

Bilancio di Sostenibilità **2017**

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



Lettera della Presidente

La sostenibilità
è parte integrante
delle nostre
attività



Siamo orgogliosi di presentare un bilancio di sostenibilità che mette al centro la creazione di valore condiviso per l'azienda e per tutti i suoi stakeholder, 55 milioni di euro, un anno di importanti traguardi raggiunti ma anche occasioni per aprirsi a nuove sfide.

La sostenibilità è parte integrante delle nostre attività, ridurre l'impatto ambientale, perseguire l'uso razionale delle risorse, operare in base a principi di etica, trasparenza, inclusività, e di massima attenzione alla sicurezza, alla crescita e allo sviluppo delle competenze e delle risorse umane: sono valori, di cui AIMAG si fa portavoce, che consentono di promuovere la sinergia tra il progresso economico, sociale ed ambientale.

In quest'ottica, la crescita aziendale è accompagnata da un continuo e pervicace slancio verso l'innovazione, che si concretizza nei numerosi progetti contenuti nel Piano Industriale dell'azienda.

Il 2017 è stato un anno caratterizzato da molte rilevanti decisioni strategiche e dal conseguimento di obiettivi importanti, in tutti gli ambiti di business dell'azienda.

Nell'ambito delle strategie intraprese per ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività ricordiamo l'estensione ai Comuni gestiti da AIMAG della raccolta domiciliare con tariffa puntuale, che, oltre ad incentivare il cittadino a differenziare maggiormente, lo responsabilizza nei confronti dell'ambiente a produrre meno rifiuti non recuperabili destinati a smaltimento in discarica. I risultati sulla crescita percentuale della raccolta differenziata sono stati significativi, tanto da consentire ad AIMAG di ricevere da Legambiente il premio "Campione dell'economia Circolare", che valorizza l'innovazione industriale perseguita da aziende impegnate nella gestione sostenibile, indirizzata al riuso ed al riciclo, dei rifiuti.

Risultati
eccellenti con
la raccolta
differenziata porta
a porta con tariffa
puntuale



Gli investimenti dedicati ad interventi di tutela della risorsa idrica nei territori serviti sono stati incrementati.

Tra questi, continuano i lavori di sostituzione della vetusta rete di adduzione di Carpi. Abbiamo, inoltre, previsto ulteriori investimenti finalizzati, direttamente o indirettamente, alla riduzione delle perdite di rete su tutto il bacino.

Proseguono anche le attività inerenti lo sviluppo, volto all'adozione, del sistema di monitoraggio quali-quantitativo dei reflui fognari (Progetto Sentinella) ed il percorso per l'ampliamento della sezione dedicata al trattamento dei rifiuti liquidi presso il depuratore di Carpi.

Nell'ambito della distribuzione gas sono proseguite le attività propedeutiche alla partecipazione alla gara del gas nell'ambito Modena 1, una delle iniziative più importanti su cui il Gruppo dovrà impegnarsi nel prossimo futuro.

Numerosi anche gli interventi nel campo delle energie rinnovabili.

I lavori per la realizzazione del secondo digestore anaerobico destinato alla produzione di biometano nel sito impiantistico di Massa Finalese sono in corso e termineranno entro il 2018.

Sono iniziate le attività di estendimento della rete di teleriscaldamento nel centro storico di Mirandola e nel corso del 2018 verrà effettuato uno studio per valutarne l'integrazione con un'eventuale produzione di calore da fonte energetica rinnovabile.

Il Gruppo ha poi concluso l'acquisto di un piccolo impianto in costruzione sul fiume Panaro per la produzione di energia idroelettrica. Un investimento ad elevata sostenibilità ambientale su un segmento che si ritiene possa diventare settore di sviluppo per AIMAG. Tra gli interventi di innovazione più importante, si ricorda che AIMAG ha collaborato alla realizzazione di Medolla 2020, un quartiere industriale all'avanguardia con l'implementazione della fibra ottica e di soluzioni smart per le aziende.

Nel 2017, infine, è stato avviato il progetto CRM Salesforce per l'evoluzione dei servizi innovativi al cliente, mettendolo al centro della trasformazione digitale, in ottica multi-servizio e multicanale.

Il 2017 ha confermato, in linea con gli anni scorsi, gli ottimi risultati raggiunti dal Gruppo sul piano economico-finanziario. Sul versante della performance economica, il risultato è molto positivo, intorno ai 17 milioni di euro, in un contesto dove il Gruppo continua a mantenere importanti livelli di investimenti, per oltre 22 milioni di euro. Viene mantenuto basso l'indebitamento, grazie soprattutto alla produzione di cash flow che ha permesso di ridurre la posizione finanziaria netta al di sotto di 44 milioni di euro. La situazione patrimoniale e finanziaria del Gruppo consente una distribuzione di dividendi, in crescita rispetto al 2016, pari a 8 milioni di euro, che si prevede potrà proseguire anche nei successivi esercizi.

Un anno di interventi concreti che riflettono l'impegno quotidiano di AIMAG per la tutela dell'ambiente, per i rapporti con le comunità locali, per le relazioni con i clienti, per gli investimenti in innovazione, per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione e per lo sviluppo di energia pulita.

Ringrazio le donne e gli uomini che lavorano in AIMAG, per il loro impegno, la loro professionalità e la loro passione che ci hanno consentito di raggiungere importanti risultati e che hanno permesso di far crescere questa azienda e renderla più forte oggi e per il prossimo futuro.

Sostituzione
adduttrice
del sistema
acquedottistico
di Carpi



Stiamo preparando
la gara del bacino
Modena 1



Stiamo estendo
la rete del
teleriscaldamento



Ottimi risultati
economici
raggiunti dal
Gruppo



La Presidente AIMAG
Monica Borghi

Guida alla lettura nota metodologica

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

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

La Dichiarazione Non Finanziaria è relativa all'esercizio 2017 ed è stata redatta in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" pubblicate nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative, secondo l'opzione 'comprehensive'.

I principi generali applicati per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria sono quelli stabiliti dai G4 Sustainability Reporting Guidelines: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza. Gli indicatori di performance utilizzati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l'attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta di tali indicatori è stata effettuata sulla base dell'analisi di materialità e delle tematiche richiamate dal D.Lgs. 254/2016. Nei diversi capitoli della Dichiarazione Non Finanziaria, sono segnalate le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria di AIMAG, si riferiscono alla performance della capogruppo AIMAG SpA e delle società controllate, consolidate integralmente, così come risultanti dal bilancio consolidato del Gruppo AIMAG chiuso al 31 dicembre 2017.

In sede di prima applicazione del D.Lgs. 254/2016, ove non diversamente specificato, vengono presentati, ai soli fini comparativi, anche i dati riferiti all'esercizio precedente 2016, come pubblicati sul Bilancio di sostenibilità di AIMAG riferito a tale periodo.

Il presente documento, come richiesto dai G4 Sustainability Reporting Guidelines, contiene un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index), in modo tale da consentire la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentate all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria.

Il processo di predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria, ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni della Società. AIMAG si pone l'obiettivo di ampliare progressivamente il contenuto e gli indicatori della rendicontazione di sostenibilità ed è contestualmente impegnata a estendere ulteriormente le attività di dialogo e coinvolgimento degli stakeholder.

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di AIMAG SpA in data 30 maggio 2018 e, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 254/2016, è sottoposto alle verifiche da parte della società di revisione indipendente Ria Grant Thornton SpA.

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

Indice



8 Il Gruppo AIMAG

20 Governance

- 21 · Governance e struttura del Gruppo
- 27 · Anticorruzione, trasparenza e prevenzione dei reati
- 29 · Il sistema delle certificazioni
- 31 · Gestione dei rischi

32 Stakeholder & analisi materialità

- 33 · Gli stakeholder
- 36 · La materialità - I temi rilevanti

38 Strategia e obiettivi

46 Risultati economici

54 Attività del Gruppo

- 55 · Il servizio idrico integrato
- 61 · Servizi ambientali, recupero e smaltimento rifiuti
- 75 · La distribuzione del gas
- 78 · La vendita gas ed energia elettrica
- 83 · Produzione energia e pubblica illuminazione

90 Responsabilità d'Impresa

- 91 · Le risorse umane
- 103 · Le relazioni con i clienti e la comunicazione
- 113 · I fornitori
- 117 · AIMAG e l'ambiente

124 Relazione della società di revisione

128 Allegati

- 129 · Tabelle
- 152 · GRI content index

uno

Il Gruppo AIMAG

AIMAG è una società multiservizi, con sede a Mirandola, che opera in 28 Comuni e gestisce, direttamente e tramite le aziende controllate, servizi idrici, ambientali, energetici, tecnologici e di pubblica illuminazione per 285 mila cittadini



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



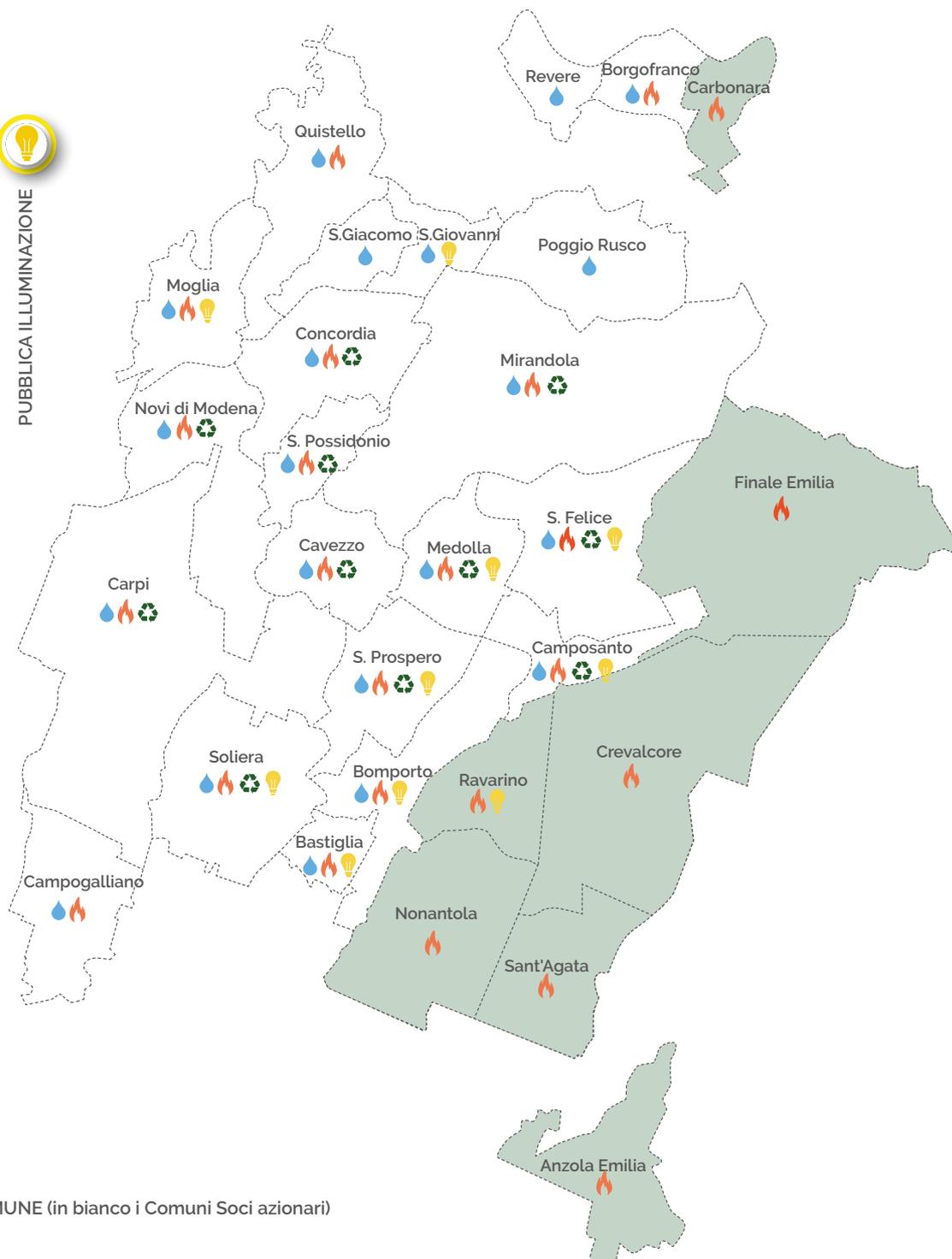
DISTRIBUZIONE GAS NATURALE



SERVIZI AMBIENTALI



PUBBLICA ILLUMINAZIONE



SERVIZI EROGATI PER COMUNE (in bianco i Comuni Soci azionari)



21 Comuni serviti
per 212 mila
abitanti

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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



11 Comuni serviti
per 166 mila
abitanti

RACCOLTA, RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

Il Gruppo AIMAG gestisce il ciclo integrato dei rifiuti, che si articola nelle fasi di raccolta, recupero e smaltimento. AIMAG da diversi anni ha scelto di promuovere la raccolta differenziata in tutto il territorio gestito. L'azienda dispone di impianti per il trattamento dei rifiuti: le discariche per rifiuti non pericolosi, un impianto di selezione (TMB), 2 impianti di compostaggio, un impianto per il trattamento dei RAEE (Tred Carpi Srl), un impianto dedicato alla valorizzazione delle raccolte differenziate (Ca.Re. Srl) ed un digestore anaerobico alimentato dalla frazione organica.



24 Comuni serviti
per 273 mila
abitanti
120 mila PDR

DISTRIBUZIONE GAS NATURALE

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

VENDITA ENERGIA

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

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



102 mila clienti gas,
18 mila clienti
energia elettrica

PRODUZIONE ENERGIA E PUBBLICA ILLUMINAZIONE

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



Pubblica illuminazione
in 10 Comuni
per 69 mila abitanti.

Potenza di
6 MW elettrici
e 14,6 MW termici

I NUMERI CHIAVE DEL GRUPPO

	2017	2016	Differenza
RISULTATI ECONOMICI			
Valore della produzione (Mln €)	232,2	223,2	+9,0
Utile netto (Mln €)	16,9	17	-0,1
Posizione finanziaria netta (Mln €)	43,9	57,3	-13,4
Capitale investito netto (Mln €)	231,4	236,1	-4,7
Patrimonio netto (Mln €)	187,4	178,8	+8,6
EBITDA (Mln €)	50,4	50,5	0,1
ROI	10,96	10,91%	-0,05%
ROE	9,03	9,50%	-0,47
Posizione finanziaria netta/patrimonio netto	23,43%	32,05%	-8,62
Impatto economico bacino AIMAG (Mln €)	54,6	54,3	+0,3

I DIPENDENTI			
Forza lavoro media (nr medio dipendenti anno)	501	507	-6
Dipendenti a tempo indeterminato	91,8%	89,7%	+2,1%
Ore formazione pro capite	26,4	19,4	+7,0
Indice gravità infortuni	1,0	0,4	+0,6
Indice frequenza infortuni	23,3	20,7	+2,6

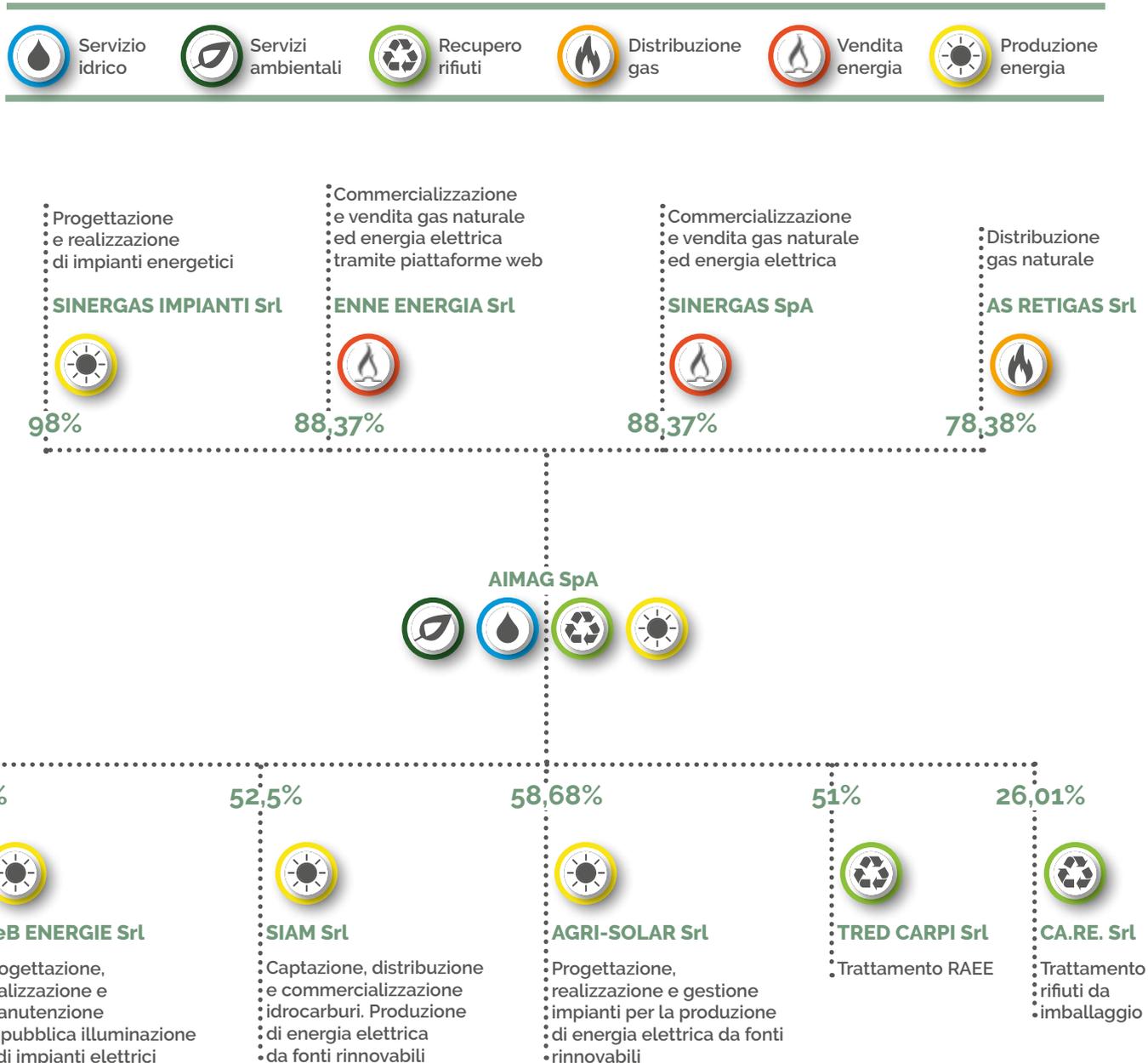
IL RAPPORTO CON I CLIENTI			
Clienti serviti	387.668	384.802	+2.866
Nr clienti che si sono rivolti agli sportelli	53.813	54.662	-849
Tempo medio di attesa (min)	9 min 24 sec	10 min 37 sec	-1 min 13 sec
Nr chiamate ricevute dal call center	127.513	121.826	+5.687
Tempo medio attesa call center (sec)	84	91	-7

	2017	2016	Differenza
LE ATTIVITÀ SVOLTE			
Acqua immessa in rete (Mln m ³)	22,1	22,1	-
Perdite rete idrica	26,1%	25,90%	+0,20
Acqua depurata (Mln m ³)	20,4	24,9	-4,5
Rifiuto totale raccolto (Mgl ton)	79,8	90,1	-10,3
Raccolta differenziata	81,7%	74,2%	+7,5%
Rifiuti pro capite a smaltimento (Kg)	88	142	-54
Impianti rifiuti – capacità complessiva trattamento (Mgl ton)	278,25	278,25	-
Gas distribuito (Mln m ³)	252,3	246,2	+6,1
Rispetto degli standard della qualità del servizio	99,93%	99,98%	-0,05%
Pronto intervento - tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	29	27	+2
Clienti gas	102.109	102.591	-482
Gas venduto (Mln m ³)	194,9	193,8	+1,1
Clienti energia elettrica	18.285	15.011	+3.274
Energia elettrica venduta (GWh)	184,2	163,9	+20,3
Biogas prodotto / captato (Mln m ³)	8,7	11,2	-2,5
Energia elettrica prodotta (GWh)	18	22,6	-4,6
Energia termica prodotta (GWh)	10,2	11,1	-0,9
LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE			
Energia elettrica consumata (GWh)	34,3	35	-0,7
Emissioni di gas serra (Mgl ton eq. CO ₂)	53,5	57,1	-3,6
Percentuale emissioni gas serra da fonti rinnovabili e assimilate	78%	82%	-4%

LA STRUTTURA DEL GRUPPO > Tab. 1

Di seguito vengono riportate le società del Gruppo AIMAG, comprese nel perimetro del bilancio consolidato del Gruppo e le cui performance sono considerate anche nel presente bilancio di sostenibilità. Per le stesse società viene indicata la Divisione Operativa (Business Unit) d'appartenenza.

LE ATTIVITÀ SVOLTE



MISSION E VALORI

La Mission di AIMAG è di garantire, per i servizi erogati, qualità, efficienza, convenienza e sicurezza, prestando particolare attenzione al rispetto dell'ambiente in cui opera, alle esigenze dei clienti e della comunità. Nel suo operato, AIMAG si pone l'obiettivo di creare valore per tutti i suoi stakeholder.

Il Codice Etico è il documento dove vengono identificati i valori alla base dell'attività di AIMAG: una dichiarazione pubblica dell'azienda, in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo. Lo scopo principale del Codice Etico è quello di indirizzare la condotta del Gruppo verso la cooperazione e la fiducia tra gli stakeholder.

Il Codice rappresenta uno strumento con cui AIMAG, 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.

Le nostre attività
si ispirano ai valori
del Codice etico



PRINCIPI GENERALI DEL CODICE ETICO

La reputazione e la credibilità costituiscono 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 di AIMAG, 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, AIMAG 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 AIMAG.

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.

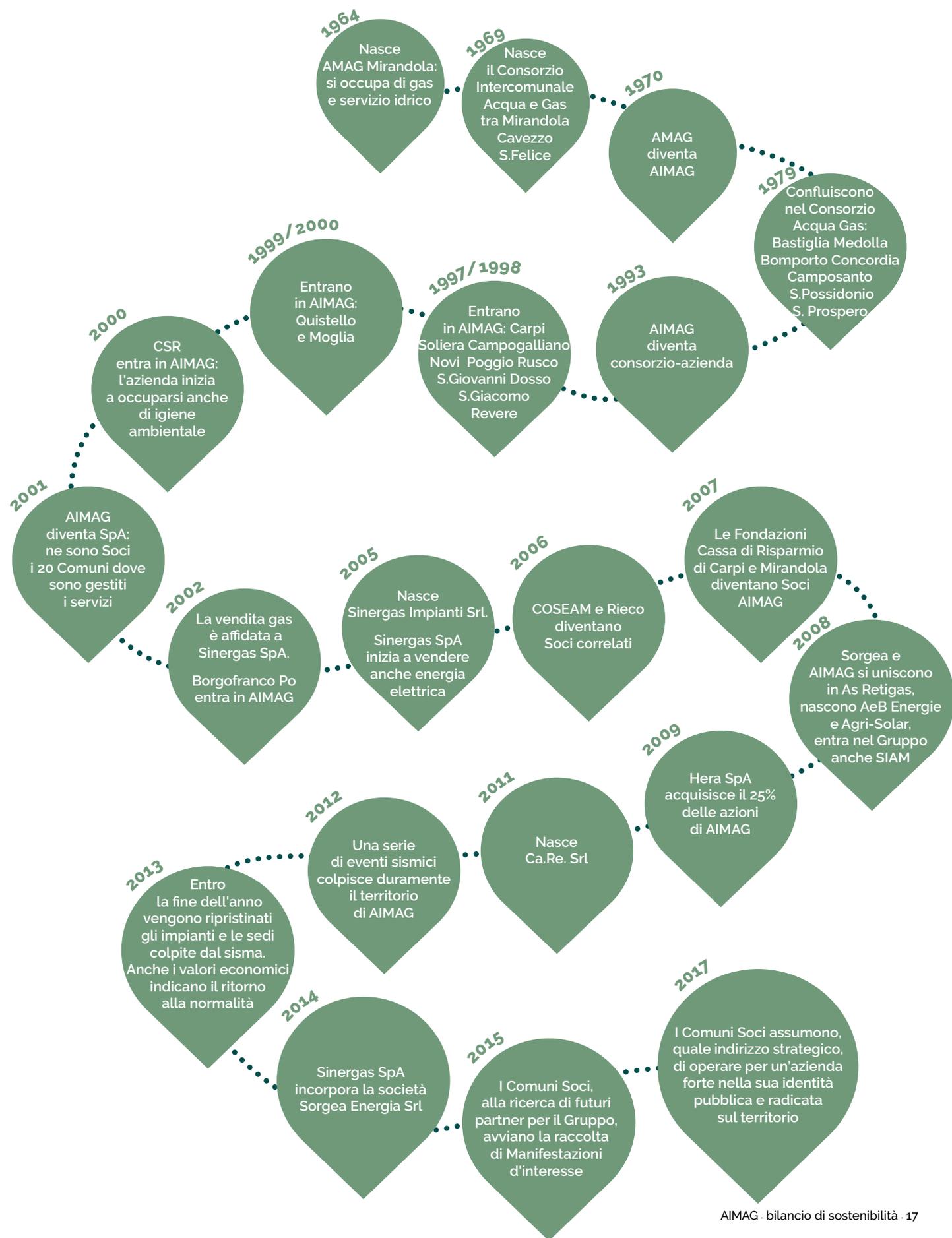
Concorrenza: questo valore viene rispettato attraverso l'adozione dei principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

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.

