,61%
Oltre 50 anni	0	0	110	0%
Totale	2	1	288	0,35%
DONNE				
Meno di 30 anni	2	0	10	0%
Fra 30 e 50 anni	0	0	105	0%
Oltre 50 anni	0	0	17	0%
Totale	2	0	132	0,76%
Totale Complessivo	4	1	420	0,24%

TURNOVER 2012 - GRUPPO AIMAG¹

FASCIA D'ETÀ	N° ASSUNZIONI A TEMPO INDETERMINATO (COMPRESSE TRASFORMAZIONI A TEMPO INDETERMINATO)	N° LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO CESSATI NELL'ANNO (A)	N° LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO PRESENTI A FINE ANNO (B)	% TURNOVER (C = A/B x 100)
UOMINI				
Meno di 30 anni	6	0	18	0%
Fra 30 e 50 anni	8	4	168	2,38%
Oltre 50 anni	0	10	101	9,9%
Totale	14	14	287	4,88%
DONNE				
Meno di 30 anni	4	0	8	0%
Fra 30 e 50 anni	4	2	107	1,87%
Oltre 50 anni	0	1	15	6,67%
Totale	8	3	130	2,31%
Totale Complessivo	22	17	417	4,08%

¹ dati diversi dal bilancio sostenibilità 2012

/ il livello di scolarizzazione

Nel 2013 è aumentato il numero di dipendenti che ha conseguito una laurea (+2). Sul totale del personale aziendale, il 45% dei dipendenti ha ottenuto un diploma quinquennale, mentre oltre il 22% ha titolo universitario.

TITOLI DI STUDIO DEI DIPENDENTI - GRUPPO AIMAG

	2013	2012	VARIAZIONE
Scuola dell'obbligo	121	122	-1
Diploma di qualifica	27	28	-1
Diploma di maturità	203	203	0
Laurea	99	97	+2
Totale	450	450	-

/le fasce di anzianità aziendale

L'anzianità di servizio dei dipendenti delle società del Gruppo registra le quote più rilevanti in tre fasce temporali, nelle quali rientra la maggioranza del personale: fino a 5 anni, da 6 a 10 anni e da 11 a 15 anni. Rispetto al 2012 si ha uno "spostamento in avanti" dell'anzianità media aziendale che risulta aumentata: questo è chiaramente un effetto del calo del turnover ma è anche un dato che indica la volontà del Gruppo AIMAG di consolidare, tutelare e valorizzare il rapporto di lavoro con i dipendenti.

ANZIANITÀ AZIENDALE - GRUPPO AIMAG

	2013	2012	VARIAZIONE
Fino a 5 anni	132	136	-4
Da 6 a 10 anni	102	98	+4
Da 11 a 15 anni	122	126	-4
Da 16 a 20 anni	44	41	+3
Da 21 a 25 anni	22	19	+3
Superiore a 25 anni	28	30	-2
Totale	450	450	-

/le pari opportunità e diversità

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 2013, 23 donne e 1 uomo hanno sfruttato questa opportunità. AIMAG ha inoltre stipulato un accordo con le rappresentanze sindacali (in febbraio 2010, valido anche nel 2013) che prevede la possibilità per le dipendenti del reparto amministrazione clienti, aventi figli con età inferiore a 8 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. Inoltre, tutti i dipendenti che hanno usufruito del diritto al congedo parentale hanno conservato il posto di lavoro e sono rientrati in servizio nei tempi previsti. Il Gruppo AIMAG rispetta le categorie protette come previsto dalla Legge 68/99, iscrivendo fra i suoi dipendenti 17 persone diversamente abili.

CONGENDO PARENTALE¹ - GRUPPO AIMAG

	2013		2012	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Numero dipendenti che ne hanno usufruito	5	13	6	17
% dipendenti che hanno fatto ritorno conservando il posto	100%	100%	100%	100%

¹ aspettativa facoltativa per maternità/paternità

/le relazioni industriali

La qualità del clima interno e dei rapporti con il personale sono obiettivi primari della sostenibilità aziendale. Nel 2013 non si segnalano ore di sciopero per motivi aziendali, mentre è stato chiuso, con una conciliazione, un contenzioso che era in atto con un dipendente. Nel 2013 la maggioranza dei dipendenti risulta non iscritta ad alcun sindacato, mentre fra gli iscritti la preferenza è rivolta alla CGIL (+6). Non risultano dipendenti iscritti a sindacati diversi da CGIL, CISL e UIL. Anche nel 2013 è stato rinnovato l'accordo fra l'azienda e le rappresentanze sindacali relativamente alle condizioni economiche dei lavoratori del settore igiene urbana: agli operatori che si rendono disponibili a lavorare con una maggiore flessibilità nei servizi di raccolta viene riconosciuto un compenso aggiuntivo. Con questa modalità si è composta una soluzione organizzativa per rispondere, in maniera efficace, ai cambiamenti strutturali nel passaggio dalla raccolta tradizionale automatizzata a cassonetto a quella nel servizio porta a porta.

ISCRITTI AI SINDACATI - GRUPPO AIMAG

	2013	2012	VARIAZIONE
CGIL	127	121	+6
CISL	41	38	+3
UIL	11	9	+2
Altro	0	0	0
Non iscritti	271	282	-11
Totale	450	450	-

/il cral

Il CRAL (Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori) è un organo unitario, al servizio del personale dell'azienda e gestito da rappresentanti eletti da tutti i lavoratori. Attraverso il CRAL, AIMAG contribuisce alle attività ricreative, culturali, turistiche, sociali e sportive dei dipendenti, a cui hanno diritto a partecipare anche i loro familiari ed amici, oltre ai pensionati dell'azienda, a condizione che accettino i principi che ispirano le attività del Circolo e rispettino le modalità di partecipazione che sono stabilite in apposito regolamento. Il CRAL realizza diverse iniziative, direttamente o mediante convenzioni stipulate in base a criteri che garantiscano economicità e qualità del servizio.

/la formazione

Il processo di formazione di AIMAG costituisce un elemento molto importante per lo sviluppo e il rafforzamento di tutte le competenze tecniche che vanno a formare il know how aziendale.

Il sistema formativo di AIMAG vede come punto di inizio del processo una fase di analisi interna volta ad individuare i fabbisogni formativi di ciascun reparto. Il report prodotto – il Piano Formativo Annuale – pone diversi obiettivi: individuare i gap tra competenze possedute e competenze attese e le famiglie di popolazione aziendale da coinvolgere nel rispetto delle priorità e delle strategie aziendali, prevedere interventi formativi volti a colmare questi gap e le necessarie risorse economiche, ottemperare alle normative di riferimento. L'obiettivo è di monitorare il mantenimento, attraverso adeguati interventi formativi, delle competenze ritenute critiche e fondamentali, in relazione alla strategia aziendale.

Gli interventi formativi che vengono pianificati possono essere ricondotti a 5 macrocategorie formative: 1) formazione tecnico specifica; 2) formazione manageriale e organizzazione; 3) neo assunti/cultura aziendale; 4) informatica; 5) qualità e sicurezza.

Nel corso del 2013 sono state erogate 8.704 ore di formazione, di cui 5.239,25 rivolte alla popolazione maschile e 3.464,75 a quella femminile. Sulle 8.704 ore totali di formazione, 2.873 sono state dedicate alla sicurezza.

All'interno di quest'ultime sono comprese sia le ore di formazione generale/specifica per i nuovi assunti, sia quelle di aggiornamento per i lavoratori in base alla mansione (rischio biologico, video terminalisti, spazi confinati, rischio per uso di alcol e sostanze tossicologiche, lavori in quota, RLS, coordinatori, primo soccorso, antincendio, ecc.); è stata dedicata particolare attenzione alla formazione dei lavoratori per l'utilizzo delle attrezzature secondo quanto previsto dall'Accordo Stato-Regioni del 22 febbraio 2012 (corsi completi e di aggiornamento riguardanti piattaforme di lavoro elevabili, carrelli elevatori, gru mobili, escavatori e l'utilizzo pale caricatori frontali).

Per le restanti 5.831 ore, il 68% della formazione erogata è di tipo tecnico specifico, finalizzata dunque a sviluppare o mantenere in essere le competenze ove è prevalente un aspetto tecnico specialistico (es: seminari di aggiornamento normativo, rinnovo qualifiche tecniche di manutenzione...); il 14% della formazione erogata è di tipo manageriale, focalizzata dunque sulle capacità di guida e di gestione in senso lato (lavoro in gruppo, leadership, project management...); il 15% circa delle ore hanno riguardato l'ambito informatico (in particolare MS Excel a livello avanzato), mentre il restante 3% è stato dedicato ai neo assunti (CCNL applicati, presentazione aziendale, utilizzo delle sedi...).

Di forte impatto sono stati i training e laboratori esperienziali organizzati nel 2013 e rivolti a tutte le professionalità aziendali che vedono tra le proprie attività lavorative anche il contatto con utenti e clienti finali (addetti back e front office, addetti recupero crediti, addetti centralino, addetti accettazione compostaggio, addetti pronto intervento...). Questi momenti formativi hanno avuto il duplice obiettivo di supportare la già elevata qualità dei servizi offerti ai clienti AIMAG e dall'altro di fornire al personale coinvolto un supporto strumentale alla luce della progressiva diversificazione etnico-culturale dell'utenza e delle criticità derivanti dalla contingenza economica (totale ore intervento formativo: 1.152; dipendenti coinvolti: 48).

FORMAZIONE AIMAG

	ORE FORMAZIONE						ORE FORMAZIONE NUMERO MEDIO PRO CAPITALE		
	2013		2012		VARIAZIONE		2013	2012	VARIAZIONE
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	U + D	U + D	
Dirigenti	50,00	-	45,00	-	+5,00	-	10,00	9,00	+1,00
Quadri	178,75	43,75	107,00	22,50	+71,75	+21,25	17,12	8,71	+8,41
Impiegati ¹	2.050,00	3.412,50	2.817,50	2.481,25	-767,50	+931,25	26,14	20,09	+6,05
Operai	2.960,50	8,50	2.152,75	21,00	+807,75	-12,50	19,28	13,83	+5,45
Totale ore formazione²	5.239,25	3.464,75	5.122,25	2.524,75	+117,00	+940,00			
Di cui ore sulla sicurezza ³	2.215,50	657,50	-	-	-	-			
Numero medio ore formazione pro capite per genere	20,47	27,72	19,78	11,40	+0,69	+16,32			
Costo totale in euro		358.628,56		286.915,05		+71.713,51			
Costo pro capite in euro		941,28		745,23		+196,05			

¹ in questa categoria sono presenti anche gli apprendisti

² valore diverso da quello presente nel bilancio di sostenibilità 2012, in quanto ora il dato è stato ricalcolato comprendendo anche le ore dedicate alla gestione della formazione

³ dato diverso da quello presente nel bilancio di sostenibilità 2012, in quanto adesso prende in considerazione le ore registrate su ICIS

/la sicurezza

AIMAG ha sempre considerato importante la sicurezza sul luogo di lavoro per i propri dipendenti. Nel corso del 2013 sono rimaste pressoché invariate le ore lavorate dal personale. Positivo il deciso calo di tutti i valori e degli indici collegati agli infortuni, sia per gli uomini che per le donne, con l'unica eccezione delle ore di malattia totali, rimaste intorno ai valori dell'anno precedente. Un miglioramento dovuto anche all'adozione, già nel 2012, per la sola capogruppo AIMAG, di un Sistema di Gestione per la Sicurezza conforme alle Linee Guida UNI-INAIL. Questo strumento si è rivelato fondamentale per la formazione e sensibilizzazione dei lavoratori, grazie alla creazione di una cultura della sicurezza e di comportamenti idonei. Per questi motivi si è deciso di utilizzarlo anche nel 2013. Il dato più importante - che non ha subito variazioni rispetto all'anno precedente, rimanendo 0 - è il numero di decessi sul lavoro causa infortunio.

INDICI DI SICUREZZA SUL LAVORO GRUPPO AIMAG

	2013		2012	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Numero dipendenti (Nd)	306	144	305	145
Ore lavorare (Ha) ¹	518.743,0	225.331,5	529.016,5	223.746,0
Numero infortuni (N)	19	1	25	4
Giorni persi/durata totale infortuni (G _N)	418	8	675	34
Incidenza (I) = (N/Nd) x 100	6,20	0,69	8,20	2,76
Indice di frequenza (Fn) = (N/Ha)10 ⁶	36,63	4,44	47,26	17,88
Indice di gravità (Sn) = (G _N /Ha)10 ³	0,81	0,04	1,28	0,15
Durata media in giorni = G _N /N	22	8	27	8,5
Ore malattia	18.588,75	6718,75	18.413,25	6.655,5
Decessi	0	0	0	0

¹ ore ordinarie + ore straordinarie

PRINCIPALI INTERVENTI RELATIVI ALLA SICUREZZA AIMAG E AS RETIGAS

Aggiornamento Documento Valutazione Rischi, con particolare attenzione ai rischi:
rumore, vibrazioni, atex, incendio, campi elettromagnetici

Monitoraggi ambientali, per valutare l'esposizione a polveri ed agenti biologici

Aggiornamento schede DPI e relativa fornitura DPI ai lavoratori, anche alla luce del D.I. 04/03/2013

Attuazione di interventi previsti dal Piano di miglioramento, con risoluzione delle criticità rilevanti

Attuazione di diversi interventi formativi, tra cui, in particolare,
effettuazione di numerose sessioni di corsi relativi alla formazione/addestramento
sulle attrezzature, secondo quanto previsto dall'Accordo Stato Regioni del 22/02/2012

Sopralluoghi sui luoghi di lavoro/cantieri

Incontro con il Medico Competente sui temi del rischio biologico
e di quello derivante dall'uso di alcol e sostanze stupefacenti

Sorveglianza sanitaria

INDICE ORE UTILIZZATE - AIMAG

	2013		2012	
	ORE	%	ORE	%
Ore ordinarie	588.152,50	80,55%	582.697,00	79,91%
Malattia	21.894,00	3,00%	21.496,00	2,95%
Congedo matrimoniale	335,25	0,04%	524,75	0,07%
Infortuni	1.963,50	0,27%	3.621,75	0,50%
Sciopero	1.072,00	0,15%	2.068,00	0,28%
Permessi sindacali	557,25	0,08%	518,50	0,07%
Altro	116.188,75	15,91%	118.292,50	16,22%
Totale ¹	730.163,25	100%	729.218,50	100%

¹ ore totali comprese festività infrasettimanali

/l'assistenza sanitaria integrativa e la sorveglianza sanitaria

Di particolare rilievo, per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, è l'attività di sorveglianza sanitaria che viene svolta dal medico incaricato dall'azienda.

Tutti i dipendenti sono sottoposti a controlli medici secondo una periodicità stabilita dal Protocollo Sanitario; nel 2013 solo 3 lavoratori non sono stati visitati. Inoltre AIMAG ha deciso di offrire nuovamente ai dipendenti la possibilità di effettuare la vaccinazione antinfluenzale con oneri a carico dell'azienda.

VISITE MEDICHE - GRUPPO AIMAG

DIPENDENTI NON VISITATI	MOTIVAZIONE
0	Impiegato tecnico assente
1	Malattia
2	Mancata scadenza
DIPENDENTI SOTTOPOSTI A ESAMI AUDIOMETRICI	ESITO
61	Lavoratori con classificazione audiologica invariata rispetto al controllo precedente
6	Lavoratori con classificazione audiologica leggermente peggiorata rispetto al controllo precedente
28	Lavoratori sottoposti ad esame audiometrico per la prima volta nell'attuale reparto

/scuole superiori ed università

AIMAG considera fondamentali i rapporti con le scuole superiori e il mondo universitario. Da diversi anni l'azienda promuove stage e tirocini a favore di studenti non ancora diplomati o laureandi che intendono conoscere l'attività e i servizi offerti da AIMAG. Considerando gli studenti universitari, in alcuni casi questo periodo di collaborazione è diventato oggetto della tesi finale del percorso accademico. Nel 2013 gli stage attivati con il centro per l'impiego sono stati 2, mentre con gli istituti secondari superiori sono stati 4 e 6 con Iride Formazione.

/ i sistemi informativi

L'Ufficio Sistemi Informativi sviluppa e governa le procedure informatiche e le TLC per AIMAG e per le aziende controllate. Il modello adottato prevede l'utilizzo condiviso, in ottica centralizzata, dei principali sistemi (billing, gestionale, logistica, work flow e messaggistica).

Il sistema di billing verso i clienti finali, vero elemento strategico del Gruppo è gestito e sviluppato su piattaforma Oracle con competenze prevalentemente interne.

Per altre procedure informatiche, fortemente normate o standardizzate, si adotteranno applicativi di mercato specifici in logica best of breed con focus sull'integrazione con il resto del sistema informativo.

Anche per il 2013 una parte importante delle capacità di sviluppo dei sistemi informativi è stata rivolta a soddisfare la compliance normativa delle procedure interne. Oltre alla tradizionale attenzione al settore dell'energia, sono evidenti i primi riscontri dell'ingresso dell'AEEGSI sul settore idrico che si è concretizzato tra l'altro con la revisione completa del layout della fattura acqua. Tra le principali iniziative realizzate nel 2013 c'è il passaggio del sistema di fatturazione dalla TIA alla TARES, l'attivazione del nuovo motore tariffario ambito gas, il consolidamento del sistema di fatturazione del servizio Energia Elettrica, il nuovo sistema di rendicontazione dei costi cantiere e l'avvio del progetto di business continuity nell'ambito di una più importante iniziativa che riguarda la gestione del rischio. Nel corso del 2013 si è poi consolidato il primo significativo progetto a supporto dei processi aziendali in mobilità. Con queste nuove Apps i tecnici delle reti acqua e gas possono disporre sui propri smartphone della cartografia, delle reti tecnologiche e l'elenco delle chiamate in corso.

GLI SMARTPHONE AZIENDALI

ANNO	NUMERO
2013	44
2012	2

Fornitori

Anche nel 2013 i principali elementi presi in considerazione nelle relazioni con i fornitori sono stati la qualità e l'affidabilità, i requisiti di economicità, gli aspetti inerenti la responsabilità sociale (risorse umane e sicurezza) nonché il rispetto delle normative a tutela dell'ambiente. Questa maggiore attenzione alla qualità dei fornitori è stata inserita anche nei requisiti richiesti per i capitolati dei bandi di gara.

Lo stretto legame esistente fra il Gruppo AIMAG e i fornitori del territorio si conferma anche nel 2013. Come nel 2012, ciascuna delle 5 maggiori società del Gruppo si rivolge prevalentemente a fornitori presenti nei Comuni Soci di AIMAG, ad eccezione di Sinergas che come società di vendita del gas acquista le materie prime da una società fornitrice (En.Tra) che si trova in Emilia Romagna. Il forte impatto di Sinergas conferma la regione come l'area territoriale di provenienza della maggior parte dei fornitori (48%). Per ogni società le prime 3 categorie di provenienza territoriale assorbono la quasi totalità del valore generato dalle relazioni con i fornitori, mentre i rapporti con l'estero sono più limitati o addirittura inesistenti come nel caso di AS Retigas e Sinergas Impianti. Considerando complessivamente le 5 maggiori società del Gruppo, Sinergas detiene la quota più rilevante di valore generato dai rapporti con i fornitori (circa 102 milioni di euro). La vicinanza geografica dei fornitori ad AIMAG è favorita dalla prassi di indire gare per singole attività, consentendo così un'ampia partecipazione anche a realtà imprenditoriali medi e piccole, quali sono spesso quelle che operano nei distretti industriali del territorio AIMAG.

Il tempo medio di pagamento è 90 giorni e la struttura aziendale si impegna a rispettare in maniera puntuale le condizioni concordate con i fornitori. Nel 2013 si registrano 2 contenziosi in corso.

PROVENIENZA FORNITORI - TOTALE GRUPPO AIMAG

<i>(Importi in euro)</i>	2013	%	2012	%	VARIAZIONE %
Territorio AIMAG	47.841.308,55	26,49%	60.907.949,94	30,30%	-3,81%
Emilia Romagna (esclusi Comuni Soci)	86.676.835,80	48,00%	94.268.369,84	46,89%	+1,11%
Lombardia (esclusi Comuni Soci)	28.460.223,61	15,76%	31.984.743,81	15,91%	-0,15%
Italia (escluse zone già comprese)	17.359.508,78	9,61%	12.269.518,59	6,10%	+3,51%
Estero	236.548,53	0,13%	1.594.162,39	0,79%	-0,66%
Totale	180.574.425,27	100%	201.024.744,57	100%	-

PROVENIENZA FORNITORI - AIMAG

<i>(Importi in euro)</i>	2013	%	2012	%	VARIAZIONE %
Territorio AIMAG	20.167.601,95	38,79%	25.829.610,22	42,80%	-4,01%
Emilia Romagna (esclusi Comuni Soci)	23.797.611,23	45,77%	24.075.078,22	39,90%	+5,87%
Lombardia (esclusi Comuni Soci)	4.079.828,81	7,85%	5.826.063,32	9,65%	-1,80%
Italia (escluse zone già comprese)	3.868.976,04	7,44%	4.541.152,39	7,53%	-0,09%
Eestero	76.974,63	0,15%	72.478,83	0,12%	+0,03%
Totale	51.990.992,66	100%	60.344.382,98	100%	-

PROVENIENZA FORNITORI - AS RETIGAS

<i>(Importi in euro)</i>	2013	%	2012	%	VARIAZIONE %
Territorio AIMAG	12.448.502,21	64,75%	12.729.573,39	64,97%	-0,22%
Emilia Romagna (esclusi Comuni Soci)	3.667.172,09	19,08%	3.669.286,65	18,74%	+0,34%
Lombardia (esclusi Comuni Soci)	1.451.577,18	7,55%	1.303.797,18	6,65%	+0,90%
Italia (escluse zone già comprese)	1.656.779,66	8,62%	1.889.430,50	9,64%	-1,02%
Eestero	0	0%	0	0%	0%
Totale	19.224.031,14	100%	19.592.087,72	100%	-

PROVENIENZA FORNITORI - AEB ENERGIE

<i>(Importi in euro)</i>	2013	%	2012	%	VARIAZIONE %
Territorio AIMAG	2.011.623,70	93,40%	1.750.969,82	89,01%	+4,39%
Emilia Romagna (esclusi Comuni Soci)	44.588,44	2,07%	149.210,54	7,59%	-5,52%
Lombardia (esclusi Comuni Soci)	69.139,14	3,21%	36.987,74	1,88%	+1,33%
Italia (escluse zone già comprese)	28.005,71	1,30%	29.912,51	1,52%	-0,22%
Eestero	332,50	0,02%	0	0%	+0,02%
Totale	2.153.689,49	100%	1.967.080,61	100%	-

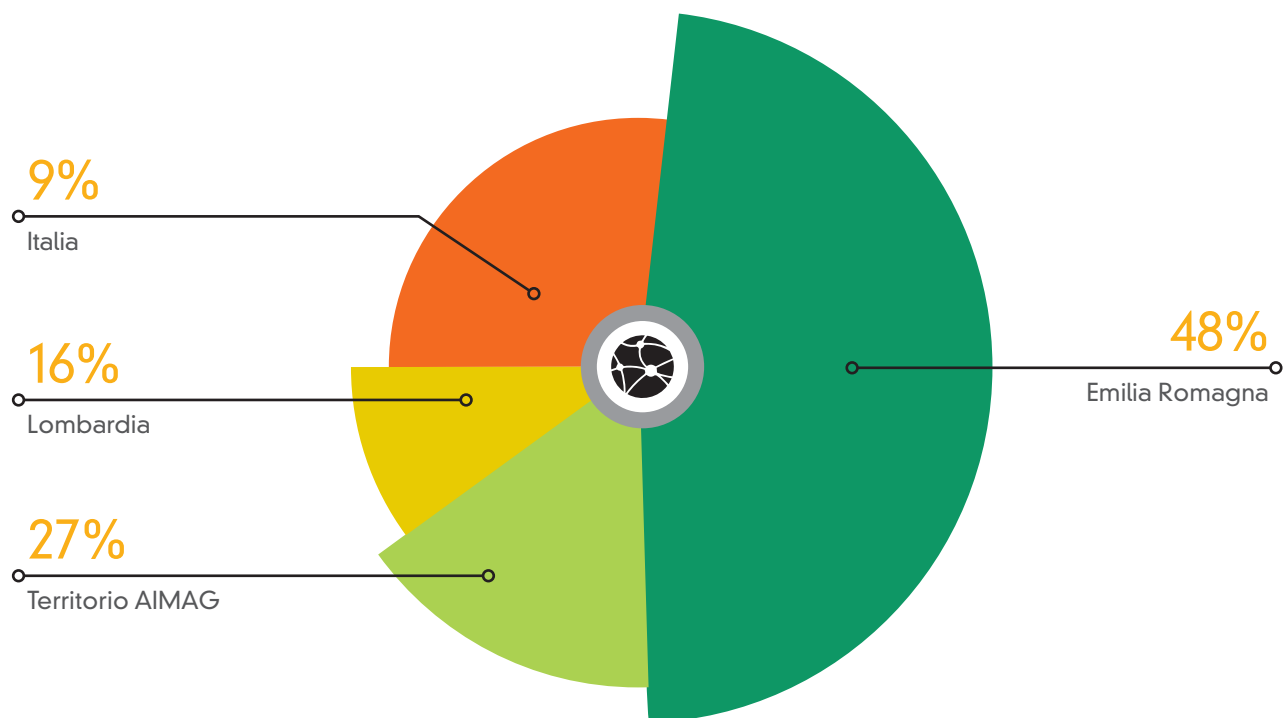
PROVENIENZA FORNITORI - SINERGAS

<i>(Importi in euro)</i>	2013	%	2012	%	VARIAZIONE %
Territorio AIMAG	11.240.287,68	11,02%	18.620.114,49	16,63%	-5,61%
Emilia Romagna (esclusi Comuni Soci)	57.671.161,84	56,52%	64.853.955,90	57,91%	-1,39%
Lombardia (esclusi Comuni Soci)	22.292.915,64	21,85%	24.372.979,45	21,76%	+0,09%
Italia (escluse zone già comprese)	10.668.987,45	10,46%	4.041.259,72	3,60%	+6,86%
Eestero	159.241,40	0,16%	111.833,56	0,10%	+0,06%
Totale	102.032.594,01	100%	112.000.143,12	100%	-

PROVENIENZA FORNITORI - SINERGAS IMPIANTI

(Importi in euro)	2013	%	2012	%	VARIAZIONE %
Territorio AIMAG	1.973.293,01	38,15%	1.977.682,02	27,77%	+10,38%
Emila Romagna (esclusi Comuni Soci)	1.496.302,20	28,92%	1.520.838,53	21,36%	+7,56%
Lombardia (esclusi Comuni Soci)	566.762,84	10,96%	444.916,12	6,25%	+4,71%
Italia (escluse zone già comprese)	1.136.759,92	21,97%	1.767.763,47	24,82%	-2,85%
Estero	0	0%	1.409.850,00	19,80%	-19,80%
Totale	5.173.117,97	100%	7.121.050,14	100%	-

PROVENIENZA GEOGRAFICA DEI FORNITORI





AIMAG ADERISCE AL PROTOCOLLO SUGLI APPALTI

Ad ottobre 2012 AIMAG ha aderito al Protocollo d'intesa in materia di appalti siglato fra le amministrazioni pubbliche, le associazioni di categoria, i sindacati, alcuni ordini professionali e numerose imprese del territorio provinciale.