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.

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 ad una sua periodica revisione.



LA NOSTRA STORIA

DA AMAG AD AIMAG SPA

(1964-2001)

La nostra storia inizia nel 1964, con la costituzione di AMAG Mirandola (Azienda Municipalizzata Acqua e Gas), che doveva occuparsi della gestione dei servizi idrici e della distribuzione e vendita del gas naturale.

A seguito della creazione del Consorzio Intercomunale Acqua e Gas, a cui aderiscono i Comuni di Mirandola, San Felice e Cavezzo, nel 1970 AMAG lascia il posto ad AIMAG, Azienda Intercomunale Municipalizzata Acqua e Gas. La creazione di un'azienda quale AIMAG, che è struttura operativa del Consorzio, si rivela da subito una risorsa e uno strumento fondamentale per relazionarsi con i cittadini, creando una rete di servizi e contatti fra loro ed i Comuni, rappresentanti la proprietà aziendale.

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

Nel 1993, a seguito dell'entrata in vigore la Legge 142 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.

Negli anni da 1997 a 2000, entrano a far parte del Consorzio anche i Comuni di: Soliera, Poggio Rusco, Novi di Modena, San Giovanni del Dosso, San Giacomo delle Segnate (1997); Campogalliano, Revere, Carpi (1998); Quistello (1999); Moglia (2000).

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

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

NUOVI MERCATI, NUOVE SOCIETÀ E NUOVI ASSETTI

(2001-2012)

Nel 2002, a seguito della liberalizzazione del mercato dell'energia, che separa l'attività di vendita del gas dalla gestione delle reti di distribuzione, il ramo aziendale vendita gas di AIMAG passa a Sinergas SpA. Sempre nello stesso anno, Borgofranco Po aderisce ad AIMAG e il numero dei Comuni Soci raggiunge l'attuale cifra di 21. Nel 2005 nasce Sinergas Impianti Srl, società che si occupa di progettazione, costruzione e gestione di impianti idraulici, sanitari ed energetici civili e industriale; Sinergas SpA comincia ad occuparsi anche della vendita di energia elettrica.

Nel 2006 avvengono profondi mutamenti Societari: 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.

Dal 1° gennaio 2007 entrano in qualità di Soci ordinari anche la Fondazione Cassa di Ri-

AIMAG nasce nel 1970 e diventa SpA nel 2001

Nel 2006: arrivano i Soci Correlati e le Fondazioni diventano azioniste di AIMAG

sparmio di Carpi e la Fondazione Cassa di Risparmio di Mirandola, rispettivamente con il 7,5 e il 2,5% delle azioni.

Nel 2008 nasce AS Retigas Srl, costituita da AIMAG e Sorgea (Finale Emilia), con il compito di gestire la distribuzione del gas e tutte le attività ad essa collegate; nasce AeB Energie Srl per la gestione di servizi di pubblica illuminazione; entra nel Gruppo AIMAG anche SIAM Srl, che si occupa principalmente di 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; viene costituita Agri-Solar Engineering Srl.

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

Nel 2011 nasce la società Ca.Re. Srl, un impianto di trattamento dove i rifiuti da imballaggio vengono selezionati e avviati al recupero.

DAL SISMA AD OGGI (2012-2017)

Nel maggio 2012 tutti i 21 Comuni Soci vengono colpiti duramente dal sisma e le sedi e gli impianti di AIMAG subiscono ingenti danni: un evento traumatico che ha messo a dura prova il nostro territorio e che ha visto i nostri lavoratori impegnarsi attivamente nella gestione dell'emergenza, rendendo ancora più visibile il legame esistente con la comunità. Nel corso del 2012 e nel 2013 vengono risistemate le sedi aziendali e ripristinati gli impianti.

A gennaio 2014, a seguito del cedimento di una parte dell'argine sinistro del fiume Secchia, un evento alluvionale ha colpito il Comune di Bastiglia, diverse zone del comune di Bomporto, alcune vie dei territori di Camposanto, San Prospero, San Felice e Medolla. AIMAG è stata di sostegno ai territori colpiti, anche dal punto di vista economico. Il 1° dicembre 2014 Sinergas SpA incorpora per fusione Sorgea Energia Srl, società con sede a Finale Emilia, con clienti per la vendita gas ed energia elettrica nei Comuni di Finale, Nonantola, Ravarino, Crevalcore, Sant'Agata Bolognese e Marano sul Panaro.

A seguito della fusione, oltre 25.000 nuovi clienti gas ed energia vengono ad essere gestiti da Sinergas e tutti i dipendenti di Sorgea Energia vengono assunti dal Gruppo AIMAG.

A luglio 2015, i Comuni Soci di AIMAG hanno avviato un percorso per determinare i futuri assetti societari, aprendosi alla ricezione di Manifestazioni d'Interesse da parte di altri soggetti.

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

Sisma 2012:
il terremoto
colpisce tutti i
Comuni AIMAG



Luglio 2015:
I Comuni avviano
un percorso per
il ricevimento di
manifestazioni
d'interesse per
i futuri assetti
societari di AIMAG



due

Governance

GOVERNANCE E STRUTTURA DEL GRUPPO
ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA E PREVENZIONE DEI REATI
IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI
GESTIONE DEI RISCHI

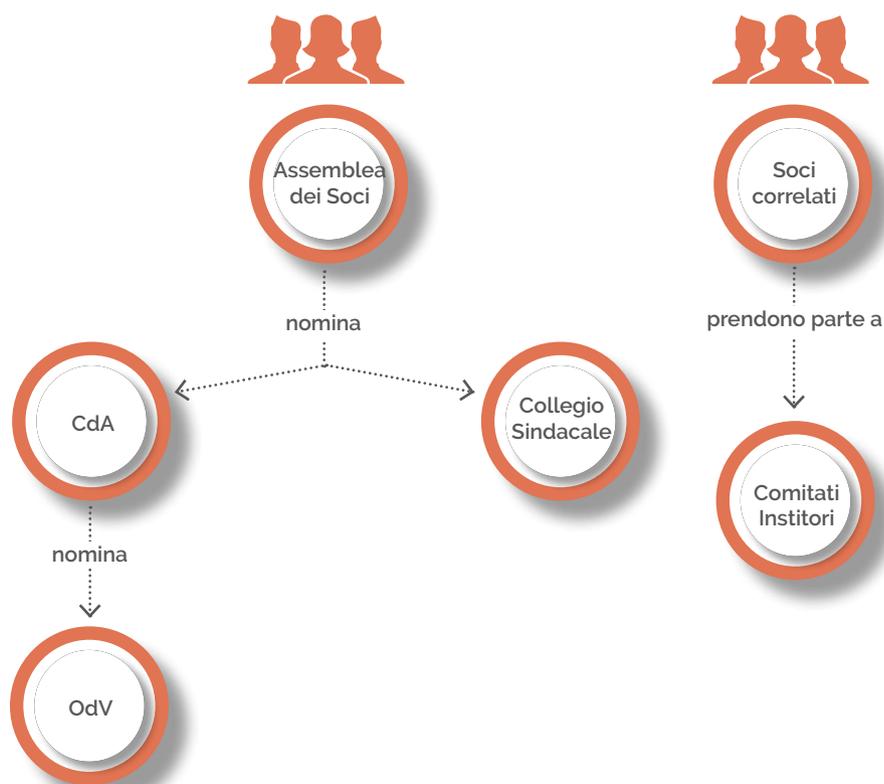
Governance e struttura del Gruppo

Il modello di governance di AIMAG e, in generale, tutto il suo sistema organizzativo sono interamente strutturati in modo da assicurare l'attuazione delle strategie ed il raggiungimento degli obiettivi

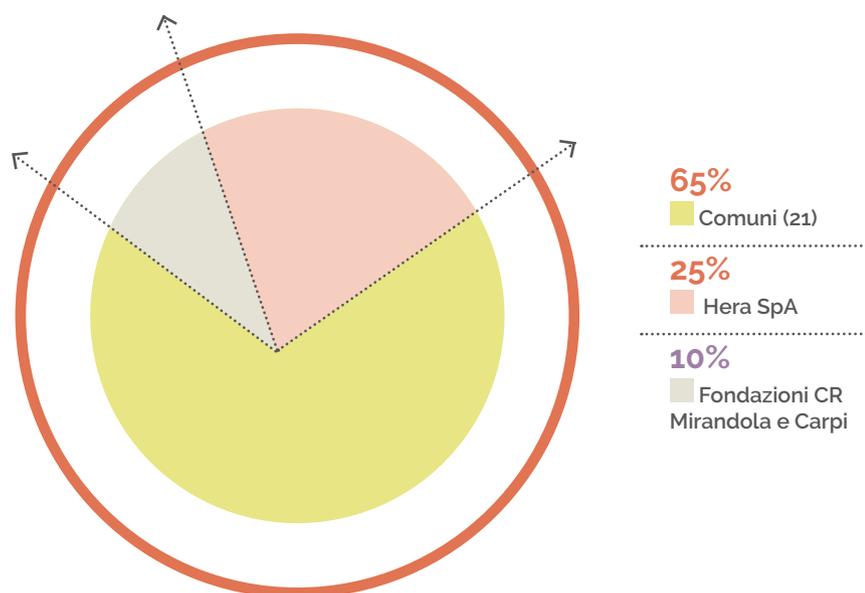
LA GOVERNANCE > Tab. 2

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

GOVERNANCE DI AIMAG SPA



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



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

Il **CdA** si ritiene validamente costituito ed atto a deliberare con la presenza della maggioranza degli amministratori in carica, mentre le deliberazioni devono ottenere la maggioranza assoluta. Il Presidente è il rappresentante legale della società e titolare di deleghe istituzionali e rappresentative nei confronti dei Soci e delle società del Gruppo; da ottobre 2017, inoltre, detiene anche deleghe esecutive nell'ambito del personale e dell'organizzazione aziendale.

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

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

Nella tabella seguente viene riportato il numero di volte in cui l'Assemblea dei Soci ed i CdA del Gruppo si sono riuniti nell'anno 2017.

NUMERO DI RIUNIONI SVOLTE NEL 2017			
SOCIETÀ	ASSEMBLEA ORDINARIA	ASSEMBLEA STRAORDINARIA	CDA
AIMAG SpA	2	1	27
AeB Energie Srl	2	1	2
Agri-Solar Engineering Srl	1	-	5
AS Retigas Srl	3	-	15
Ca.Re. Srl	1	-	6
Enne Energia Srl	2	-	1
SIAM Srl	1	-	4
Sinergas SpA	2	-	11
Sinergas Impianti Srl	2	1	3
Tred Carpi Srl	1	-	5

Il **Collegio Sindacale** viene nominato dal CdA e vigila affinché le attività e gli atti dell'Assemblea dei Soci e del CdA siano conformi alla legge e alle normative vigenti. Al 31-12-2017, il Collegio Sindacale AIMAG si compone di un Presidente, Stefano Polacchini, e due membri effettivi, Anna Navi e Vito Rosati (Sindaci); sono inoltre presenti due membri supplenti, Giorgia Butturi e Gian Franco Saetti.

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

L'**Organismo di Vigilanza** (OdV) ha poteri ispettivi e di controllo, ha il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e di curare il proprio aggiornamento, la formazione e l'informazione ai soggetti interessati, nonché la gestione dei flussi informativi. Inoltre, L'OdV redige una relazione di sintesi - da presentare semestralmente al CdA, al Collegio Sindacale ed al Direttore Ge-

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

L'OdV di AIMAG SpA è un organo collegiale, composto da 3 membri: Francesco Boschetti, Annalisa Pannella e Fabrizio Canuri (Presidente), tutti con competenza e comprovata esperienza in materie attinenti ai compiti da svolgere. Per l'espletamento dei compiti ad esso assegnati, all'OdV sono riconosciuti tutti i poteri necessari ad assicurare una puntuale ed efficiente vigilanza. Non si sono rilevati casi di corruzione nell'anno 2017.

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

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

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

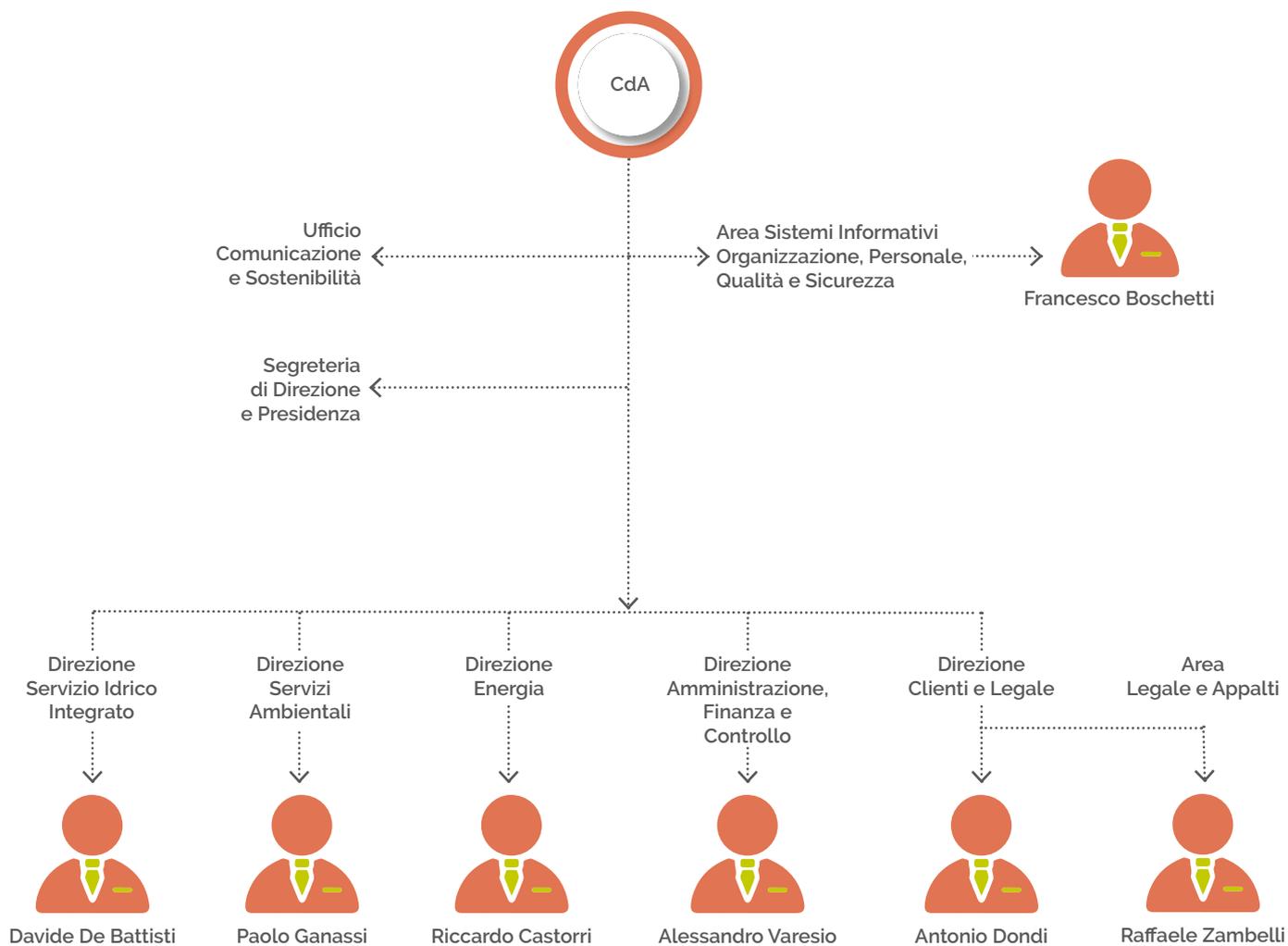
MANAGEMENT E STRUTTURA AZIENDALE

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

La struttura organizzativa aziendale è stata ridisegnata da parte del Consiglio d'Amministrazione. Venuta meno la figura del Direttore Generale, si è deciso di strutturare la società in cinque direzioni: Direzione Servizio Idrico Integrato, Direzione Servizi Ambientali, Direzione Amministrazione Finanza e Controllo, Direzione Energia, Direzione Clienti e Legale.

Le direzioni sono supportate dalle Unità di Staff Area Sistemi Informativi, Personale e Organizzazione, Qualità e Sicurezza. L'ufficio Comunicazione e Sostenibilità e la segreteria di Direzione e Presidenza sono in capo al Consiglio di Amministrazione.

MANAGEMENT E STRUTTURA AZIENDALE



I VINCOLI DETTATI DAL TESTO UNICO PARTECIPATE N.175/16

Fin dall'emanazione del Testo Unico Partecipate di cui al D.lgs 175/16, AIMAG ha provveduto ad adeguarsi alla normativa, in primo luogo procedendo a modificare lo Statuto in conformità di quanto previsto all'art.11 del Tusp relativamente agli organi di amministrazione e controllo, con la presenza di un consiglio d'amministrazione che può essere composto da 3 o 5 membri, attraverso delibera motivata dell'assemblea che ha giustificato la presenza del consiglio d'amministrazione data la complessità della struttura organizzativa societaria e di governance.

Quale ulteriore adeguamento, AIMAG ha inoltre provveduto nel 2017 a nominare nelle società del Gruppo un amministratore unico, in sostituzione dei consigli d'amministrazione, dove non vi fosse la presenza significativa di altri soggetti privati. Tale circostanza risulta fortemente limitante nella prospettiva dell'acquisizione di professionalità ulteriori e di sviluppo all'interno della catena decisionale. In alcune società, stante la presenza di soci privati che intendevano mantenere la propria rappresentanza all'interno dei consigli d'amministrazione, non sono mancate le problematiche per il recepimento della normativa.

Si è provveduto inoltre ad integrare le prescrizioni organizzative e di gestione previste ex art. 6 Tusp. AIMAG già precedentemente al Testo unico "Madia", aveva a) attuato una separazione contabile tra le attività economiche protette da diritti speciali ed esclusivi e le attività svolte a libero mercato, b) adottato un codice etico e c) ogni anno procede a redigere un bilancio di sostenibilità quale programma di responsabilità d'impresa. Nel corso del 2017 AIMAG si è impegnata a predisporre un regolamento sulla concorrenza, in corso di approvazione, oltre alla predisposizione di un programma di valutazione del rischio di crisi aziendale previsto entro l'approvazione del bilancio 2017.

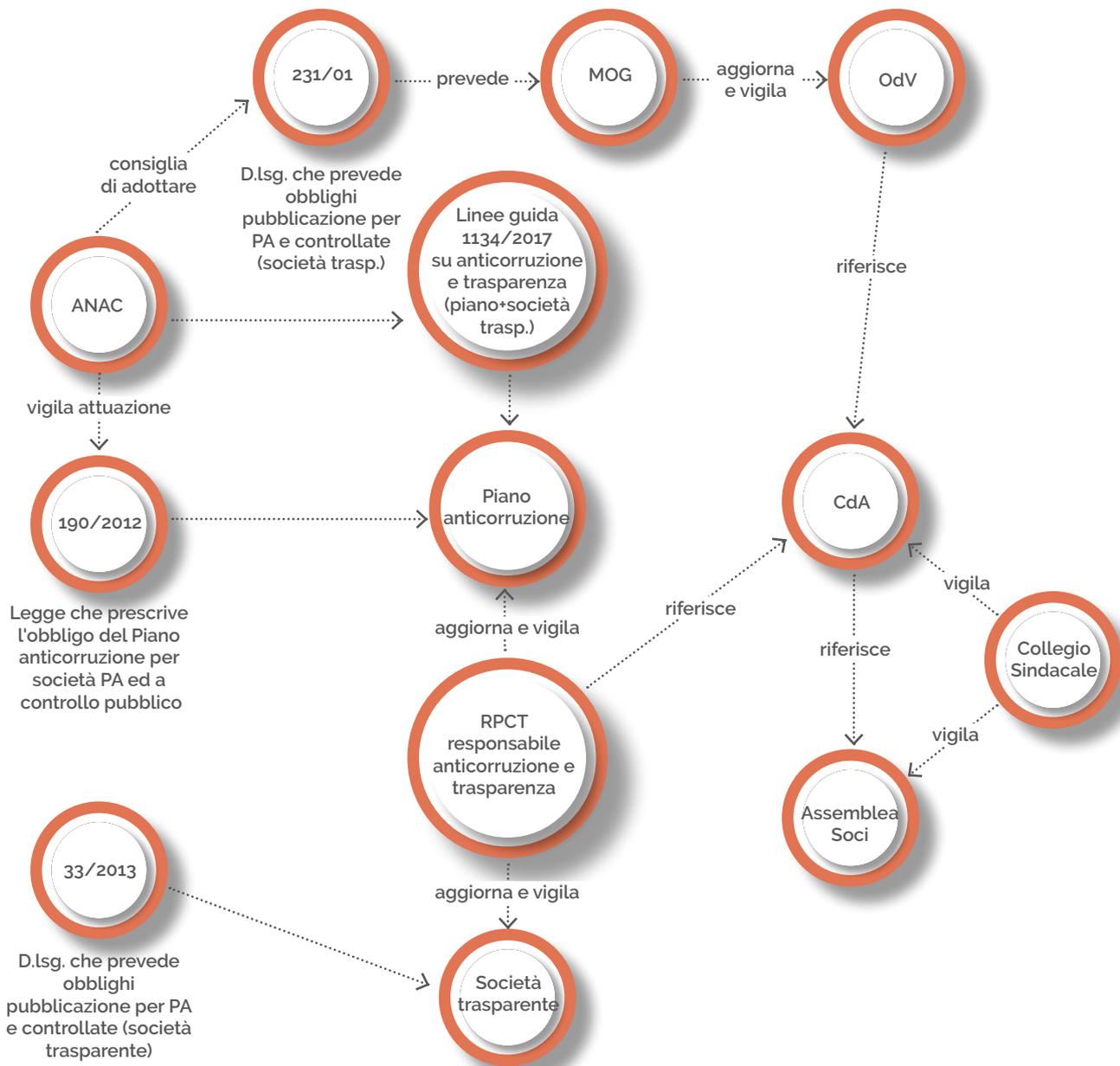
A seguito dell'emanazione delle linee guida ANAC dell'8 novembre 2017, di cui alla delibera n.1134/17 sulla prevenzione della corruzione, trasparenza e accesso civico per le società a controllo pubblico, AIMAG ha posto in essere le necessarie azioni ed attività al fine di adempiere agli obblighi previsti con scadenza al 31 gennaio 2018, prevedendo una serie di analisi e adempimenti ulteriori per tutte le società del Gruppo nel corso del 2018. Il Testo unico Partecipate ha posto tra le prime problematiche quelle relativamente alla gestione del personale. AIMAG ha infatti la necessità di procedere in corso d'anno a numerose assunzioni, anche di profili di elevata competenza, che accrescano la qualità e la cultura del lavoro, al fine di migliorare i processi per essere sempre più competitivi ed efficienti. Dal 23 dicembre 2017 fino al 30 giugno 2018, le società a controllo pubblico non possono effettuare assunzioni a tempo indeterminato, se non attingendo da appositi elenchi predisposti dalle Regioni con il personale in esubero proveniente da altre società a controllo pubblico. I soli profili professionali infungibili potranno essere assunti a tempo indeterminato, ma solamente previa autorizzazione della Regione, con procedure che ad oggi non sono state attivate. Inoltre, ed in ogni caso, le assunzioni devono seguire i criteri di selezione del personale previsti dall'art.19 Tusp che AIMAG già applica attraverso proprio regolamento secondo i principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità, oltre ai principi di cui all'art.35 co.3 del D.lgs 30 marzo 2001, i quali tuttavia prevedono tempi più lunghi per la selezione di un candidato.