Gli appalti di lavori pubblici costituiscono una quota importante dell'economia, sia locale che nazionale, e ancora oggi si assiste a fenomeni di imprenditoria non qualificata, diffusamente irregolare sul fronte della contribuzione previdenziale, contrattuale e antinfortunistica e in campo fiscale. Tale imprenditoria si pone spesso in concorrenza sleale a quella sana e regolare, utilizzando in misura più o meno intensa il lavoro nero e rivelandosi spesso inadempiente agli impegni contrattuali assunti.

Gli obiettivi che i firmatari del protocollo intendono raggiungere sono:

- › promuovere, nel campo degli appalti pubblici, azioni positive e l'adozione di intese dirette a contrastare il fenomeno del lavoro irregolare, consentendo condizioni efficaci e coerenti di verifica della regolarità, della sicurezza e della qualità del lavoro e delle prestazioni effettuate nell'ambito degli appalti, delle forniture e dei servizi pubblici;
- › promuovere la cultura della legalità;
- › promuovere la responsabilità e la funzione sociale delle imprese e l'adozione, da parte delle stesse, di regole volte a disciplinare l'attività dei propri subappaltatori.

Clienti

Il Gruppo AIMAG gestisce 109.120 utenze (214.000 abitanti) per il servizio idrico, 128.554 utenze per il servizio di distribuzione gas, 82.973 clienti vendita gas, 5.197 clienti energia elettrica e 166.931 abitanti per il servizio igiene ambientale.

In merito ai servizi erogati ai cittadini ed alle imprese, il primo impegno del Gruppo è sempre quello di garantire continuità, sicurezza ed accessibilità.

Nel 2013 il Gruppo AIMAG non ha ricevuto né azioni legali né sanzioni amministrative per concorrenza sleale o anti-trust.

UNITÀ IMMOBILIARI SERVITE - GRUPPO AIMAG

	2013	2012
Acqua	109.120	109.413
Gas (distribuzione)	128.554	130.443
Igiene ambientale ¹	166.931	71.171

¹ per quanto riguarda il 2012 il dato si riferisce alle utenze complessive; per quanto riguarda il 2013 è considerato il numero degli abitanti serviti, in quanto AIMAG non ne gestisce più direttamente la fatturazione

La trasparenza è uno dei principi cardine del Gruppo AIMAG. Per agevolare la comprensione delle politiche tariffarie dei servizi è stato formulato, in continuità con gli ultimi anni, un calcolo che rappresenta la spesa e i consumi medi di una famiglia di 3 persone, che vive in un appartamento di 90 m². Su 1.299 euro annui, la voce che assorbe la maggior parte della spesa è quella del gas, mentre l'igiene ambientale (con la nuova TARES) incide per circa un quinto sul totale, similmente al 2012. Nel 2013, la spesa media per l'acqua di una famiglia di 3 persone è stata di 199 euro per 190 m³ contro i 310 euro per 165 m³ calcolati nel 2012: questa netta diminuzione dipende dallo sconto del 50% sulla tariffa di cui usufruiscono i cittadini residenti nelle aree colpite dal sisma del 2012 (Del. AEEGSI 6/2013), che sono la quasi totalità degli utenti AIMAG. Questa agevolazione è in vigore fino al 19 maggio 2014.

CONSUMI DI UNA FAMIGLIA DI 3 PERSONE

	Abitazione (m ²)	Consumi (m ³)	Spesa annua (€)
Gas	90	992	832
Acqua	90	190	199
Igiene Ambientale	90	-	268
Totale	-	-	1.299



DELIBERA AEEGSI 6/2013

AGEVOLAZIONI DISPOSTE PER LE POPOLAZIONI COLPITE DAL SISMA

Con la delibera 6, pubblicata a gennaio 2013, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il servizio idrico (AEEGSI) ha approvato le disposizioni in materia di agevolazioni tariffarie, rateizzazione dei pagamenti e agevolazioni per i servizi di connessione, subentri e voltture per l'energia elettrica, il gas ed il servizio idrico, a favore delle popolazioni colpite dal sisma.

Per AIMAG la delibera ha dunque coinvolto tutti i 21 Comuni Soci in cui gestisce il servizio idrico integrato; per AS Retigas la delibera ha coinvolto tutti e 24 i Comuni gestiti, ad esclusione di Anzola dell'Emilia; per Sinergas la delibera ha coinvolto la stragrande maggioranza dei clienti serviti, in quanto collocati nei Comuni del cratere.

Le agevolazioni sono state applicate in modo automatico a tutte le utenze già attive al 19/05/2012 nei Comuni colpiti dal sisma e a quelle dei moduli abitativi temporanei; le agevolazioni dovevano invece essere esplicitamente richieste dalle altre utenze.

CLIENTI INTERESSATI DALLE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE AUTOMATICHE PREVISTE DALLA DELIBERA

SERVIZIO	SOCIETÀ	N° CLIENTI COINVOLTI
Gas distribuzione	As Retigas	118.370
Gas vendita	Sinergas	84.916
Ciclo idrico integrato	AIMAG	70.786
Energia elettrica	Sinergas	2.150

ISTANZE DI RICHIESTA PER LE AGEVOLAZIONI NON AUTOMATICHE

SERVIZIO	SOCIETÀ	N° CLIENTI COINVOLTI
Gas vendita	Sinergas	984
Ciclo idrico integrato	AIMAG	975
Energia elettrica	Sinergas	1.400

Le agevolazioni tariffarie sono state recepite in tempi veramente rapidissimi dalle società del Gruppo AIMAG tanto che erano già state applicate nelle fatture gas ed energia elettrica emesse da febbraio 2013 in poi, nelle fatture acqua da maggio 2013 in poi, tutte con effetto retroattivo dal 20/05/12.

La delibera ha disposto inoltre le modalità in base alle quali le fatture, i cui termini di pagamento erano stati sospesi dall'Autorità (delibera AEEGSI 235/2012) potessero essere automaticamente rateizzate. AIMAG e Sinergas hanno accolto le modalità indicate dall'Autorità affiancando anche proposte ad hoc per agevolare ulteriormente i clienti. I piani automatici di rateizzazione sono stati applicati alle fatture oggetto della sospensione già da maggio 2013.

Nonostante i vari provvedimenti emessi dall'AEEGSI di sospensione dei pagamenti per gli abitanti nell'area del cratere, una percentuale altissima (oltre il 90%) dei clienti Sinergas ed AIMAG ha scelto comunque di pagare regolarmente le fatture.

CLIENTI CHE HANNO REGOLARMENTE PAGATO LE FATTURE DURANTE IL PERIODO DI SOSPENSIONE

SERVIZIO	SOCIETÀ	PERCENTUALE CLIENTI
Gas vendita	Sinergas	90,45%
Ciclo idrico integrato	AIMAG	87,80%
Energia elettrica	Sinergas	67,72%

/il servizio idrico

AIMAG gestisce il servizio idrico integrato per 14 Comuni modenesi e per 7 Comuni mantovani, per un totale di 214.000 abitanti coinvolti.

Rispetto al 2012, nella composizione della fattura dell'acqua ha acquistato maggior peso la quota degli oneri (+4%) a scapito della quota consumi (-4%). Si può notare come la quota consumi e la quota per fognature e depurazione abbiano all'incirca lo stesso peso (43 e 41%) nel determinare l'ammontare della fattura per questo servizio.

COMPOSIZIONE DELLA FATTURA DELL'ACQUA

	2013	2012	VARIAZIONE
Consumi	43%	47%	-4%
Fognatura e depurazione	41%	41%	0%
Oneri	6%	2%	+4%
IVA	10%	10%	0%
Totale	100%	100%	-

Riguardo i consumi si hanno 5 fasce tariffarie nei Comuni soggetti ad ATO Modena e 3 fasce nei Comuni soggetti ad ATO Mantova. I metri cubi assoggettati a ciascuna fascia variano in base al numero dei componenti del nucleo familiare. Per una famiglia di 3 persone le fasce sono così definite:

LE FASCE DI COSTO DELL'ACQUA - USO DOMESTICO RESIDENTE

	FASCIA (m ³)	2013 (€/m ³)	2012 (€/m ³)
COMUNI MODENESI			
1° Fascia – tariffa agevolata	0 - 47	0,3141	0,3016
2° Fascia – tariffa agevolata	48 - 92	0,6281	0,6031
3° Fascia – tariffa base	93 - 137	1,0449	1,0033
4° Fascia – tariffa eccedenza 1	138 - 199	1,6142	1,5500
5° Fascia – tariffa eccedenza 2	200 +	2,2912	2,2000
COMUNI MANTOVANI			
1° Fascia – tariffa agevolata	0 - 96	0,6209	0,5475
2° Fascia – tariffa base	97 - 156	0,9068	0,7996
3° Fascia – tariffa eccedenza 1	157 +	1,2556	1,1072

Come indicato, gli importi di queste fasce tariffarie andranno poi praticamente dimezzati qualora gli utenti siano residenti in una zona colpita dal sisma (Del. 6/2013 AEEGSI).

ALLACCI ACQUA: PARAMETRI E PRESTAZIONI EROGATE

TIPO DI INTERVENTO	PRESTAZIONE	PARAMETRO STANDARD CARTA DEI SERVIZI (tempi massimi esecuzione prestazione)	PRESTAZIONI ESEGUITE NEL 2013	CASI DI MANCATO RISPETTO DEL LIVELLO PREVISTO	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO (giorni)
Allacciamenti acqua	Preventivi acqua	15 giorni	739	0	6,5
	Allacciamenti interrati	15 giorni	299	0	12,8
	Attacchi contatore	15 giorni	999	0	12,8
	Spostamento contatore	15 giorni	190	0	12,8
Contatori acqua	Attivazione della fornitura	Comuni modenesi: 5 giorni solari (dalla data di definizione del contratto alla data di attivazione), 10 giorni se compreso anche il gas	1.016	0	3,02
		Comuni mantovani: 7 giorni lavorativi (a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione)	173	0	4,03
	Disattivazione della fornitura	Comuni modenesi: 5 giorni solari (i giorni festivi infrasettimanali saranno aggiunti a questo tempo max)	833	0	2,61
		Comuni mantovani: 7 giorni lavorativi (a partire dal ricevimento della richiesta)	127	0	3,34

/ il servizio gas ed energia

All'interno del Gruppo AIMAG il servizio gas viene gestito da 2 società: Sinergas e AS Retigas. Sinergas si occupa della vendita e AS Retigas della distribuzione, entrambe operano nel pieno rispetto delle norme adottate dall'AEEGSI in tema di separazione funzionale e contabile tra attività di distribuzione e attività di vendita. Sinergas Impianti gestisce la tecnologia impiantistica. Nel 2013 sono 82.973 i clienti della vendita gas; oltre il servizio gas sono previste per i clienti anche operazioni di allacciamento, aperture e chiusure dei contatori, pronto intervento. Nello svolgimento della propria attività, **Sinergas** adotta il codice di condotta commerciale AEEGSI e il Codice Etico aziendale per evidenziare la correttezza e la trasparenza che sono alla base delle proposte commerciali e per garantire ai clienti una scelta consapevole del proprio fornitore di gas. Sinergas si occupa anche della vendita di energia elettrica, con 5.197 clienti serviti ed ha inoltre definito, per rispondere alle esigenze di un mercato di vendita dinamico, speciali offerte e tariffe a misura dei propri clienti, distinti in famiglie e imprese.

Per le famiglie, le novità del 2013 sono:

- “Sicura casa solo gas”, che fissa il prezzo per 12 mesi e offre l’opzione gratuita della rata costante;
- “Sicura casa gas e luce”, che fissa il prezzo per 12 mesi, offre l’opzione della rata costante ed applica un bonus una tantum di 20 euro per i clienti che attivano la luce;
- “Luce vantaggi orari”, un’offerta che abbina il prezzo fisso ad una tariffazione bioraria dove la luce costa la metà dopo le 19 e nel week end. Energia verde compresa nel prezzo;
- “Luce 24 ore”, con un prezzo fisso ed una tariffa a fascia unica è rivolta a quelle persone che utilizzano energia elettrica durante tutto il giorno. Energia verde compresa nel prezzo.

Le tariffe specifiche per le aziende riguardo il servizio gas sono:

- “Attiva Imprese e professioni plus” e “Attiva Sicura Pro”, pensate per le imprese che consumano meno (la prima) o più (la seconda) di 5.000 m³ di gas all’anno. Queste tariffe prevedono un prezzo fisso per la durata di 12 mesi e in abbinamento è sempre prevista la rata costante.

Le tariffe specifiche per le aziende riguardo il servizio luce sono:

- “Attiva multioraria”, con un prezzo fisso per la durata di 12 mesi suddiviso sulle tre fasce AEEGSI, comprensivo di energia verde;
- “Attiva luce 24 ore”, con un prezzo fisso per la durata di 12 mesi dove il cliente paga sempre la stessa cifra durante tutte le ore del giorno, rivolta a quelle aziende che usano molto l’energia di giorno;
- “Attiva gas e luce plus”, per i clienti con partita IVA che consumano meno di 5000 smc annui e che scelgono Sinergas anche per la luce è previsto un bonus di 20 euro una tantum sulla prima fattura utile.

Rinnovata anche la possibilità di attivare “Bonus sociale gas”, ovvero il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale. Tale compensazione si traduce in uno sconto applicato nella bolletta del gas e ha l’obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per il gas. L’ammontare dello sconto è differenziato per zone climatiche, per categorie d’uso del gas naturale e parametrato al numero dei componenti della famiglia; la validità della compensazione è di 12 mesi ed è rinnovabile. Per quanto riguarda la fattura della vendita del gas, la voce più significativa è quella relativa al servizio di vendita pari al 53%, mentre una quota rilevante, del 35%, è quella destinata a imposte e IVA, che è cresciuta del 3% rispetto al 2012. La quota di IVA è ottenuta applicando un’aliquota al 10% fino a 480 m³ e una al 22% per volumi maggiori. Complessivamente la gestione dei clienti gas avviene in conformità agli standard previsti dall’AEEGSI. Rispetto al 2012 i valori si confermano nella quasi totalità delle prestazioni erogate.

COMPOSIZIONE DELLA FATTURA DEL GAS

	2013	2012	VARIAZIONE
Servizio di vendita	53%	51%	+2%
Servizio di rete	12%	17%	-5%
Accise e imposte	21%	21%	0%
IVA	14%	11%	+3%
Totale	100%	100%	-

I NUMERI DELLA VENDITA GAS ED ENERGIA ELETTRICA

	2013	2012	VARIAZIONE
Clienti vendita gas	82.973	85.093	-2.120
Volumi di gas venduto (m ³)	206.872.701	210.800.800	-3.928.099
Clienti vendita energia elettrica	5.197	4.242	+955
Energia elettrica venduta (GJ)	249.904,36	245.881,08	+4.723,28
% di rispetto degli standard specifici della qualità commerciale del servizio di vendita energia elettrica e gas	99%	98%	+1%
N° totale di prestazioni della qualità commerciale del servizio di vendita energia elettrica e gas soggette a indennizzo automatico	2	3	-1

AS Retigas è nata nel 2008, dalla fusione dei 2 specifici rami d'azienda di AIMAG e di Sorgea (altra multiutility emiliana) con l'obiettivo di ottimizzare la gestione amministrativa e tecnologica ma anche per dotarsi di una struttura imprenditoriale idonea per affrontare le nuove sfide nel mercato del gas. La società gestisce il servizio di distribuzione del gas in 24 Comuni, per oltre 2.100 km di rete. Nel 2013 sono diminuiti gli abitanti del territorio e di conseguenza anche le unità immobiliari servite (128.554). In calo anche i metri cubi di gas distribuiti, mentre è aumentato il valore della distribuzione.

Relativamente al rispetto degli standard specifici della qualità commerciale del servizio e ai tempi di risposta alle chiamate di pronto intervento gas, si confermano per il 2013 le alte prestazioni raggiunte dall'azienda nel 2012.

I NUMERI DELLA DISTRIBUZIONE GAS

	2013	2012	VARIAZIONE
Abitanti residenti al 31/12/2013	274.736	275.796	-1.060
Comuni serviti	24	24	0
Lunghezza rete (km)	2.160	2.153	+7
Utenti attivi distribuzione (contatori installati)	120.672	122.445	-1.773
Utenza attive distribuzione (unità immobiliari servite) ¹	128.554	130.443	-1.889
Volumi di gas distribuito (m ³)	271.313.872	274.963.713	-3.649.841
Percentuale sugli acquisti	99,5%	99,5%	0%
Importo distribuzione (€)	15.605.444	15.302.324	-303.120
% di rispetto degli standard specifici della qualità commerciale del servizio di distribuzione gas	99,92%	99,86%	+0,06%
N° totale di prestazioni della qualità commerciale del servizio di distribuzione gas soggette a indennizzo automatico	16.883	21.958	-5.075
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (minuti)	28	28	0
Interventi con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti	99,86%	99,07%	+0,79%
N° di chiamate al pronto intervento gas	1.470	2.049	-579

¹ questo valore è una stima

PARAMETRI E PRESTAZIONI EROGATE SERVIZIO GAS

TIPOLOGIA CLIENTI FINALE	PRESTAZIONE	PARAMETRO STANDARD - SECONDO Del. 120/08 (tempi massimi esecuzione prestazione)	PRESTAZIONI ESEGUITE NEL 2013	CASI DI MANCATO RISPETTO DEL LIVELLO PREVISTO	TEMPO MEDIO EFFETTIVO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO (giorni)
Gruppo 1: clienti in bassa pressione con classe contatore fino a G6	Preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	743	0	4,52
	Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	543	0	5,95
	Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	3.769	0	2,88
	Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	3.003	0	2,49
	Riattivazione dopo distacco per morosità	2 giorni feriali	126	3	1,42
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	3	0	5,33
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	14	0	12,07
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	34	6	6,83
	Risposta a reclami	90% dei casi entro 20 giorni lavorativi	10	0	8,60
Gruppo 2: clienti in bassa pressione con classe contatore da G10 a G25	Preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	19	0	3,26
	Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	12	0	6,33
	Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	77	0	2,74
	Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	88	0	2,45
	Riattivazione dopo distacco per morosità	2 giorni feriali	8	0	1,25
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	1	0	10,00
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	10	0	10,90
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	2	0	7,00
	Risposta a reclami	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	2	0	6,00
Gruppo 3: clienti in bassa pressione con classe contatore non inferiore a G40	Preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	8	0	1,63
	Esecuzione lavori semplici	15 giorni lavorativi	3	0	10,00
	Attivazione della fornitura	15 giorni lavorativi	22	0	2,18
	Disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	22	0	2,50
	Riattivazione dopo distacco per morosità	2 giorni feriali	0	0	0
	Preventivazione di lavori complessi	85% dei casi entro 40 giorni lavorativi	0	0	0
	Esecuzione di lavori complessi	85% dei casi entro 60 giorni lavorativi	3	0	12,00
	Verifica gruppo di misura	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	0	0	0
	Risposta a reclami	90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	0	0	0

/il servizio di igiene ambientale

Questo servizio viene erogato in 11 Comuni, per 166.931 abitanti – come previsto dalla Convezione con le Agenzie d’ambito per i servizi pubblici – e prevede principalmente:

- operazioni di spazzamento e lavaggio di strade, piazze e aree pubbliche;
- raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e assimilati, compresi la progettazione, l’allestimento e la gestione dei centri di raccolta rifiuti (per il conferimento differenziato dei rifiuti);
- le operazioni di avvio allo smaltimento dei rifiuti, attraverso la gestione dell’impianto di TMB (linea di selezione presso l’impianto di compostaggio di Fossoli di Carpi) della rete di discariche sul territorio.

La TARES (acronimo di tributo comunale sui rifiuti e sui servizi) è un tributo destinato alla gestione dei rifiuti introdotto dal Decreto Legge 6 dicembre 2011, n. 201 e convertita in Legge 22 dicembre 2011 n. 214, in sostituzione delle precedenti Tariffa di igiene ambientale (TIA) e Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TARSU).

Il nuovo tributo, in vigore dal 1° gennaio 2013, ha come obiettivo, tramite il rispettivo gettito fiscale, la copertura finanziaria per intero del servizio di raccolta e smaltimento rifiuti del Comune di residenza. Il calcolo della somma dovuta è basato sulla superficie dell’immobile di riferimento, il numero dei residenti, l’uso, la produzione media dei rifiuti ed altri parametri. A questo si aggiunge la copertura dei costi per finanziare i “servizi indivisibili” (la cosiddetta “quota S”), forniti dall’ente locale, come l’illuminazione pubblica, l’istruzione, la manutenzione delle strade, la polizia locale, le aree verdi (per un corrispettivo pari a 0,30 euro l’anno per ogni metro di superficie). Rispetto alla TIA, la TARES non è più soggetta ad IVA. Per l’anno 2013 i Comuni di Carpi, Novi di Modena e Soliera hanno mantenuto l’affidamento ad AIMAG della gestione amministrativa della TARES mentre i Comuni dell’Unione Area Nord hanno gestito direttamente il nuovo tributo.

COMPOSIZIONE DELLA FATTURA DI IGIENE AMBIENTALE

	2013	2012	VARIAZIONE
Quota fissa e quota variabile	84,5%	85,0%	-0,5%
Addizionale	4,5%	5,0%	-0,5%
Quota S	11,0%	-	+100%
IVA	0%	10,0%	-10,0%
Totale	100%	100%	-

/le modalità di contatto

La comunicazione fra il Gruppo AIMAG e gli utenti avviene attraverso diversi strumenti, anche avvalendosi delle nuove tecnologie, per garantire un livello di relazione continuo e bidirezionale: numero verde AIMAG e Sinergas; sportello clienti e call center; sito internet; social network; skype; posta elettronica; fax; sms.

Nel 2013 è rimasto attivo il servizio di comunicazione tramite sms, per ricordare ai clienti di provvedere all'autolettura dei contatori gas e favorire il pagamento per i consumi reali e non per quelli stimati, o per segnalare emergenze. Inoltre è stata attivata, da fine 2013, la segnalazione al cliente tramite sms degli eventuali insoluti.

/sportelli clienti e call center

Nel 2013, per il Gruppo AIMAG sono 6 gli sportelli clienti attivi: Anzola Emilia, Carpi, Mirandola, Pegognaga, Poggio Rusco e Quistello, mentre la gestione del call center è affidata a SO.SEL SpA.

Nel 2013 si è avuto un ritorno alla normalità, rispetto all'anno del sisma, nelle relazioni coi clienti tramite sportelli e call center. In questa analisi sulla variazione della qualità del servizio clienti negli anni, il 2012 viene scarsamente considerato data la sua anomalia, prendendo invece come riferimento più indicativo il 2011.