Effetti del
Decreto Madia

AIMAG ha
adottato le
linee guida
dell'ANAC per la
prevenzione della
corruzione e per
la trasparenza

Anticorruzione, trasparenza e prevenzione dei reati

AIMAG ha adottato in forma volontaria, come consigliato dall'ANAC, i precetti del D.lgs. 231/01, redigendo un manuale organizzativo (MOG), che indica tutte le misure da attuare per prevenire il verificarsi dei reati. Il compito di aggiornare il MOG, vigilare affinché venga rispettato e riferire al CdA spetta all'OdV



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

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

Da ultimo, le “Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici”, approvate dall'ANAC con delibera n. 1134 dell'8 novembre 2017, hanno ulteriormente precisato e contestualizzato il quadro normativo per le società in controllo pubblico, oltre che per le società a partecipazione pubblica. In attuazione della “normativa quadro” in materia di Anticorruzione, è stato approvato il “Piano nazionale Anticorruzione” (PNA), predisposto per la prima volta dal Dipartimento della Funzione pubblica.

Per l'elaborazione del proprio piano anticorruzione, AIMAG ha effettuato la mappatura delle aree aziendali, individuando in “Gestione del personale”, “Affidamento lavori, servizi e forniture”, “Rapporti con enti pubblici, di regolazione e controllo”, “Rapporti con soggetti privati”, le aree maggiormente esposte al rischio corruttivo. Per ciascuna area, sono stati identificati i processi in relazione ai quali è stato valutato il rischio, verificando la presenza ed il livello di determinati fattori quali la discrezionalità, la presenza di procedure ed il controllo (determinato dalla presenza di una o più persone dentro o fuori azienda).

Terminata la fase di mappatura, è stato elaborato un piano di miglioramento, parte integrante ed in costante aggiornamento del piano anticorruzione, ove sono state indicate le azioni di intervento e lo stato di avanzamento delle stesse per ciascun processo risultato sensibile.

Il Responsabile per l'anticorruzione e la trasparenza (RPCT) ha il compito di aggiornare il Piano Anticorruzione, vigilare affinché venga rispettato e riferire al CdA.

Sul versante della trasparenza, invece, AIMAG deve rispettare quanto indicato dal D.lgs. 33/2013, che disciplina gli obblighi di pubblicazione per la PA e le società a controllo pubblico. L'RPCT è sempre il responsabile per il rispetto dei precetti di questa normativa.

Il sistema delle certificazioni

Tutto l'operato del Gruppo AIMAG viene svolto nel rispetto della normativa e degli standard internazionali di settore.

LA POLITICA QUALITÀ E AMBIENTE

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

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

AIMAG ha adottato una politica ed un sistema per la gestione qualità ed ambiente



LE CERTIFICAZIONI DI PROCESSO

AIMAG è dotata di due certificazioni in ambito qualità ed ambiente, ottenute entrambe da Kiwa Cermet SpA. Nel mese di giugno 2018 sono state rinnovate le certificazioni ISO 9001 ed ISO 14001 nella versione 2015 e nel corso dell'anno sarà estesa la UNI 14001 anche al reparto Raccolta e Trasporto.

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 agroindustriale, selezione del rifiuto urbano indifferenziato e compostaggio della frazione umida;
- reti gas per conto terzi;
- analisi microbiologiche, chimiche e fisiche per le matrici relative al ciclo integrato dell'acqua e al ciclo integrato dei rifiuti, servizi commerciali conto terzi.

UNI EN ISO 14001:2004 (certificazione del sistema di gestione ambientale), che attesta lo standard di gestione per quanto riguarda: l'attività di smaltimento in discariche proprie di rifiuti solidi urbani e rifiuti speciali non pericolosi, il compostaggio di rifiuti da raccolta differenziata del rifiuto urbano e di rifiuti speciali di origine agro-industriale e la selezione del rifiuto urbano indifferenziato e compostaggio della frazione umida.

L'attenzione alla sicurezza dei lavoratori è ben evidenziata dagli atti concreti che quotidianamente gli addetti (dai Preposti al datore di lavoro) mettono in campo e dalle relative azioni di miglioramento pianificate che sono verificate all'interno della Direzione, del CdA e del OdV di AIMAG. Il passaggio alla certificazione ISO 18001 (e alle sue evoluzioni) sarà valutato come ulteriore integrazione alle poltiche esistenti nel medio termine.

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; Ca.Re. ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007, per quanto riguarda la raccolta e il trattamento di rifiuti urbani e speciali non pericolosi, mediante operazioni di cernita automatica e manuale, vagliatura, triturazione e adeguamento volumetrico; Tred Carpi ha ottenuto le certificazioni UNI EN ISO 14001:2004 e UNI ISO 9001:2008 per il trattamento finalizzato al riciclaggio di rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), attraverso le fasi di pretrattamento, disassemblaggio, triturazione, separazione materiale, compreso il recupero dei componenti liquidi e gassosi, ai sensi della Direttiva 2002/96/CE.

	UNI EN ISO 9001:2008 Qualità	UNI EN ISO 14001:2004 Ambiente	OHSAS 18001:2007 Sicurezza
AIMAG	X	X	
AS RETIGAS	X		
CA.RE.		X	X
TRED CARPI	X	X	

La gestione dei rischi

Il sistema di identificazione e gestione dei rischi si basa su strumenti e flussi informativi che permettono al Consiglio di Amministrazione di assumere decisioni e definire le linee guida di carattere strategico, avendo preventivamente valutato il rischio di carattere economico-finanziario, ambientale e sociale.

Le principali tipologie di rischio che sono state identificate riguardano:

RISCHI DI COMPLIANCE

Possibilità di comportamenti scorretti, in tema di corruzione attiva e passiva e in tema di normativa antitrust.

Rischi di non compliance alla normativa ambientale per gli impianti.

Rischio mancato adeguamento agli scenari regolatori in continua evoluzione.

RISCHI FINANZIARI

Riduzione del valore prodotto e distribuito agli shareholders e agli stakeholder.

Rischio di performance operativa: capacità del Gruppo di mantenere nel lungo periodo una efficiente struttura di costi.

RISCHI DI NATURA AMBIENTALE

Rischi connessi alle infrastrutture causati da eventi naturali estremi (terremoti, alluvioni, etc).

Rischi connessi all'innalzamento delle temperature medie per il fenomeno del surriscaldamento globale (cambiamenti climatici).

RISCHI RELATIVI ALLA RISORSE UMANE

Rischi per infortuni, incidenti ed in generale per la sicurezza dei lavoratori.

Rischi nella capacità di "retention" del personale e dei talenti (middle management e dei profili tecnici).

RISCHI DI BUSINESS (MERCATO E STRATEGICI)

Mancata identificazione delle opportunità di business legate all'economia circolare e alle politiche energetiche (decarbonizzazione e efficienza energetica), alla ricerca alla innovazione.

Rischi legati agli interventi di Authority o di leggi su tariffe, struttura di mercato o incentivi.

Rischi reputazionali per sospensione, malfunzionamenti servizi.

RISCHI INERENTI LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA E DEI PROCESSI PRODUTTIVI

Rischi di sospensione dell'esercizio degli impianti di rete (distribuzione acqua, distribuzione gas) o del servizio di raccolta dei rifiuti.

Rischi di vulnerabilità degli applicativi e dei sistemi ICT ad attacchi informatici, logici, virali o cadute di sistema.

Rischio di adeguamento tecnologico: rischio relativa all'efficacia di utilizzo diffuso di nuove tecnologie di smart metering, IOT, Big data analysis.



due

Stakeholder
& analisi
materialità

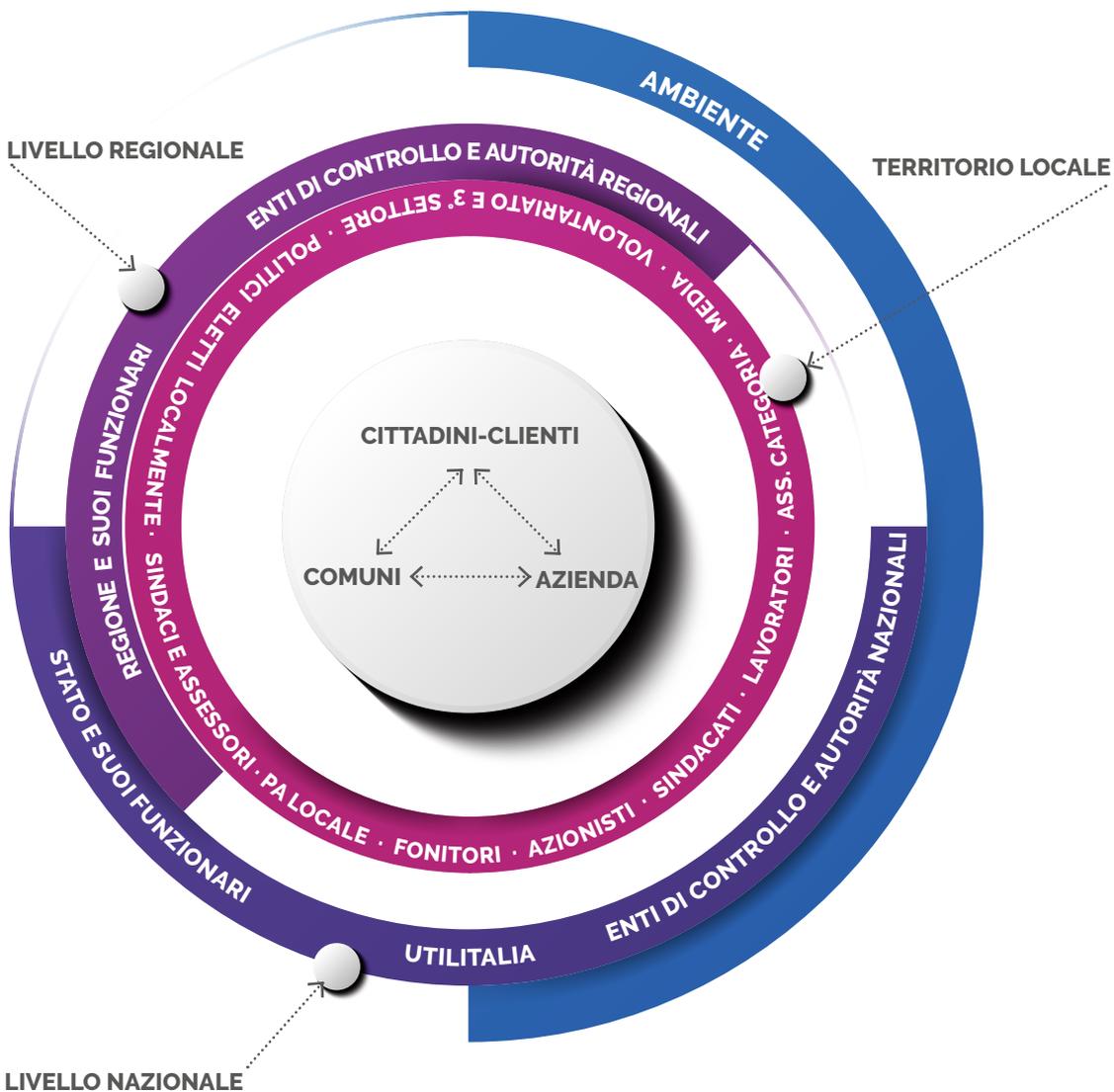
Gli stakeholder

Gli stakeholder sono quegli individui o gruppi di soggetti "portatori di un interesse" nei confronti di un'organizzazione.

Le decisioni e le attività di un'organizzazione hanno di conseguenza un impatto sugli stakeholder, ma gli stessi influenzano l'organizzazione, stante la reciprocità delle relazioni le connessioni esistenti.

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

Il rapporto azienda, cittadini e Comuni è il cuore del sistema delle relazioni degli stakeholder



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

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

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

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

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

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

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

La materialità

LA DEFINIZIONE DI MATERIALITÀ

Secondo quanto indicato dalle linee guida GRI, per definire il contenuto del report è necessario individuare le tematiche rilevanti, in relazione all'attività svolta ed ai suoi impatti. Lo spettro dei possibili temi rilevanti può includere – in aggiunta ai 46 aspetti elencati da GRI per le categorie ambientale, economica e sociale – anche eventuali temi non considerati nelle linee guida.

AIMAG, in mancanza di supplementi GRI specifici di settore per la categoria delle multiutility, ha individuato temi aggiuntivi strettamente connessi alle proprie attività: il servizio idrico integrato; i servizi ambientali; il recupero e lo smaltimento dei rifiuti; la distribuzione del gas; la vendita del gas e dell'energia elettrica, la produzione d'energia termica ed elettrica e la pubblica illuminazione; la gestione dei rapporti con il cliente e la comunicazione. A seguito della fase di individuazione dei temi rilevanti e non, si è proceduto alla determinazione della materialità.

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

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

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

ELENCO E PERIMETRO DEGLI ASPETTI MATERIALI

Nella tabella di seguito vengono riportati gli aspetti identificati come materiali. Vengono indicate le categorie/aree di riferimento delle tematiche materiali. Un elenco delle società operanti nelle singole Business Unit è presente nella prima parte del bilancio "Il Gruppo AIMAG". L'elenco degli indicatori di performance (per gli aspetti materiali) con la loro localizzazione nel bilancio è disponibile da pag 101. Le categorie di stakeholder a cui si fa riferimento nella colonna "perimetro esterno" sono le stesse indicate nella sezione "Gli stakeholder".

ASPETTI MATERIALI E RELATIVI PERIMETRI			
ASPETTI MATERIALI	CATEGORIA	PERIMETRO INTERNO	PERIMETRO ESTERNO
Performance economica	Eco	Tutte le BU	-
Presenza sul mercato	Eco	Tutte le BU	Comunità locale
Impatti economici indiretti	Eco	Tutte le BU	Comunità locale
Pratiche d'approvvigionamento	Eco	Tutte le BU	Fornitori
Energia	Amb	Fornitori	Fornitori
Acqua	Amb	Tutte le BU	-
Emissioni	Amb	Tutte le BU	Fornitori
Acque di scarico e rifiuti	Amb	SI, AM, RR	-
Compliance ambientale	Amb	Tutte le BU	-
Spese generali	Amb	Tutte le BU	-
Valutazione dei fornitori sui criteri ambientali	Amb	Tutte le BU	Fornitori
Meccanismi di reclamo ambientali	Amb	Tutte le BU	Clienti, Comunità locale
Forza lavoro	Soc	Tutte le BU	-
Salute e sicurezza sul lavoro	Soc	Tutte le BU	-
Formazione	Soc	Tutte le BU	-
Diversità e pari opportunità	Soc	Tutte le BU	-
Egual remunerazione tra i generi	Soc	Tutte le BU	-
Valutazione dei fornitori su pratiche lavorative	Soc	Tutte le BU	Fornitori
Meccanismi di reclamo nelle pratiche lavorative	Soc	Tutte le BU	-
Comunità locali	Soc	Tutte le BU	Comunità locale
Anti-corruzione	Soc	Tutte le BU	Comunità locale, fornitori
Anti-trust	Soc	Tutte le BU	-
Compliance nel rispetto di leggi e regolamenti	Soc	Tutte le BU	-
Valutazione dei fornitori in base al rispetto della legalità	Soc	Tutte le BU	Fornitori
Meccanismi di reclamo in ambito comunitario	Soc	Tutte le BU	-
Servizio idrico integrato	AIMAG	SI	Azionisti
Servizi ambientali	AIMAG	AM	Azionisti
Recupero e smaltimento del rifiuto	AIMAG	AM, RR	-
Gas distribuzione	AIMAG	GD	-
Vendita gas ed energia elettrica	AIMAG	EV	-
Produzione energia e pubblica illuminazione	AIMAG	EP, AM	-
Rapporti col cliente e comunicazione	AIMAG	SI, AM, GD, EV	Clienti, Comunità locale

Legenda Categoria

Eco: economica - Amb: ambientale - Soc: sociale - AIMAG: aspetti specifici del Gruppo

Perimetro interno. SI: servizio idrico integrato - AM: servizi ambientali - RR: recupero e lo smaltimento del rifiuto - GD: distribuzione del gas - EV: vendita di gas ed energia elettrica - EP: settore della produzione energetica e della pubblica illuminazione.

quattro

Strategia e obiettivi

Il Gruppo si è dato il duplice obiettivo di accrescere il valore economico per i Soci e di operare con attenzione alla qualità, all'ambiente e ai benefici della comunità servita

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

Una strategia dunque improntata alla soddisfazione dei nostri stakeholder: redditività e dividendi stabili per i nostri azionisti; efficienza, qualità dei servizi, correttezza, trasparenza per i nostri clienti; ascolto, dialogo e collaborazione con gli amministratori e gli enti di controllo; rispetto dell'ambiente, attenzione alle risorse naturali e al loro utilizzo, promozione di politiche sostenibili ed educazione ambientale per le generazioni future.

Il **Piano Industriale** rappresenta la strategia che massimizza il valore del Gruppo, grazie ad obiettivi, la raggiungibilità dei quali è assicurata dall'aver intrapreso con successo iniziative simili in passato, dalla disponibilità di evidenze documentali, (ad esempio avere avviato i procedimenti autorizzativi o avere avviato trattative con controparti) e dalla disponibilità di adeguate risorse finanziarie e risorse umane interne ed esterne.

Il Piano prevede anche, attraverso partnership industriali, aperture importanti verso l'esterno del territorio, laddove le opportunità si coniughino con il nostro modello di business.

Una strategia
improntata su
un'azienda forte
con identità
pubblica
e radicata nel
territorio



GLI OBIETTIVI DEL PIANO INDUSTRIALE

Il Piano Industriale in attuale in vigore è contraddistinto da un'importante politica negli investimenti per il territorio, con positive ricadute ambientali, miglioramento della qualità dei servizi ed incremento occupazionale.

Aggiudicazione delle concessioni: due sono le importanti sfide che il Gruppo dovrà affrontare nel periodo di riferimento: la gara della distribuzione gas nel bacino Modena 1 e la gara per il mantenimento della raccolta rifiuti negli 11 Comuni attualmente gestiti. A queste si affiancano anche le gare per la pubblica illuminazione che attendono AeB Energie sia nel territorio finora gestito sia in quelle di altre aree geografiche.

Servizio idrico: per migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi gestiti il programma degli interventi è incentrato sulla realizzazione di importanti attività di rinnovo e razionalizzazione delle infrastrutture acquedottistiche. Fra le opere principali si segnala la sostituzione dell'adduttrice più obsoleta, del DN 350, che dal campo pozzi di Fontana di Rubiera alimenta la città di Carpi e l'anello cittadino di adduzione; a seguire si procederà con il rinnovo dell'ossatura portante del sistema di adduzione alimentato dal campo pozzi di Cognento; è previsto inoltre un ampliamento dell'impianto per il trattamento dei rifiuti liquidi che prevede la possibilità di aumentare la capacità di ricevimento dell'impianto di trattamento dei rifiuti liquidi di San Marino di Carpi, suddivise nelle due linee D8 (rifiuti direttamente compatibili con il ciclo biologico) e D9 (percolati). Si prevede inoltre lo scorporo dell'impianto dagli asset del settore idrico regolato per eliminare il vincolo territoriale della provenienza dei rifiuti da trattare e rivolgersi al mercato nazionale; si prevede inoltre un'importante sostituzione dei misuratori (oltre 15.000), per lo più vetusti, con nuovi contatori per la telelettura; si prevede infine il completamento del prototipo di controllo qualitativo dei reflui: un progetto sperimentale da mettere in campo sul fronte dello smart metering acqua e del monitoraggio quali-quantitativo dei reflui fognari.

Raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti: nel 2017 si è concluso il percorso che ha portato all'implementazione negli 11 Comuni serviti del sistema di raccolta porta a porta con tariffa puntuale ottenendo risultati che raggiungono in anticipo gli obiettivi previsti dalla Legge Regionale sui rifiuti; entro il 2020 sono previste ulteriori attività di implementazione del servizio (raccolta domiciliare della plastica e del vetro, soluzioni smart per la raccolta rifiuti nel forese); per le discariche è previsto l'apertura della discarica di Fossoli (dopo l'ampliamento del IV lotto), il ripristino della discarica di Mirandola e la copertura di quella di Medolla; per quanto riguarda gli impianti è prevista la costruzione di un impianto per la produzione di biometano, da rifiuti organici, per l'immissione in rete presso il sito impiantistico di Massa Finalese. Per potenziare ulteriormente la valorizzazione ed il recupero della frazione organica è previsto inoltre lo studio per la realizzazione di un secondo impianto a biometano presso l'impianto di compostaggio di Fossoli.

Distribuzione gas: oltre l'impegno per la preparazione della gara, si prevedono investimenti importanti per una massiccia sostituzione dei contatori gas e un potenziamento della rete di distribuzione tra i comuni di Finale e San Felice e quello di Mirandola. Sono previste inoltre risorse per la possibile partecipazione a gare extraterritorio da svolgere in partnership con altre società.

Vendita ed energia: si prevede un rafforzamento della forza vendita, lo sviluppo della vendita via web ed un aumento dei clienti energia elettrica; sono previste inoltre risorse per possibili acquisizioni di quote di maggioranza in società di vendita.

Produzione energia: Sono previsti estendimenti sia della rete di Mirandola (sviluppo importante nella parte del centro storico in rifacimento post sisma) che di quella di San Felice; sono stati implementati importanti progetti - Sinergas e Sinergas Impianti congiuntamente - per l'efficientamento energetico, per la diffusione del fotovoltaico sia per edifici pubblici che privati; sono previsti investimenti per l'acquisizione di impianti di produzione energia: un impianto miniidro sul fiume Panaro e di due piccoli impianti miniidro nell'Appennino fra Modena e Reggio Emilia; sono previste innovative attività di storage elettrico, di sportello energia e le proposte di soluzioni tecnologiche di smart city ai Comuni del territorio.