Per quanto riguarda **gli sportelli**, si nota un netto miglioramento nel tempo di attesa medio, che è di 7 minuti contro i quasi 15 del 2012 e i 17 e 26 secondi del 2011. Questo salto positivo è dovuto a 2 fattori:

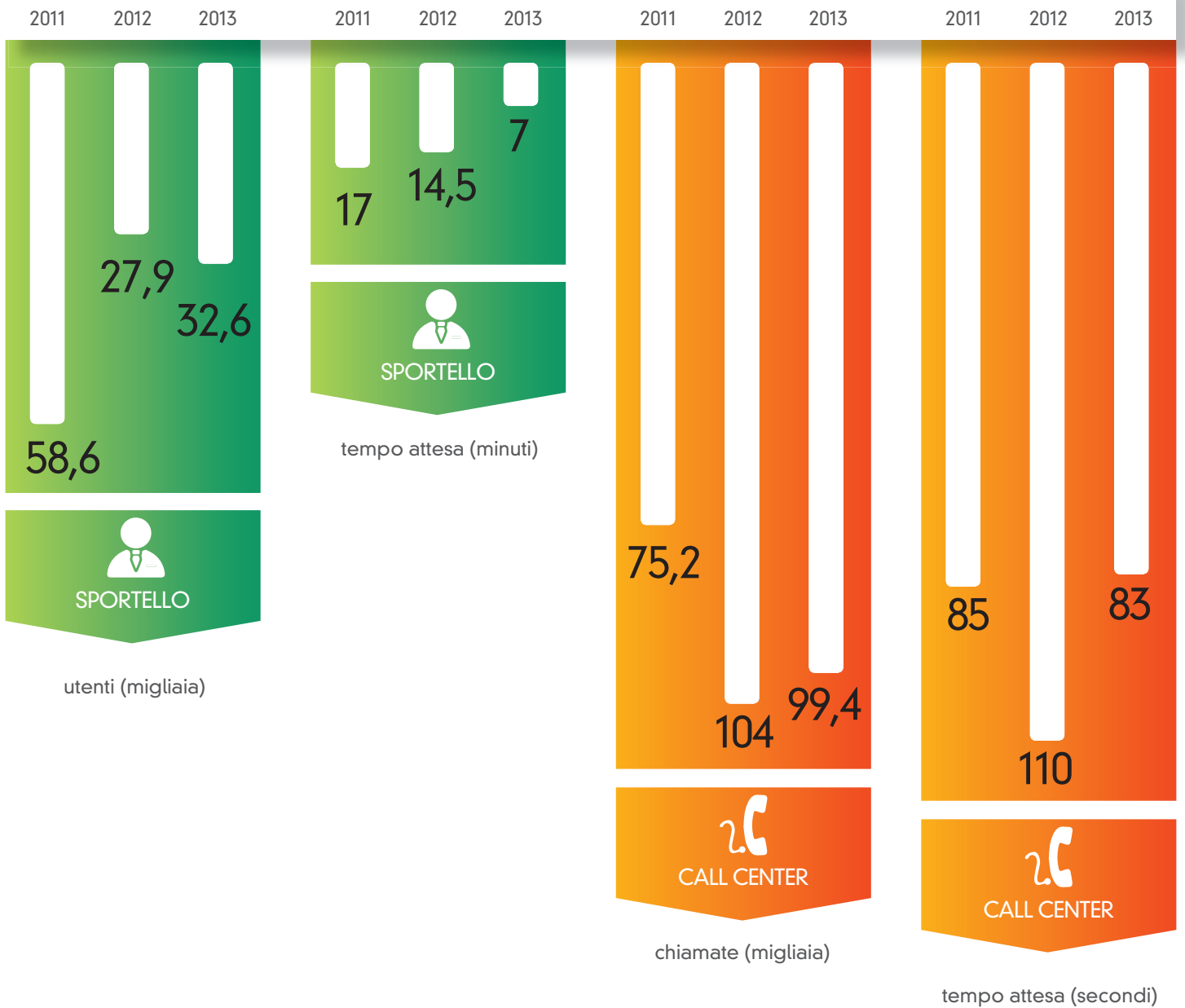
- un processo di efficientamento: si conosce e si riesce a prevedere meglio il flusso clienti, mobilitando più personale per i momenti di maggiore congestione.
- una diminuzione del numero di clienti che frequentano gli sportelli (-25.968 rispetto al 2011), sia perché ad AIMAG non compete più la gestione degli utenti di igiene ambientale, sia per un maggiore utilizzo dei servizi on-line.

Nel servizio **call center**, si è tornati ai valori medi del 2011, sia per quanto riguarda il tempo medio di attesa dei clienti (83 secondi), che per quanto riguarda la percentuale di chiamate che hanno raggiunto l'operatore (85,3%) e questo nonostante l'elevato numero di chiamate ricevute (99.359, +32% rispetto al 2011) dovuto principalmente alle seguenti novità/situazioni:

- gli effetti dell'applicazione della Del. 6/13 dell'AEEGSI, che contiene "Disposizioni in materia di agevolazioni tariffarie e rateizzazione dei pagamenti per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 20 maggio 2012 e successivi";
- l'aumento dei clienti (in special modo domestici) del servizio elettrico;
- l'aumento massivo dell'utilizzo, da parte dell'azienda, degli sms come mezzo di segnalazione di eventuali insoluti da parte del cliente: un servizio che rimanda al call center;
- l'introduzione della TARES, che ha fatto sì che molti ex-utenti TIA si siano rivolti al call center per ottenere informazioni e risposte;
- l'aumento della quantità di autoletture gas che sono state fornite via call center al gestore, nonostante l'introduzione di un numero verde dedicato.

Il Gruppo AIMAG svolge indagini di customer satisfaction su tutte le dimensioni dei servizi gestiti.

UTENTI



I NUMERI DI SPORTELLI E CALL CENTER

	2013	2012	2011
N° sportelli	6	7	9
Tempo di attesa agli sportelli (minuti)	7,01	14,53	17,26
N° di contatti presso gli sportelli	32.653	27.874	58.639
Tempo di attesa dei clienti al call center (secondi)	83	110	85
Percentuale di chiamate dei clienti che hanno parlato con un operatore	85,3%	81,5%	84,1%
N° di chiamate complessive al call center	99.359	104.054	75.203

/i reclami

Nel 2013 i reclami complessivi sono cresciuti rispetto al 2012 (+103). L'area ambientale si conferma quella con il maggior numero di segnalazioni (181), seguita dal gas e dall'acqua. Dal punto di vista delle modalità di comunicazione, il 64% delle segnalazioni viene effettuato attraverso il web e le mail. Non si registrano reclami inerenti la privacy o la perdita di dati e non risultano contenziosi.

TIPOLOGIA E CANALI DEI RECLAMI AVVENUTI

SERVIZIO	LETTERA	MAIL	FAX	WEB	SPORTELLI	TEL	STAMPA	TOTALE
Acqua	10	9	5	16	0	0	0	40
Energia elettrica	2	10	5	5	0	0	0	22
Gas	16	42	5	49	0	0	0	112
Igiene ambientale	40	44	44	52	1	0	0	181
Totale	68	105	59	122	1	0	0	355

/il recupero crediti

Le rilevazioni condotte a gennaio 2014 confermano, per l'anno 2013, un trend crescente per la morosità che si attesta per il servizio gas al 10% del fatturato e per il servizio acqua al 15% del fatturato. Le rilevazioni sono costruite su un tempo medio di 45 giorni dopo la scadenza delle fatture.

I dati di morosità ante terremoto venivano riscontrati, con criteri analoghi, al 6% per il servizio gas e 9-10% per il servizio acqua. Ad esempio, per dare indicazioni più precise per la fornitura gas, sulle tipologie di utenze si consideri che la percentuale di morosità per i condomini è del 10% circa, mentre

è dell'8,5% per le utenze singole domestiche e del 16% circa per le utenze non domestiche. Le stesse estrazioni, rilevate dopo 3 settimane, a seguito di un primo intervento di sollecito da parte del nostro Ufficio Recupero Crediti, evidenziano un calo di circa 2%, per tutte le tipologie di utenza. Dopo i primi interventi leggeri, ne seguono di più incisivi, in parte curati da AIMAG internamente ed in parte affidati a società di recupero esterne specializzate, che consentono di ridurre ulteriormente, del 3% circa nell'arco di 6/8 mesi, l'entità del credito. Gli interventi spesso prevedono piani di rientro e dilazioni di pagamento. Per ridurre ulteriormente il credito sono necessarie attività ancora più incisive ed impattanti fra cui la sospensione della fornitura a cui a volte segue, attività stragiudiziale e anche, in alcuni casi, giudiziale per recuperare i crediti.

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 telefonate agli amministratori di condominio. Normalmente questa 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 con 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.

/lo sportello online

Questo strumento consente di accedere ai servizi offerti da AIMAG e Sinergas attraverso internet. Collegandosi online è possibile verificare bollette, consumi, richiedere nuovi allacciamenti o inserire le letture direttamente da casa o dall'ufficio. Per accedere al servizio è sufficiente autenticarsi fornendo il codice utente che si trova sulla bolletta e il codice fiscale o partita IVA. Nel corso del 2013 si sono registrate nuove iscrizioni allo sportello online sia di AIMAG che di Sinergas, superando complessivamente i 14.000 utenti.

UTENTI REGISTRATI SUI PORTALI WEB		
	AIMAG	SINERGAS
2005	-	732
2006	-	934
2007	-	564
2008	527	1.375
2009	862	1.103
2010	707	1.098
2011	834	1.386
2012	941	964
2013	1.014	1.182
Totale	4.885	9.338

/la comunicazione AIMAG

Le attività di comunicazione dell'azienda sono finalizzate a fornire, in maniera capillare su tutto il territorio, informazioni sui servizi e le attività svolte dal Gruppo.

Nel corso del 2013 si è voluto dare continuità ai 2 principali strumenti che tradizionalmente l'azienda ha implementato per comunicare con i clienti:

- il periodico "AIMAG Notizie", trimestrale, che viene pubblicato in 86.000 copie e distribuito a tutte le famiglie del territorio;
- il sito internet di AIMAG (di cui verranno di seguito evidenziati i dati di frequentazione e l'utilizzo di servizi specifici).

Nella prima parte dell'anno sono state realizzate diverse iniziative in partnership con altri soggetti del territorio, quale ad esempio l'ormai tradizionale convegno di maggio che viene organizzato insieme al Rotary Club di Carpi e che coinvolge diverse classi di studenti per l'Istituto tecnico e il Liceo scientifico-tecnologico di Carpi. Si è mantenuto costante l'impegno di AIMAG nel sostenere le iniziative attraverso sponsorizzazioni e liberalità erogate ad enti, associazioni e comuni per specifiche manifestazioni: nel 2013 l'importo complessivo è stato di oltre 10.000 euro, nettamente superiore all'anno precedente in quanto nel corso del 2013 sono riprese le iniziative e le manifestazioni in tutto il territorio, dopo il fermo del 2012 per il terremoto.

Nel corso dell'anno sono state realizzate anche le seguenti campagne di comunicazione:

- a dicembre 2012/primi mesi 2013 la campagna "Ama la tua terra. Ricicla i tuoi rifiuti" con la quale si è voluto ricordare ai cittadini l'importanza della raccolta differenziata. Il senso civico e l'amore per il proprio territorio sono il punto di partenza del messaggio, a partire dai piccoli gesti quotidiani. Con questa impostazione si è voluto lanciare un messaggio positivo ai cittadini per un ritorno alla "normalità" che passa anche attraverso comportamenti virtuosi e atteggiamenti responsabili verso il proprio territorio;
- ad ottobre/novembre la campagna per la raccolta dei rifiuti "di porta in porta": nel 2013 il servizio è stato ampliato anche al Comune di Medolla, su tutto il territorio. Oltre alle tradizionali modalità di sviluppo (folder, brochure, inserzioni, spot radiofonici, ecc.) la campagna è stata caratterizzata (come anche nelle precedenti esperienze) dai tutor ambientali che hanno visitato le famiglie coinvolte all'avvio del nuovo sistema fornendo informazioni ed illustrando la nuova modalità di differenziazione dei rifiuti.

A novembre è stata inoltre inaugurata la nuova sezione anaerobica dell'impianto di compostaggio: oltre al classico taglio del nastro avvenuto alla presenza delle autorità e alla contestuale presentazione delle attività di AIMAG nella raccolta, trattamento del recupero rifiuti, sono state realizzate iniziative per una maggiore conoscenza dell'impianto da parte della cittadinanza.

AIMAG ha inoltre supportato le attività di comunicazione della società Ca.Re., a seguito dell'incendio di agosto, con l'intenzione di fornire ai media e ai cittadini sempre informazioni ed aggiornamenti sia sulle attività di demolizione dell'edificio sia di ripresa delle attività.

Particolarmente significativo è stato l'impegno dell'azienda anche sul fronte del servizio idrico, nello specifico per rispondere alle preoccupazioni dei cittadini dopo che l'azienda e il Comune di Carpi hanno reso nota, a luglio, la presenza di tracce di fibre di amianto nella rete acquedottistica di Carpi. L'azienda ha preso parte al gruppo di lavoro – costituito da AIMAG, Comune di Carpi, Federutility, ATERSIR e altri gestori del territorio emiliano-romagnolo – per studiare in maniera più approfondito il fenomeno e tenere informata la cittadinanza.

A maggio è stata inaugurata la casa dell'acqua di Mirandola e, ad ottobre, la casa dell'acqua a Campo-

santo: le 2 strutture hanno lo scopo di valorizzare l'uso dell'acqua potabile (in alternativa alle minerali in bottiglia) in quanto gradevole, di qualità e sicura per i numerosi controlli a cui è sottoposta; per ridurre la produzione di plastica ed imballaggi, quindi risparmiare materie prime evitando il consumo di petrolio, energia e acqua per la fabbricazione delle bottigliette.

UTILIZZO DEI SITI WEB			
AIMAG			
MESE	NUMERO VISITE	PAGINE	ACCESSI
Gennaio	9.251	52.560	449.178
Febbraio	8.132	48.143	382.905
Marzo	8.793	49.320	403.094
Aprile	8.475	44.774	370.588
Maggio	8.588	44.063	357.684
Giugno	8.468	50.381	364.035
Luglio	8.301	46.045	351.382
Agosto	6.927	40.478	295.917
Settembre	8.737	49.920	389.932
Ottobre	9.241	52.504	413.440
Novembre	9.236	55.709	401.944
Dicembre	8.227	47.746	364.646
Totale	102.376	581.643	4.544.745
AS RETIGAS			
MESE	NUMERO VISITE	PAGINE	ACCESSI
Gennaio	3.232	46.369	116.268
Febbraio	2.970	43.500	104.358
Marzo	3.784	47.124	103.446
Aprile	3.610	43.769	90.168
Maggio	3.533	50.572	101.143
Giugno	3.132	42.105	89.803
Luglio	3.357	45.487	94.657
Agosto	2.818	41.559	79.557
Settembre	3.405	53.913	108.587
Ottobre	3.817	53.704	111.922
Novembre	3.627	53.587	132.987
Dicembre	3.795	50.527	129.880
Totale	41.080	572.486	1.262.806

A E B E N E R G I E

MESE	NUMERO VISITE	PAGINE	ACCESSI
Gennaio	357	1.570	2.806
Febbraio	357	1.596	2.510
Marzo	580	2.659	4.563
Aprile	463	2.919	4.795
Maggio	462	1.554	2.798
Giugno	427	1.366	2.424
Luglio	414	1.509	2.593
Agosto	369	745	1.547
Settembre	320	1.221	2.247
Ottobre	462	2.472	4.236
Novembre	466	1.742	3.520
Dicembre	465	1.968	2.939
Totale	5.142	21.321	36.978

S I N E R G A S I M P I A N T I

MESE	NUMERO VISITE	PAGINE	ACCESSI
Gennaio	2.546	6.711	12.143
Febbraio	2.367	4.524	10.571
Marzo	3.147	6.013	14.276
Aprile	2.791	6.009	13.603
Maggio	2.998	5.187	11.838
Giugno	2.855	6.682	11.196
Luglio	3.450	7.646	11.472
Agosto	2.311	5.180	8.082
Settembre	2.345	5.892	10.017
Ottobre	2.527	7.350	11.466
Novembre	2.910	7.838	12.260
Dicembre	3.320	6.655	10.059
Totale	33.567	75.687	136.983

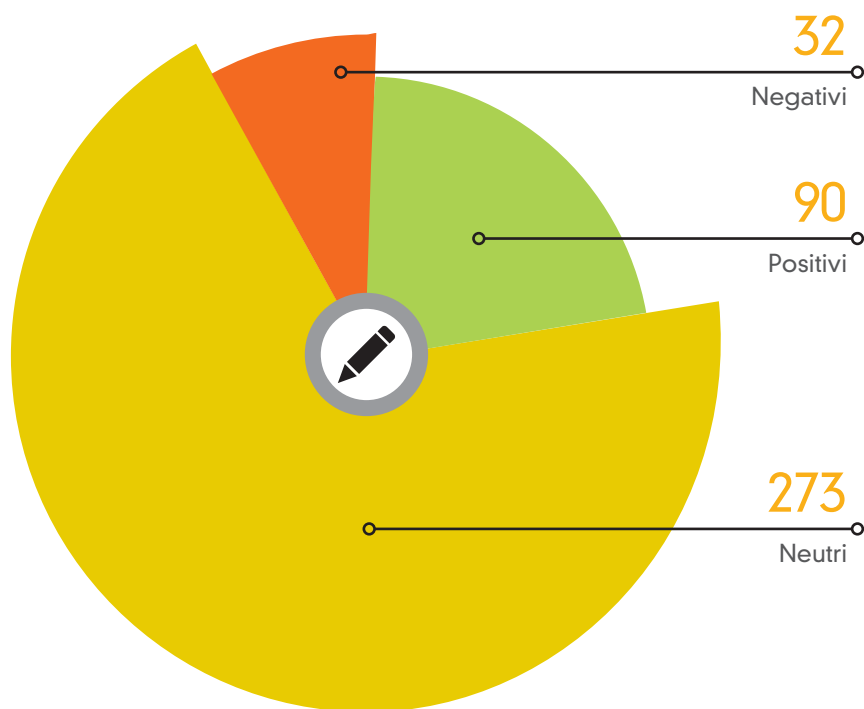
/la rassegna stampa

AIMAG è presente sulla stampa locale in quanto si occupa di servizi che toccano la vita quotidiana dei cittadini. I rapporti con i giornalisti delle principali testate del territorio sono ispirati alla disponibilità, alla trasparenza e basati sul trasferimento di informazioni precise e sempre tempestive sia in risposta a specifiche richieste sia attraverso comunicati e conferenze stampa. Ogni giorno l'ufficio Relazioni Esterne di AIMAG effettua un monitoraggio sui media e rende disponibili gli articoli selezionati a tutto il personale, attraverso un database specifico accessibile anche dalla intranet aziendale. Il risultato è un report quali-quantitativo della rassegna stampa: gli articoli vengono classificati in base al loro tenore (positivo, neutro o critico) e al tema (generale, rifiuti, gas, servizio idrico ed energia). Gli articoli considerati "positivi" sono quelli in cui viene sottolineato il valore aggiunto dell'attività e del servizio offerto da AIMAG, mentre in quelli "negativi" vengono espresse critiche e giudizi negativi sull'operato aziendale. Nel 2013 sono stati individuati 395 articoli in cui AIMAG è citata direttamente: 90 positivi (23% sul totale), 273 (69%) neutri e 32 negativi (8%). Gli articoli negativi sono da ricondursi principalmente alla divulgazione da parte di AIMAG della presenza di fibre di amianto nell'acquedotto di Carpi (luglio 2013) ed all'incendio avvenuto all'impianto Ca.Re. (agosto 2013).

ARTICOLI RASSEGNA STAMPA 2013

	POSITIVI	NEUTRI	NEGATIVI	TOTALE
Gennaio	9	12	1	22
Febbraio	3	12	3	18
Marzo	7	14	2	23
Aprile	4	7	1	12
Maggio	6	15	3	24
Giugno	7	23	0	30
Luglio	4	48	5	57
Agosto	6	28	8	42
Settembre	7	32	5	44
Ottobre	4	44	2	50
Novembre	25	28	2	55
Dicembre	8	10	0	18
Totale	90	273	32	395

Per quanto riguarda gli argomenti trattati, si riscontra nel 2013 la forte presenza degli articoli riguardanti il gas/acqua (191) – causata sostanzialmente dall'interesse dei media verso la presenza di amianto nella rete idrica dell'acquedotto di Carpi – e il tema rifiuti (150) – dovuta all'incendio Ca.Re., all'inaugurazione del nuovo digestore dell'impianto di compostaggio di Fossoli di Carpi, all'introduzione della raccolta porta a porta nel Comune di Medolla ed ai risultati della campagna di sensibilizzazione "Amo la mia terra, riciclo i miei rifiuti".



TIPOLOGIA ARTICOLI NEL 2013

	GENERALE	RIFIUTI	GAS/ACQUA	ENERGIA	TOTALE
Gennaio	12	9	1	0	22
Febbraio	3	10	4	0	17
Marzo	5	8	13	0	26
Aprile	0	6	6	0	12
Maggio	2	9	13	0	24
Giugno	12	7	10	1	30
Luglio	10	5	43	0	58
Agosto	3	12	14	0	29
Settembre	2	43	8	1	54
Ottobre	4	11	43	0	58
Novembre	4	23	28	0	55
Dicembre	4	23	28	0	18
Totale¹	60	150	191	2	403

¹ ad un singolo articolo possono essere attribuiti uno o più temi trattati, quindi il numero totale di articoli per tema trattato (403) risulta diverso dal numero totale di articoli riportati nella rassegna stampa (395) per lo stesso anno



GESTIONE MACERIE: DITTE ESCLUSE DALLA WHITE LIST

Nei primi mesi del 2013 sono usciti alcuni articoli sulla stampa locale e nazionale in cui, sul tema della gestione delle macerie, si faceva riferimento a possibili infiltrazioni mafiose, anche nel territorio gestito da AIMAG.

AIMAG ha illustrato, con la consueta trasparenza, alle redazioni dei media locali il percorso istituzionale seguito e condiviso con le istituzioni per la gestione delle macerie.

Nella situazione di grave emergenza determinata dal sisma, AIMAG ha prodotto uno sforzo eccezionale per la rimozione delle macerie. I lavori sono stati affidati ai gestori dei servizi pubblici secondo quanto disposto dal Decreto 74/2012 (convertito in Legge 122/2012). Il capitolato e le modalità di aggiudicazione, nelle more del Decreto 74, sono comunque state definite in accordo con gli gestori del servizio presenti nell'area del cratere (Hera, Geovest, CMV) e la Regione Emilia Romagna.

AIMAG ha indetto una gara da cui è emersa la graduatoria di cui le prime 5 imprese hanno svolto attività di raccolta e trasporto delle macerie. Per tutte le aziende partecipanti alla gara è stata regolarmente accertata la presenza dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

Nell'ambito delle misure previste dal Protocollo Regionale sulla legalità a cui AIMAG ha aderito, in data successiva all'aggiudicazione delle gara è stata pubblicata la White List, che individua le aziende autorizzate ad operare nell'ambito della ricostruzione post sisma; tutte le aziende che hanno operato nella raccolta e rimozione macerie nel territorio AIMAG avevano fatto istanza di iscrizione.

In data 28 dicembre 2012, AIMAG ha ricevuto una comunicazione dalla Prefettura di Modena in cui si dichiarava che le istanze di iscrizione alla White List da parte di due società erano state respinte. A seguito di questo provvedimento AIMAG ha sospeso immediatamente l'affidamento dei lavori alle due società e tutti i relativi pagamenti. I controlli effettuati in occasione della gara, dello svolgimento delle attività e la tempestività con la quale AIMAG si è adeguata ai provvedimenti della Prefettura testimoniano l'attenzione ai principi di legalità negli appalti.

Per ogni cantiere è stato svolto un sopralluogo di verifica ed è stato schedato riportando tutte le informazioni necessarie all'identificazione e alla consistenza preventiva delle quantità di macerie previste. Tutti i flussi, a partire dai cantieri per arrivare agli impianti di destinazione, sono stati meticolosamente tracciati e le informazioni settimanalmente trasmesse agli enti competenti (Regione, ARPA, Provincia di Modena e Protezione Civile).

/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: nel 2013 sono state coinvolte 34 classi per un totale di 845 ragazzi.

Nel 2013, si è avuto un calo (-665) degli alunni che hanno usufruito delle attività di educazione ambientale dovuto principalmente alla non disponibilità, causa sisma, dell'impianto di depurazione di Carpi, alla disponibilità ancora incerta, sempre conseguentemente al terremoto 2012, delle aule scolastiche, ed alla mancanza di richieste pervenute ad AIMAG per visitare il campo fotovoltaico a inseguimento solare di Concordia.

I NUMERI DELL'ATTIVITÀ CON LE SCUOLE

	2013		2012		DIFF. N° ALUNNI
	CLASSI	N° STUDENTI	CLASSI	N° STUDENTI	
Visita Centri Di Raccolta	5	117	3	74	+43
Visita impianto fotovoltaico Concordia	0	0	8	200	-200
Visita depuratore Carpi	0	0	14	375	-375
Visita campo pozzi Fontana di Rubiera	3	78	4	99	-21
Visita campo pozzi Cognento di Modena	20	480	12	287	+193
Lezioni presso le scuole	6	170	19	475	-305
Totale	34	845	60	1.510¹	-665

¹ dato diverso da quello del bilancio di sostenibilità 2012, dove erano considerati anche i 300 alunni coinvolti presso i punti informativi per le scuole

/la comunicazione Sinergas

Le attività di comunicazione di Sinergas, nel 2013, sono state caratterizzate da un crescente utilizzo dei media online: il nuovo sito, la pagina Facebook e il nuovo Blog Corporate. Nel 2013 hanno quindi avuto un peso molto rilevante le attività di comunicazione ed informazione orientate alla creazione di una relazione diretta con gli utenti, cercando così, in modo graduale, di superare le azioni di promozione meramente informative e promozionali. A seguire, i dati relativi ai flussi di traffico e di presenza

ottenuti su media digitali. La campagna di comunicazione GAS&LUCE è stata profondamente riveduta: non più basata su un testimonial riconoscibile, ma sulla presenza di "clienti idealtipici": una coppia di giovani, una casalinga, ecc. La qualità del servizio e la convenienza economica dell'offerta, rimangono i plusvalori di fondo della comunicazione. Per la promozione dell'offerta si è inoltre organizzata una presenza capillare nei mercati settimanali dei principali Comuni di riferimento del bacino storico e delle aree di espansione commerciale, mediante il posizionamento di un banchetto e la presenza continuativa di due operatori. Programmata nuovamente anche la campagna SCONTO 5% , con il fine di promuovere l'attivazione dell'offerta per il mercato libero del gas che prevede uno sconto pari al 5% sul prezzo della materia prima rispetto al prezzo definito dall'AEEGSI.