Sul fronte interno, a supporto delle potenzialità e delle attività pianificate, si prevedono nuovi inserimenti di personale e uno sviluppo delle competenze, supportato da percorsi di formazione specialistica e manageriale. I sistemi informativi contribuiranno a raggiungere gli obiettivi di business attraverso l'evoluzione digitale nel rispetto della normativa nazionale e regolatoria, migliorando la qualità dei servizi offerti ai clienti finali. Di primo piano gli investimenti sul sistema CRM che consentirà di gestire, in un unico sistema, tutti i principali processi che coinvolgono il cliente che così sarà al centro della trasformazione digitale. Saranno notevoli i vantaggi nella gestione dei servizi del cliente, della sua fidelizzazione, della crescita delle opportunità di business e anche nell'efficientamento dei processi aziendali. A seguire saranno rivisti il metering, tutti i processi amministrativi e i sistemi di billing. Attenzione sarà riservata anche agli strumenti di analisi dei big data clienti e alla digitalizzazione dei processi.

Gli **investimenti** complessivi del Piano industriale 2017-2021 sono oltre 350 milioni di euro.

Dall'insieme delle iniziative descritte emerge un'impresa attenta a cogliere le opportunità offerte dalle recenti tendenze nella produzione e nell'impiego dell'energia, che ha scelto una politica di sviluppo, ambiziosa nelle dimensioni quantitative ma solida perché in continuità con le scelte fatte e le competenze maturate in tema di produzione di energia da fonti rinnovabili, di economia circolare e soprattutto di sviluppo dei territori serviti e delle rispettive comunità.

I RISULTATI IN SINTESI

AVEVAMO DETTO DI FARE	ABBIAMO FATTO
PERSONALE	
Mantenere il numero delle ore di formazione pro capite	Il numero di ore di formazione pro capite è aumentato da 19,4 a 26,4
Mantenere e migliorare gli indici infortunistici	Gli indici sono peggiorati: quello di gravità è passato da 0,4 a 1, quello di frequenza da 20,7 a 23,3
CLIENTI E CITTADINI SERVITI	
Tempo di attesa al call: 90 secondi; tempo di attesa allo sportello: 9 minuti	Il tempo di attesa al call center è migliorato di 6 secondi (passando da 90 ad 84 secondi); il tempo di attesa allo sportello è diminuito di 1 min. e 13 secondi
FORNITORI	
Completare ed avviare il sistema di valutazione dei portali fornitori	Approfondita l'analisi ma non completato il processo; forte implementazione per iscrizione al portale dei fornitori
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
Incremento degli investimenti finalizzati direttamente o indirettamente alla riduzione delle perdite	Abbiamo messo in campo maggiori investimenti per mantenere gli indici di performance, vista la vetustà della rete e della stagionalità particolarmente secca
Avvio lavori sostituzione adduttrici	Sono stati affidati le opere e la fornitura dei lavori per la sostituzione del primo tratto dell'adduttrice Fontana di Rubiera-Carpi
Sistema di monitoraggio qualitativo e quantitativo dei reflui fognari: progettazione e sviluppo del monitoraggio di un intero reticolo fognario	Completata la progettazione degli strumenti per il monitoraggio; si è scelto di confrontare i prototipi fra diversi fornitori
Ampliamento del trattamento dei rifiuti liquidi: presentazione richieste autorizzazioni	Ottenimento del parere positivo di ATERSIR; avviato il percorso autorizzativo con l'amministrazione comunale di Carpi
GAS DISTRIBUZIONE	
Mantenimento in efficienza degli impianti in gestione	Sono state implementate le necessarie manutenzioni.
Adeguamento alle prescrizioni sulla telelettura e sulla telegestione dei misuratori	Prosecuzione della sostituzione dei contatori convenzionali con quelli teleletti
Preparazione della partecipazione alle gare d'ambito della distribuzione gas	Abbiamo completato e consegnato la produzione degli stati di consistenza al 31/12/2016 e abbiamo proseguito le attività di preparazione del piano di sviluppo

VENDITA GAS ED ENERGIA ELETTRICA	
Stabilizzare/aumentare il numero clienti	I clienti gas sono diminuiti di 1.157 unità; i clienti energia elettrica sono aumentati di 2.536 unità
SERVIZI AMBIENTALI E RECUPERO / SMALTIMENTO DEI RIFIUTI	
Estensione della raccolta domiciliare a Mirandola, Medolla, San Prospero e completamento tutto il territorio con modello omogeneo	La raccolta domiciliare dei rifiuti con tariffa corrispettiva è stata estesa a Mirandola, Medolla e San Prospero. Dal 1 gennaio 2018 tutti i Comuni AIMAG hanno lo stesso modalità di raccolta rifiuti e lo stesso metodo di calcolo della tariffa
Inizio e completamento lavori del V lotto della discarica di Fossoli	I lavori sono stati completati
Realizzazione del secondo digestore a Massa Finalese	I lavori sono in corso e termineranno entro l'anno 2018, come da cronoprogramma
Interventi sito impiantistico di Fossoli per garantire adeguatezza normativa	Solo in parte in quanto alcune parti impiantistiche non sono più utilizzate
PRODUZIONE ENERGIA	
Manutenzioni straordinarie programmate dei motori degli impianti di cogenerazione esistenti	Eseguita la manutenzione straordinaria e completa del motore di Bomporto, che consente una vita residua di ulteriori 60.000 ore lavorative; eseguita la manutenzione straordinaria del motore di Mirandola, che consente ulteriori 30.000 ore lavorative
Aumento del calore fatturato mediante l'espansione delle volumetrie teleriscaldate attraverso la saturazione della capacità operativa delle reti esistenti, in particolare sulla rete di Mirandola	Iniziati gli estendimenti della rete di teleriscaldamento nell'ambito del progetto più complessivo del miglioramento (cosiddetto "Piano Organico"), nel centro storico di Mirandola, relativo alla sostituzione di tutti i sottoservizi
Completamento soluzioni smart e fibra ottica a Medolla	Lavori eseguiti nel 2017, inaugurazione a febbraio 2018

GLI OBIETTIVI 2018

PERSONALE
Mantenere gli stessi indici infortunistici e non superare il 23 per la frequenza e lo 0,76 per la gravità infortuni
CLIENTI E CITTADINI SERVITI
Tempo medio di attesa agli sportelli entro 9 minuti; tempo medio di attesa al call center entro 80 secondi
Avere il 10% dei clienti con bolletta elettronica
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
Completamento primo stralcio dell'adduttrice Fontana di Rubiera-Carpi. Affidamento gara e avvio lavori per il secondo stralcio
Sostituzione massiva contatori
Incremento degli investimenti finalizzati direttamente o indirettamente alla riduzione delle perdite (Regolazione Qualità Tecnica delibera ARERA 917/2017)
Progetto pilota telelettura contatori idrometrici
Progetto sentinella: individuazione della tecnologia e del fornitore. Sperimentazione su larga scala
Trattamento rifiuti liquidi: proseguimento iter autorizzativo
Previsti interventi per controlli analitici su impianti depurazione (Regolazione Qualità Tecnica delibera ARERA 917/2017)
SERVIZI AMBIENTALI E RECUPERO / SMALTIMENTO DEI RIFIUTI
Progettazione ampliamento raccolte plastica e vetro
Completamento lavori del biodigestore a Massa Finalese
Completamento dei lavori e avvio attività di ripristino discarica di Mirandola
Progettazione secondo digestore a Fossoli
GAS DISTRIBUZIONE
Progettazione e realizzazione del collegamento della produzione dell'impianto produzione di Massa Finalese alle reti esistenti
Prosecuzione ed implementazione dell'attività di sostituzione dei contatori in telelettura
Prosecuzione della predisposizione delle attività di gara bacino Modena 1 in previsione della pubblicazione del bando entro fine 2018

VENDITA GAS ED ENERGIA ELETTRICA

Stabilizzare/aumentare il numero clienti

PRODUZIONE ENERGIA

Manutenzioni straordinarie programmate dei motori degli impianti di cogenerazione esistenti

Studio di fattibilità per produzione di calore da fonti rinnovabili per rete di TLR di Mirandola

Completamento costruzione impianto mini-idroelettrico San Donnino

Proposte di partenariato pubblico privato su illuminazione pubblica e gestione calore per i Comuni Soci



cinque

Risultati economici

Il Gruppo AIMAG produce ricchezza contribuendo alla crescita economica del contesto in cui opera

I RISULTATI DEL GRUPPO > Tab. 3

PRINCIPALI INDICATORI DEL GRUPPO				
(importi in migliaia di euro)	2017	2016	2015	2014
Valore della produzione	232.291	223.212	229.039	228.318
Posizione finanziaria netta	43.924	57.303	71.191	77.765
Patrimonio netto	187.495	178.799	169.069	164.247
Capitale investito netto	231.419	236.102	240.260	242.012
EBITDA – Risultato operativo lordo	50.432	50.484	43.824	45.671
EBIT – Risultato operativo netto	25.360	25.752	19.873	17.737
EBT – Risultato prima delle imposte	24.730	24.778	18.655	15.997
Utile netto	16.935	16.987	11.486	8.644
Posizione finanziaria netta/Patrimonio netto	23,43%	32,05%	42,11%	47,35%
Posizione finanziaria netta/EBITDA (unità)	0,87	1,14	1,62	1,7
ROI = Risultato operativo/Capitale investito netto	10,96%	10,91%	8,27%	7,33%
CASH-FLOW (Utile+Ammortamenti+Accantonamenti)	42.007	41.719	35.437	36.578
ROE = Utile netto/Patrimonio netto	9,03%	9,50%	6,79%	5,26%
ROS = Risultato operativo/Ricavi da vendita	10,92%	11,54%	8,68%	7,77%
Utile netto/Capitale investito	7,32%	7,19%	4,78%	3,57%
Utile netto/Fatturato	7,29%	7,61%	5,01%	3,79%
Utile ante imposte/Fatturato	10,65%	11,10%	8,14%	7,01%

Il valore della produzione, 232 milioni di euro nel 2017, è aumentato di oltre 9,1 milioni di euro rispetto al 2016, per effetto della crescita nella commercializzazione e dell'efficienza energetica, mentre l'EBITDA risulta in linea con quello dello scorso anno, attestandosi intorno ai 50 milioni euro. L'EBIT del 2017 è in leggera flessione rispetto a quello dell'anno precedente, passando da 25.752 mila euro a 25.360; stabile l'utile netto di Gruppo che si attesta a quasi 17 milioni di euro.

Gli indicatori economici del 2017 sono più che soddisfacenti. Il ROI presenta un valore in linea con quello dell'anno precedente (10,96% nel 2017 rispetto al 10,91 % del 2016). Il ROE vede una leggera flessione dal 9,50 % al 9,03 %.

La posizione finanziaria netta migliora: l'indebitamento netto si riduce da 57 milioni di euro 44 milioni di euro.

Gli indicatori economici del 2017 sono più che soddisfacenti

GLI INVESTIMENTI REALIZZATI

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

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
Acquedotto	2.112
Depurazione	1.830
Fognatura	2.458
Altre attività settore idrico	119
Investimenti diversi idrico	315
Totale servizio idrico integrato	6.835
SERVIZI AMBIENTALI E RECUPERO/ SMALTIMENTO	
Impianti fissi ambiente	4.178
Raccolta e Trasporto	2.365
Investimenti diversi ambiente	146
Impianto Ca.Re.	308
Totale servizi ambientali e recupero/smaltimento	6.998
DISTRIBUZIONE GAS	
Reti gas	363
Allacci gas	692
Impianti gas	556
Contatori gas	1.960
Investimenti diversi gas	626
Totale distribuzione gas	4.197
VENDITA GAS ED ENERGIA ELETTRICA	
Investimenti diversi energetici	107
Totale vendita gas ed energia elettrica	107
PRODUZIONE ENERGIA	
Teleriscaldamento	1.089
Progetti speciali	11
Impianti energetici	373
Investimenti diversi energia	35
Totale produzione energia	1.509
ALTRI INVESTIMENTI	
Altri investimenti	2.933
Totale altri investimenti	2.933
TOTALE INVESTIMENTI REALIZZATI	22.578

Per quanto riguarda il **servizio idrico integrato**, prosegue il programma degli investimenti approvato dagli enti regolatori, è stata completata la fase progettuale per l'intervento di sostituzione dell'adduttrice DN 350 in CA che collega i pozzi di Fontana di Rubiera con la città di Carpi. Per i **servizi ambientali**, sono continuati gli investimenti per l'introduzione del sistema di raccolta domiciliare a tariffazione puntuale, andando a completamento dell'intero bacino AIMAG. Sono inoltre partiti i lavori per la realizzazione del digestore a biometano presso l'impianto di compostaggio a Massa Finalese. Nel settore **gas distribuzione** sono in corso le attività di sostituzione dei misuratori elettronici con operatività a controllo remoto. Nella voce "**altri investimenti**", sono compresi interventi di manutenzione delle sedi e di miglioramento e sviluppo dei sistemi informativi.

Il Gruppo mantiene la sua capacità di diversificazione operando investimenti anche nei settori di efficienza energetica.

IL VALORE AGGIUNTO > Tab. 4/5/6

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

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

Il Valore Aggiunto permette di misurare:

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

Il Gruppo AIMAG nell'esercizio 2017 ha generato un Valore Aggiunto Globale Lordo di 75 milioni di euro. Il Valore Aggiunto, al netto degli ammortamenti e degli accantonamenti, è stato pari a 57 milioni di euro, in leggera diminuzione rispetto al 2016.

Il Gruppo AIMAG produce ricchezza contribuendo alla crescita economica del contesto sociale ed ambientale in cui opera



DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO					
<i>(importi in migliaia di euro)</i>	CONSOLIDATO 2017		CONSOLIDATO 2016		VARIAZIONE
A. Valore della produzione	232.291	100,00%	223.213	100,00%	+9.078
- vendite - prestazioni - corrispettivi	209.917	-	206.826	-	+3.091
- variazione dei lavori in corso su ordinazione e rimanenze	238	-	-65	-	+303
- altri ricavi	16.625	-	11.736	-	+4.889
Ricavo della produzione tipica	226.780	-	218.497	-	+8.283
- incrementi delle immobilizzazioni per lavori interni	5.511	-	4.716	-	+795
Ricavi per produzioni atipiche	5.511	-	4.716	-	+795
B. Costi intermedi della produzione	158.085	68,05%	147.919	66,27%	+10.166
- materie prime, suss. e di consumo	89.999	38,74%	89.263	39,99%	+736
- servizi	54.166	23,32%	45.797	20,52%	+8.369
- godimento beni di terzi	1.348	0,58%	1.336	0,60%	+12
- accantonamento per rischi gestione ordinaria	4.168	1,79%	4.641	2,08%	-473
- altri accantonamenti	3.321	1,43%	2.541	1,14%	+780
- oneri diversi	5.083	2,19%	4.341	1,94%	+742
C. Valore aggiunto caratteristico lordo (A-B)	74.206	31,95%	75.294	33,73%	-1.088
D. Componenti accessori	492	0,21%	638	0,29%	-146
Ricavi accessori	956	0,41%	823	0,37%	+133
Costi accessori	464	0,20%	185	0,08%	+279
Saldo della gestione accessoria	492	0,21%	638	0,29%	-146
E. Valore aggiunto globale lordo (C+D)	74.698	32,16%	75.932	34,02%	-1.234
F. Ammortamenti e svalutazioni	17.583	7,57%	17.550	7,86%	+33
G. Valore aggiunto globale netto (E-F)	57.115	24,59%	58.382	26,16%	-1.267

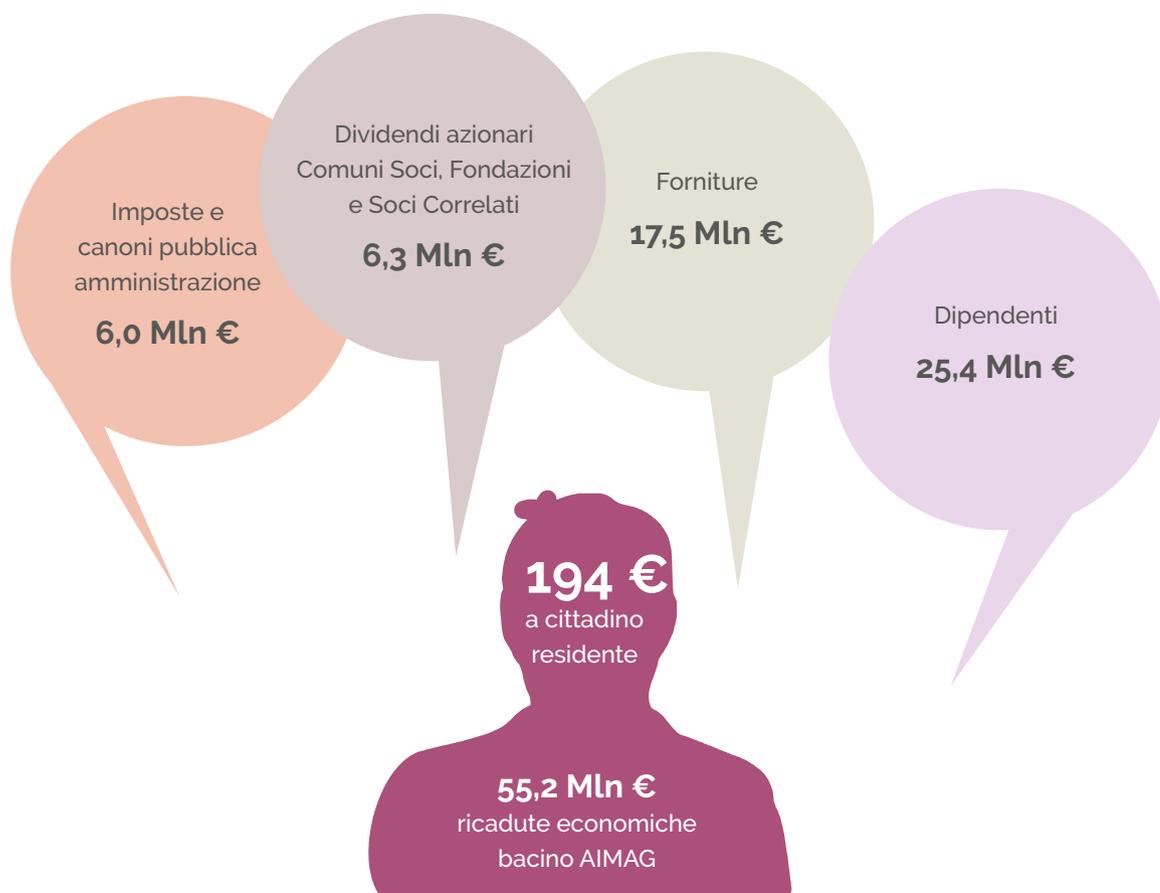
DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO PER STAKEHOLDER					
<i>(importi in migliaia di euro)</i>	CONSOLIDATO 2017		CONSOLIDATO 2016		VARIAZIONE
Remunerazioni dei dipendenti	25.243	44,20%	25.274	43,29%	-31
- remunerazioni dirette	17.809	31,18%	17.989	30,81%	-180
- remunerazioni indirette	7.434	13,02%	7.285	12,48%	+149
Remunerazione pubblica amministrazione	13.815	24,19%	14.509	24,85%	-694
- imposte dirette	7.795	13,65%	7.791	13,34%	+4
- imposte indirette	6.020	10,54%	6.718	11,51%	-698
Remunerazione del capitale di credito	1.122	1,96%	1.612	2,76%	-490
- oneri per i capitali di credito	1.122	1,96%	1.612	2,76%	-490
Remunerazione del capitale di rischio	7.973	13,96%	7.675	13,15%	+298
- dividendi distribuiti	7.973	13,96%	7.675	13,15%	+298
Remunerazione dell'azienda	8.962	15,69%	9.312	15,95%	-350
- accantonamenti e riserve	8.962	15,69%	9.312	15,95%	-353
Valore aggiunto globale netto	57.115	100,00%	58.382	100,00%	-1.267

Nell'esercizio 2017 il Valore Aggiunto generato dal Gruppo è stato così distribuito:

- 44,2 % alle risorse umane, che grazie al loro impegno garantiscono il raggiungimento dei risultati, per un valore di 25 milioni di euro in linea con il valore del 2015;
- 24,19% alla pubblica amministrazione, sotto forma di imposte dirette ed indirette per un valore pari a 13.815 mila euro, in diminuzione, rispetto al 2016, di 694 mila euro;
- 13,96% agli azionisti, sotto forma di dividendo con un contributo di 7.973 mila euro, superiore rispetto all'esercizio 2015 di 298 mila euro;
- 15,69 % all'azienda, sotto forma di accumulo a riserve del Patrimonio Netto ed utilizzata come forma di autofinanziamento. Nell'esercizio 2017 la frazione di Valore Aggiunto attribuita è pari a 8.962 mila euro in leggera diminuzione rispetto all'esercizio 2016.

GLI IMPATTI ECONOMICI SUL TERRITORIO >Tab. 7

Con le proprie attività il Gruppo AIMAG genera benefici economici diretti sul territorio. Si tratta, prevalentemente, degli stipendi dei dipendenti - che in buona parte vivono nel territorio servito; del valore che l'azienda corrisponde, in cambio di materiali e servizi, ai fornitori locali; dei dividendi che percepiscono gli azionisti - cioè in buona parte i Comuni Soci; delle imposte e canoni che vengono versati alle pubbliche amministrazioni. Nel 2017, il Gruppo AIMAG ha generato impatti economici sul territorio per un valore totale di 55,2 milioni di euro, pari a 194 euro per cittadino residente.





sei

Attività del Gruppo

Il Gruppo AIMAG si occupa della gestione del servizio idrico, dei servizi ambientali e del recupero/smaltimento del rifiuto, della distribuzione gas, della vendita di energia elettrica e gas naturale, della produzione di energia e gestione della pubblica illuminazione

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SERVIZI AMBIENTALI, RECUPERO E SMALTIMENTO RIFIUTI

LA DISTRIBUZIONE DEL GAS

LA VENDITA GAS ED ENERGIA ELETTRICA

PRODUZIONE ENERGIA E PUBBLICA ILLUMINAZIONE

Il servizio idrico integrato

AIMAG SpA si occupa del servizio idrico integrato per 21 Comuni fra la Bassa modenese e l'Oltrepò mantovano, per un totale di 212 mila abitanti e 68.800 utenti

NUMERI CHIAVE SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



	Abitanti residenti	Acqua immessa in rete (Mln m ³)	Acqua venduta (Mln m ³)	Perdite reali rete	Analisi effettuate sull'acqua	Copertura servizio depurazione
2017	212.446	22,1	15,2	26,10%	69.999	83,60%
2016	212.783	22,1	15,0	25,90%	69.113	83,63%
differenza	-859	-	+0,04	+0,2%	+886	-0,03 %

Il servizio idrico integrato è soggetto a regolazione normativa – tramite ARERA, ATERSIR per l'Emilia Romagna, e l'Azienda Speciale Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova – e consiste nella gestione dell'acquedotto, della rete fognaria e della depurazione delle acque reflue; i servizi vengono gestiti anche tramite il Socio correlato COSEAM Srl. Tutti i Comuni nei territori dei quali AIMAG gestisce il servizio sono anche Soci azionisti.

L'ACQUEDOTTO ➤ Tab. 8

L'acqua viene prelevata nei campi pozzi. Dopo il prelievo nei campi pozzi, l'acqua potabile raggiunge le case dei cittadini.

L'ACQUEDOTTO			
	2017	2016	DIFFERENZA
Lunghezza rete idrica (km)	2.124	2.119	+5
Acqua totale immessa in rete (m ³)	22.123.250	22.098.031	+25.219
Acqua venduta ATERSIR (m ³)	13.565.184	13.505.905	+59.279
Acqua venduta AATO MN (m ³)	1.591.568	1.614.891	-23.323
Acqua venduta totale (m ³)	15.156.752	15.120.796	+35.956
Indice lineare delle perdite (m ³ /m/anno)	2,714	2,703	+0,011
Perdite reali reti idriche	26,10%	25,90%	+0,20%

L'acqua
proveniente
dalle falde
pedemontane
risulta già potabile
all'origine



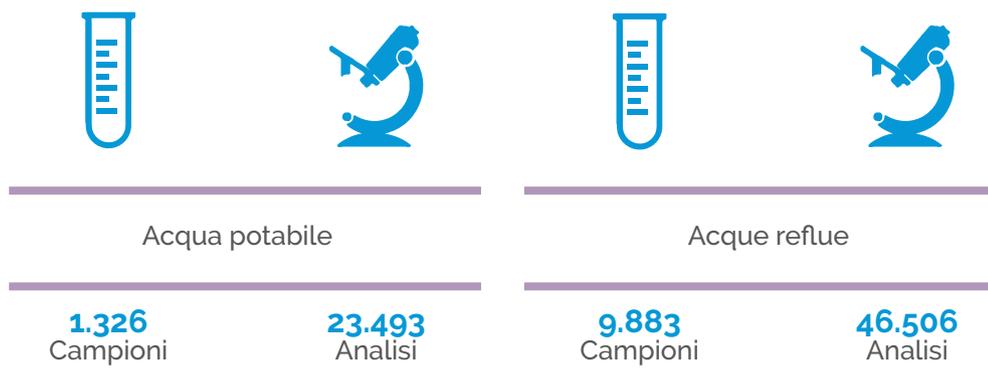
AIMAG gestisce 4 campi pozzi: 3 in provincia di Modena (Cognento, Campogalliano, Fontana di Rubiera) e uno in provincia di Mantova (Revere). Le falde acquifere dei pozzi modenesi sono alimentate dalle conoidi dei fiumi Secchia e Panaro, mentre la falda di Revere è ricaricata con l'acqua che permea dal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

AIMAG gestisce una rete acquedottistica lunga 2.124 km, costituita da materiali quali ghisa, cemento-amianto, materiale plastico. L'acqua viene spinta tramite pompe elettriche in adduttrici a cui sono collegati gli acquedotti cittadini. Nella rete possono essere presenti torri piezometriche, serbatoi rialzati che assolvono due funzioni: accumulare acqua di riserva e favorire il mantenimento della pressione nelle tubature domestiche, in base al principio dei vasi comunicanti. Lungo la rete sono in essere numerosi punti di prelievo per consentire le analisi dell'acqua potabile.

Nel 2017 sono stati immessi in rete 22 Milioni di metri cubi di acqua potabile, con un 25,90% di perdite idriche, una percentuale stabile rispetto al 2016, a confronto di una media nazionale del 38,2% (Fonte Utilitalia 2017).

I CONTROLLI SULL'ACQUA > Tab. 9

CONTROLLI EFFETTUATI



La normativa nazionale del settore idrico, in particolare il Decreto Legislativo 31/01, stabilisce il numero di controlli ed i parametri da rispettare per erogare acqua di qualità destinata al consumo umano. Per garantire questi valori, AIMAG si avvale del laboratorio di analisi chimiche e microbiologiche che si trova presso la sede del depuratore a San Marino di Carpi. Il processo di analisi è certificato dalla norma 9001:2008.

Ogni settimana vengono effettuati controlli chimici e microbiologici per verificare la potabilità prelevando campioni, a rotazione, da tutti i pozzi di captazione, nei punti di prelievo identificati negli impianti di disinfezione, nelle reti di adduzione e di distribuzione. I punti di prelievo sono stati circa 200, solo nella rete idrica. Parallelamente a quanto fa AIMAG, anche AUSL effettua autonomamente controlli sull'acqua potabile sia a livello di rete che in fase di captazione. I dati delle analisi dell'acqua potabile sono disponibili on-line sul sito www.aimag.it; nel 2017 non è stata emessa alcuna ordinanza di non potabilità.

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

La qualità dell'acqua è garantita da continui controlli

LA RETE FOGNARIA

L'acqua di scarico, utilizzata dai cittadini e dalle attività produttive, deve essere trasportata presso gli impianti di depurazione, dove è sottoposta a trattamenti di riduzione del carico di inquinanti. Il sistema fognario misto – che prevede la compresenza, nelle stesse tubature, delle acque di scarico umane e di quelle meteoriche – è il sistema prevalente nelle reti fognarie AIMAG, in quanto realizzato secondo tali criteri fino agli anni '90 negli interventi di urbanizzazione. Oggi, invece, le reti fognarie vengono costruite secondo il sistema separato che prevede l'utilizzo di due distinte condutture fognarie: le fogne nere (per le acque di scarico domestiche ed industriali) che convogliano alla depurazione, e le fogne meteoriche che scaricano direttamente nei corpi idrici recettori. Tenuto conto della conformazione pianeggiante del nostro territorio, sono necessari numerosi impianti di sollevamento lungo la rete che innalzano, tramite motori elettrici, l'acqua di scarico, conferendo pendenza alla condotta, per farla quindi scorrere nella direzione desiderata.

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

LA RETE FOGNARIA		
	2017	2016
Lunghezza della rete (km)	1.136	1.125
Impianti di sollevamento attivi	210	206
Copertura servizio di fognatura	83,63%	83,65%
Copertura servizio di depurazione	83,60%	83,63%

LA DEPURAZIONE

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

AIMAG gestisce 24 impianti di depurazione, quasi tutti di taglia medio-piccola; uno dei più rilevanti è quello di Carpi, che raccoglie e tratta le acque di scarico civili ed industriali dei comuni di Carpi, Correggio, Campogalliano e Soliera. Oltre alla considerevole capacità di trattamento (200.000 AE o "abitanti equivalenti"), questo impianto si differenzia dagli altri anche qualitativamente, per l'esistenza di un digestore anaerobico che produce biogas dai fanghi di supero e per la presenza di sezioni per il trattamento dei rifiuti liquidi speciali e di specifici trattamenti terziari per l'acqua che alimenta l'acquedotto industriale.

AIMAG si occupa della depurazione delle acque fognarie e dei rifiuti liquidi speciali

PRINCIPALI VALORI DELLA DEPURAZIONE				
	2017		2016	
	%	VALORE	%	VALORE
Portata totale trattata (m³)		20.443.114		24.872.399
COD abbattuto (kg)	88,2%	6.101.134	90,4%	7.299.506
BOD abbattuto (kg)	89,8%	1.606.717	88,3%	1.937.107
Azoto ammoniacale abbattuto (kg)	85,1%	532.260	88,3%	605.304
Fosforo (P tot) abbattuto (kg)	54,1%	68.234	58,4%	74.918
MST solidi in sospensione abbattuti (kg)	87,6%	2.302.301	88%	2.927.831

I RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI > Tab. 10

Tramite il processo depurativo vengono smaltiti anche i rifiuti liquidi speciali, presso le sezioni di trattamento Do8 e Do9. I rifiuti liquidi trattati presso la sezione Do9 (sezione chimico-fisica) – dove si garantisce prevalentemente l'abbattimento dei metalli pesanti – sono rappresentati per lo più da percolati di discarica; nella sezione Do8 (trattamento biologico), a seguito di specifici pretrattamenti, vengono inviati prevalentemente spurghi di fosse settiche, percolati di compostaggio e i rifiuti provenienti da aziende agroalimentari. Una volta trattati nelle apposite sezioni, i reflui, considerati rifiuti speciali, vengono immessi nel normale processo depurativo a livello della fase di grigliatura.

RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI TRATTATI AL DEPURATORE DI CARPI			
SEZIONE DI TRATTAMENTO		% SUL TOTALE	QUANTITÀ (t)
Acque da impianti di compostaggio	Do8	27,60%	29.435,95
Percolati di discarica	Do9	26,43%	28.193,36
Fanghi di serbatoi settici	Do8	23,87%	25.454,31
Spurghi fognari	Do8	4,55%	4.855,47
Rifiuti da comparto agroalimentare	Do8	3,00%	3.203,76
Fanghi di depurazione civile	Do8	9,31%	9.926,82
Rifiuti di autolavaggi	Do9	0,38%	405,84
Soluzioni di lavaggio	Do9	0,00%	-
Rifiuti liquidi acquosi	Do8	4,18%	4.462,35
Fanghi da chiarificazione delle acque	Do8	0,00%	-
Calce da cantina	Do9	0,17%	184,97
Rifiuti di serigrafie	Do9	0,01%	14,86
Altri fanghi di depurazione	Do8	0,49%	517,48
Totale	-	100,00%	106.655,17

Tutti i controlli degli enti preposti sono risultati conformi



Presso l'impianto di depurazione di Carpi, AIMAG ha concentrato la gestione e il trattamento dei rifiuti liquidi speciali (D08 e Dog). 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.

Nel corso del 2017 nella sezione di trattamento Dog sono state complessivamente trattate 28.800 tonnellate di rifiuti a fronte delle 70.000 t/anno attualmente autorizzate. Nella sezione di trattamento D08 sono state complessivamente trattate 77.900 tonnellate di rifiuti liquidi. Tale sezione è attualmente autorizzata al trattamento di 120.000 t/anno di rifiuti. Le ispezioni e i controlli effettuati periodicamente dagli Enti preposti si sono conclusi con esito positivo, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di conformità.

L'ACQUEDOTTO INDUSTRIALE DI CARPI

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

A livello pratico, una parte dell'acqua depurata viene prelevata e affinata con una nuova filtrazione, cui segue la miscelazione con l'ozono prodotto dal reattore di ossidazione: è questo il cuore del processo che consente l'abbattimento, pressoché completo, del colore e dei tensioattivi. Il passo successivo è la clorazione, per evitare la ripresa dell'attività batterica, e la successiva raccolta nella speciale vasca di accumulo, da cui l'acqua verrà pompata in rete, pronta per il riutilizzo industriale. Caratteristica di questa acqua è una qualità molto superiore agli standard previsti per la depurazione, che la rende adatta non solo per le lavorazioni delle tintorie, ma anche per lavaggi, antincendio, raffreddamento, produzione di vapore e in genere per tutti gli usi industriali che non richiedono acqua potabile. Nel 2017, tramite l'acquedotto industriale, sono stati recuperati e riutilizzati 161.114 metri cubi di acqua depurata, contro i 172.366 m³ del 2016.

Grazie all'acquedotto industriale sono stati riutilizzati 161 mila m³ d'acqua



Servizi ambientali, recupero e smaltimento rifiuti

Il Gruppo AIMAG gestisce il ciclo integrato dei rifiuti, che si articola in due fasi distinte: la raccolta in 11 Comuni per 166 mila abitanti e il recupero/smaltimento

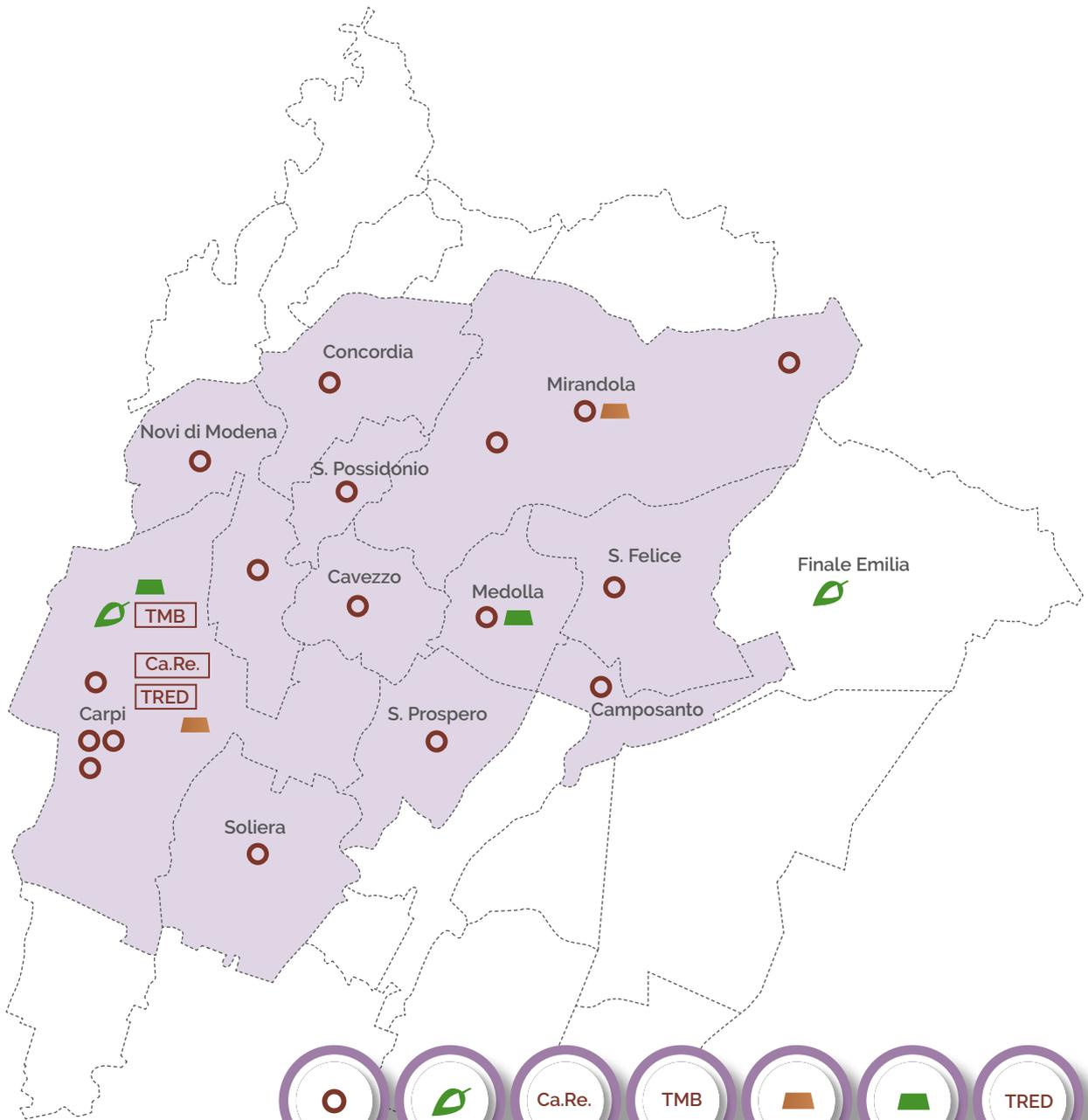
NUMERI CHIAVE SERVIZI AMBIENTALI



	Abitanti residenti	Rifiuto raccolto (ton)	Raccolta differenziata	Rifiuto pro capite a smaltimento (kg)	Capacità trattamento impianti (ton/anno)	Compost prodotto (ton)
2017	165.505	79.784	81,7%	88,1	278.250	29.179
2016	165.628	90.968	74,2%	141,6	278.250	30.815
differenza	-123	-11.185	+7,5%	-53,5	-	-1.636

La raccolta del rifiuto è un servizio sottoposto a regolazione, tramite ATERSIR e viene effettuata con diversi modelli operativi; è la capogruppo AIMAG SpA ad effettuare questo servizio insieme al Socio correlato Rieco SpA. Una politica aziendale da sempre attenta al territorio ed alle tematiche ambientali, ha fatto sì che negli anni venisse investito molto nella gestione del servizio di igiene ambientale e nella sensibilizzazione dei cittadini, permettendo di raggiungere risultati importanti quali il raggiungimento dell'82% di raccolta differenziata.

Il rifiuto è recuperato e smaltito prevalentemente presso gli impianti del Gruppo, concentrati negli stessi Comuni dove si effettua la raccolta. Le società coinvolte in queste attività sono AIMAG SpA, Ca.Re. Srl, Tred Carpi Srl.



CENTRO DI RACCOLTA

COMPOSTAGGIO-LINEA QUALITÀ

IMPIANTO CA.RE.

LINEA SELEZIONE

DISCARICA CAPACITÀ ESAURITA

DISCARICA IN ATTIVITÀ

TRED CARPI

LE MODALITÀ DI RACCOLTA >Tab. 11

La raccolta del rifiuto urbano è un servizio gestito nei Comuni di Camposanto, Carpi, Cavezzo, Concordia, Medolla, Mirandola, Novi di Modena, San Felice s/P, San Possidonio s/S, San Prospero, Soliera.

Storicamente l'attività di raccolta è stata svolta secondo 2 modelli: il modello tradizionale a cassonetto (modello 1) e il porta a porta (modello 2). A partire dal 2014, AIMAG ha avviato un percorso per la conversione di tutte le utenze servite alla modalità di raccolta porta a porta a tariffa puntuale (modello TP).

Questo percorso è giunto a compimento a fine 2017, con l'estensione del modello a tariffa puntuale nei Comuni di Mirandola, Medolla e San Prospero: oggi il 100% delle utenze è servito con il nuovo sistema.

Oltre la raccolta domiciliare, sul territorio sono dislocati i Centri di Raccolta (ex stazioni ecologiche attrezzate), importanti infrastrutture che completano l'offerta di servizio al cittadino per il conferimento differenziato di tutte le tipologie di rifiuti. AIMAG gestisce 17 Centri di Raccolta che sono stati utilizzati, nel 2017, da 30 mila cittadini.

Sono inoltre attivi servizi su chiamata, quali il servizio di ritiro a domicilio per rifiuti ingombranti e rifiuti contenenti amianto; la raccolta del rifiuto abbandonato; lo spazzamento ed il lavaggio stradale.

AIMAG ha
introdotta
la raccolta
domiciliare con
tariffa puntuale
in tutti Comuni
serviti



IL RIFIUTO RACCOLTO > Tab. 12 / 13

Nel 2017 sono state raccolte 79.784 tonnellate di rifiuto urbano, di cui 65.000 in maniera differenziata. Rispetto allo scorso anno si evidenzia quindi un significativo miglioramento per quanto riguarda la percentuale di raccolta differenziata, che si attesta all'81,7% (+7,5% rispetto al 2016), a confronto di una media del 62% per la regione Emilia-Romagna, confermando il trend positivo degli ultimi anni. Da evidenziare un calo significativo (-11 mila tonnellate) del rifiuto totale raccolto: un effetto dovuto all'estensione della tariffazione puntuale e, in parte, della de-assimilazione che indirettamente si ottiene con il nuovo metodo tariffario. Nel 2017 sono stati avviati al recupero 393 kg pro capite di rifiuto, mentre ammonta a soli 88 kg la quantità di indifferenziato pro capite avviato allo smaltimento, un risultato migliore rispetto alla media regionale e nazionale.

Il grafico nella pagina seguente permette di confrontare i risultati dei singoli Comuni del bacino AIMAG. Le percentuali più elevate si possono notare nei Comuni in cui la raccolta domiciliare e la tariffa puntuale sono attive da più tempo, mentre San Prospero, servito integralmente con i cassonetti stradali fino al novembre 2017, ottiene il risultato più basso.



% Raccolta differenziata



Bacino AIMAG

82%



Regione Emilia-Romagna

62%



Italia

53%



kg pro capite indifferenziato a smaltimento



Bacino AIMAG

88 kg



Regione Emilia-Romagna

254 kg

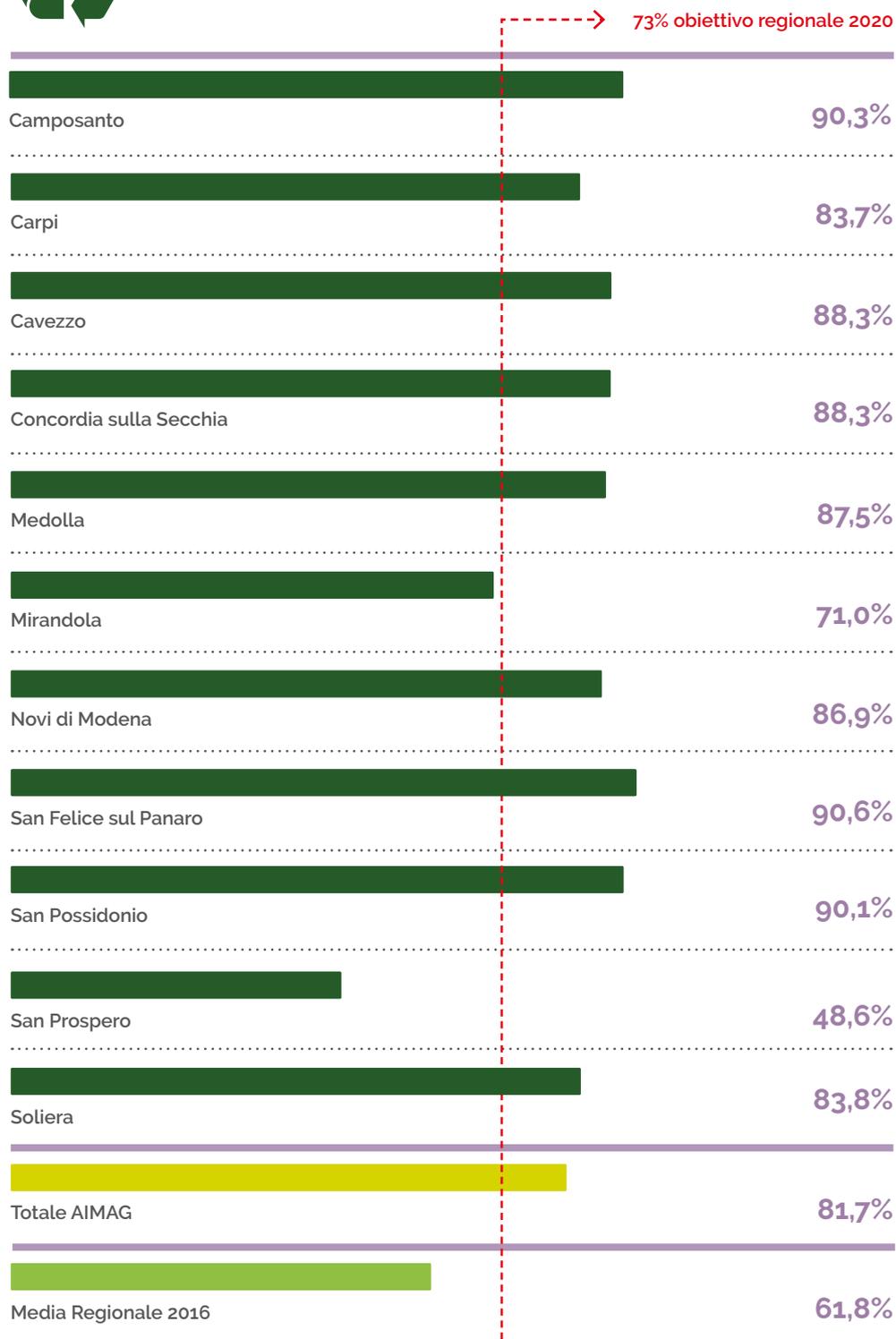


Italia

236 kg



RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017

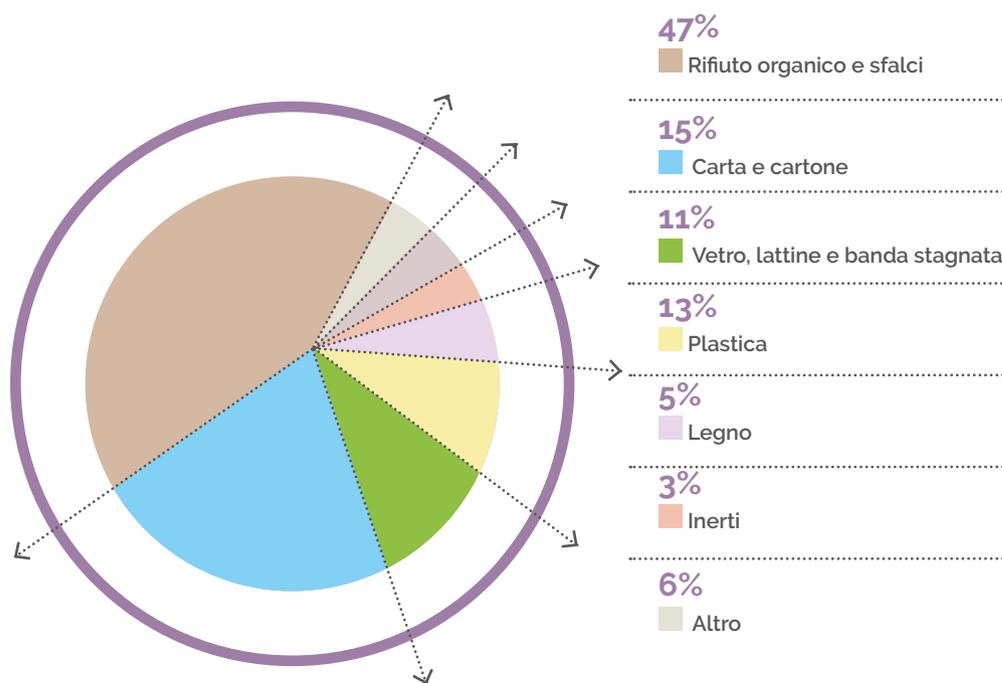


LE FRAZIONI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA >Tab. 14

Quasi la metà del rifiuto raccolto consiste in organico e sfalci

Nel 2017 sono state raccolte oltre 65.000 tonnellate di rifiuti differenziati. Le frazioni maggiormente raccolte, in peso, sono state l'organico e gli sfalci, seguiti da carta e cartone, vetro e lattine, plastica, legno. Tutte le restanti tipologie di rifiuti hanno registrato valori inferiori al 5%. AIMAG ha dato forte impulso all'attività di recupero dotandosi, nel tempo, di un importante parco impiantistico finalizzato principalmente a tale scopo. Una corretta raccolta differenziata consente, sia per la quantità che per la qualità dei materiali, la valorizzazione del rifiuto destinato agli impianti di recupero e la contestuale riduzione degli scarti destinati a smaltimento.