La diffusione delle campagne è avvenuta mediante una programmazione basata su due distinti "lanci": da febbraio a maggio per la campagna GAS&LUCE, da settembre a novembre per la campagna SCONTO 5%. Sono stati utilizzati i media televisivi locali, le emittenti radiofoniche locali ed alcune testate periodiche, anch'esse a diffusione locale.

Anche nel 2013 sono state attuate alcune iniziative di comunicazione "di servizio" a carattere istituzionale volte a dare informazioni puntuali e tempestive ai clienti

L'investimento per la realizzazione delle attività di comunicazione descritte è quantificabile nell'ordine dei 160.000 euro. Relativamente alle attività di sponsorizzazione e donazione, nell'anno in oggetto sono stati investiti circa 20.000 euro per il supporto ad attività di tipo sportivo, culturale, assistenziale e ricreativo gestite da associazioni di volontariato o da enti locali.

UTILIZZO SITO WEB SINERGAS			
MESE	NUMERO SESSIONI/VISITE ¹	PAGINE/SESSIONE ²	UTENTI/ACCESSI ³
Gennaio	9.195	6,45	6.825
Febbraio	5.756	5,91	4.223
Marzo	6.273	6,25	4.226
Aprile	7.946	5,89	6.044
Maggio	5.898	5,81	4.439
Giugno	3.124	5,28	2.288
Luglio	6.636	4,16	5.278
Agosto	4.294	5,58	3.328
Settembre	3.109	5,54	2.328
Ottobre	5.149	5,44	3.948
Novembre	5.631	5,26	4.287
Dicembre	7.775	5,64	6.225
Totale	70.786	5,60	53.439

¹ Il numero totale di sessioni nell'intervallo di date. Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web

² corrisponde al numero medio di pagine visualizzate durante una sessione

³ Utenti che hanno recentemente interagito con il sito web. Include sia gli utenti nuovi sia gli utenti di ritorno

PAGINA FACEBOOK DI SINERGAS, ANALISI DAL 5/02/2013 AL 31/12/2013

Numero totale dei MI PIACE al 08/05/2014	1.354
Valore medio dei MI PIACE per il periodo analizzato	1.206

PORTATA POST PER IL PERIODO ANALIZZATO¹

Valore medio delle interazioni a pagamento	2.710
Valore medio delle interazioni spontanee	118

PORTATA TOTALE PER IL PERIODO ANALIZZATO²

Valore medio delle interazioni a pagamento	5.162
Valore medio delle interazioni spontanee	159

¹ il numero di persone che hanno visualizzato i post

² il numero di persone che hanno visualizzato le attività della Pagina, ovvero i post, i post di altre persone, le inserzioni per i "Mi piace" della Pagina, le menzioni e le registrazioni

/politiche pubbliche

AIMAG sostiene e partecipa con propri rappresentanti alle attività svolte dalle principali associazioni di categoria nell'ambito delle multiutilities, sia a livello regionale che nazionale: Confservizi, Federutility e Federambiente. Sinergas è iscritta e sostiene Confindustria. Nel 2013 AIMAG non ha erogato contributi a partiti politici.

5.3



SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

5.3.1

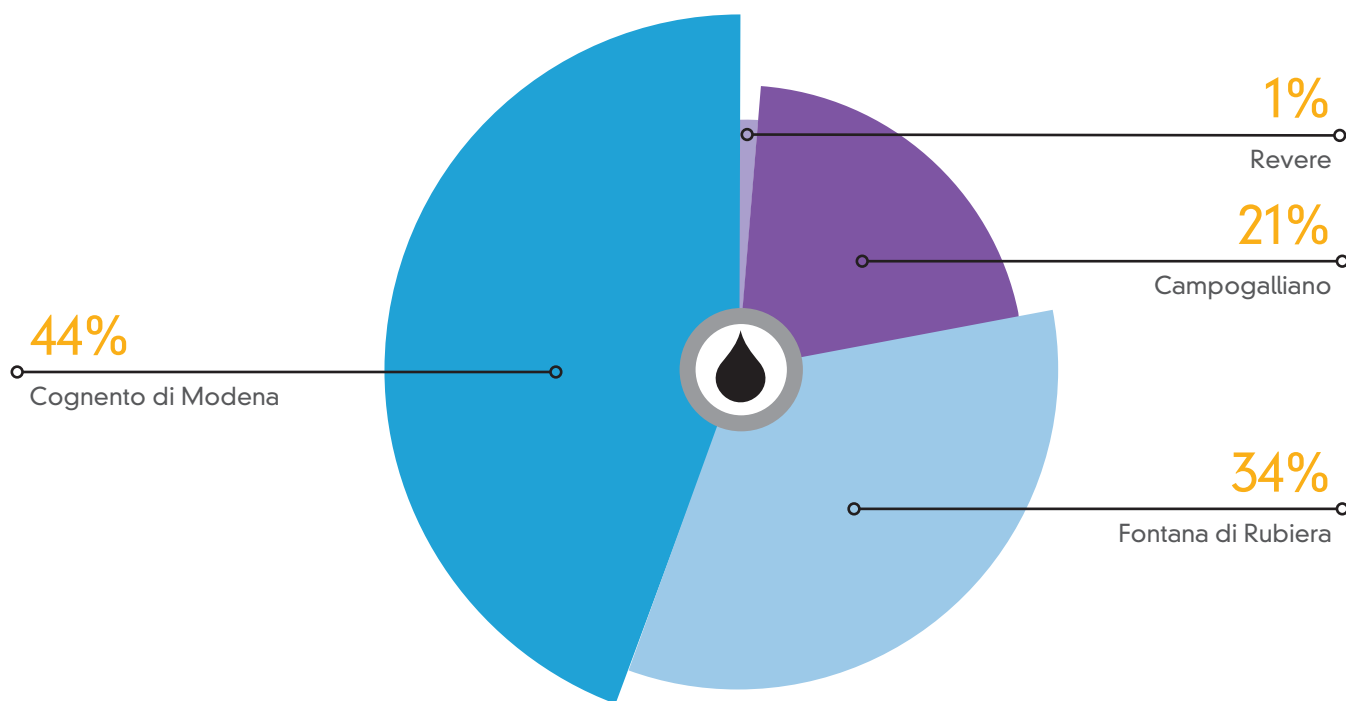
Acqua

AIMAG gestisce il servizio idrico per 21 Comuni situati fra il basso modenese e l'Oltrepò mantovano. L'acqua viene prelevata da 4 campi pozzi (Cognento, Campogalliano, Fontana di Rubiera e Revere), che nel 2013 hanno immesso in rete complessivamente 22.061.436 m³ di acqua (+4,5% rispetto al 2012), attraverso l'acquedotto, lungo 2.116 km. L'acqua proveniente dai pozzi modenesi rispetta appieno tutti i parametri di potabilità previsti dalla legge, per questo motivo 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, attraverso processi specifici, ad un trattamento di potabilizzazione per garantire il rispetto dei parametri di legge.

I NUMERI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

	2013	2012	DIFFERENZA
Abitanti residenti al 31/12	214.342	215.868	-1.526
Comuni serviti	21	21	0
Unità alloggiative servite	109.120	109.413	-293
Lunghezza rete idrica (km)	2.116	2.106	+10
Campi pozzi	4	4	0
Acqua totale immessa in rete (m ³)	22.061.436	21.121.455	+939.981
Acqua venduta totale (m ³)	14.968.158	14.975.233	-7.075
Acqua venduta ATO MO (m ³)	13.405.482	13.280.923	+124.559
Acqua venduta ATO MN (m ³)	1.562.676	1.694.310	-131.634
Perdite reali reti idriche	25,9%	23,7%	+2,2%
Indice lineare delle perdite (m ³ /m/anno)	2,705	2,377	+0,328

PROVENIENZA DELL'ACQUA IMMESSA IN RETE PER CAMPO POZZI



I CAMPI POZZI AIMAG

COMUNI SERVITI	ACQUA IMMESSA IN RETE (m ³)	
	2013	2012
Cognento di Modena Bastiglia, Bomporto, Camposanto, Cavezzo, Concordia s/S, Medolla, Mirandola, San Felice s/P, San Possidonio, San Prospero (Mo), Poggio Rusco, Quistello, San Giovanni del Dosso, San Giacomo delle Segnate, Moglia (MN)	9.700.060	9.362.615
Fontana di Rubiera Carpi	7.550.282	6.943.760
Campogalliano Campogalliano, Soliera, Novi di Modena	4.565.757	4.105.520
Revere Revere e Borgofranco sul Po	245.337	243.090
Totale	22.061.436	21.121.455

/i controlli sull'acqua

La normativa nazionale del settore idrico, nella fattispecie il Decreto Legislativo 31/01, stabilisce il numero di controlli e 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. 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. Per il 2013 rimangono elevati i controlli sull'acqua potabile: 1.328 campioni e 19.555 analisi, di cui, rispettivamente, 166 e 1.672 raccolti nelle case dell'acqua sul territorio. Parallelamente a quanto fa AIMAG, anche AUSL effettua autonomamente controlli sull'acqua potabile sia a livello di rete che in fase di captazione.

Il laboratorio AIMAG svolge anche un monitoraggio costante delle caratteristiche delle acque reflue (le acque fognarie che vengono convogliate ai depuratori). Il processo di depurazione viene controllato nelle sue varie fasi e si verifica che le acque trattate, prima che escano dall'impianto di depurazione e rientrino nel ciclo naturale di canali e fiumi, rispettino la conformità ai parametri di legge. Il laboratorio, inoltre, effettua controlli anche sui liquami di rifiuto che arrivano, tramite autobotte, dalle fosse settiche (biologiche) e dagli insediamenti produttivi.

I CONTROLLI EFFETTUATI SULL'ACQUA

	2013	2012
Acqua potabile – n° analisi	1.328	1.255
Acqua potabile – n° campioni	19.555	19.422
Acque reflue – n° campioni	9.774	10.146
Acque reflue – n° analisi	40.208	38.211
Totale – n° campioni	11.102	11.401
Totale – n° analisi	59.763	57.633

Per quanto riguarda le analisi eseguite sull'acqua potabile, la normativa vigente per le acque destinate al consumo umano risulta pienamente rispettata.

L'ANALISI DELL'ACQUA POTABILE
ANALISI CHIMICA

PARAMETRO ANALIZZATO	UNITÀ DI MISURA	NUMERO CONTROLLI	VALORE MEDIO	VALORE DI PARAMETRO D. LGS 31/01
pH	unità pH	108	7,2	6,5 – 9,5 ¹
Conducibilità a 20°C	µS/cm	108	1.049	2.500 ¹
Residuo fisso 180°C	mg/l	108	796	non previsto ²
Cloro residuo libero	mg/l	108	0,06	non previsto ²
Torbidità	NTU	108	< 0,5	non previsto
Cloriti	µg/l	32	< 100	700
Fluoruri	mg/l	33	0,2	1,5
Cloruri	mg/l	109	100	250 ¹
Solfati	mg/l	109	174	250 ¹
Calcio	mg/l	33	137	non previsto
Magnesio	mg/l	33	24	non previsto
Sodio	mg/l	33	75	200 ¹
Potassio	mg/l	33	2,5	non previsto
Durezza	°F	33	44	non previsto ²
Nitrati	mg/l	109	27	50
Nitriti	mg/l	32	< 0,05	0,5
Ammonio	mg/l	108	< 0,05	0,5 ¹
Alcalinità	mg/l HCO ₃	32	339	non previsto
Arsenico	µg/l	9	< 5	10
Cadmio	µg/l	9	< 0,5	5
Cromo	µg/l	9	< 1	50
Ferro	µg/l	32	< 10	200 ¹
Manganese	µg/l	9	< 10	50 ¹
Mercurio	µg/l	9	< 0,25	1
Nichel	µg/l	9	< 5	20
Piombo	µg/l	9	< 5	10

ANALISI MICROBIOLOGICA

PARAMETRO ANALIZZATO	UNITÀ DI MISURA	NUMERO CONTROLLI	VALORE MEDIO	VALORE DI PARAMETRO D. LGS 31/01
Coliformi totali	u.f.c./100 ml	108	0	0
Escherichia coli	u.f.c./100 ml	108	0	0
Carica Batterica 36°	u.f.c./ml	108	2	senza variazioni anomale
Carica Batterica 22°	u.f.c./ml	108	2	senza variazioni anomale
Enterococchi	u.f.c./100 ml	32	0	0

¹ parametro indicatore: il loro superamento non compromette direttamente la potabilità dell'acqua

² non sono previsti limiti di legge ma solo valori consigliati:

- durezza: compresa tra 15-50 °F; - residuo secco a 180°: <1500 mg/l; - cloro residuo libero: 0,2 mg/l

/acqua AIMAG, buona da bere

AIMAG da diversi anni promuove azioni di sensibilizzazione nei confronti della popolazione affinché l'acqua del rubinetto venga utilizzata nell'ambito domestico – oltre che per la pulizia personale, la cottura dei cibi, il lavaggio di biancheria e stoviglie – anche come bevanda di qualità.

AIMAG, insieme ad alcune amministrazioni comunali e partner privati, ha realizzato le case dell'acqua che valorizzano la risorsa per la qualità e la sicurezza garantita dalle numerose analisi (1.672 nel 2013). Queste infrastrutture evidenziano un approccio ecologico sia per il risparmio di materie prime che per lo smaltimento dei rifiuti: con le 5 case dell'acqua attualmente attive si è calcolato, per il 2013, un "risparmio di imballaggi" di oltre 1.500.000 bottiglie da 1,5 litri.

ACQUE IN COMMERCIO A CONFRONTO

	RESIDUO FISSO (mg/l)	DUREZZA (°F)	COSTO AL LITRO (€)
Sangemini	995	90,4	0,5900
Levissima	80	5,8	0,3300
Rocchetta	178	15,7	0,3200
Uliveto	762	53,6	0,3200
Panna	141	10,6	0,3100
Ferrarelle	1.370	106,8	0,2800

	RESIDUO FISSO (mg/l)	DUREZZA (°F)	COSTO AL LITRO (€)
Lete	840	82,2	0,2700
Sant'Anna	24	0,6	0,2700
Casa dell'acqua AIMAG	796	44,0	0,0200
Acquedotto AIMAG	796	44,0	0,0017

/depurazione e fognatura

AIMAG gestisce 24 impianti di depurazione e 199 impianti di sollevamento, che nel 2013 hanno trattato oltre 30.500.000 m³ di acque reflue. Tutti gli impianti sono di taglia medio-piccola: uno dei più rilevanti è quello di Carpi che raccoglie e tratta le acque di scarico civili industriali dei comuni di Carpi, Correggio, Campogalliano e Soliera con una potenzialità di trattamento pari a più di 200.000 "abitanti equivalenti" (AE). Le acque reflue vengono trasportate attraverso la rete fognaria fino all'impianto di depurazione, dove vengono sottoposte a trattamenti che riducono il carico di inquinanti prima di essere scaricate nelle acque superficiali.

La fognatura è una rete di condotte collocate sotto il livello del terreno, con lo scopo di allontanare le acque di scarico dalle zone abitate. La rete fognaria di AIMAG è di 1.100 km e garantisce una copertura del servizio di fognatura e depurazione intorno all'80% del territorio. A questa rete vengono addotte le acque di scarico "nere", provenienti dalle abitazioni e dalle industrie e quelle "bianche", derivanti dalle precipitazioni atmosferiche.

LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE

	2013		2012	
	% ³	VALORE	% ³	VALORE
Portata trattata (m ³ /anno)	-	30.559.138	-	25.432.646
COD ¹ abbattuto (kg/anno)	89,3%	6.235.404	90,9%	8.094.668
BOD ² abbattuto (kg/anno)	90,6%	2.005.700	90,5%	2.990.221
Azoto ammoniacale abbattuto (kg/anno)	83,8%	574.679	85,4%	689.640
Fosforo (P tot) abbattuto (kg/anno)	60,4%	74.595	58,4%	88.806
MST solidi in sospensione totali abbattuti (kg/anno)	87,0%	2.491.615	86,7%	3.061.517

¹ il COD misura la quantità di ossigeno necessaria per l'ossidazione chimica degli inquinanti organici presenti nelle acque, compresi quelli non abbattuti dai BOD

² il BOD è la quantità di ossigeno necessaria per l'ossidazione di alcuni inquinanti che avviene tramite l'azione dei batteri

³ % di abbattimento del parametro rispetto al totale in entrata

QUALITÀ DELLA FOGNATURA E DEPURAZIONE

	2013	2012
Lunghezza delle rete fognaria (km)	1.100	1.102
% di copertura del servizio di fognatura	83,6%	77,7%
% di copertura del servizio di depurazione	83,6%	77,6%

AIMAG ha concentrato la gestione e il trattamento dei rifiuti liquidi presso l'impianto di depurazione di Carpi. Presso l'impianto di Mirandola, per esigenze di carattere ambientale e gestionale, si effettua esclusivamente il trattamento dei fanghi di supero prodotti dagli altri impianti di depurazione che l'azienda ha in gestione nella provincia di Modena. Analogamente presso gli impianti di Revere e Moglia vengono gestiti i fanghi e i rifiuti liquidi residui dagli impianti di depurazione che AIMAG gestisce in provincia di Mantova.

Presso l'impianto di Carpi viene effettuato il ritiro di rifiuti liquidi speciali non pericolosi direttamente compatibili con il processo biologico (sezione di trattamento D08) e di rifiuti liquidi che devono essere preliminarmente trattati nella sezione chimico-fisica (trattamento D09) prima dell'immissione nell'impianto di trattamento biologico.

Nel corso del 2013 nella sezione di trattamento D09 sono state complessivamente trattate 51.559 t di rifiuti a fronte delle 52.600 t/anno attualmente autorizzate.

Nella sezione di trattamento D08 sono state complessivamente trattate 102.842,86 t di rifiuti liquidi. Tale sezione è attualmente autorizzata al trattamento di 90.000 t/anno di rifiuti, nel corso del 2013 è stata concessa dall'Autorità Competente, per far fronte a specifiche esigenze di smaltimento dei rifiuti, una deroga ai quantitativi massimi di rifiuti trattabili fino ad un valore di 120.000 t/anno.

I rifiuti liquidi trattati presso la sezione chimico-fisica, dove si garantisce prevalentemente l'abbattimento dei metalli pesanti, sono rappresentati per lo più da percolati di discarica; nella sezione di trattamento biologico, a seguito di specifici pretrattamenti, vengono inviati prevalentemente spurghi di fosse settiche, percolati di compostaggio e i rifiuti provenienti da aziende agroalimentari diffuse nel territorio provinciale. Per consentire il buon funzionamento dell'intero processo di trattamento vengono regolarmente monitorate la tipologia e le caratteristiche dei rifiuti in ingresso, viene garantita la massima efficienza dei pretrattamenti specifici e vengono stabiliti i più idonei criteri di alimentazione dei rifiuti all'impianto di depurazione principale. Tale gestione permette da un lato di mantenere un elevato livello di efficienza nella rimozione di tutti i principali inquinanti e dall'altro di soddisfare l'esigenza territoriale, oltre che aziendale, di smaltimento di rifiuti liquidi compatibili con i processi esistenti. Durante il 2013 l'attività degli impianti di depurazione ha registrato buone performance di trattamento che evidenziano l'efficacia ed efficienza di tutti i processi in essere. Le rese di abbattimento dei principali inquinanti hanno mantenuto valori elevati sia per i depuratori di maggiore potenzialità e complessità sia per gli impianti minori, garantendo il pieno rispetto dei limiti allo scarico e delle sempre più restrittive ed esigenti normative di settore. Le ispezioni e i controlli effettuati periodicamente dagli Enti preposti si sono conclusi con esito positivo, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di conformità.

Nel 2013 sono notevolmente aumentati i rifiuti liquidi trattati (+62.797 t) rispetto all'anno del sisma, principalmente per l'elevata piovosità riscontrata che ha inciso sulla quantità dei percolati, aumento che, appunto, ha necessitato la richiesta di una deroga sulla quantità di rifiuti liquidi trattabili da AIMAG.

TIPOLOGIA DI RIFIUTO LIQUIDO TRATTATO

	SEZIONE DI TRATTAMENTO	2013		2012	
		%	Quantità (t)	%	Quantità (t)
Acque da impianti di compostaggio	D08	42,42%	65.501	41,09%	37.649
Percolati di discarica	D09	33,02%	50.980	20,92%	19.167
Fanghi di serbatoi settici	D08	16,54%	25.535	26,15%	23.957
Spurghi fognari	D08	3,26%	5.041	4,16%	3.807
Rifiuti da comparto agroalimentare	D08	2,05%	3.171	3,12%	2.855
Fanghi di depurazione civile	D08	1,93%	2.973	3,33%	3.047
Rifiuti di autolavaggi	D09	0,34%	524	0,45%	411
Soluzioni di lavaggio	D08/D09	0,06%	91	0,09%	79
Rifiuti di serigrafie	D09	0,01%	8	0,01%	8
Acque contenenti alluminio	D09	0%	0	0,03%	29
Altri fanghi di depurazione	D08	0,37%	577	0,65%	595
Totale	-	100%	154.401	100%	91.604

Per quanto riguarda i rifiuti liquidi in percentuale di abbattimento, nel 2013 il Cadmio e gli Oli minerali sono i materiali più abbattuti, seguiti dal Piombo (99,3%) e dal Manganese (96,8%).

RIFIUTI LIQUIDI IN PERCENTUALE DI ABBATTIMENTO

MATERIALE	2013	2012
Alluminio	91,3%	76,7%
Arsenico	92,9%	99,7%
Cadmio	100%	100%
Cromo totale	77,1%	76,7%
Ferro	85,6%	86,3%
Manganese	96,8%	84,1%
Nichel	36,4%	45,2%
Zinco	76,7%	71,9%
Piombo	99,3%	50,0%
Rame	65,7%	60,0%
Oli minerali	100%	96,9%



LE TRACCE DI AMIANTO NELLA RETE ACQUEDOTTISTICA DI CARPI

A luglio 2013 AIMAG e il Comune di Carpi, hanno annunciato che a seguito delle analisi sull'acqua condotte sia da AIMAG che da AUSL, è stata riscontrata la presenza di tracce di amianto nella rete acquedottistica comunale.

Questo fenomeno è ben conosciuto e presente in molte zone d'Italia, d'Europa e del mondo (Stati Uniti e Canada in primis) visto che l'amianto era un materiale molto utilizzato negli anni '70 anche per le tubature degli acquedotti, quindi la sua presenza nell'acqua è da ricondurre al passaggio dell'acqua nelle condotte stesse.

Per quanto riguarda la presenza di fibre di amianto nell'acqua, la normativa comunitaria e nazionale sulle acque destinate al consumo umano (Decreto Legislativo n. 31 del 2001) non fissa alcun limite di concentrazione e non se ne prevede la ricerca tra le analisi da condurre ai fini di determinare la potabilità. Anche sotto il profilo sanitario, l'Organizzazione Mondiale della Sanità nel documento "Direttive per la qualità dell'acqua potabile", pubblicato nel 1994, si è espressa evidenziando che "non esiste dunque alcuna prova seria che l'ingestione di amianto sia pericolosa per la salute, non è stato ritenuto utile, pertanto, stabilire un valore guida fondato su delle considerazioni di natura sanitaria, per la presenza di questa sostanza nell'acqua potabile"; questo concetto è stato ribadito anche nei successivi aggiornamenti (Linee guida sulla qualità dell'acqua, OMS 2011). A livello internazionale, gli unici riferimenti a limiti a riguardo sono contenuti in indicazioni statunitensi che prevedono di non superare il valore di 7.000.000 di fibre/litro (fonte EPA, Environmental Protection Agency).

Le analisi dell'acqua della rete di Carpi, condotte sia da AIMAG che dall'AUSL, hanno rilevato valori nettamente inferiori a quelli indicati dall'EPA: si tratta di una media di 7.684 fibre/litro per le analisi di AIMAG e di una media di 6.545 fibre/litro per le analisi di AUSL, su vari punti di prelievo ed a distanza temporale.

A fine luglio 2013 è stato costituito un Gruppo di lavoro tecnico-scientifico, composto dai rappresentanti di Comune di Carpi, ATERSIR, AIMAG, Hera, Iren, SorgeAcqua (i 4 gestori del servizio idrico di ambito provinciale e limitrofo) e Federutility, per studiare ed approfondire l'analisi del fenomeno. Nell'incontro di dicembre il Gruppo di lavoro ha valutato, grazie ad uno studio approfondito della rete e delle caratteristiche dell'acqua, le possibili concause del fenomeno, evidenziando che l'invecchiamento delle tubazioni è senza dubbio la principale ragione del problema, che combinato agli effetti dell'azione meccanica sul sottosuolo dovuta al sisma dello scorso anno e al particolare chimismo dell'acqua, ha portato ad un lento rilascio di piccole quantità di fibre presenti nel materiale di costruzione delle tubazioni.