TIPOLOGIA DI RIFIUTO RACCOLTO

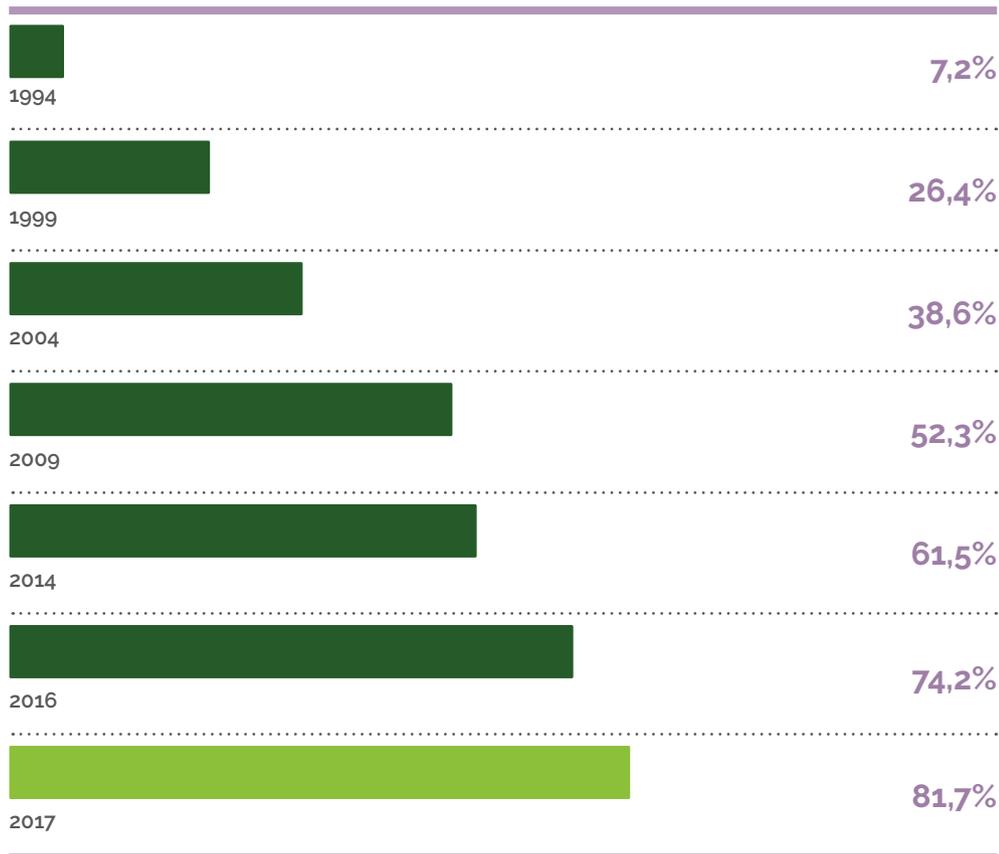


LA RACCOLTA NEGLI ANNI >Tab. 15

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, ad una costante diminuzione della quota di rifiuto destinata a smaltimento. L'obiettivo dell'80% della raccolta differenziata entro il 2018 è stato raggiunto.



RACCOLTA DIFFERENZIATA MEDIA AIMAG NEGLI ANNI

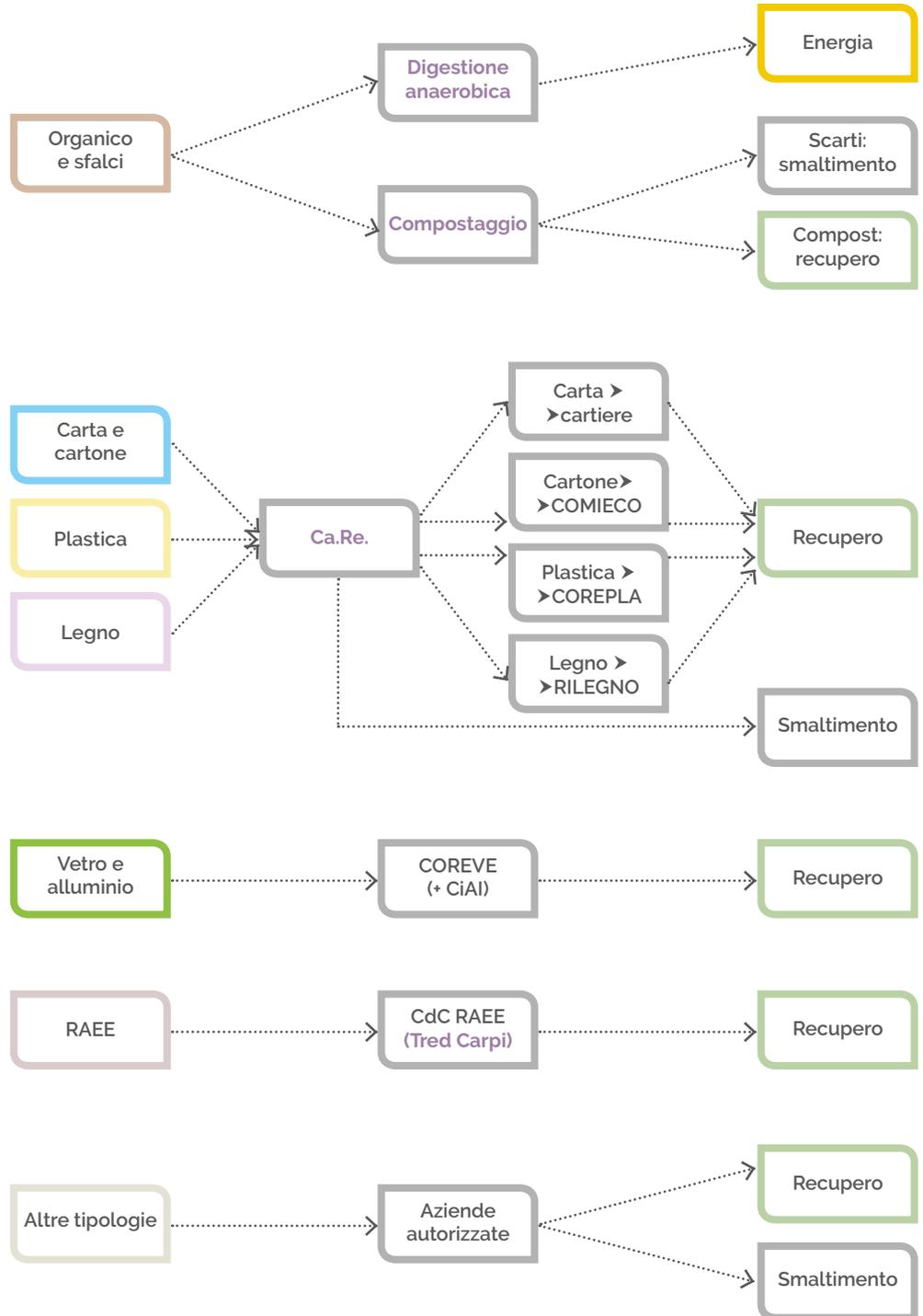


RECUPERO DEL RIFIUTO

Una volta raccolto il rifiuto viene avviato al recupero o allo smaltimento. Una consistente quota del differenziato viene trattato e recuperato direttamente negli impianti del Gruppo: la frazione organica dagli impianti di compostaggio AIMAG; i RAEE da Tred Carpi Srl; carta e cartone, plastica, imballaggi misti, abiti usati e ingombranti recuperabili vengono trattati e valorizzati da Ca.Re. Srl, per poi essere trasportati presso le aziende della filiera del riciclo. Le restanti frazioni di raccolta differenziata vengono recuperate direttamente da aziende esterne. I processi di trattamento dei rifiuti, effettuati presso gli impianti aziendali, producono anche scarti di lavorazione che vengono smaltiti presso le discariche.

La maggior parte del rifiuto differenziato raccolto viene trattato negli impianti del Gruppo

IL DESTINO DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA AIMAG



Gli impianti del Gruppo sono evidenziati con un colore diverso ■

COMPOSTAGGIO: LA FILIERA DELL'ORGANICO > Tab. 16

Da molti anni AIMAG ricopre un ruolo di grande rilievo nell'ambito del trattamento della frazione organica. Questa attività viene realizzata avvalendosi delle linee di qualità di 2 impianti di compostaggio: quello di Fossoli di Carpi e quello di Massa Finalese. Grazie anche al recente ampliamento dell'impianto di Massa Finalese, AIMAG ha raggiunto una potenzialità di trattamento della frazione organica di 115.000 tonnellate all'anno.

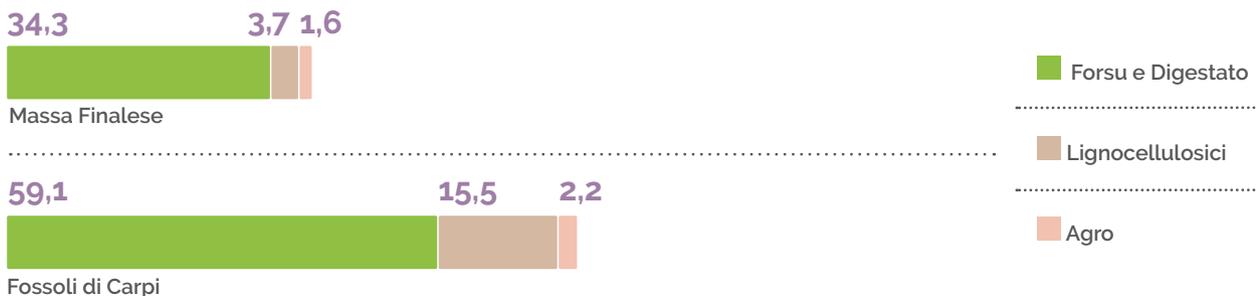
Il processo biologico che viene utilizzato per produrre il compost consiste nella naturale reazione di decomposizione della materia organica in presenza di ossigeno. Nella linea di qualità i rifiuti organici da raccolta differenziata (FORSU), gli scarti agroindustriali (AGRO) ed i rifiuti lignocellulosici vengono trasformati tramite processi meccanici e biologici in 3 frazioni:

1. l'ammendante compostato misto (ACM), detto anche compost, un ottimo fertilizzante organico che viene utilizzato dal settore agricolo e floro-vivaistico e reso disponibile ai cittadini presso i Centri di Raccolta ed altri punti di distribuzione. Nel 2017 sono state prodotte 29.179 tonnellate di compost, contro le 30.185 tonnellate del 2016;
2. il sovvallò per riciclo, che viene reimmesso nella linea;
3. il sovvallò da discarica, che viene smaltito come rifiuto speciale non pericoloso. Nel 2017 sono state prodotte 15.284 tonnellate di sovvallò di questo tipo.

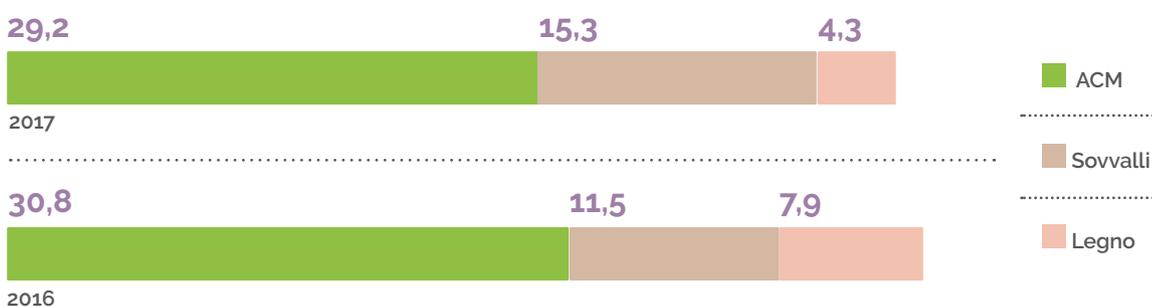
Il trattamento della frazione organica è un'eccellenza aziendale



RIFIUTO ORGANICO TRATTATO PER IMPIANTO (Mgl ton)



PRODOTTI DEL COMPOSTAGGIO



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

L'impianto di Massa Finalese è situato nel Comune di Finale Emilia e occupa un'area di oltre 30.000 m². L'impianto è stato ampliato nel novembre 2015 a seguito di un percorso di screening presso la Regione Emilia Romagna per l'adeguamento alle migliori tecnologie disponibili (BAT), con l'intento di migliorare i processi e contestualmente aumentare il quantitativo autorizzato di rifiuto in ingresso da 30.000 a 40.000 t/anno.

IL RECUPERO DEI RAEE: TRED CARPI ▶ Tab. 17

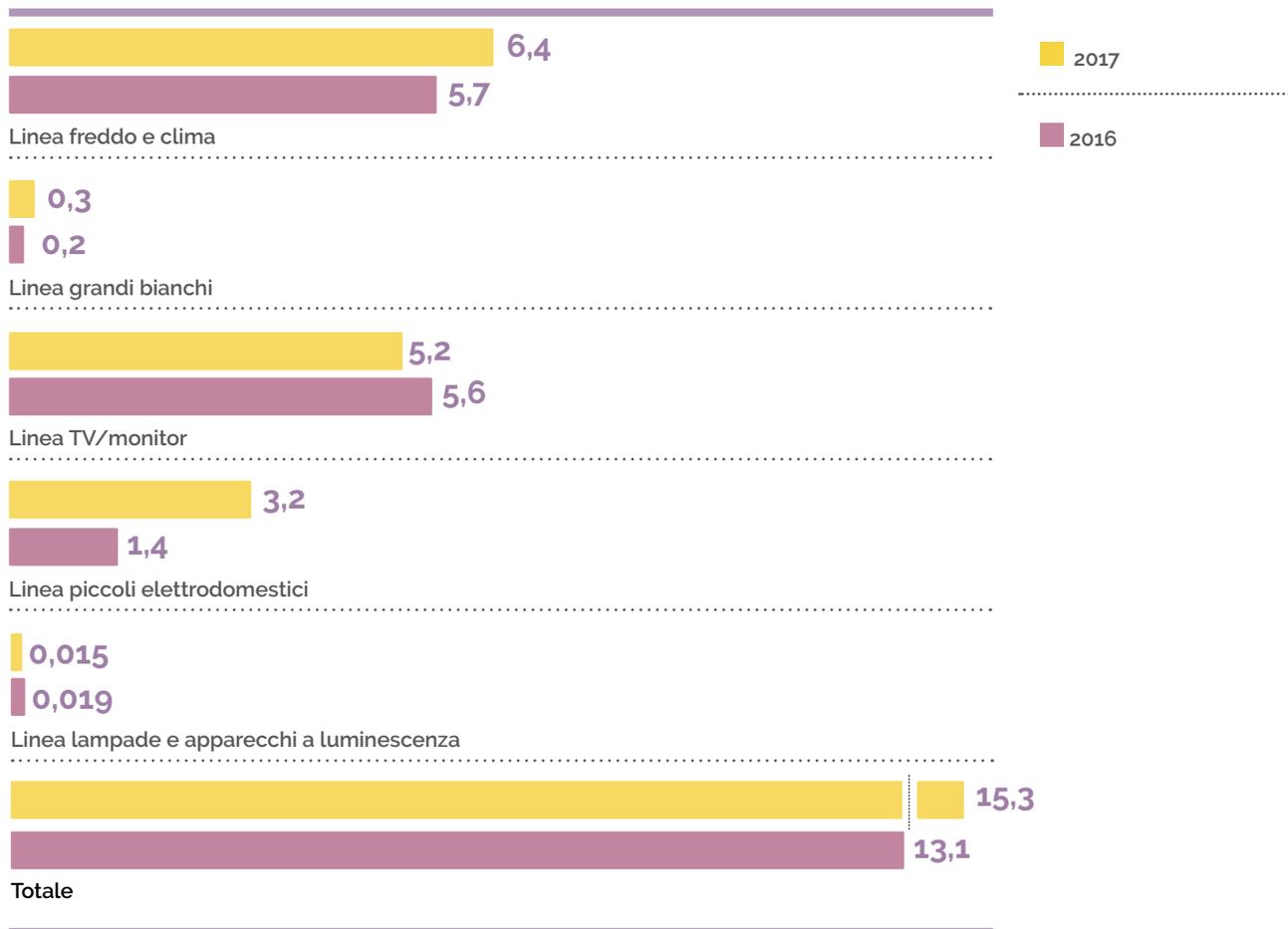
Tred Carpi garantisce un corretto recupero dei rifiuti elettronici



Tred Carpi Srl 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, etc); telefoni e cellulari; elettrodomestici ed elettrodomestici in genere; lampade al neon; pile e batterie.

Nel 2017 Tred Carpi ha trattato 15.300 tonnellate di RAEE, circa 2.300 tonnellate in più rispetto al 2016. L'impianto ha una capacità di trattamento di 33.250 t/anno.

RIFIUTI TRATTATI DA TRED CARPI (Mgl ton)



LA FILIERA DEGLI IMBALLAGGI: CA.RE. >Tab. 18

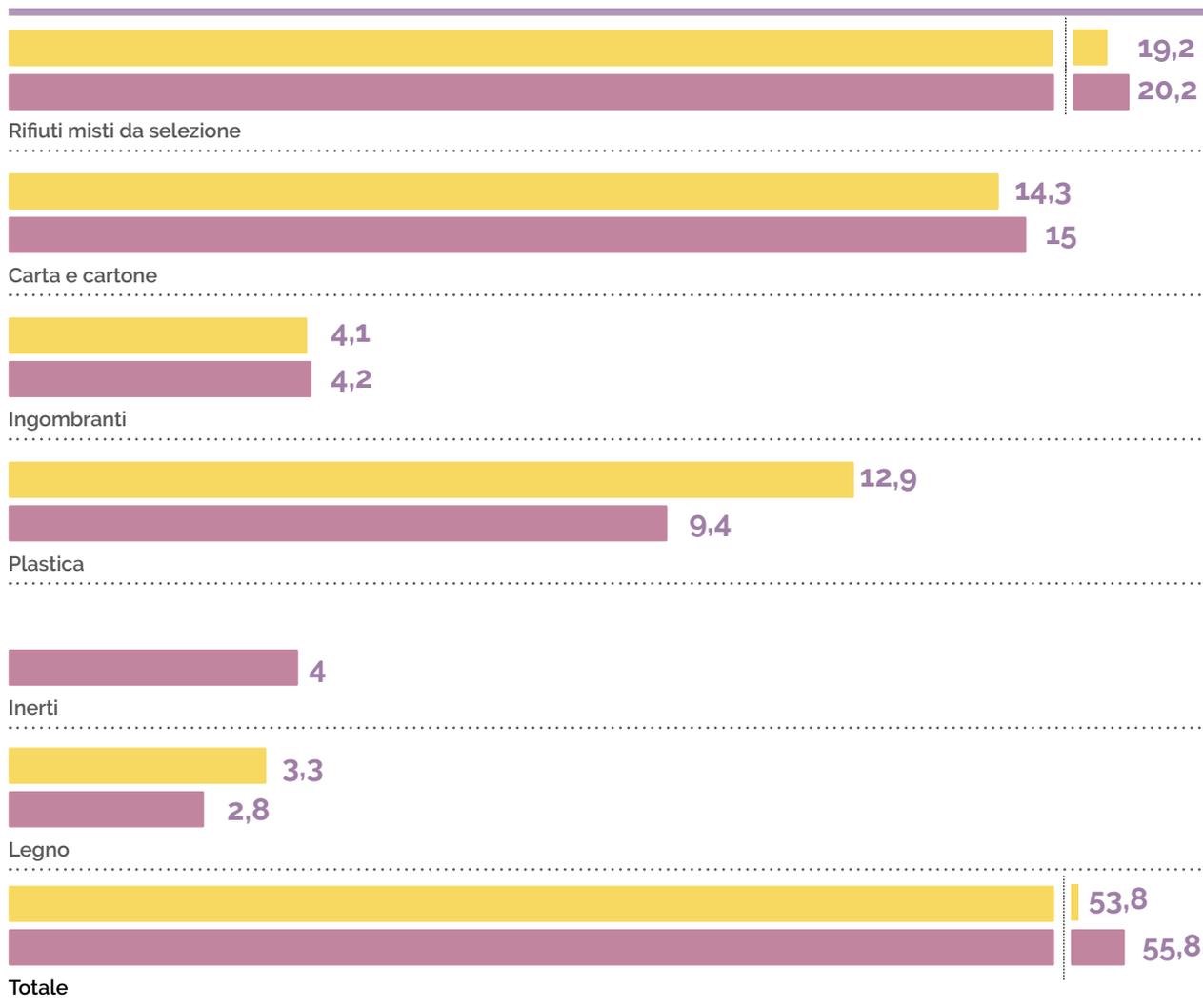
La società Ca.Re. Srl, nata nell'aprile 2011 dalla collaborazione fra Tred Carpi e GARC, ha realizzato e gestisce un centro di selezione e trattamento dei rifiuti da imballaggio provenienti dalla raccolta differenziata domestica e dai rifiuti speciali non pericolosi provenienti da attività produttive (carta e cartone, plastiche, metalli, legno, inerti, etc.). I materiali selezionati vengono successivamente avviati a recupero presso i consorzi predisposti, mentre ciò che residua va a smaltimento controllato. L'impianto ha una potenzialità di trattamento di 60.000 t/anno.

Nel 2017 l'impianto ha trattato 53.800 tonnellate di rifiuti differenziati, contro le 55.800 tonnellate del 2016. Dalla selezione del rifiuto, nell'anno in esame, sono state avviate al recupero 29.865 tonnellate di rifiuto differenziato di ottima qualità, a seguito dell'eliminazione di 23.943 tonnellate di scarti.