Il Gruppo di lavoro ha convenuto di chiedere al regolatore (ATERSIR) di autorizzare AIMAG ad aumentare gli investimenti per accelerare la sostituzione delle condotte, nella consapevolezza che la completa sostituzione è un obiettivo di lungo periodo per gli ingenti costi e i tempi necessari per i lavori. Fra gli interventi mitigativi del fenomeno, il Gruppo di lavoro ha poi valutato un'ipotesi d'intervento, con l'installazione di un impianto presso la centrale idrica di Fontana di Rubiera, per favorire l'accelerazione del processo di formazione della pellicola protettiva sulla superficie interna delle condotte, in modo da impedire il diretto contatto dell'acqua con le tubature. Il progetto è stato inviato, a gennaio 2014, agli enti di controllo per la necessaria validazione.

A fine febbraio 2014 il Comune di Carpi ha ricevuto risposta a riguardo sia da parte dell'AUSL che dell'Istituto Superiore di Sanità, interpellato sul tema da AUSL e Regione Emilia Romagna: il parere ha messo in evidenza che la soluzione proposta è considerata praticabile, aggiungendo l'indicazione per il gestore a fare controlli sulla rete per monitorare gli effetti dell'intervento.

A seguito del parere positivo, AIMAG ha lavorato, a marzo 2014, all'installazione dell'impianto presso la centrale idrica di Fontana di Rubiera, con il collaudo tecnico previsto i primi di aprile. L'impianto ha una struttura molto semplice e consente sostanzialmente di immettere nella rete, dalla sua partenza alla centrale di Fontana di Rubiera, un formulato a base di fosfato monosodico alimentare e zinco con effetti protettivi alle tubazioni in cemento amianto, favorendo la formazione di una pellicola di idrossicarbonato di zinco al loro interno.

AIMAG ha inoltre predisposto un piano di campionamento e di analisi, inviato ad aprile sia all'Amministrazione Comunale che all'AUSL, per monitorare in continuo la qualità dell'acqua nella rete. A fine maggio 2014 l'azienda è in attesa di conoscere il parere dell'AUSL e poter così procedere con l'immissione del particolato alimentare in rete.

Sul sito internet del Comune di Carpi è presente una specifica sezione informativa con tutti gli aggiornamenti sul tema.

/potenziamenti ed adeguamenti del servizio idrico integrato 2013-2014

Nel corso dell'anno sono stati ultimati e/o avviati importanti interventi di collettamento, adeguamento e potenziamento degli impianti. Ogni progetto viene realizzato allo scopo di garantire una sempre maggiore salvaguardia ambientale attraverso il conseguimento di prestazioni più efficienti, un'ottimizzazione delle modalità gestionali e operative e un più efficace controllo dei processi. Molti interventi si sono resi necessari per i danni causati dal sisma del 2012, realizzati coi contributi del 100% in riferimento all'Ord. 57/2012 e smi.

INTERVENTI REALIZZATI NEL 2013

Depurazione	Realizzazione di un sedimentatore finale e adeguamento opere impianti elettrici presso il depuratore di Poggio Rusco
Reti acquedottistiche	Rinnovo reti, allacciamenti e manutenzione straordinaria reti acqua
Reti acquedottistiche	Installazione casetta dell'acqua a Mirandola e Camposanto
Depurazione	Potenziamento di alcune sezioni impiantistiche del depuratore di Concordia sulla Secchia e inserimento sezione di defosfatazione
Depurazione	Manutenzione straordinaria impianto di disidratazione fanghi presso l'impianto di Carpi
Depurazione	Adeguamento del comparto di disinfezione finale del depuratore di Medolla
Reti fognarie	Interventi sul reticolo fognario di Carpi
Reti fognarie	Collettamento di via Castello a Ponte Rovere di San Possidonio
Reti fognarie	Collettamento fognario di via Villa Gardè a San Felice sul Panaro

INTERVENTI IN CORSO DI COMPLETAMENTO NEL 2014

Reti fognarie	Estensione del collettamento fognario di via Villa Gardè a San Felice sul Panaro
Impianti	Efficientamento energetico
Depurazione	Manutenzione straordinaria impianto depurazione San Marino di Carpi
Reti fognarie	Collettamento fognario via Remesina a Carpi
Depurazione	Manutenzione straordinaria impianto di depurazione di Concordia s/S
Reti fognarie	Collettamento fognario via Grande Rosa a Soliera

**INTERVENTI SUL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO DANNEGGIATO DAL SISMA 2012
(REALIZZATI CON CONTRIBUTI ORD. 57/2012 E SMI), PREVISTI PER IL 2014-2105**

Reti acquedottistiche	Manutenzione straordinaria adduttrici idropotabili
Reti acquedottistiche	Intervento per la mitigazione del rilascio di fibre di amianto presso la centrale di Fontana di Rubiera
Telecontrollo	Smart metering multiservizio
Telecontrollo	Sistema di monitoraggio quali-quantitativo dei reflui fognari (Progetto Sentinella)
Reti acquedottistiche	Rinnovo reti e allacciamenti
Rete fognaria	Adeguamento strutturale impianti di depurazione e sollevamenti fognari
Bomporto	Nuova rete DN 500 in ghisa per realizzare l'interconnessione tra condotta in DN 700 sulla via Ravarino-Carpi, località Cristo, ed il DN 500 (Bonna) in via Verdeta, località Sorbara
Campogalliano	Adeguamento della centrale; adeguamento sismico torre piezometrica
Camposanto	Demolizione torre piezometrica e conseguente adeguamento di rete e impianti
Medolla	Nuova rete DN 500 in ghisa per realizzare l'interconnessione tra la condotta DN 700 in C.A. e la DN 450 (Bonna)
Mirandola	Adeguamento sismico torre piezometrica; nuova rete DN 700 in ghisa tra la torre di Mirandola e la rete DN 700 esistente, all'altezza del by-pass posto a nord di Camurana
Modena	Perforazione nuovi pozzi e adeguamento centrale acquedottistica di Cogmento; nuova rete DN 600 in ghisa per realizzare l'interconnessione tra il DN 700 in C.A. all'altezza della via Ponte Nuovo (Passo Uccellino) e la rete DN 500 esistente in via Morello Sud (località Limidi di Soliera); By-pass fra le condotte DN 500 e DN 700 a Modena in via De André - canale dei Montanari
Novi di Modena	Adeguamento sismico torre piezometrica di Rovereto s/S e installazione sistema di automazione; nuova rete DN 300 in ghisa che collega la torre piezometrica di Rovereto e l'adduttrice DN 350 di via Faiani



LA NUOVA TORRE PIEZOMETRICA ANTISISMICA DI MIRANDOLA

Giovedì 13 giugno 2013 si è tenuta l'inaugurazione della torre acquedottistica di Mirandola dopo i lavori di adeguamento realizzati nei mesi precedenti, a seguito dei danni provocati dagli eventi sismici del maggio 2012. I terremoti del 2012 hanno infatti colpito fortemente il sistema acquedottistico AIMAG, in particolare le torri che, per loro caratteristica di manufatti che si sviluppano in altezza, hanno risentito maggiormente delle azioni dinamiche generate dal sisma. I danni rilevati alle strutture hanno reso necessaria la riprogettazione dell'intero sistema idrico: molte sono le torri per le quali si è provveduto alla demolizione, sostituendole con delle stazioni di regolazione della pressione a terra mentre, in alcuni casi, come Mirandola, sono stati predisposti gli adeguamenti strutturali per salvaguardare le torri in quanto posizionate in maniera strategica e quindi di difficile sostituzione per il sistema acquedottistico complessivo.

I lavori di adeguamento, cominciati ad ottobre, sono terminati a metà maggio. La vecchia struttura è stata rinforzata da un coronamento esterno di 12 pilastri, disposti radialmente. Tale coronamento è completamente scollegato dal telaio esistente. Il nuovo telaio di pilastri è stato poi collegato radialmente da una serie di travi, realizzate in acciaio, disposte ogni 5 metri (pertanto alle stesse altezze delle attuali travi di coronamento del telaio interno). A quota 25 metri, l'ultimo piano di pilastri, è stato controventato da una serie di profilati metallici delle medesime dimensioni delle travi. In testa ai pilastri sono state realizzate 12 "selle" in cemento armato che vanno ad "abbracciare" i pilastri esistenti e si sviluppano in altezza fino a raggiungere la vasca in cemento armato costituendo una sorta di "imbracatura" della stessa.

L'azione sismica è stata calcolata mediante dinamica modale e applicata alla struttura in conformità alle disposizioni delle Norme Tecniche per le Costruzioni (D.M. 14/01/2008). Sono state previste fondazioni profonde (pali) realizzate in opera mediante casseformi in acciaio vibroinfisse.

Rifiuti

AIMAG gestisce l'intero ciclo integrato dei rifiuti, che si articola in 3 fasi: raccolta, recupero e smaltimento. Questo servizio viene garantito in 11 Comuni, per un'area complessiva di 654 km² ed una popolazione servita di 166.931 abitanti. Una politica aziendale da sempre attenta alle tematiche ambientali ed al proprio territorio, 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 ottimi quale il 60% della raccolta differenziata.

/la raccolta

AIMAG svolge l'attività di raccolta secondo 2 modelli distinti:

- **porta a porta:** raccolta domiciliare del rifiuto domestico differenziato ed indifferenziato, che viene ritirato presso le abitazioni secondo un calendario prestabilito e attraverso l'utilizzo di appositi contenitori forniti dall'azienda;
- **tradizionale a cassonetto:** raccolta stradale che prevede la sistemazione in un'unica area (isole stradali di base) delle principali tipologie di cassonetti per la raccolta differenziata.

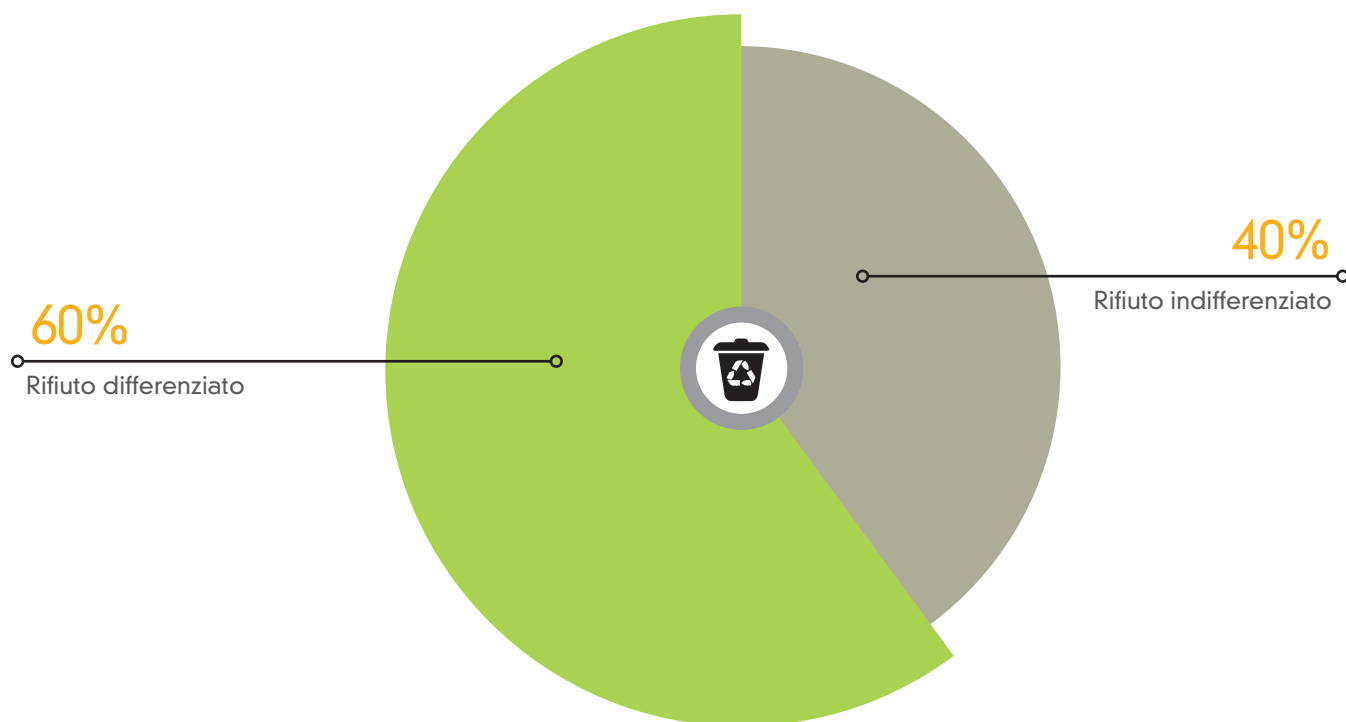
I cittadini hanno inoltre la possibilità di rivolgersi ai **centri di raccolta** (CdR, ex stazioni ecologiche): importanti infrastrutture che offrono l'opportunità di conferire in modo differenziato, con l'aiuto degli operatori presenti, tutte le tipologie di rifiuto urbano, compresi gli ingombranti, i pericolosi, i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, gli oli esausti. Inoltre è previsto un servizio gratuito di **ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti**, previo appuntamento.

I dati del 2013 evidenziano un lieve miglioramento per quanto riguarda la raccolta differenziata, che si attesta al 59,8% (+0,1% rispetto al 2012), contro una media del 50,7% per la regione Emilia-Romagna (ISPRA, Rapporto Rifiuti Urbani 2013 sul 2012), confermando i risultati positivi degli ultimi anni. Il dato pro capite di raccolta differenziata (341,6 kg/anno) è migliorato ulteriormente rispetto al 2012 (339,2 kg/anno), confermandosi molto positivo anche in relazione alla media nazionale ed a quella dei Comuni del Nord Italia (rispettivamente, come riportato da ISPRA nel Rapporto Rifiuti Urbani 2013 sul 2012, pari a 201,4 kg/anno e a 264,8 kg/anno).

I RIFIUTI RACCOLTI E LA RACCOLTA DIFFERENZIATA¹

	2013	2012
Differenziata totale (kg)	57.015.326	57.044.740
Indifferenziata totale (kg)	38.380.750	38.543.520
Totale complessivo (kg)	95.396.076	95.588.260
Percentuale raccolta differenziata	59,8%	59,7%
Raccolta differenziata media pro capite (kg)	341,6	339,2
Raccolta indifferenziata media pro capite (kg)	229,9	229,2
Raccolta totale media pro capite (kg)	571,5	568,5

¹ nel calcolo della RD sono compresi quei quantitativi avviati al recupero dei rifiuti speciali assimilati agli urbani per i Comuni di Carpi, Novi e Soliera



Per i singoli Comuni si rilevano dati eterogenei tra di loro, ma in linea con il dato dell'anno precedente. Novi e Soliera si confermano, rispettivamente con un 76,2% ed un 68,7%, come i 2 Comuni che raggiungono le percentuali di raccolta differenziata più alte del territorio gestito da AIMAG. Sono 3 i Comuni che si posizionano intorno alla percentuale del 60%: Carpi, Mirandola e San Possidonio. Sono poi 4 Comuni che si collocano fra il 50 e il 54%: San Felice, Cavezzo, Concordia, Medolla che mantengono sostanzialmente gli stessi risultati dell'anno precedente. Nel Comune di Medolla è attivo il servizio di raccolta porta a porta da dicembre 2013 e quindi il dato non registra ancora gli effetti dell'introduzione del nuovo sistema; le rilevazioni su questi primi due mesi evidenziano già un aumento importante nella percentuale raggiunta ma si attende la fine del primo trimestre 2014 per fornire il dato in maniera più puntuale. Sono infine 2 i Comuni che si collocano sotto il 50%: San Prospero e Camposanto.

PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PER COMUNE¹

	2013	2012	2011
Camposanto	46,5%	48,6%	48,8%
Carpi	62,4%	61,9%	62,5%
Cavezzo	52,1%	53,1%	53,7%
Concordia sulla Secchia	52,8%	52,6%	46,1%
Medolla	53,1%	52,9%	54,8%

	2013	2012	2011
Mirandola	58,8%	59,2%	62,0%
Novi di Modena	76,2%	74,3%	55,2%
San Felice sul Panaro	50,6%	51,5%	50,1%
San Possidonio	64,5%	59,8%	50,3%
San Prospero	41,8%	47,8%	47,9%
Soliera	68,7%	70,2%	51,0%
Media AIMAG	59,8%	59,7%	57,2%

¹ nel calcolo della RD sono compresi quei quantitativi avviati al recupero dei rifiuti speciali assimilati agli urbani per i Comuni di Carpi, Novi e Soliera

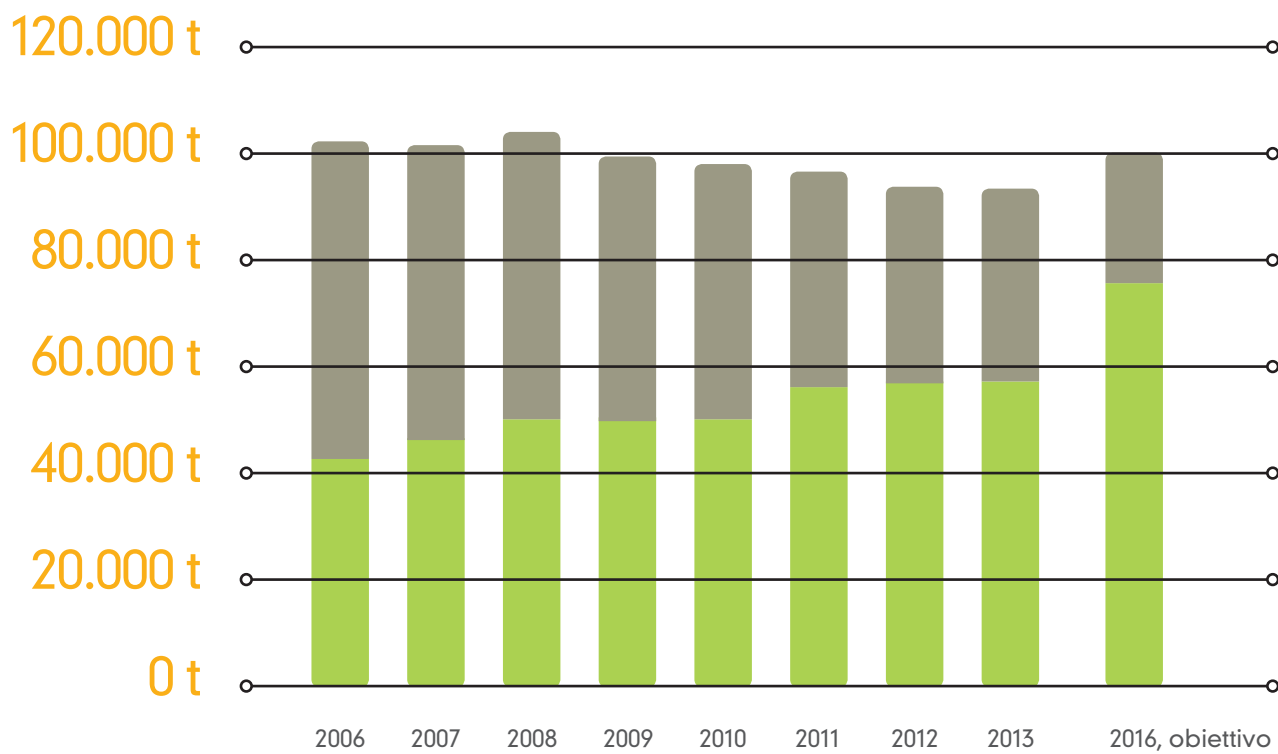
Per la raccolta differenziata, i risultati positivi conseguiti da AIMAG sono stati possibili grazie a continue iniziative intraprese per migliorare il servizio offerto e sensibilizzare i cittadini.

Questo cammino virtuoso ha portato negli anni una costante diminuzione della quota di rifiuto che raggiunge le discariche. Per il futuro, l'obiettivo è di raggiungere il 76% della raccolta differenziata entro il 2016, grazie all'ampliamento del servizio porta a porta ed all'introduzione della tariffa puntuale.

LA RACCOLTA RIFIUTI NEGLI ANNI

ANNO	DIFFERENZIATA (kg)	INDIFFERENZIATA (kg)	TOTALE RACCOLTO (kg)	% RACCOLTA DIFFERENZIATA
2000	27.610.012	61.209.980	88.819.992	31,1%
2001	28.951.653	62.116.318	91.067.971	31,8%
2002	31.020.833	61.320.694	92.341.527	33,6%
2003	34.602.590	63.788.285	98.390.875	35,2%
2004	39.856.623	63.287.830	103.144.453	38,6%
2005	40.622.600	61.719.220	102.341.820	39,7%
2006	43.057.149	59.563.940	102.621.089	42,0%
2007	46.182.749	55.814.290	101.997.039	45,3%
2008	52.416.504	51.708.260	104.124.764	50,3%
2009	51.987.818	47.365.760	99.353.578	52,3%
2010	51.067.855	47.347.626	98.415.481	51,9%
2011	55.605.860	41.586.430	97.192.290	57,2%
2012	57.044.740	38.543.520	95.588.260	59,7%
2013	57.015.326	38.380.750	95.396.076	59,8%
2016, obiettivo	76.000.000	24.000.000	100.000.000	76,0%

RACCOLTA DIFFERENZIATA E RACCOLTA INDIFFERENZIATA NEGLI ANNI



Rifiuto indifferenziato



Rifiuto differenziato

/ sistema a cassonetto

Il modello, applicato nel corso degli anni nei vari territori comunali, prevede la sistemazione in un'unica area (isole stradali di base) di tutte le tipologie di cassonetti per la raccolta differenziata. I cassonetti per le diverse frazioni di rifiuto hanno colori diversi: l'azzurro per la carta, il cartone e il tetra pak; il verde per il vetro e le lattine; il giallo per gli imballaggi di plastica; il marrone per l'organico ed il grigio per il rifiuto indifferenziabile.

I Comuni in cui la raccolta dei rifiuti avviene solo con il sistema tradizionale sono Camposanto, Cavezzo, San Felice sul Panaro, San Possidonio, San Prospero, mentre negli altri si ha l'affiancamento tra il sistema a cassonetto ed il porta a porta (ad esclusione di Medolla che ha scelto di applicare in toto, sul territorio, il modello porta a porta).

/ porta a porta

Il sistema porta a porta prevede la raccolta domiciliare del rifiuto conferito dal cittadino, grazie all'utilizzo di appositi contenitori e sacchetti che gli vengono forniti. Questo avviene tramite un calendario di raccolta prestabilito, che individua in quali giorni della settimana si possono esporre le varie frazioni di rifiuto, che verranno raccolte dagli operatori AIMAG e avviate al recupero. Nel modello porta a porta adottato da AIMAG, le frazioni di rifiuto raccolte a domicilio possono essere 2 (l'organico e l'indifferenziato o non recuperabile) o 3 (la carta e il cartone in aggiunta alle precedenti), mentre per le rimanenti frazioni la raccolta continua attraverso i cassonetti stradali ed i centri di raccolta.

Il modello porta a porta consente di raggiungere importanti risultati nella raccolta differenziata, con valori ben oltre il 70%.

Sperimentato con successo per la prima volta nel 2005 a Mirandola centro e nel 2006 a Carpi nord, è stato negli anni applicato ad altri Comuni e zone cittadine fino ad arrivare, nel 2013, a coinvolgere il 58% degli abitanti del territorio gestito da AIMAG. Al 2013, i Comuni dove è attivo questo modello sono: Concordia sulla Secchia, Carpi, Medolla (da dicembre), Mirandola, Novi di Modena e Soliera.

SISTEMA MISTO: PORTA A PORTA E CASSONETTO

	2014 ¹		2013		2012		2011		2010		2009		2008		2007	
Abitanti porta a porta	119.062	70%	96.820	58%	90.946	54%	89.597	53%	67.992	41%	42.197	26%	42.197	26%	23.934	15%
Abitanti cassonetto	49.913	30%	70.111	42%	77.207	46%	79.312	47%	99.245	59%	123.115	74%	121.616	74%	136.993	85%
Abitanti igiene ambientale	168.975	100%	166.931	100%	168.153	100%	168.909	100%	167.237	100%	165.312	100%	163.813	100%	160.927	100%

¹previsione crescita popolazione pari all'1%



% raccolta differenziata

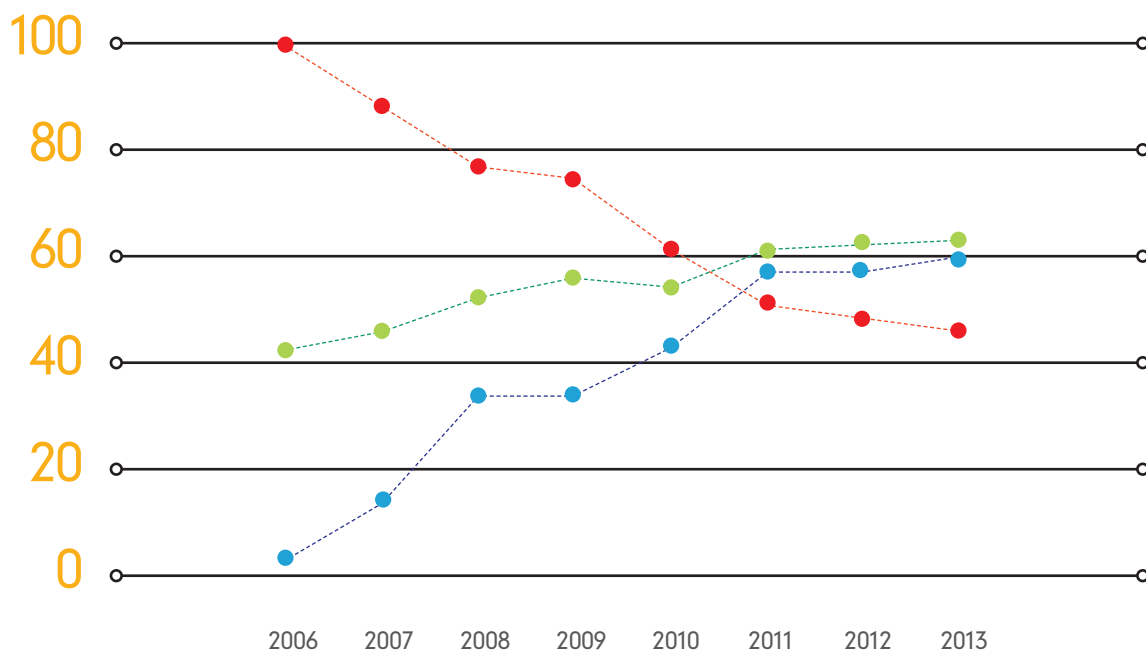


% abitanti porta a porta



% abitanti cassonetto

RAPPORTO TRA PORTA A PORTA E RACCOLTA DIFFERENZIATA



/i centri di raccolta rifiuti

Da diversi anni i centri di raccolta (ex stazioni ecologiche) costituiscono un elemento importante nelle politiche di promozione della raccolta differenziata. Qui i cittadini possono conferire tutte le tipologie di rifiuti, in particolare quelle che non possono essere portate nei cassonetti stradali o raccolte con il porta a porta (i rifiuti pericolosi, i RAEE – rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, gli oli, gli ingombranti, ecc.). AIMAG gestisce nel complesso 18 centri di raccolta. Per accedere ai centri è necessario identificarsi utilizzando la tessera personale con codice a barre, oppure la fattura d'igiene ambientale, o la tessera sanitaria dell'intestatario dell'utenza. Il rifiuto conferito presso i centri viene quindi pesato e registrato, consentendo – oltre la tracciabilità del rifiuto – al cittadino di usufruire di eventuali sconti ed incentivi, in base alla quantità e alla tipologia di quello che si differenzia.