Ca.Re. valorizza le raccolte differenziate da inviare a recupero



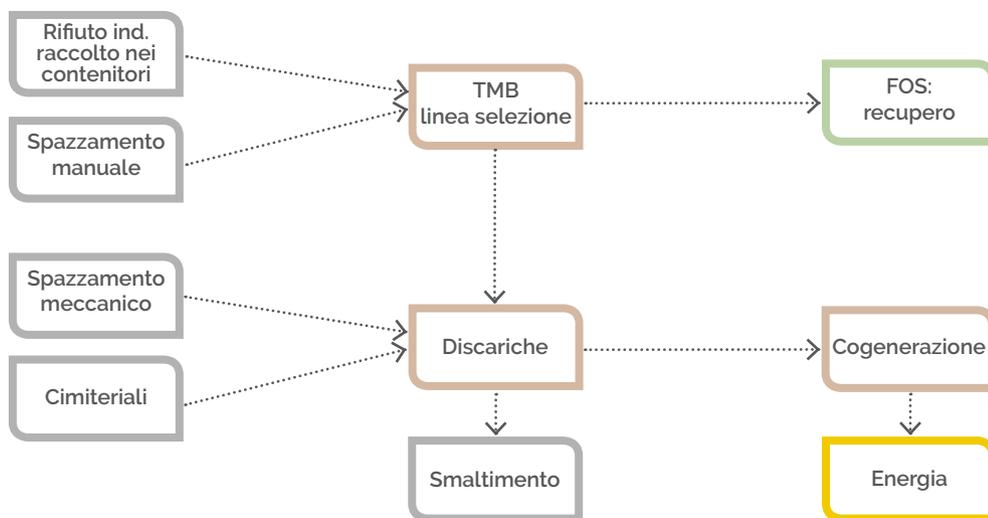
RIFIUTI TRATTATI DA CA.RE. (Mgl ton)



LO SMALTIMENTO DEL RIFIUTO RACCOLTO > Tab. 19

Il rifiuto indifferenziato raccolto segue principalmente due strade: viene smaltito direttamente in discarica se non necessita di un pre-trattamento (circa il 20%) o viene pretrattato presso la linea di selezione attiva presso l'impianto di compostaggio di Fossoli, dove viene separato in sovrallo da discarica e frazione umida successivamente stabilizzata nella sezione biologica per originare frazione organica stabilizzata (FOS). Nelle discariche vengono conferiti anche i sovralli di scarto dalla produzione del compost (linee qualità) e gli scarti di lavorazione di Ca.Re. e Tred Carpi.

IL DESTINO DELL' INDIFFERENZIATO AIMAG



La maggior parte del rifiuto urbano indifferenziato (11.652 ton su 12.274), prima di essere smaltito in discarica, subisce, presso la **linea di selezione** dell'impianto di compostaggio di Fossoli, il trattamento meccanico biologico (TMB). Lo scopo del trattamento è quello di eliminare l'umidità dal materiale organico presente nell'indifferenziato e stabilizzarlo, onde limitare i processi di fermentazione anaerobica che normalmente avvengono nelle discariche. Prodotto di queste fermentazioni, infatti, è il metano, un gas pericoloso che causa dell'effetto serra.

Nella linea di selezione si ottengono due prodotti principali:

1. biostabilizzato, o FOS (Frazione Organica Stabilizzata), un materiale a limitata umidità con un elevato grado di stabilizzazione che viene recuperato come copertura giornaliera delle discariche. Nel 2017 sono state prodotte 5.544 tonnellate di FOS;
2. sovrillo (da selezione e da vagliatura), la frazione secca del rifiuto indifferenziato, che viene convogliato in discarica come rifiuto non pericoloso. Nel 2017 sono state prodotte 9.673 tonnellate di sovrillo. L'impianto ha una capacità di trattamento di 70.000 t/anno.

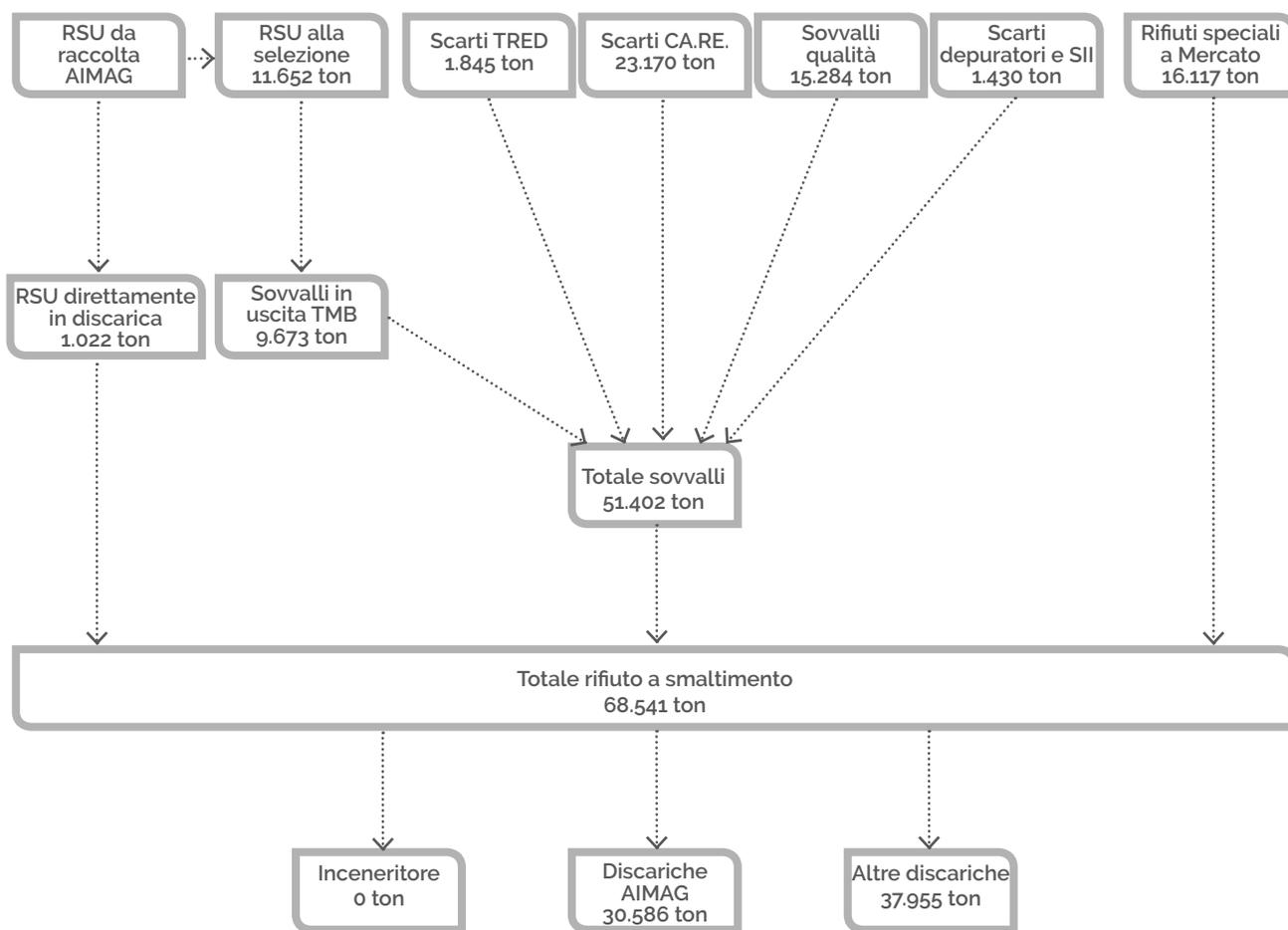
Le **discariche** sono poste al termine del processo di trattamento del rifiuto. La maggior parte del rifiuto non recuperabile gestito da AIMAG confluisce in discariche di proprietà, mentre una parte minoritaria viene destinata a discariche esterne. In discarica vengono conferiti i rifiuti solidi urbani (RSU) ed i rifiuti speciali assimilati; AIMAG non smaltisce rifiuti pericolosi. L'RSU consiste nell'indifferenziato raccolto ma non avviato al TMB (spazzamento e cimiteriali) e nel 2017 ammonta a 1.022 tonnellate. I rifiuti speciali assimilati smaltiti si possono dividere in 2 grandi categorie: quelli derivati dall'attività degli impianti del Gruppo e gli altri rifiuti speciali a mercato. I rifiuti speciali derivanti dagli impianti del

Tutto il rifiuto non recuperabile viene smaltito in discarica

Gruppo ammontano a 51.402 tonnellate e consistono negli scarti delle attività di recupero e depurazione e nel secco residuo derivante dalla selezione dell'indifferenziato urbano. In totale sono state smaltite 68.541 tonnellate di rifiuti, di cui 30.586 direttamente nelle discariche AIMAG.

AIMAG gestisce 4 discariche sul territorio: Fossoli di Carpi, Mirandola, Medolla e San Marino di Carpi. Al 31/12/2017 risulta attiva solo la discarica di Medolla con capacità residua di circa 500 tonnellate. Terminata questa capacità, nel 2018 è prevista la fase di copertura definitiva e l'avvio al post-mortem. Per la discarica di Fossoli, ricevuta la VIA (Valutazione d'Impatto Ambientale), nel 2017 si è realizzato un ampliamento di 275.000 tonnellate circa, con avvio attività al 1° gennaio 2018. Nel 2017 Mirandola ha ottenuto la VIA per la gestione della parte del ripristino lotto ad Est, per circa 125.000 tonnellate: i lavori e l'apertura sono previsti per giugno 2018. La discarica di San Marino di Carpi è gestita per la fase post-operativa (post-mortem).

LA PROVENIENZA DEL RIFIUTO A SMALTIMENTO



La distribuzione del gas

AS Retigas ha in gestione la distribuzione del gas in 24 Comuni tra la provincia di Modena, Mantova e Bologna, per un totale di 272 mila cittadini serviti con 120 mila Punti di Riconsegna (PDR)

NUMERI CHIAVE DISTRIBUZIONE GAS



	Abitanti residenti	PDR attivi	Volumi gas distribuito (Mln m ³)	Rispetto standard qualità servizio	N° chiamate pronto intervento	Tempo medio arrivo sul luogo chiamata (min)
2017	272.586	120.422	252,3	99,93%	1.588	29
2016	272.778	120.061	246,2	99,98%	1.513	27
differenza	-192	+361	+6,1	-	+75	+2

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

IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

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

Il gas proveniente dalla rete di trasporto passa inizialmente nelle cabine di primo salto (REMI), dove la pressione viene abbassata da 5 bar o più ad un intervallo compreso tra

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

I NUMERI DELLA DISTRIBUZIONE GAS A CONFRONTO			
	2017	2016	VARIAZIONE
Abitanti residenti	272.586	272.778	-192
Comuni serviti	24	24	0
Lunghezza rete (km)	2.186	2.171	+15
PDR serviti attivi	120.422	120.061	+361
Volumi di gas distribuito (m ³)	252.329.000	246.189.535	+6.139.000
% di rispetto degli standard della qualità del servizio	99,93	99,98%	-
n° totale di prestazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione gas soggette a indennizzo automatico	19.513	20.720	-1.207

FUGHE GAS E PRONTO INTERVENTO

Un servizio efficiente di pronto intervento garantisce la sicurezza dei cittadini

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

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

nuti ad eseguire test sotto pressione degli impianti domestici/privati e, eventualmente, a chiudere i contatori.

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

IL PRONTO INTERVENTO GAS			
	2017	2016	VARIAZIONE
N° chiamate pronto intervento gas	1.588	1.513	-75
% chiamate che hanno raggiunto un operatore entro i 2 minuti	98,88%	98,88%	-
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	29	27	+2
Interventi con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro i 60 minuti	99,75%	99,93%	-
N° di interventi su impianti privati/domestici	108	94	+14

LE GARE DI DISTRIBUZIONE GAS

Nel 2000, il Decreto Letta ha individuato nella gara pubblica l'unica forma di assegnazione del servizio di distribuzione gas, con l'affidamento della concessione per 12 anni. Le gare verranno promosse per ambiti territoriali sovracomunali; quasi tutti i Comuni gestiti da AS Retigas fanno parte dell'ambito denominato Modena 1 che comprende anche Modena città e altri Comuni serviti da INRETE Distribuzione Energia (gruppo Hera SpA). Gli obiettivi e le finalità sottese all'indizione delle gare sono: liberalizzare una parte importante della filiera del gas, affermare un sistema forte e competitivo capace di investire sul territorio e ridurre le tariffe per il cliente finale.

Gli svariati provvedimenti legislativi e normativi, i numerosi ricorsi al giudice amministrativo sulle gare, i successivi provvedimenti di proroga dei termini per la pubblicazione dei bandi rendono conto della complessità di questa riforma tanto che ad oggi, dei 177 ambiti previsti nel 2011 per la copertura del territorio nazionale solamente 3, tra i pochi bandi pubblicati, hanno visto la consegna delle offerte e solamente una gara d'ambito risulta effettivamente aggiudicata a Marzo 2018, quasi 10 anni dopo la scadenza del periodo transitorio previsto dal Decreto Letta e dopo l'introduzione del concetto di ambiti minimi territoriali.

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

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

Ad oggi il cronoprogramma delle attività sviluppate dalla Stazione Appaltante prevede di completare tutte le fasi preliminari per arrivare alla pubblicazione del bando entro a fine del 2018.

La vendita gas ed energia elettrica

Nel Gruppo AIMAG le società che si occupano della vendita di energia sono Sinergas SpA, che gestisce 101 mila utenze per il gas naturale e 18 mila per l'energia elettrica ed Enne Energia Srl, che ha iniziato ad operare nella primavera 2017 raggiungendo un numero di forniture attive pari a 680 per il gas e 740 per l'energia elettrica

NUMERI CHIAVE VENDITA ENERGIA



	Clients gas	Gas sold (Mln m ³)	Clients electricity	Electricity sold (GWh)	Green energy sold	Sinergas Customer Service Points
2017	102.434	194,9	18.285	184,2	55%	16
2016	102.591	193,8	15.011	165,5	57%	16
difference	-482	+1,1	+3.274	+18,7	+2%	-

La condotta commerciale di Sinergas si ispira ai principi di correttezza e trasparenza

Nel 2002, a seguito della liberalizzazione del mercato dell'energia il ramo aziendale vendita gas di AIMAG è passato a Sinergas SpA. La separazione funzionale e contabile tra attività di distribuzione e attività di vendita viene regolata da norme ARERA. Come le altre società del settore, Sinergas acquista l'energia dai grossisti, che importano o producono gas naturale, e lo rivende ai clienti finali. Analoghi rapporti commerciali si hanno nella filiera dell'energia elettrica.

Nello svolgimento della propria attività, Sinergas adotta il codice di condotta commerciale ARERA 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, inoltre, è una ESCo ed opera per promuovere soluzioni di risparmio energetico per i suoi clienti.

Nel settembre 2016 Sinergas ha dato vita ad Enne Energia, società di vendita energetica che opera unicamente tramite e-commerce, per offrire un servizio di qualità a prezzi vantaggiosi. Enne ha raggiunto gli obiettivi prefissati per il 2017, con l'acquisizione di circa 1.400 utenze attive: un trend positivo che sta proseguendo anche nel 2018.

I NUMERI CHIAVE DELLA VENDITA ENERGIA >Tab. 20

A fine 2017, i clienti gas sono 102.109 in tutto, 482 in meno rispetto al 2016, mentre i clienti energia elettrica sono 18.285, in aumento di 3.274 rispetto al 2016.

Da segnalare l'elevato numero di sportelli Sinergas presenti sul territorio (16), per garantire una reale vicinanza al cliente.

I NUMERI DELLA VENDITA ENERGIA A CONFRONTO: 2016 - 2017			
	2017	2016	DIFFERENZA
UtENZE vendita gas - Sinergas	101.434	102.591	-1.157
UtENZE vendita gas - Enne	675	0	+675
UtENZE vendita gas totali	102.109	102.591	-482
UtENZE energia elettrica - Sinergas	17.547	15.011	+2.536
UtENZE energia elettrica - Enne	738	0	+738
UtENZE energia elettrica totali	18.285	15.011	+3.274
Volumi gas venduto (m ³) totali	194.862.000	193.765.000	+1.097.000
Energia elettrica venduta (kWh) totali	184.183.617	165.481.056	+18.702.561
Sportelli clienti attivi Sinergas	16	16	-
Agenti di vendita dipendenti Sinergas	4	4	-
Agenti di vendita esterni	35	34	+1

LE OFFERTE COMMERCIALI 2017

Per le famiglie Sinergas ha promosso le seguenti offerte commerciali:

- "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 e regala due lampadine Led per i clienti che attivano anche la luce;
- "Gas 5%", sconto del 5% sul prezzo della tutela per 12 mesi, offre l'opzione rata costante. Dopo 12 mesi il prezzo diventa fisso.
- "Luce vantaggi orari", un'offerta che abbina il prezzo fisso ad una tariffazione bioraria dove la luce ha dei prezzi più vantaggiosi 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.
- "Energia solidale bio" un'offerta che abbina il prezzo fisso ad una tariffazione bioraria dove la luce ha dei prezzi più vantaggiosi dopo le 19 e nel week end. Energia verde compresa nel prezzo; Al prezzo viene applicato uno sconto del 5% sul listino e dove Sinergas eroga il 5x1000 del fatturato del cliente imposte escluse ad una associazione scelta dal cliente.

- "Energia solidale mono" 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. Al prezzo viene applicato uno sconto del 5% sul listino e dove Sinergas eroga il 5x1000 del fatturato del cliente imposte escluse ad una associazione scelta dal cliente.

Le offerte per le imprese, sono state:

- "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;
- "Attiva multioraria", con un prezzo fisso sull'energia elettrica per la durata di 12 mesi suddiviso sulle tre fasce ARERA, 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, 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 5.000 m³ annui. Per chi sceglie Sinergas anche per la luce è previsto un bonus di 20 euro una tantum sulla prima fattura utile.
- "Energia solidale energia elettrica multioraria", con un prezzo fisso sull'energia elettrica per la durata di 12 mesi suddiviso sulle tre fasce ARERA, comprensivo di energia verde. Al prezzo viene applicato uno sconto del 5% sul listino e dove Sinergas eroga il 5x1000 del fatturato imposte escluse alla associazione.
- "Energia solidale energia elettrica monoraria", con un prezzo fisso per la durata di 12 mesi dove il cliente paga sempre la stessa cifra durante tutte le ore, rivolta a quelle associazioni che usano molto l'energia di giorno. Al prezzo viene applicato uno sconto del 5% sul listino e dove Sinergas eroga il 5x1000 del fatturato imposte escluse alla associazione.
- "Energia solidale gas", sconto del 5% sul prezzo della tutela per 12 mesi, offre l'opzione rata costante e dove il 5x1000 del fatturato del cliente imposte escluse viene erogato all'associazione prescelta dal cliente.

E' inoltre attiva l'offerta "Energia solidale", per associazioni di ogni tipo (onlus, circoli e polisportive). Le associazioni che vi aderiscono offrono ai loro associati la possibilità di attivare lo stesso tipo di offerta, che consiste in un 5% in meno sulla componente energia per il primo anno. In aggiunta, chi aderirà ad Energia solidale darà un sostegno concreto alla propria associazione: il 5x1000 della bolletta di ogni associato si trasformerà infatti in un contributo che Sinergas darà direttamente all'associazione.

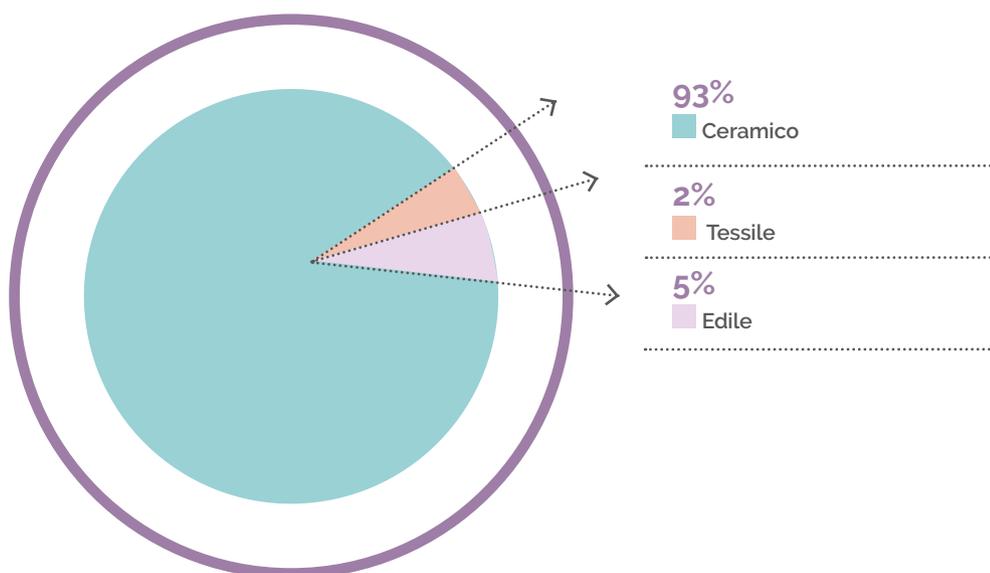
SINERGAS COME ESCo

Sinergas, dal 2005 opera sul mercato come ESCo (Energy Service Company). Grazie alla collaborazione con la capogruppo AIMAG SpA ed a Sinergas Impianti Srl, Sinergas è in grado di progettare, realizzare e finanziare impianti ad alto contenuto tecnologico, recuperi sui cascami termici, impianti di cogenerazione ad alto rendimento, gruppi frigoriferi, etc. Le ESCo (o SSE - Società di Servizi Energetici) sono società che offrono servizi integrati volti al perseguimento dell'efficienza energetica; stipulano i c.d. Energy Performance Contract, ovvero contratti che prevedono che almeno parte dei corrispettivi siano correlati all'efficienza generata, per cui la ESCo e il cliente condividono i vantaggi generati dall'efficienza prodotta e l'ESCO si fa carico dei rischi tecnici.

Per servizi integrati si intendono diverse tipologie di interventi di efficienza energetica che ne coprono l'intero ciclo di vita: dalla fase di progettazione tecnica, alla realizzazione, agli aspetti di carattere manageriale e finanziario, compresa la gestione e manutenzione. Le ESCo sono inoltre tra i soggetti cosiddetti volontari in grado di ottenere i Certificati Bianchi (o Titoli di Efficienza Energetica - TEE): titoli negoziabili che certificano il conseguimento di risparmi energetici negli usi finali di energia attraverso interventi e progetti di incremento di efficienza energetica. Alla base di tale meccanismo vi è l'obbligo da parte dei distributori di energia elettrica e gas naturale con più di 50.000 clienti allacciati alla propria rete (soggetti obbligati) di raggiungere una quota minima di risparmio energetico.

Le aziende distributrici di energia elettrica e gas possono assolvere al proprio obbligo realizzando progetti di efficienza energetica che diano diritto ai certificati bianchi, oppure acquistando i TEE da altri soggetti sul mercato dei Titoli di Efficienza Energetica (soggetti volontari tra cui le ESCo) organizzato dal GME. Ogni TEE è una TEP risparmiata.

TEE OTTENUTI PER SETTORE DI INTERVENTO 2017



Dal 2015 Sinergas ha ottenuto 130 mila titoli di efficienza energetica



Dal 2005 ad oggi, Sinergas ha ottenuto oltre 130.000 Titoli di Efficienza Energetica, di cui più di 18.000 solo nel 2017.

Il successo di Sinergas come ESCo nasce dal fatto che è sempre più forte nel cliente la consapevolezza del beneficio di un intervento di efficienza energetica, in quanto: si ottiene un immediato miglioramento ambientale; si realizza un risparmio economico immediato; si viene a disporre di una tecnologia aggiornata; si migliora il servizio e la competitività. Dal 2017 Sinergas opera anche nel mercato del fotovoltaico con prodotti all'avanguardia e servizi di primordine. Il servizio, partito a febbraio, si è concluso nel 2017 con l'installazione di 7 impianti per i clienti residenziali.

Tutti i sistemi sono dotati di un sistema di monitoraggio Wi-Fi che permette al cliente di verificare la produzione dell'impianto fotovoltaico in tempo reale e dei consumi del cliente.