Nel calcolo della scontistica, per le diverse tipologie di rifiuto sono previsti diversi coefficienti correttivi: l'idea guida è che non tutti i rifiuti sono uguali e quindi la quantità effettivamente consegnata viene moltiplicata per questo coefficiente che ne aumenta o ne diminuisce il valore. In particolare si è previsto un'incentivazione al conferimento dei rifiuti pericolosi (pile, batterie, apparecchiature elettriche ed elettroniche, ecc) con l'assegnazione del massimo coefficiente, mentre si è previsto un coefficiente

non incentivante per tutte le tipologie di rifiuti riciclabili classici (imballaggi in plastica, carta, cartone e cartone per bevande, vetro e metalli, ecc), che già raggiungono buoni livelli di raccolta attraverso i cassonetti stradali o il porta a porta.

Nel 2013 il flusso di ingressi è rimasto pressoché invariato rispetto al 2012: sono circa 22.500 i cittadini che si sono recati e registrati almeno una volta presso uno dei centri comunali (rispetto ai circa 23.400 del 2012).

I CENTRI DI RACCOLTA: GLI UTILIZZATORI

COMUNI	NUMERO	NUMERO DEGLI UTILIZZATORI	
	DEI CENTRI PRESENTI NEL COMUNE	2013	2012
Camposanto	1	592	524
Carpì	4	9.688	9.969
Cavezzo	1	970	1.466
Concordia sulla Secchia	1	998	1.198
Medolla	2	1.094	1.045
Mirandola	3	1.794	1.852
Novi di Modena	2	1.550	1.849
San Felice sul Panaro	1	1.775	1.398 ²
San Possidonio	1	180 ³	190 ³
San Prospero	1	835	808
Soliera	1	3.077	3.099
Totale	18	22.553	23.398

¹ si riferisce alle diverse persone che hanno utilizzato i CdR: una singola persona che effettua durante l'anno più accessi viene considerata come un unico utilizzatore

² dato che si riferisce al periodo maggio – dicembre 2013

³ questi valori sono una stima

/i rifiuti raccolti

Nel 2013 sono state raccolte oltre 57.000 tonnellate di rifiuti differenziati. Come nel 2012, i rifiuti con la percentuale più elevata di differenziazione in peso sono stati quelli organici, seguiti da carta e cartone, sfalci, potature e dal vetro. Tutte le restanti tipologie di rifiuti hanno registrato valori inferiori al 10%. Nella gestione rifiuti 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.

RIFIUTI RACCOLTI IN MODO DIFFERENZIATO¹

	2013		2012	
	kg/anno PROCAPITE	Percentuale	kg/anno PROCAPITE	Percentuale
Rifiuto organico	79,4	23,2%	77,7	22,9%
Carta e cartone	67,7	19,8%	73,6	21,7%
Verde (sfalci e potature)	62,3	18,2%	49,4	14,6%
Vetro e lattine	39,5	11,6%	41,1	12,1%
Plastica	29,3	8,6%	29,7	8,8%
Legno	20,1	5,9%	20,0	5,9%
Inerti	17,6	5,2%	18,3	5,4%
Ingombranti	12,2	3,6%	11,7	3,4%
RAEE	5,5	1,6%	6,8	2,0%
Ferro	2,8	0,8%	4,2	1,2%
Multimateriale (imballaggi misti da mercato)	0,2	0,1%	0,2	0,1%
Altro	5,0	1,5%	6,4	1,9%
Totale	341,6	100%	339,3	100%

¹ nel calcolo della RD sono compresi quei quantitativi avviati al recupero dei rifiuti speciali assimilati agli urbani per i Comuni di Carpi, Novi e Soliera

/la filiera degli imballaggi: Ca.Re.

La società Ca.Re., nata in aprile 2011 dalla collaborazione fra Tred Carpi e GARC, ha realizzato e 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...). I materiali selezionati vengono successivamente avviati a recupero presso i consorzi predisposti e ciò che residua a smaltimento controllato. L'impianto ha una potenzialità di trattamento di 50.000 t/anno.

Il 24 agosto 2013 l'impianto Ca.Re. è stato colpito da un incendio (si veda scheda seguente) e la parziale ripresa delle attività è avvenuta in data 11 dicembre, per questo, per l'anno di rendicontazione, la quantità di rifiuti trattati risulta inferiore al 2012.

La quantità totale di rifiuti trattati da Ca.Re. è stata di 17.212.550 kg.

RIFIUTI TRATTATI PROVENIENTI DALLA RACCOLTA AIMAG

2013

2012

TIPOLOGIA RIFIUTO	Peso (kg)	Percentuale	Peso (kg)	Percentuale
Carta	5.440.340	41,6%	7.839.160	43,1%
Plastica	3.081.580	23,5%	4.442.050	24,4%
Legno	2.096.740	16,0%	2.789.180	15,3%
Ru – ingombranti	1.444.760	11,0%	1.593.240	8,8%
Cartone	911.480	7,0%	1.362.970	7,5%
Abiti usati	90.770	0,7%	119.780	0,7%
Imballaggi materiali misti	24.840	0,2%	31.440	0,2%
Inerti	0	0%	0	0%
Totale rifiuti differenziati trattati	13.090.510	100%	18.177.820	100%

RIFIUTI COMPLESSIVI TRATTATI

2013

2012

TIPOLOGIA RIFIUTO	Peso (kg)	Percentuale	Peso (kg)	Percentuale
Carta e Cartone	6.393.910	37,2%	9.252.930	42,6%
Plastica	3.354.620	19,5%	4.514.300	20,8%
Rifiuti ingombranti	3.109.300	18,1%	3.262.540	15,0%
Legno, trucioli e segatura	2.171.970	12,6%	2.809.230	12,9%
Imballaggi di materiali misti	1.567.670	9,1%	827.500	3,8%
Rifiuti dell'attività di costruzione	443.770	2,6%	920.320	4,2%
Abbigliamento e scarti tessili	143.860	0,8%	157.450	0,7%
Altri rifiuti provenienti dal trattamento meccanico dei rifiuti	27.450	0,2%	0	0%
Totale complessivo	17.212.550	100%	21.744.270	100%



L'INCENDIO DI CA.RE.

Il 24 agosto 2013 un grave incendio ha colpito Ca.Re., provocando ingenti danni al capannone ed all'impiantistica, l'interruzione di tutte le lavorazioni e il provvedimento della cassa integrazione per i 17 dipendenti. Sulle cause dell'incendio sono ancora in corso (maggio 2014) le indagini della Magistratura.

Gli enti di controllo (ARPA, AUSL) hanno svolto tutte le verifiche sui rischi ambientali collegati all'incendio evidenziando non significativi aumenti di inquinanti nell'aria e nella terra delle zone limitrofe all'impianto (le specifiche relazioni sono presenti sia nei siti di riferimento sia in un'apposita sezione informativa del Comune di Carpi).

Dalla prima settimana di ottobre sono partiti i lavori per la ricostruzione; a dicembre 2013, dopo che gli Enti di controllo, Provincia e Vigili del Fuoco hanno dato parere favorevole alla ripresa dell'attività, è stato riaperto l'impianto. Le attività di selezione e trattamento dei rifiuti sono ripartite, solo parzialmente, nell'area del fabbricato (circa 3 campate dell'edificio) rimasta integra dopo l'incendio. La società ha quindi ricominciato a ritirare alcune tipologie di rifiuti, in particolare carta e cartone da raccolta differenziata proveniente dalle utenze domestiche e rifiuti assimilabili dalle imprese del territorio; le attività di separazione vengono svolte manualmente per quantità limitate, in ragione dei minori spazi a disposizione. Il personale operativo, rimasto in cassa integrazione fino a metà dicembre, è stato richiamato al lavoro, secondo un principio di rotazione fra gli addetti.

La zona di lavorazione è stata distinta dalla porzione di area demolita. Anche i lavori per la ricostruzione del fabbricato sono stati svolti in modo da evitare possibili interferenze fra la lavorazione dei rifiuti e il cantiere della ricostruzione dell'impianto.

La riapertura completa di Ca.Re. – dopo i lavori di ricostruzione del fabbricato ed il ripristino dell'impiantistica – è prevista per l'estate 2014.

/compostaggio: la filiera dell'organico

Da molti anni AIMAG ricopre un ruolo di grande rilievo nell'ambito del trattamento della frazione organica. Questa attività viene realizzata avvalendosi di 2 impianti di compostaggio: quello di Fossoli di Carpi e quello di Massa Finalese. Grazie a questi impianti AIMAG ha raggiunto una potenzialità di trattamento della frazione organica di oltre 100.000 tonnellate all'anno.

/l'impianto di compostaggio di Fossoli di Carpi

Questo impianto è attivo dal 1996. Nel corso degli anni sono stati effettuati numerosi investimenti strutturali, che hanno portato alla realizzazione della sezione a biotunnel (a 3 platee coperte di 2.200 m²), di un capannone di stoccaggio finito del compost, di un piazzale per lo stoccaggio dei materiali lignocellulosici, di una condotta per il trattamento delle acque che collega l'impianto con il depuratore e di un impianto di selezione e stabilizzazione meccanica del rifiuto urbano indifferenziato. Inoltre, sono stati costruiti 3 biofiltri per il trattamento dell'aria ed è stata installata una stazione fissa di vagliatura.

Nel 2013 è stata realizzata la nuova sezione a digestione anaerobica dove, dal rifiuto organico e lignocellulosico, si producono digestato, che viene convogliato nella linea di qualità dell'impianto, e biogas, sfruttato per produrre energia termica ed elettrica mediante un cogeneratore (vedi scheda seguente).

L'impianto di compostaggio prevede 2 linee di lavorazione completamente distinte:

- linea di qualità: recupero di rifiuti organici da raccolta differenziata e scarti agroindustriali, per ottenere compost;
- linea di selezione: selezione e trattamento dei rifiuti urbani indifferenziati.

Dal 29 maggio 2012 al 2 gennaio 2013 la linea di selezione e quella di qualità sono state, causa sisma, parzialmente chiuse, per questo nella nostra analisi si riscontrano significativi aumenti nella quantità di rifiuti trattati rispetto al 2012.

Nella **linea di selezione** si tratta il rifiuto urbano indifferenziato che viene, attraverso un processo meccanico, separato in 3 frazioni distinte:

- A. frazione ferrosa, consistente in quei materiali ferromagnetici eventualmente presenti che verranno avviati al recupero in fonderia. Nel 2013 sono state prodotte 0 tonnellate di questa frazione;
- B. biostabilizzato, o Fos (Frazione organica stabilizzata), consistente in circa il 30% del rifiuto trattato dalla linea, un materiale a limitata umidità con un elevato grado di stabilizzazione che viene utilizzato come copertura giornaliera delle discariche. Nel 2013 sono state prodotte 13.318 tonnellate di Fos;
- C. sovrillo (da selezione e da vagliatura), la frazione secca del rifiuto indifferenziato, esso viene conigliato in discarica come rifiuto non pericoloso. Nel 2013 sono state prodotte 5.179 tonnellate di sovrillo.

RIFIUTI IN ENTRATA NELLA LINEA DI SELEZIONE

(valori in tonnellate)	2013	2012
E. Rifiuti urbani non differenziati	5.156	6.087
F. Frazione umida da selezione meccanica da altri impianti	19.178	7.895
Totale rifiuto in entrata nella linea di selezione (E+F)	24.334	13.982

PRODOTTI IN USCITA DALLA LINEA DI SELEZIONE

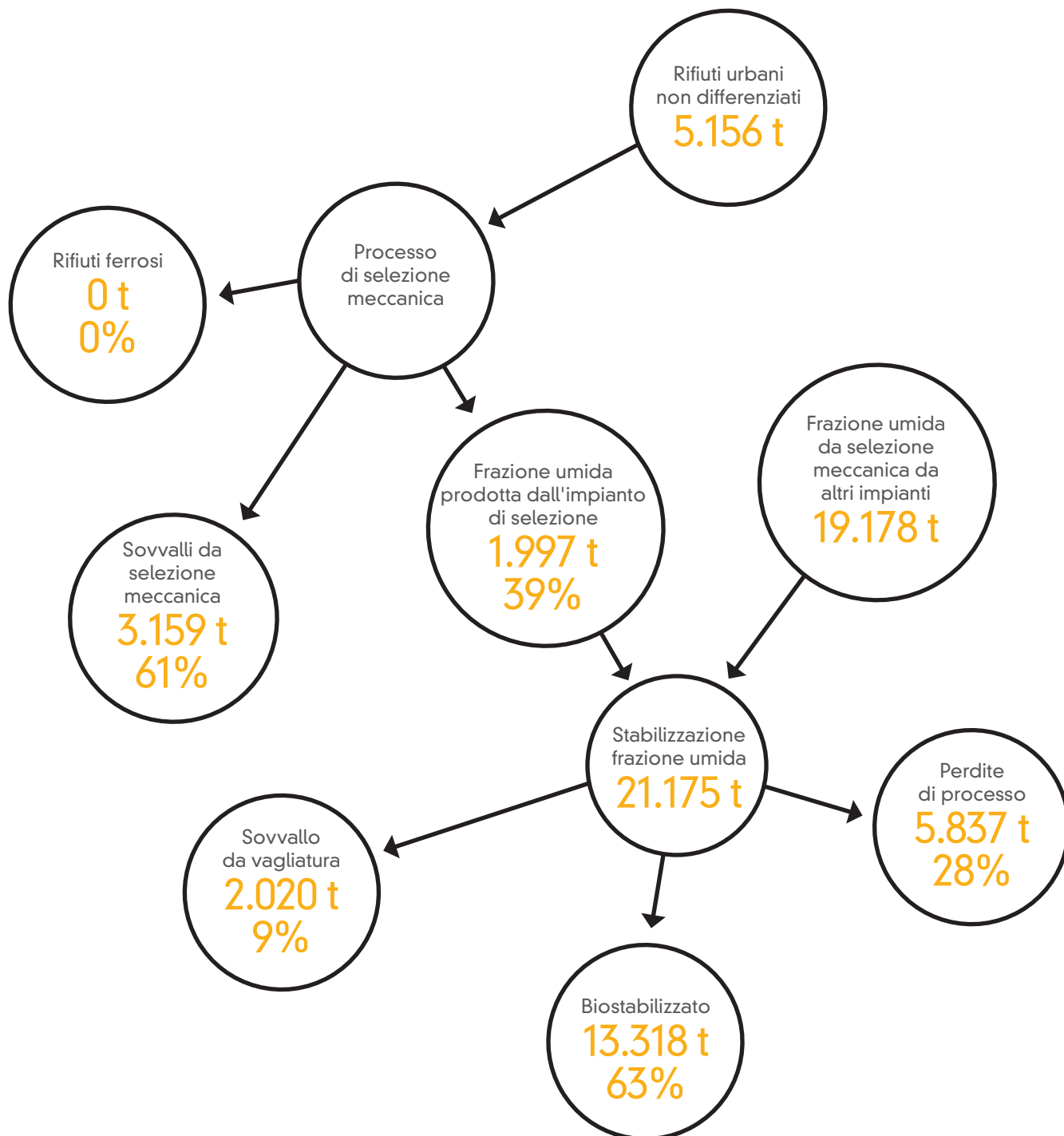
(valori in tonnellate)	2013	2012 ³
A. frazione ferromagnetica	0	35
B. biostabilizzato	13.318	7.524
C. sovrillo totale	5.179	4.806
- sovrillo da selezione ¹	3.159	3.902
- sovrillo da vagliatura biostabilizzato ²	2.020	904
D. perdite di processo	5.837	1.617
Totale prodotti in uscita + perdite di processo (A+B+C+D)	24.334	13.982

¹ frazione secca di rifiuto indifferenziato: carta, plastica, vetro. Si tratta di una frazione a ridotta putrescibilità in quanto privata, attraverso la selezione meccanica, della frazione maggiormente putrescibile

² frazione secca derivante dalla vagliatura finale a 50 mm del biostabilizzato

³ valori corretti rispetto al bilancio 2012

LA LINEA DI SELEZIONE – COMPOSTAGGIO FOSSOLI



Nella **linea di qualità** i rifiuti organici da raccolta differenziata (FORSU), gli scarti agroindustriali (AGRO), i rifiuti lignocellulosici ed il digestato vengono trasformati tramite processi meccanici e biologici in 3 frazioni:

- A. l'ammendante compostato misto (ACM), detto anche compost, un ottimo fertilizzante organico che viene utilizzato dal settore agricolo e floro-vivaistico e reso disponibile al cittadino presso i centri di raccolta ed altri punti di distribuzione. Nel 2013 sono state prodotte 16.517 tonnellate di compost;
- B. il sovrallo per riciclo, che viene reimmesso nella linea;
- C. il sovrallo per discarica, che viene smaltito come rifiuto non pericoloso. Nel 2013 sono state prodotte 6.731 tonnellate di sovrallo di questo tipo.

Il processo biologico che viene sfruttato, nella linea di qualità, per produrre il compost è il naturale processo di decomposizione della materia organica in presenza di ossigeno.

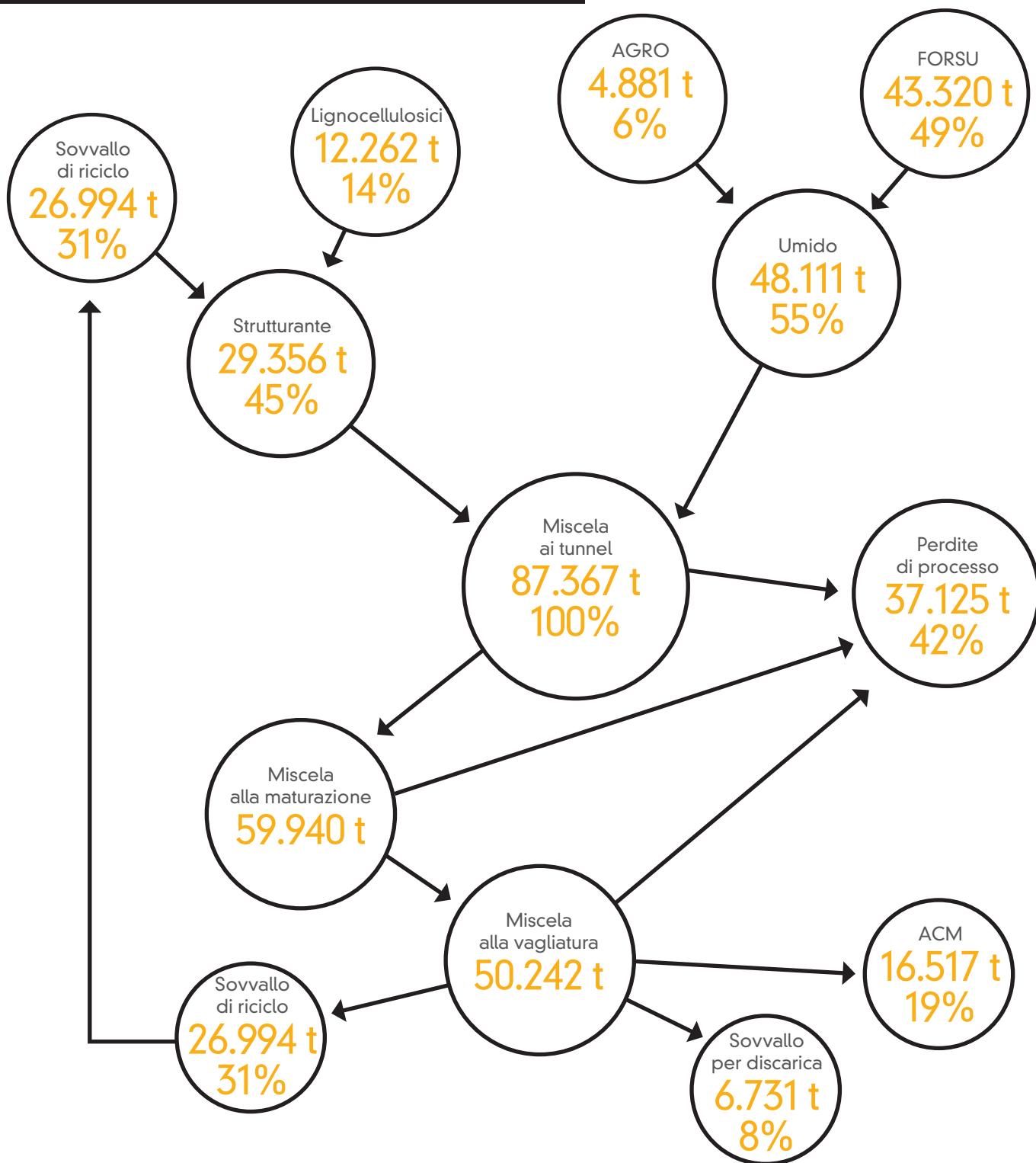
RIFIUTI IN ENTRATA NELLA LINEA DI QUALITÀ

(valori in tonnellate)	2013	2012
E. frazione organica rifiuto solido urbano (FORSU)	43.230	29.858
F. rifiuti lignocellulosici	12.262	12.458
G. rifiuti agroindustriali (AGRO)	4.881	2.065
H. digestato dal digestore anaerobico ¹	0	0
I. sovrallo di riciclo dell'impianto stesso	26.994	7.414
Totale rifiuto in entrata nella linea di qualità (E+F+G+H+I)	87.367	51.795

¹ il digestore anaerobico è stato inaugurato a fine novembre, quindi al 31/12/2013 non ha ancora prodotto digestato da avviare alla linea qualità

PRODOTTI IN USCITA DALLA LINEA DI QUALITÀ

(valori in tonnellate)	2013	2012
A. ammendante compostato misto (ACM)	16.517	13.762
B. sovrallo per il riciclo	26.994	7.414
C. sovrallo per discarica	6.731	9.470
D. perdite di processo	37.125	21.149
Totale prodotti in uscita + perdite di processo (A+B+C+D)	87.367	51.795





LA NUOVA SEZIONE DI DIGESTIONE ANAEROBICA DEL COMPOSTAGGIO DI FOSSOLI

La nuova sezione di digestione anaerobica, realizzata a monte dell'impianto di compostaggio, è dimensionata per il trattamento di 27.500 t/a di frazione organica proveniente da raccolta differenziata e da scarti agroindustriali. Questi rifiuti, una volta arrivati nel capannone di stoccaggio, vengono miscelati e poi trasportati all'interno di 7 speciali tunnel a tenuta, all'interno dei quali avviene il processo di digestione anaerobica che consiste nella degradazione naturale della sostanza organica in condizioni di anaerobiosi (cioè in assenza di ossigeno).

Da questo processo si ottengono 2 prodotti: il biogas (un gas ricco di metano ed il digestato).

Il biogas, quando raggiunge una determinata concentrazione nel tunnel, viene convogliato alla parte superiore del fermentatore che funge da gasometro.

Con il biogas presente nel fermentatore, mediante un cogeneratore da 619 kWt e 634 kWe, vengono prodotte energia elettrica e termica: il calore viene destinato all'autoconsumo dell'impianto (per il riscaldamento delle celle) mentre l'energia elettrica viene ceduta al Gestore. Il digestato viene invece conferito alla linea di qualità dell'impianto di compostaggio dove prosegue il trattamento per diventare compost.

La nuova sezione anaerobica utilizza i rifiuti come risorse per realizzarne recupero energetico e recupero di materia, che costituiscono entrambe importanti priorità di carattere ambientale.

La sezione di compostaggio già ad oggi operativa consente di recuperare le frazioni organiche differenziate producendo compost ed evitando che la sostanza organica venga conferita in discarica dove produrrebbe biogas e percolato; la nuova sezione consente anche un efficiente e mirato riutilizzo del biogas prodotto dal rifiuto perché utilizzato per la produzione di energia elettrica.

La realizzazione della nuova sezione di impianto è stata volontariamente assoggettata da parte di AIMAG a procedura di Valutazione di Impatto Ambientale esperita nel corso del 2010; lo studio ha permesso un'attenta valutazione degli impatti da molteplici punti di vista: produzione, contenimento e propagazione degli odori, bilancio dei gas serra prodotti ed emessi, emissione di reflui in corpo idrico superficiale, impatto sull'assetto delle acque profonde, reimpiego di acque industriali, immissione di rumore nell'ambiente circostante, impatto sulla fauna e flora selvatiche, vibrazioni, impatto sulla luminosità naturale del luogo, impatti sul paesaggio e sulla mobilità. La nuova sezione è stata progettata con particolare cautela rispetto agli impatti odorigeni progettando strutture confinate con aspirazione e trattamento delle arie esauste e dotate di portoni saliscendi ad apertura e chiusura rapida.

Il recupero del biogas effettuato presso il nuovo impianto permetterà di evitare l'emissione di gas effetto serra equivalenti a 2.800 t/anno di anidride carbonica.

/l'impianto di compostaggio di Massa Finalese

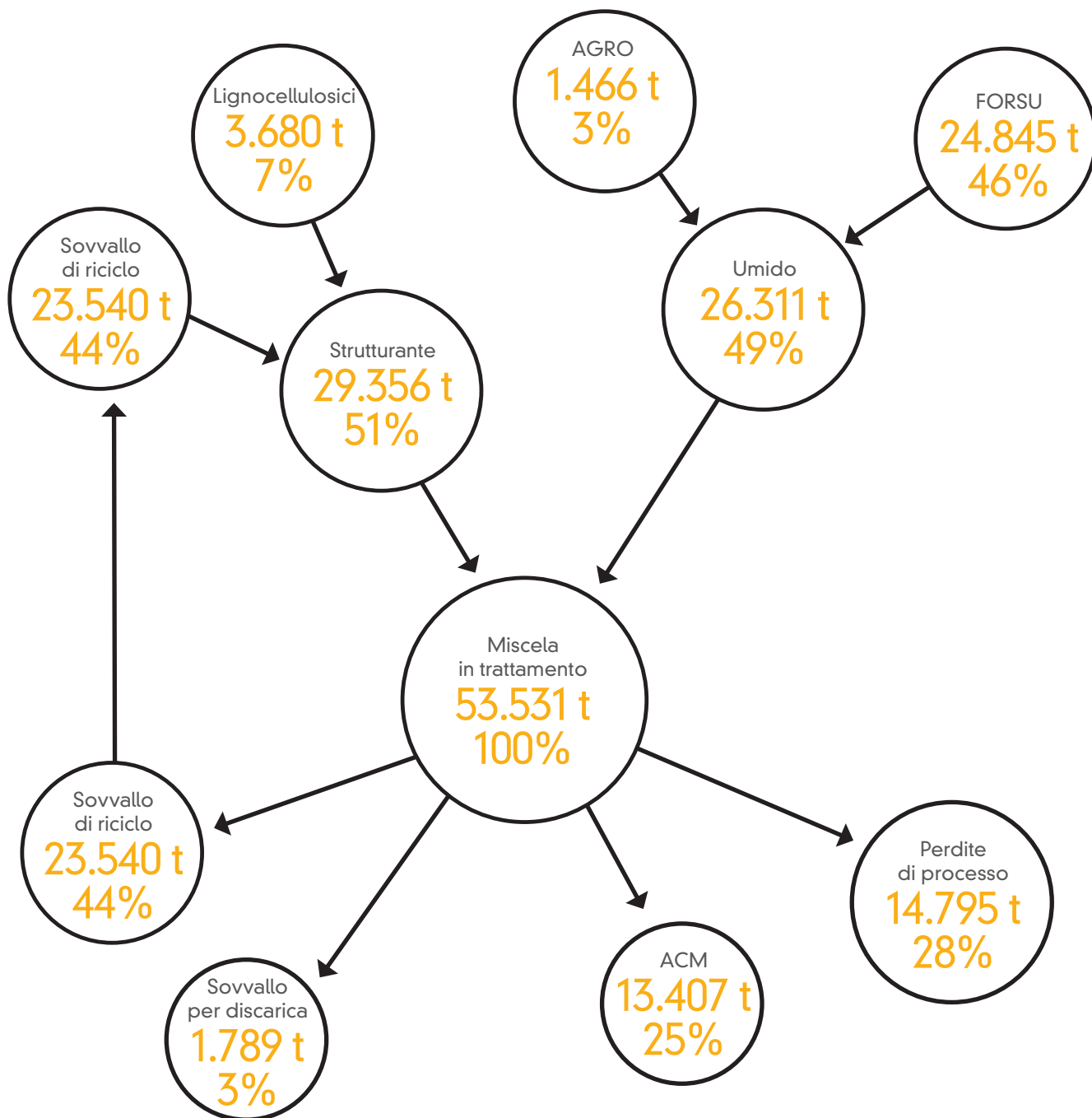
L'impianto è situato nel Comune di Finale Emilia a 4 chilometri dalla frazione di Massa Finalese, occupando un'area di oltre 30.000 m² ed è composto dalla linea di qualità, che genera ACM e sovrillo. Ha una capacità di trattamento di 30.000 t/anno e tratta la frazione organica proveniente da raccolta differenziata, lignocellulosico, oltre a una minima quantità di rifiuti agroindustriali.

RIFIUTI IN ENTRATA NELLA LINEA DI QUALITÀ

<i>(valori in tonnellate)</i>	2013	2012
E. frazione organica rifiuto solido urbano (FORSU)	24.845	20.664
F. rifiuti lignocellulosici	3.680	6.054
G. rifiuti agroindustriali (AGRO)	1.466	2.183
H. sovrillo di riciclo dell'impianto stesso	23.540	15.000
Totale rifiuto in entrata nella linea di qualità (E+F+G+H)	53.531	43.901

PRODOTTI IN USCITA DALLA LINEA DI QUALITÀ

<i>(valori in tonnellate)</i>	2013	2012
A. ammendante compostato misto (ACM)	13.407	9.965
B. sovrillo per il riciclo	23.540	23.540
C. sovrillo per discarica	1.789	8.109
D. perdite di processo	14.795	10.827
Totale prodotti in uscita + perdite di processo (A+B+C+D)	53.531	43.901



/la filiera dei RAEE: Tred Carpi

Tred Carpi è una società mista costituita da AIMAG e da REFRI (Gruppo Unieco). Tred nasce nel 2000 e si occupa del trattamento ecologico degli elettrodomestici dismessi. Nel corso degli anni la società ha ampliato le attività occupandosi dell'intera gamma dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE). Per ogni tipologia di rifiuto le operazioni ecologiche sono finalizzate all'intercettazione e alla bonifica delle eventuali componenti nocive e alla valorizzazione dei materiali recuperati. Avvalendosi delle migliori tecnologie, l'azienda recupera:

- apparecchiature contenenti gas lesivi dell'ozono quali frigoriferi, congelatori, condizionatori;
- dotazioni per l'ufficio elettriche ed elettroniche (pc, monitor, stampanti, fotocopiatrici, ecc);
- telefoni e cellulari;
- elettrodomestici ed elettrotensili in genere;
- lampade al neon;
- pile e batterie.

Nel 2013 Tred Carpi ha trattato circa 10.500 tonnellate di RAEE, con una lieve diminuzione rispetto al 2012. Oltre il 50% dei RAEE trattati è composto da TV e monitor. Anche per quanto riguarda il bacino AIMAG, i RAEE lavorati sono diminuiti rispetto al 2012, tendenza che ha coinvolto tutte le tipologie considerate, ad eccezione di TV, monitor e piccoli elettrodomestici. In quest'area, i grandi elettrodomestici non pericolosi sono la tipologia di RAEE più raccolta (40,4%), seguiti da TV e monitor.

RACCOLTA RAEE NEL BACINO AIMAG

TIPOLOGIA DI APPARECCHIATURA	2013		2012	
	Peso (kg)	Percentuale	Peso (kg)	Percentuale
R1 - Frigoriferi e condizionatori	148.685	16,3%	183.387	16,1%
R2 - Grandi elettrodomestici non pericolosi	368.991	40,4%	375.632	33,0%
R3 - TV e monitor	211.895	23,2%	362.961	31,9%
R4 - Piccoli elettrodomestici, telefonia, elettronica di consumo, ecc.	178.551	19,6%	209.925	18,5%
R5 - Sorgenti luminose	4.254	0,5%	5.052	0,4%
Totale complessivo	912.376	100%	1.136.957	100%

RIFIUTI TRATTATI DA TRED CARPI

TIPOLOGIA DI APPARECCHIATURA	2013		2012	
	Peso (kg)	Percentuale	Peso (kg)	Percentuale
R1 - Frigoriferi e condizionatori	2.985.082	28,4%	4.192.630	33,2%
R2 - Grandi elettrodomestici non pericolosi	391.600	3,7%	47.000	0,4%
R3 - TV e monitor	5.987.510	56,8%	7.296.210	57,7%
R4 - Piccoli elettrodomestici, telefonia, elettronica di consumo, ecc.	1.161.075	11,0%	1.092.090	8,6%
R5 - Sorgenti luminose	11.210	0,1%	9.830	0,1%
Totale complessivo	10.536.477	100%	12.637.760	100%

/le discariche

AIMAG gestisce l'avvio a smaltimento dei rifiuti attraverso la rete di discariche presenti sul territorio: a Mirandola, Medolla e Fossoli di Carpi in appoggio all'attiguo impianto di compostaggio. In discarica vengono conferiti i rifiuti solidi urbani (RSU) e i rifiuti speciali assimilabili agli urbani (RSA).

AIMAG gestisce anche post-mortem la discarica di San Marino di Carpi.

QUANTITÀ DI RIFIUTI CONFERITI ALLE DISCARICHE

(valori in tonnellate)	2013		2012	
	RSA	RSU	RSA	RSU
Mirandola	26.102,24	8.264,48	40,28	0,00
Medolla	16.345,79	23,94	24.966,36	5.575,04
Fossoli di Carpi	52.949,09	24.762,18	58.828,20	26.315,94
Totale	95.397,29	33.050,60	83.834,84	31.890,98

PREVISIONE QUANTITÀ RIFIUTI A SMALTIMENTO

(valori in tonnellate)	2014	2015
Rifiuti a smaltimento	60.000	60.000

CAPACITÀ RESIDUE DISCARICHE AL 01/01/14 (PREVISIONI)

(valori in tonnellate)	
Mirandola	60.000
Medolla	0
Fossoli di Carpi	60.000

Energia

Come già indicato, il Gruppo AIMAG è attivo nella distribuzione e vendita di gas e nella vendita di energia elettrica in mercato libero. Il Gruppo è inoltre produttore di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili. Nel circolo virtuoso del processo produttivo aziendale, dai prodotti della raccolta dei rifiuti (rifiuto in discarica e frazione organica della RD) e del ciclo antropico delle acque (fanghi di depurazione) si creano nuove risorse da utilizzare per produrre energie rinnovabili; 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 del Gruppo AIMAG con il suo territorio, si sono anche sviluppati sistemi di teleriscaldamento, per una progettazione urbanistica sostenibile.

Il Gruppo, tramite la controllata AeB Energie, si occupa anche d'illuminazione pubblica per 11 Comuni. La politica energetica del Gruppo è orientata verso la produzione di energie pulite e l'efficienza energetica.

/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: 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 poi 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 in quanto, da un lato, si sopperisce alla produzione di energia da fonti fossili con una fonte rinnovabile, dall'altro, il metano del biogas è un gas serra circa 25 volte più potente dell'anidride carbonica che si produce con la combustione, quindi sarebbe molto più dannoso liberarlo direttamente in atmosfera.

Nel 2013 la quantità di biogas prodotto (11.203.540 m³) – causa la riattivazione delle discariche di Medolla e Mirandola a seguito della ristrutturazione del 2012 e l'entrata in funzione del digestore anaerobico di Fossoli – è aumentata del 43%: di conseguenza anche l'energia prodotta tramite cogenerazione ha subito un incremento.

BIOGAS PRODOTTO (ENERGIA PRIMARIA PRODOTTA E CONSUMATA)

IMPIANTO DI PRODUZIONE	PROVENIENZA DELLA MATERIA ORGANICA	BIOGAS 2013		BIOGAS 2012		VARIAZIONE BIOGAS PRODOTTO
		m ³	GJ ¹	m ³	GJ ¹	
Discarica Medolla	Decomposizione rifiuto	4.982.945	116.630,81	2.145.241	50.211,51	+132%
Discarica Mirandola	Decomposizione rifiuto	5.021.637	117.536,44	4.848.220	113.477,44	+4%
Discarica Fossoli di Carpi	Decomposizione rifiuto	972.655	22.765,96	700.196	16.388,79	+39%
Digestore depuratore San Marino	Fanghi di scarto depurazione	131.632	3.080,98	151.528	3.546,66	-13%
Digestore compostaggio Fossoli	FORSU e lignocellulosici	94.671	2.215,87	-	-	+100%
Totale		11.203.540	262.230,06	7.845.185	183.624,40	+43%

¹ GJ di energia primaria corrispondenti; per calcolarli sono utilizzati i coefficienti di conversione linee GRI 3.5 considerando una miscela biogas con 60% di metano

/la cogenerazione

AIMAG gestisce 8 impianti di cogenerazione che creano energia dalla combustione di fonti rinnovabili o assimilate alle rinnovabili, per un totale di 4.836 kWe di potenza elettrica e 12.131 kWt di potenza termica.

Per quanto riguarda le fonti utilizzate, si tratta di impianti che bruciano biogas autoprodotta 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 viene autoconsumata. Quest'ultima consiste nell'energia elettrica prodotta dal cogeneratore alimentato da biogas della discarica di Fossoli, che alimenta l'impianto di compostaggio attiguo; in quella generata dal cogeneratore del depuratore di Carpi, che coalimenta i motori coinvolti nella depurazione; in una parte della produzione dell'impianto a metano della sede centrale AIMAG che soddisfa, quando possibile, i consumi elettrici dello stabile.

L'energia termica può essere utilizzata per vari scopi: nel caso degli impianti dove si brucia il biogas prodotto nei digestori anaerobici, il calore generato serve all'autoconsumo (per scaldare i digestori stessi), mentre diverso è il 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), dove il calore viene immesso in sistemi di teleriscaldamento. Per quanto riguarda i cogeneratori che bruciano il biogas da discarica, l'energia termica viene totalmente dissipata.

Nel 2013 sono stati prodotti, tramite cogenerazione, 85.883,43 GJe (GJ di energia elettrica) e 59.491,49 GJt (GJ di energia termica); si è avuto un significativo aumento dell'energia elettrica prodotta (+43%) dovuto prevalentemente alla maggiore quantità di biogas captato nelle discariche.

ENERGIA ELETTRICA E TERMICA PRODOTTA DA COGENERAZIONE

COMBUSTIBILE		POT. ELETTRICA (kWe)	POT. TERMICA (kWt)	ENERGIA PRODOTTA 2013				ENERGIA PRODOTTA 2012			
				ELETTRICA		TERMICA		ELETTRICA		TERMICA	
				kWhe	GJe	kWht	GJt	kWhe	GJe	kWht	GJt
Discarica Medolla	Biogas da discarica	1.000	nd	7.680.527	27.649,90	-	-	3.268.163	11.765,39	-	-
Discarica Mirandola	Biogas da discarica	1.000	nd	7.213.250	25.967,70	-	-	5.555.111	19.998,40	-	-
Discarica Fossoli di Carpi	Biogas da discarica	398	nd	1.351.392	4.865,01	-	-	849.699	3.058,92	-	-
Depuratore San Marino	Biogas da digestione anaerobica	210	314	217.140	781,70	275.350	991,26	208.692	751,29	346.240	1.246,46
Compostaggio Fossoli	Biogas da digestione anaerobica	634	619	134.445	484,00	120.134	432,48	-	-	-	-
Bomporto (+caldaia)	Gas metano acquistato	609	5.800	2.843.454	10.236,43	7.272.690	26.181,68	2.931.315	10.552,73	7.288.359	26.238,09
San Felice s/P (+caldaia)	Gas metano acquistato	485	1.848	2.030.952	7.311,43	3.570.110	12.852,40	1.710.479	6.157,72	4.028.940	14.504,18
Mirandola sede AIMAG (+caldaia)	Gas metano acquistato	500	3.550	2.385.348	8.587,25	5.287.131	19.033,67	2.149.016	7.736,46	5.099.290	18.357,44
Totale		4.836	12.131	23.856.508	85.883,43	16.525.415	59.491,49	16.672.475	60.020,91	16.762.829	60.346,18

/il teleriscaldamento

Il teleriscaldamento prevede la distribuzione di calore attraverso una rete di tubazioni, alimentate da una centrale, che portano acqua calda per il riscaldamento degli edifici pubblici e privati. Questo processo si realizza tecnicamente tramite la presenza di scambiatori di calore che, rispetto alle tradizionali caldaie condominiali, sono più sicuri e meno inquinanti grazie al controllo centralizzato dei fumi di combustione. Gli scambiatori di calore comportano minori costi di gestione per le ridotte necessità di controlli e manutenzioni periodiche. Si tratta quindi di una scelta vantaggiosa tanto sul piano ecologico quanto su quello economico: minori consumi associati a minori costi per gli utenti finali della rete.

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 AIMAG tramite un processo di trigenerazione.

Dal dicembre 2012, AIMAG ha siglato un protocollo d'intesa con l'Azienda Ferraresi di Mirandola con il quale si prevede che l'energia termica in eccesso, proveniente dall'impianto di cogenerazione a biomasse realizzato dall'azienda agricola, possa essere convogliata all'interno della rete di teleriscaldamento. Si tratta di un esempio virtuoso di collaborazione fra imprese, con evidenti benefici ambientali ed economici per il servizio di pubblica utilità che proietta la città di Mirandola tra i migliori esempi di efficienza energetica e virtuosismo ambientale.

TELERISCALDAMENTO

	ANNO DI ATTIVAZIONE	N° UTENZE SERVITE ¹
Bomporto	2005	292
San Felice s/P	2006	19
Mirandola	2010	21
Totale	-	332

¹ la tipologia di utenze servite comprende: attività commerciali e aziende, condomini e singole abitazioni residenziali, scuole, palestre, piscine, biblioteche, teatri, case di riposo, polisportive e utenze a servizio della sede AIMAG

/il fotovoltaico

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 di punta per AIMAG nel settore fotovoltaico è stato realizzato a Concordia sulla Secchia nel corso del 2009, con una potenza di circa 1 MWe (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 terri-

torio 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, mentre sono stati rimossi i pannelli dal tetto delle scuole elementari di Rovereto, danneggiate dal sisma del 2012; di conseguenza, nel 2013, sono all'attivo 17 impianti (contro i 18 dell'anno precedente), per una potenza complessiva di kWe 1.193,48.

Nel 2013 sono stati prodotti col sistema fotovoltaico 6.240,01 GJe, l'8,7% in meno rispetto l'anno precedente: questo è dovuto, oltre al motivo di cui sopra, alla tardiva riattivazione, post-sisma, di alcuni impianti e ad un minor irraggiamento solare riscontrato nel corso dell'anno.

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 che produce energia elettrica per l'autoconsumo dell'edificio.

IMPIANTI FOTOVOLTAICI – PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

	POTENZA (kWe)	PRODUZIONE 2013		PRODUZIONE 2012		DIFF. PRODUZIONE
		kWhe	GJe	kWhe	GJe	
Bastiglia – scuola materna	5,40	2.102	7,57	2.318	8,34	-9,3%
Bomporto – stadio comunale	5,40	6.159	22,17	6.543	23,55	-5,9%
Camposanto – centro giovanile Fermata 23	5,40	6.800	24,48	7.046	25,37	-3,5%
Carpì – depuratore via Bertuzza	17,76	20.450	73,62	20.942	75,39	-2,3%
Carpì – scuola Arcobaleno	19,74	22.811	82,12	23.485	84,55	-2,9%
Carpì – scuola Rodari	19,80	24.091	86,73	24.935	89,77	-3,4%
Cavezzo – scuole Alighieri ¹	5,92	2.401	8,64	8.981	32,33	-73,3%
Cognetto di Modena – campo pozzi	53,64	45.483	163,74	50.685	182,47	-10,3%
Concordia – Agri-Solar ²	996,00	1.555.802	5.600,89	1.686.451	6.071,22	-7,7%
Medolla – scuola materna	5,92	6.651	23,94	6.800	24,48	-2,2%
Mirandola – sede centrale AIMAG ³	19,36	1.565	5,63	9.644	34,72	-83,8%
Mirandola – cooperativa La Zerla	10,80	13.091	47,13	14.053	50,59	-6,8%
Mirandola – palestra comunale Brunatti	4,05	3.583	12,90	5.412	19,48	-33,8%
Quistello – scuola materna	5,40	6.033	21,72	6.302	22,69	-4,3%
San Felice – scuola medie ⁴	9,44	4.200	15,12	11.267	40,56	-62,7%
San Felice – rotonda stradale via Casarini	4,05	5.226	18,81	5.532	19,92	-5,5%
San Prospero – scuola elementare	5,40	6.889	24,80	7.860	28,30	-12,4%
Totale	1193,48	1.733.337	6.240,01	1.898.256	6.833,72	-8,7%

¹ impianto ripristinato nel maggio 2013

³ impianto per autoconsumo, ripristinato, a seguito del sisma, nel novembre 2013

² impianto a inseguimento solare

⁴ impianto ripristinato a seguito del sisma nel settembre 2013

/l'energia consumata

Le attività del gruppo AIMAG utilizzano energia sotto varie forme. Viene usata sia direttamente energia primaria (fonti primarie quali il biogas e il metano per cogenerazione e teleriscaldamento, metano e carburante per mezzi aziendali, riscaldamento sedi e consumi preriscaldamento cabine gas di primo salto) che energia intermedia (energia elettrica per le attività aziendali ed energia termica per il teleriscaldamento).

/l'energia elettrica e termica consumata

Riguardo l'**energia elettrica**, su un totale consumato di 110.243,02 GJe, il 38% dipende dall'attività di depurazione, il 24% dall'illuminazione pubblica, il 22% dal funzionamento dell'acquedotto. Nel 2013 il 95% dell'energia elettrica consumata è stata acquistata da vendors, prevalentemente Sinergas ed Hera Comm.

Rispetto al 2012 non si sono avute variazioni significative riguardo l'energia elettrica consumata.

ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA

	VENDORS	2013		2012		VARIAZIONE
		kWhe	GJe	kWhe	GJe	
Campi pozzi servizio idrico	Hera Comm	6.101.404	21.965,05	6.046.132	21.766,08	+1%
Centrali di rilancio acquedotto	Hera Comm	568.614	2.047,01	660.889	2.379,20	-14%
Nodi interconnessione acquedotto	Sinergas	1.000	3,60	1.000	3,60	0%
Torri piezometriche	Sinergas	35.000	126,00	35.000	126,00	0%
Monitoraggio reti idriche	Sinergas	15.000	54,00	15.000	54,00	0%
Totale acquedotto		6.721.018	24.195,66	6.758.021	24.328,88	-1%
Depuratore Carpi	Hera Comm	4.909.761	17.675,14	4.970.612	17.894,20	-1%
	Autoproduzione	217.140	781,70	208.692	751,29	+4%
Altri depuratori	Hera Comm 97%, Sinergas 3%	4.041.444	14.549,20	4.171.005	15.015,62	-3%
Acquedotto industriale	Hera Comm	202.145	727,72	209.201	753,12	-3%
Trattamento percolati	Hera Comm	224.280	807,41	189.555	682,40	+18%
Sollevamenti	Sinergas 66%, Hera Comm 34%	2.063.888	7.430,00	1.539.021	5.540,48	+34%
Totale depurazione		11.658.658	41.971,17	11.288.086	40.637,11	+3%

	VENDORS	2013		2012		VARIAZIONE
		kWhe	GJe	kWhe	GJe	
Illuminazione pubblica	Sinergas	7.322.531	26.361,11	7.500.000	27.000,00	-2%
Cabine gas e prot. catodica	Sinergas + Sorgea	150.352	541,27	139.380	501,77	+8%
Compostaggio Fossoli di Carpi	Hera Comm	1.582.733	5.697,84	1.434.035	5.162,53	+10%
	Autoproduzione	1.180.436	4.249,57	846.765	3.048,35	+40%
Compostaggio Massa Finalese	Sinergas	849.175	3.057,03	739.818	2.663,34	+15%
Discariche	Hera Comm	316.361	1.138,90	311.836	1.122,61	+1%
Energia elettrica sede centrale	Sinergas	312.065	1.123,43	304.958	1.097,85	+2%
	Autoproduzione	155.941	561,39	212.728	765,82	-27%
Energia elettrica altre sedi	Hera Comm	373.792	1.345,65	296.020	1.065,67	+26%
Totale energia elettrica consumata		30.623.062	110.243,02	30.678.412	110.442,28	-0,2%

	kWhe	GJe	%
Energia elettrica fornita da Hera Comm	18.901.013	68.043,65	62%
Energia elettrica fornita da Sinergas	10.168.532	36.606,72	33%
Totale energia elettrica acquistata	29.069.545	104.650,36	95%
Energia elettrica autoprodotta e consumata direttamente	1.553.517	5.592,66	5%

¹ dati diversi dal bilancio di sostenibilità 2012

L'azienda utilizza **energia termica**, per un totale di 62.771,49 GJt, sotto forma di acqua calda, per alcuni processi industriali (scaldare i digestori) e per il teleriscaldamento: la maggior parte di essa viene autoprodotta dai cogeneratori aziendali (59.491,49 GJt), mentre una piccola quantità viene acquistata dall'Azienda Ferraresi per co-alimentare il sistema di teleriscaldamento di Mirandola (3.280,00 GJt).

ENERGIA TERMICA CONSUMATA

	kWht	GJt
Energia termica prodotta dagli impianti di cogenerazione aziendale	16.525.415	59.491,49
Acqua calda teleriscaldamento comprata da Az. Ferraresi	911.170	3.280,00
Totale energia termica consumata	17.436.585	62.771,49

/l'energia primaria consumata

Per ricondurre il dispendio energetico aziendale alle energie primarie utilizzate, bisogna considerare sia le energie consumate direttamente che indirettamente:

- l'energia primaria autoprodotta che viene consumata dall'azienda per i processi cogenerativi (il biogas);
- l'energia primaria acquistata che viene consumata dall'azienda per i processi cogenerativi (il metano per cogenerazione/teleriscaldamento);
- l'energia primaria acquistata che viene consumata dall'azienda per altri processi produttivi (metano per riscaldamento e consumo della rete gas, carburante per i mezzi di trasporto).
- le fonti energetiche utilizzate per generare l'energia elettrica (energia intermedia indiretta) comprata dall'azienda;
- la fonte energetica utilizzata per produrre l'energia termica (energia intermedia indiretta) che AIMAG compra, come acqua calda, dall'Az. Ferraresi.

Per quanto riguarda l'**energia primaria autoprodotta consumata** per la cogenerazione, l'ammontare totale (già indicato precedentemente) è di 11.203.540 m³ di biogas, che corrispondono a 262.230,06 GJ. Si tratta di una fonte rinnovabile.

L'**energia primaria acquistata che viene consumata per rifornire i teleriscaldamenti**, consiste nel metano utilizzato per i cogeneratori (associati a caldaia) di Bomporto, San Felice s/P e Mirandola. Nel 2013 sono stati in tutto utilizzati 111.689,29 GJ di questa risorsa; si tratta di una fonte assimilata alle rinnovabili.

ENERGIA PRIMARIA ACQUISTATA PER COGENERAZIONE

	m ³	GJ ¹
Cogeneratore teleriscaldamento Bomporto (gas naturale)	1.188.672	46.370,09
Cogeneratore teleriscaldamento San Felice s/P (gas naturale)	729.617	28.462,36
Cogeneratore teleriscaldamento Mirandola (gas naturale)	944.804	36.856,80
Totale	2.863.093	111.689,29

¹ utilizzati i coefficienti di conversione linee GRI 3.5

Nel calcolo dell'**energia primaria acquistata e consumata per altri processi aziendali**, vengono considerati i metri cubi di gas naturale ed i litri di carburante che AIMAG compra per riscaldare le sedi, preriscaldare le cabine gas di primo salto e per i mezzi di trasporto. Si tratta di fonti fossili, consumate per un totale di 30.632,00 GJ.

ENERGIA PRIMARIA ACQUISTATA PER ALTRI PROCESSI AZIENDALI

	m ³	GJ ¹
Riscaldamento altre sedi AIMAG (metano)	144.729	5.645,88
Consumi interni preriscaldamento cabine gas di primo salto (metano)	381.054	14.864,92
Mezzi di trasporto (carburante) ²	306.499	10.121,20
Totale	-	30.632,00

¹ utilizzati i coefficienti di conversione linee GRI 3.5

² solo per questa voce i valori espressi sono in litri di carburante (benzina) consumato

Volendo calcolare l'energia primaria consumata per produrre l'energia elettrica acquistata, bisogna rifarsi ai dati forniti dal GSE ai singoli vendor. Per produrre i 104.650,36 GJe dell'energia elettrica acquistata, sono stati consumati 227.500,79 GJ di energia primaria; secondo il calcolo combinato dei mix energetici riportati dai vendors si tratta al 37,24% di fonti rinnovabili.

MIX ENERGETICI VENDORS

SINERGAS		HERA COMM	
TOTALE ENERGIA ACQUISTATA (GJe)	36.606,72	TOTALE ENERGIA ACQUISTATA (GJe)	68.043,65
MIX ENERGETICO ¹		MIX ENERGETICO ¹	
Fonti Rinnovabili	61,90%	Fonti Rinnovabili	23,97%
Gas naturale	21,99%	Gas naturale	43,60%
Carbone	10,03%	Carbone	20,03%
Petrolio e derivati	0,70%	Petrolio e derivati	1,40%
Nucleare	2,19%	Nucleare	4,67%
Altre fonti fossili	3,19%	Altre fonti fossili	6,33%

¹ secondo i dati forniti, nel 2013 riguardo al 2012, da GSE ai vendors

ENERGIA PRIMARIA CONSUMATA PER PRODURRE L'ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA

FONTI ENERGETICHE UTILIZZATE PER LA PRODUZIONE	PERCENTUALE SUL TOTALE ENERGIA PRODOTTA ¹	ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA PER FONTE (GJe)	ENERGIA PRIMARIA CONSUMATA PER FONTE (GJ) ²
Energia rinnovabile	37,24%	38.969,62	84.716,56
Gas naturale	36,04%	37.716,85	81.993,14
Carbone	16,53%	17.300,00	37.610,43
Petrolio e derivati	1,16%	1.208,86	2.627,95
Nucleare	3,80%	3.979,33	8.650,71
Altre fonti fossili	5,23%	5.474,92	11.901,99
Totale	100%	104.650,36	227.500,79

¹ ottenuta secondo il calcolo combinato tra i mix energetici dei vendors e le quantità di energia acquistate

² utilizzato coefficiente di conversione da energia elettrica a energia primaria da delibera AEEGSI EEN 3/08

Per quanto riguarda l'**energia primaria che l'Az. Ferraresi consuma per produrre l'energia termica acquistata** (l'acqua calda che AIMAG compra per co-alimentare il teleriscaldamento di Mirandola), si tratta di 950.134,51 m³ di biogas da biomassa, corrispondenti a 22.238,85 GJ. Questa è una fonte rinnovabile.

/il bilancio energetico 2013

L'energia elettrica che il Gruppo AIMAG ha consumato nel 2013 è stata pari a 110.243,02 GJe. L'azienda produce anche energia elettrica tramite fotovoltaico e cogenerazione per un totale di 92.123,44 GJe, si tratta di energia verde, prodotta al 100% da fonte rinnovabile, venduta al GSE e in minima parte destinata all'autoconsumo. AIMAG ha consumato quindi 18.119,58 GJe di energia elettrica in più rispetto a quella prodotta.

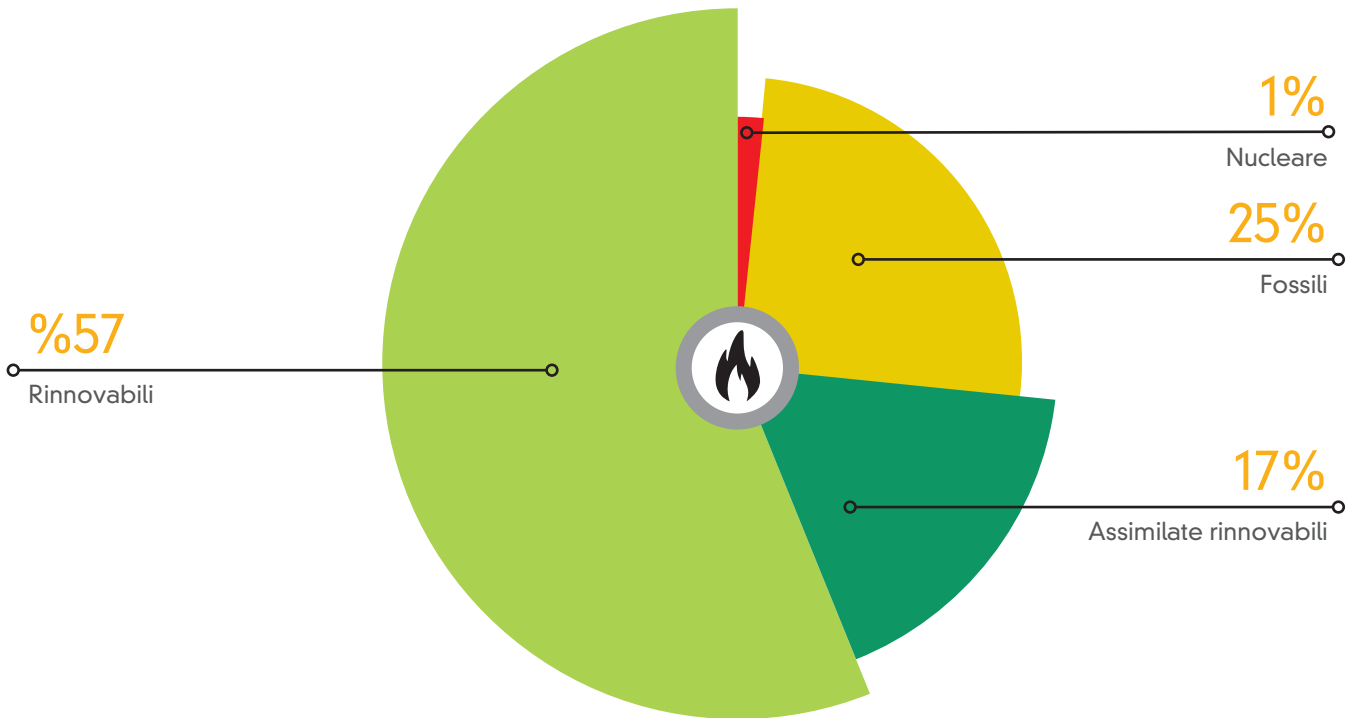
AIMAG ha utilizzato anche energia termica per 62.771,49 GJt, di cui 59.491,49 GJt autoprodotti dagli impianti di cogenerazione.

AIMAG ha consumato risorse per 654.290,99 GJ di energia primaria (di cui 262.230,06 GJ risultano autoprodotti), per il 73,5% da fonti rinnovabili.

BILANCIO ENERGETICO 2013

ENERGIA ELETTRICA	TIPO DI ENERGIA	GJe
Energia elettrica prodotta da fotovoltaico	Energia intermedia da fonte rinnovabile	6.204,01
Energia elettrica prodotta da cogenerazione	Energia intermedia da fonte rinnovabile	85.883,43
A. Totale energia elettrica prodotta	Energia intermedia da fonte rinnovabile	100% 92.123,44
Energia elettrica acquistata e consumata da fonte rinnovabile	Energia intermedia da fonte rinnovabile	37,24% 38.969,62
Energia elettrica acquistata e consumata da fonte fossile	Energia intermedia da fonte fossile	58,96% 61.700,63
Energia elettrica acquistata e consumata da fonte nucleare	Energia intermedia da fonte nucleare	3,80% 3.979,33
Totale energia elettrica acquistata e consumata	Energia intermedia	104.650,36
Energia elettrica autoprodotta e consumata	Energia intermedia da fonte rinnovabile	5.592,66
B. Totale energia elettrica consumata	Energia intermedia	110.243,02
Differenza energia elettrica consumata – prodotta (B-A)	Energia intermedia	18.119,58
ENERGIA TERMICA	TIPO DI ENERGIA	GJt
Energia Termica prodotta da cogenerazione	Energia intermedia da fonte rinnovabile	59.491,49
Energia Termica acquistata per teleriscaldamento	Energia intermedia da fonte rinnovabile	3.280,00
C. Totale energia termica utilizzata	Energia intermedia da fonte rinnovabile	100% 62.771,49
ENERGIA PRIMARIA	TIPO DI ENERGIA	GJ
D. Energia primaria prodotta e utilizzata per cogenerazione (Biogas)	Energia primaria da fonte rinnovabile	262.230,06
E. Energia primaria acquistata e utilizzata per cogenerazione/teleriscaldamento (CH ₄)	Energia primaria da fonte ass. rinnovabile	111.689,29
F. Energia primaria consumata per produrre energia termica acquistata (Biogas)	Energia primaria da fonte rinnovabile	22.238,85
G. Energia primaria acquistata per usi aziendali (carburante per mezzi e CH ₄ risc. e preriscaldamento cabine gas)	Energia primaria da fonte fossile	30.632,00
H. Energia primaria consumata per produrre energia elettrica acquistata	Energia primaria da fonte rinnovabile	84.716,56
I. Energia primaria consumata per produrre energia elettrica acquistata	Energia primaria da fonte fossile	134.133,52
L. Energia primaria consumata per produrre energia elettrica acquistata	Energia primaria da fonte nucleare	8.650,71
Totale energia primaria consumata (D+E+F+G+H+I+L)		100% 654.290,99
Totale energia primaria consumata da fonti rinnovabili e assimilate (D+E+F+H)		73,49% 480.874,76
Totale energia primaria consumata da fonti fossili (G+I)		25,18% 164.765,52
Totale energia primaria consumata da fonte nucleare (L)		1,3% 8.650,71

ENERGIE PRIMARIE CONSUMATE PER FONTE



/le emissioni di gas serra

Il Gruppo AIMAG non gestisce impianti assoggettati alla normativa sulle emissioni di gas a effetto serra (Emission Trading), tuttavia ha deciso di fornire i dati sulle emissioni per dare conto in modo trasparente e completo delle sue performance ambientali, secondo quanto indicato dalle linee guida GRI. Le emissioni di gas serra sono legate principalmente alle attività svolte dal Gruppo AIMAG nei vari settori dell'idrico, dell'energia e dei rifiuti.

Le emissioni di gas serra sono calcolate secondo le direttive del Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) e vengono considerate sia le emissioni dirette (prodotte direttamente dalle attività aziendali) che le emissioni indirette (legate a quelle energie intermedie che AIMAG utilizza ma di cui non è responsabile per la produzione).

Per quanto riguarda le emissioni da biomassa, il totale delle emissioni viene considerato zero, in quanto i gas serra prodotti vengono ad essere riassorbiti nel ciclo rinnovabile. Per le rinnovabili pulite (fotovoltaico, eolico, geotermico, idroelettrico) si calcolano, invece, le emissioni risparmiate, in quanto l'energia intermedia viene generata senza alcuna produzione di gas serra, risparmiando il consumo di combustibili fossili.

Nel 2013 AIMAG ha prodotto emissioni per l'equivalente di 11.078,15 tonnellate di CO₂ da fonti fossili, mentre sono 23.793,31 le tonnellate equivalenti di CO₂ (quindi considerate nulle ai fini del bilancio dell'emissioni di gas serra) emesse dall'utilizzo di fonti rinnovabili e 4.878,23 le tonnellate equivalenti di CO₂ risparmiate grazie all'utilizzo di fonti rinnovabili e pulite.

EMISSIONI DIRETTE

FONTI DI EMISSIONE	TIPO FONTE DI EMISSIONE	ENERGIA PRIMARIA (GJ)	EMISSIONI (ton. CO ₂ eq.)
Biogas da discarica	Rinnovabile	256.933,21	14.028,55
Biogas da digestione fanghi depurazione	Rinnovabile	3.080,21	168,22
Biogas da digestione frazione organica rifiuto	Rinnovabile	2.215,87	221,59
Metano per teleriscaldamento	Rinnovabile (assimilata)	111.689,29	6.265,77
Fotovoltaico	Rinnovabile pulita ¹	13.486,98 ²	(-)756,62
Metano per altri consumi aziendali	Fossile	20.510,80	1.150,66
Carburante mezzi di trasporto	Fossile	10.121,20	496,21

EMISSIONI INDIRETTE ³

FONTI DI EMISSIONE	TIPO FONTE DI EMISSIONE	ENERGIA PRIMARIA (GJ)	EMISSIONI (ton. CO ₂ eq.)
Biomasse ⁴	Rinnovabile	11.315,70	618,43
Fotovoltaico, eolico, geotermico, idroelettrico ⁴	Rinnovabili pulite ¹	73.400,86	(-)4.121,61
Gas naturale	Fossile	81.993,14	4.604,08
Carbone	Fossile	37.610,43	3.715,38
Petrolio e derivati	Fossile	2.627,95	193,28
Altre fonti fossili ⁵	Fossile	11.901,99	884,90
Nucleare	Nucleare	8.605,71	33,64
Biomasse vegetali Azienda Ferraresi	Rinnovabile	22.238,85	2.490,75

¹ nel calcolo delle emissioni risparmiate da rinnovabili pulite si è considerato come se la stessa energia provenisse dalla combustione di gas naturale

² utilizzato coefficiente di conversione da energia elettrica a energia primaria da Delibera AEEGSI EEN 3/08

³ energie primarie calcolate, secondo quanto riportato precedentemente, a partire dai mix energetici forniti dai vendors dell'energia elettrica acquistata (esclusa ultima voce che riguarda l'energia termica acquistata dall'Az. Ferraresi)

⁴ suddivise secondo rapporto statistico GSE 2012 sugli impianti a fonti rinnovabili settore elettrico (13,36% bioenergie e 86,64% rinnovabili pulite)

⁵ considerate come gasolio

BILANCIO EMISSIONI GAS SERRA

	tonnellate CO ₂ eq.
Totale emissioni da fonti rinnovabili o assimilate (= 0)	23.793,31
Totale emissioni da fonti fossili e nucleare	11.078,15
Totale emissioni da fonti rinnovabili pulite (emissioni risparmiate)	(-)4.878,23

/ pubblica illuminazione

All'interno del Gruppo AIMAG la gestione della pubblica illuminazione è affidata ad AeB Energie, che opera per garantire la continuità del servizio, con l'obiettivo costante del risparmio energetico.

LA PUBBLICA ILLUMINAZIONE

	2013	2012
Comuni	11	11
Punti luce	19.381	19.295

/ biodiversità

Durante lo svolgimento della propria attività AIMAG effettua verifiche ed analisi, al fine di individuare i siti e le aree più adatte in cui progettare reti e impianti. Durante la fase iniziale si procede alla verifica di tutti gli strumenti di tutela ambientale ed urbanistica vigenti, valutando in particolare le soluzioni che presentano il più basso impatto possibile sull'ambiente e le biodiversità, evitando inoltre aree naturalistiche protette (parchi nazionali, zone di protezione speciale, ecc.). AIMAG assolve tutte le pratiche burocratiche richieste a livello ambientale: Valutazione di Impatto Ambientale (per valutare le conseguenze di un'azione o di un'opera), Valutazione d'Incidenza (per conoscere preventivamente se alcuni progetti possono avere un'incidenza grave sul territorio) e Valutazione Paesaggistica (necessaria se si intende operare in zone soggette a vincolo paesaggistico-ambientale) ed effettua analisi per le principali componenti del territorio in cui intende intervenire: acqua, suolo, sottosuolo, vegetazione, fauna, ecc. Particolare attenzione viene dedicata agli impianti di smaltimento rifiuti di AIMAG, che vengono sottoposti alla procedura di Valutazione di Impatto Ambientale. Anche nel 2013, così come negli anni precedenti, non si sono registrate emergenze o incidenze significative relative alle biodiversità.

/sanzioni

Nel corso del 2013 alle società del Gruppo AIMAG non sono state contestate non conformità e infrazioni a prodotti o attività svolte in ambito ambientale.



RIFERIMENTI

Ringraziamenti
Tabella indicatori GRI



RINGRAZIAMENTI

Questo bilancio è stato redatto dall'Ufficio Redazioni Esterne, con il coinvolgimento di numerose persone che hanno fornito la loro conoscenza professionale, che hanno partecipato alla raccolta dati e alla stesura dei testi.

A tutte loro va il nostro ringraziamento.

Argilli Monica	De Rose Filomena
Arletti Mirco	Dente Antonella
Arzenton Emanuela	Di Francescantonio Lucia
Bagnoli Marco	Di Leo Laura
Baraldi Emanuela	Doda Denada
Baraldi Enrico	Dondi Antonio
Barbieri Matteo	Fabbri Sabrina
Barlera Susi	Ferraresi Elly
Bartoli Marcella	Forapani Nicola
Beccari Ilaria	Frongia Caterina
Belfiori Massimo	Ganassi Paolo
Bellesia David	Gavioli Ramona
Bertolasi Andrea	Gobatti Doriana
Biagioni Paolo	Golinelli Angela
Bianchini Fabio	Golinelli Daniela
Bignardi Stefania	Govoni Stefano
Bimbatti Alberto	Guaitoli Elissa
Biraghi Mara	Guerzoni Stefania
Borsatti Riccardo	Iobstraibizer Aram
Boschetti Francesco	Leotti Elisa
Brioni Marilena	Linfozzi Mauro
Bulgarelli Francesco	Losi Davide
Campagnoli Barbara	Lugli Elisabetta
Camurri Sara	Magnani Bianca
Canossa Elena	Maccagnani William
Capruzzi Antonella	Manfredini Pia
Carletti Carla	Mangone Teodoro
Castorri Riccardo	Marchetti Antonella
Cavicchi Jessica	Marelli Maria Teresa
Concari Carmen	Marri Sandra
Costa Bizzarri Elisabetta	Marzolo Gabriele
Cucchi Eleonora	Masi Sara
Dal Borgo Valeria	Mazzali Katia
De Battisti Davide	Menegazzo Roberto

Meschiari Andrea
Molfetta Cosimo
Molinari Paola
Monaco Chiara
Negrelli Marco
Negrelli Ombretta
Orlandini Marco
Pagani Alessandro
Paini Alessia
Palmieri Elisa
Paltrinieri Martina
Pantaleoni Nicolò
Pinotti Brenno
Piva Enrico
Pivi Elena
Pozzetti Gianni
Ragazzi Elena
Romagnoli Alessandro
Rovatti Giuseppe
Sabbatini Elena
Sala Fiorenzo
Scacchetti Floriano
Scanavini Vito
Sgarbi Pierangelo
Siena Angela
Silvestri Lia
Steffanini Federica
Stracuzzi Sebastiano
Tabarelli Barbara
Varesio Alessandro
Vilani Tiziano
Zambelli Raffaele
Zamboni Alessandro
Zanella Maura
Zavatti Andrea
Zerbinati Monica
Zerbini Francesca

Per informazioni:

AIMAG SpA – Relazioni Esterne
via Maestri del Lavoro 38, Mirandola (Mo)
tel 0535/28111, info@aimag.it
www.aimag.it



The mark of
responsible forestry

Questo bilancio è stampato su carta:
GardaMatt Art. 64X88 gr. 170
Materiale certificato FSC Mix Credit
SA-COC-002022



STRATEGIA E ANALISI

	PAG		PAG		PAG		PAG
1.1	6, 23-30	1.2	17-30	2.1	12	2.2	12-14
2.3	15, 34-39	2.4	12	2.5	12-15, 17	2.6	15, 34-39
2.7	12-15, 17, 80-88	2.8	12-14	2.9	124, 130	2.10	16, 33
3.1	8	3.2	8	3.3	8	3.4	8
3.5	8, 17-22	3.6	8	3.7	8	3.8	39
3.9	8	3.10	n.s.	3.11	8	3.12	154-155
3.13	8	4.1	34-39	4.2	35	4.3	35, 39
4.4	34, 36-37	4.5	23	4.6	35-37	4.7	35
4.8	17-22	4.9	23-32	4.10	23-27	4.11	27
4.12	8	4.13	101	4.14	19-21, 28-30, 42	4.15	42
4.16		4.17					

INDICATORI PERFORMANCE ECONOMICA

	PAG		PAG		PAG		PAG
EC1	53-62	EC2	n.d.	EC3	63	EC4	58
EC5	n.d.	EC6	76-79	EC7	64-65	EC8	93-94, 106
EC9	24-26, 64-65, 76-78, 81-83, 137-138						

INDICATORI PERFORMANCE SOCIALE

	PAG		PAG		PAG		PAG
LA1	63-65	LA2	66-67	LA3	n.d.	LA4	63
LA5	n.d.	LA6	n.d.	LA7	72-73	LA8	70-74
LA9	72	LA10	70-71	LA11	70-71	LA12	n.d.
LA13	63-64	LA14	l.i.	LA15	68-69	HR1	l.i.
HR2	l.i.	HR3	l.i.	HR4	l.i.	HR5	l.i.
HR6	l.i.	HR7	l.i.	HR8	l.i.	HR9	l.i.
HR10	l.i.	HR11	l.i.	SO1	110-111, 124	SO2	n.s.
SO3	n.s.	SO4	n.s.	SO5	101	SO6	101
SO7	80	SO8	80	SO9	n.s.	SO10	n.s.
PR1	40	PR2	148	PR3	104-106	PR4	n.s.
PR5	42-48, 89	PR6	n.s.	PR7	n.s.	PR8	91
PR9	n.s.						

INDICATORI PERFORMANCE AMBIENTALE

	PAG		PAG		PAG		PAG
EN1	13, 86, 102-103, 145	EN2	n.s.	EN3	145	EN4	144-145
EN5	145	EN6	145	EN7	n.d.	EN8	103
EN9	102-103	EN10	n.d.	EN11	148	EN12	148
EN13	n.s.	EN14	n.d.	EN15	n.d.	EN16	146-148
EN17	n.d.	EN18	146-148	EN19	n.s.	EN20	n.s.
EN21	107-109	EN22	109, 115-134	EN23	n.s.	EN24	133-134
EN25	107-109, 148	EN26	135-139	EN27	n.s.	EN28	149
EN29	145, 147	EN30	55				

SUPPLEMENTI SPECIFICI DI SETTORE

	PAG		PAG		PAG		PAG
EU1	136-139	EU2	136-139, 145	EU3	138	EU5	146-148

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

Stampa:
Tipografia Arte Stampa
Urbana (Pd)