Inoltre è stato realizzato nelle Marche un impianto fotovoltaico da 70 kW e in Sardegna un impianto fotovoltaico, con adeguamento della esistente cabina di ricezione MT/BT e dell'ammodernamento di un sistema Roof Top di un cinema Multisala, a servizio della climatizzazione e del ricambio d'aria.

Oltre a interventi relativi a impianti fotovoltaici, è stato realizzato un trigeneratore da 120 kW elettrici che verrà condotto in modalità ESCo (ovvero sono garantite al cliente le performance di risultato). Assieme al trigeneratore, per rimediare al fabbisogno frigorifero del cliente, Sinergas ha realizzato un impianto a pompa di calore da 450 kW.

Produzione energia e pubblica illuminazione

Nel 2016, AIMAG ha prodotto 17.975 MWh di energia elettrica e 10.203 MWh di energia termica da fonti rinnovabili; ha inoltre gestito il servizio di pubblica illuminazione in 10 Comuni

NUMERI CHIAVE PRODUZIONE ENERGIA E PUBBLICA ILLUMINAZIONE

						
	Energia elettrica prodotta (GWh)	Energia termica prodotta (GWh)	Biogas prodotto/captato (Mln m ³)	Utenti serviti teleriscaldamento	Emissioni fossili evitate solo EE (ton eq CO ₂)	Punti luce pubblica illuminaz.
2017	18	10,2	8,7	368	7.100	15.012
2016	22,6	11,1	11,2	368	7.600	20.444
differenza	-4,6	-0,9	-2,5	-	-500	-5.432

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

Nell'ottica dello stretto legame con il territorio, si sono anche sviluppati sistemi di teleriscaldamento, per una progettazione urbanistica sostenibile.

Il Gruppo si occupa anche d'illuminazione pubblica in 10 Comuni, tramite la controllata AeB Energie Srl.

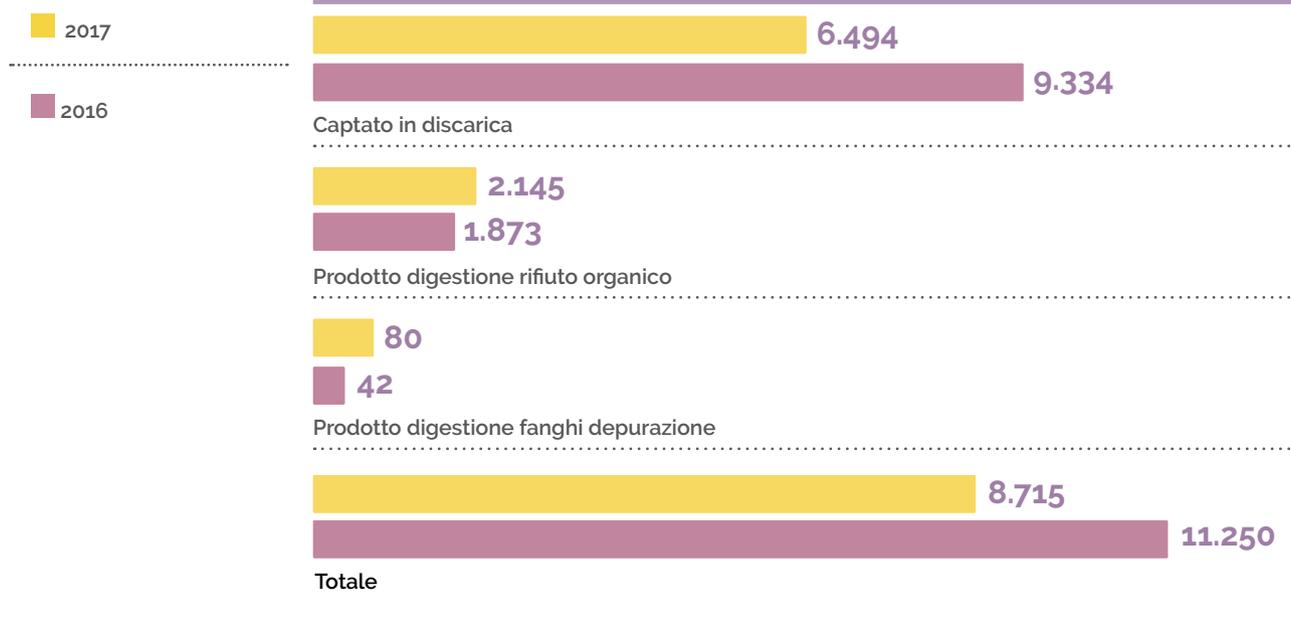
Svolgono attività nel campo dell'energia anche Sinergas Impianti Srl, che si occupa di progettazione e realizzazione di impianti tecnologici e di SIAM Srl, che ha come attività principale l'estrazione di gas naturale da pozzi in regime di concessione mineraria. La politica energetica del Gruppo è orientata verso la produzione di energie pulite e l'efficienza energetica.

Gli impianti del Gruppo AIMAG producono energia verde

LA PRODUZIONE DI BIOGAS > Tab. 21

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 più potente dell'anidride carbonica che si produce con la combustione, quindi sarebbe molto più dannoso liberarlo direttamente in atmosfera.

BIOGAS PRODOTTO/CAPTATO (MgI m³)



Nel 2017 sono stati prodotti 8.715,173 m³ di biogas, il 22,5% in meno rispetto al 2016. Questa diminuzione è dovuta al calo fisiologico del biogas prodotto e captato nelle discariche.

LA COGENERAZIONE > Tab. 22

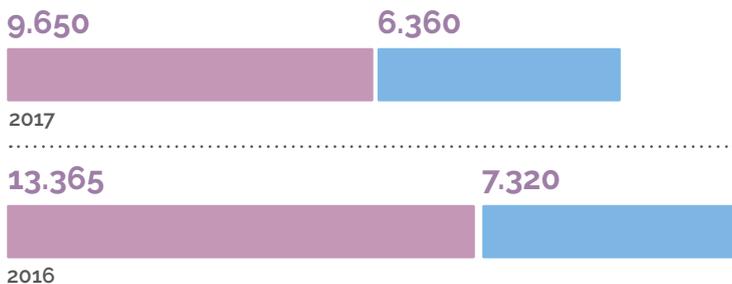
AIMAG gestisce 8 impianti di cogenerazione, per un totale di 4.836 kWe di potenza elettrica e 14.618 kWt di potenza termica.

Un cogeneratore è un motore a combustione interna che produce energia elettrica e, al contempo, recupera l'energia termica generata. I cogeneratori possono avere varie fonti di alimentazione: nel caso di AIMAG si tratta di impianti che bruciano biogas autoprodotta (fonte rinnovabile) o metano (fonte fossile che viene considerata, dati gli alti indici di rendimento degli impianti, assimilata ad una rinnovabile).

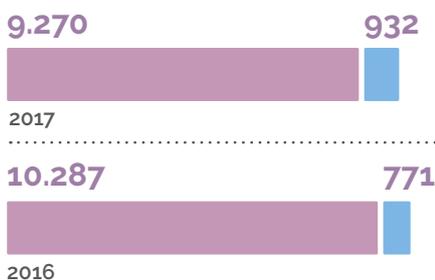
L'energia elettrica prodotta viene generalmente ceduta al GSE (Gestore Servizi Energetici), ma in alcuni casi è destinata all'autoconsumo degli impianti, come nel caso dell'energia elettrica prodotta dal cogeneratore alimentato da biogas della discarica di Fossoli – che alimenta l'impianto di compostaggio attiguo –, di quella generata dal cogeneratore del depuratore di Carpi – che coalimenta i motori coinvolti nella depurazione – e di una parte della produzione dell'impianto a metano della sede centrale AIMAG che soddisfa una quota dei consumi elettrici dello stabile. Il calore generato, nel caso della cogenerazione a partire dalla combustione di metano degli impianti di Bomporto, San Felice s/P e Mirandola (in cui il cogeneratore è affiancato da una caldaia), viene immesso in sistemi di teleriscaldamento.

La produzione di energia elettrica e termica è diminuita rispetto all'anno precedente

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (MWh)



ENERGIA TERMICA PRODOTTA (MWh)



Nel 2017 sono stati prodotti, tramite cogenerazione, 16.010.765 kWh di energia elettrica e 10.202.533 kWh di energia termica. Rispetto al 2016, la produzione di energia elettrica

è calata del 22,6%, mentre la produzione di termica del 7,7%. Questo calo dipende prevalentemente da due fattori: un calo fisiologico nelle quantità di biogas captato dalle discariche e il fermo di 3 mesi dell'impianto di cogenerazione di Bomporto, per un intervento di manutenzione programmato.

IL TELERISCALDAMENTO

I sistemi di teleriscaldamento permettono di riscaldare in modo efficiente strutture pubbliche e private

Una rete di teleriscaldamento consiste in un sistema centralizzato per la distribuzione d'acqua riscaldata su scala urbana. A livello fisico si tratta di condutture termicamente isolate (generalmente interrate) che ricevono acqua ad alte temperature da uno o più impianti termici e la convogliano alle utenze finali, sul territorio. Nei moderni sistemi di teleriscaldamento, la quantità d'acqua in ingresso per le singole utenze può essere regolata grazie agli scambiatori di calore, dove viene anche contabilizzata al fine di determinare gli importi da pagare per il servizio. Riscaldare il proprio locale tramite il teleriscaldamento, rispetto alle tradizionali caldaie individuali, è più sicuro e meno inquinante grazie al controllo centralizzato dei fumi di combustione, inoltre si hanno 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 (nell'ordine di un 13% in meno).

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

UTENTI SEVITI DAL TELERISCALDAMENTO



Bomporto

307



Mirandola

38



San Felice

23

Nel 2005 a Bomporto è entrato in funzione il primo impianto di teleriscaldamento da cogenerazione nella provincia di Modena, al servizio di utenze pubbliche (scuole e impianti sportivi-ricreativi) e private (residenziali e commerciali). L'impianto ha ricevuto la qualifica IAFR che assimila l'energia elettrica prodotta a quella derivante da fonti rinnovabili.

A San Felice sul Panaro, nel 2007 è entrato in funzione l'impianto di teleriscaldamento per alcune utenze comunali (scuola materna, nido e centro culturale) e private (civili, commerciali, piscina e centro sportivo polivalente).

Nel 2010 a Mirandola è stato completato un impianto di cogenerazione (realizzato presso l'ex zuccherificio, sede centrale AIMAG) collegato ad una rete per il teleriscaldamento che rifornisce di acqua calda, anche in questo caso, utenze pubbliche e private. L'impianto è in grado anche di raffrescare la sede aziendale tramite un processo di trigenerazione. La rete per il teleriscaldamento di Mirandola è co-alimentata dall'acqua riscaldata prodotta dall'impianto a biomasse della limitrofa Azienda Agricola Ferraresi. In totale sono servite 368 utenze tramite il teleriscaldamento.

IL FOTOVOLTAICO > Tab. 23

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 MW (corrispondente al fabbisogno energetico di 500 famiglie). L'impianto utilizza la tecnologia ad inseguimento solare che consiste nel fatto che i pannelli ruotano "seguendo" costantemente la luce solare e favorendo così il massimo rendimento degli stessi. I pannelli sono posti a 4 metri da terra al fine di mantenere libero il terreno sottostante e poter così svolgere attività agricola. Proprio per questa caratteristica l'impianto si presenta come una vera e propria "azienda agroenergetica", unica nel suo genere in tutto il territorio nazionale, in grado di produrre efficientemente energia e mantenere nel contempo coltivabili i terreni occupati.

Per l'anno del report non si registra nessun nuovo impianto, di conseguenza, nel 2017, sono all'attivo 17 impianti, per una potenza complessiva di kW 1.193,48.

Agri-Solar è stato uno dei primi impianti a inseguimento solare ad essere realizzato in Italia



ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FOTOVOLTAICO (MWh)



Nel 2017 non sono stati realizzati nuovi impianti il cui numero di impianti attivi rimane 17; col sistema fotovoltaico sono stati prodotti 1.964.496 kWh, il 4,3 % in più rispetto l'anno precedente.

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

PUBBLICA ILLUMINAZIONE

AeB Energie Srl gestisce il servizio di pubblica illuminazione in 10 Comuni del territorio. AeB opera per garantire la continuità del servizio, con l'obiettivo costante del risparmio energetico.

Rispetto al 2016, i punti luce gestiti sono 5.432 in meno, un calo dovuto alla perdita della gestione della pubblica illuminazione nel Comune di Mirandola.

LA PUBBLICA ILLUMINAZIONE	
Comuni serviti	Bastiglia, Bomporto, Camposanto, Medolla, Moglia, Ravarino, San Felice, San Giovanni Dosso, San Prospero, Soliera
Punti luce	15.012
Energia elettrica consumata (kWh)	5.953.235



sette

Responsabilità d'impresa

*Nello svolgimento delle sua attività, AIMAG pone grande attenzione
alla qualità e alla sicurezza del lavoro, alle esigenze dei clienti e della comunità,
al rispetto dell'ambiente*

LE RISORSE UMANE

LE RELAZIONI CON I CLIENTI E LA COMUNICAZIONE

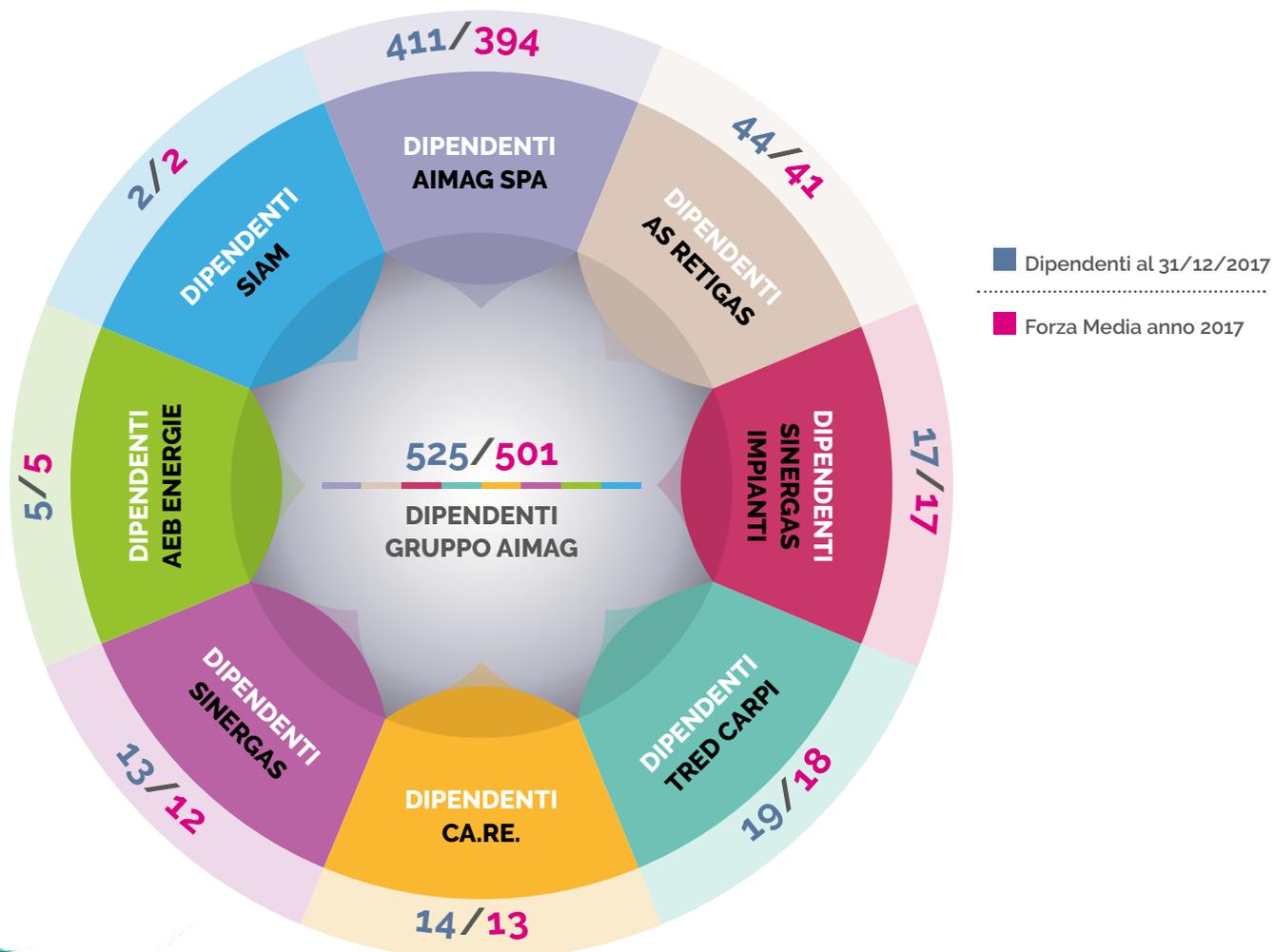
I FORNITORI

AIMAG E L'AMBIENTE



Le risorse umane

Il Capitale Umano rappresenta una risorsa fondamentale per AIMAG: il raggiungimento degli importanti risultati del Gruppo è possibile grazie all'impegno ed alla qualità del lavoro svolto dai suoi dipendenti

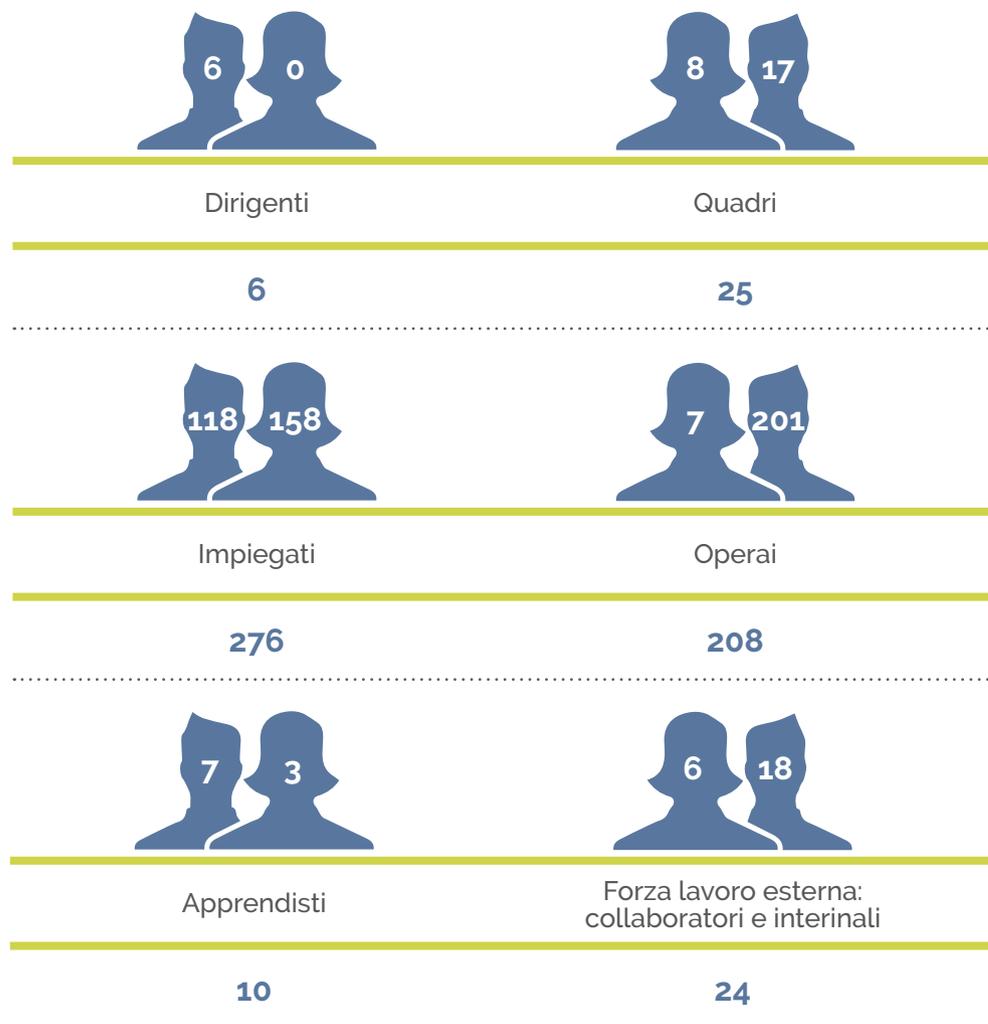


IL PERSONALE > Tab. 24 / 25 / 26

Al 31/12/2017 la forza lavoro del Gruppo consta di 549 unità, di cui 525 sono dipendenti direttamente assunti. Nel corso dell'anno hanno lavorato in media 501 dipendenti. Rispetto al 2016, i dipendenti al 31/12 sono aumentati di 4 unità. Il 92% (482 su 525) del personale del Gruppo è assunto a tempo indeterminato.

Il 10% (54) dei dipendenti è assunto con contratti part-time, mentre il restante 90% con contratti a tempo pieno. La componente maschile, con 349 dipendenti su 525 contro i 176 di quella femminile, rappresenta circa i due terzi dei lavoratori. Le mansioni impiegatizie assorbono circa la metà dei dipendenti, con una prevalenza femminile (158 contro 118). Al contrario, la quasi totalità degli operativi è composta da uomini (solo 7 donne su 208). I ruoli di quadro e dirigente sono ricoperti quasi esclusivamente da uomini, con solo 8 donne nel primo caso e nessuna nel secondo. Gli apprendisti sono 10. I lavoratori non dipendenti sono 24, di cui 6 assunti come collaboratori esterni.

PERSONALE DEL GRUPPO AIMAG AL 31 DICEMBRE 2017



Su 525 dipendenti, il 9,5% (50) ha meno di 30 anni, il 57,1% (300) è compreso nella fascia d'età 30-50, mentre il 33,3% (175) supera i 50 anni.

Sul totale della forza lavoro impiegata (549), il 77,8% risiede negli stessi Comuni dove opera il Gruppo.

Nel 2017, i dipendenti del Gruppo hanno lavorato per 856.842 ore ordinarie sulle 954.999 lavorabili (85%), a cui vanno aggiunte 48.787 ore di straordinario.

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

IL TURNOVER > Tab. 27

Rispetto al 2016, il numero di dipendenti assunti al 31/12 è aumentato di 4 unità, passando da 521 a 525. Nel 2017, il turnover complessivo a livello del Gruppo risulta del 20,8%, contro il 32,5% del 2016, a indicare una diminuita movimentazione del personale nell'anno del report.

Turnover complessivo: 20,8%

Turnover positivo > 10,8%

Turnover negativo > 10%



Dipendenti al 31/12/2016

521

Dipendenti al 31/12/2017

525

Forza lavoro media anno 2017: 501

LA FORMAZIONE > Tab. 28

Nel corso del 2017 sono state erogate 13.224 ore di formazione, per un totale di 26,4 ore medie di formazione e di 576 euro spesi pro capite, su una forza media di 501 dipendenti.

	 Ore totali di formazione tecnico-specialistica	 Ore totali di formazione sulla sicurezza	 Ore totali di formazione	 Ore medie di formazione pro capite
2017	7.955	5.269	13.224	26,4
2016	5.680	4.132	9.812	19,4

La formazione e le competenze sono indispensabili alla crescita dei processi aziendali

L'ufficio Personale e Sviluppo Organizzativo presidia il fabbisogno formativo tecnico specialistico e manageriale per AIMAG SpA e per AS Retigas Srl, società che da sole impiegano l'86% del personale totale (435 su 501 di forza media). Sinergas Impianti, Sinergas, SIAM, AeB Energie, Tred Carpi e Ca.Re. provvedono autonomamente o con il supporto di società di formazione, a pianificare ed erogare gli interventi formativi che si rendono necessari nel corso dell'anno.

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

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

Il Piano formativo prevede interventi formativi individuali e aziendali organizzati internamente e/o esternamente, entrambi volti a sviluppare e potenziare le competenze trasversali e quelle specialistiche, al fine di garantire il perseguimento degli obiettivi aziendali, ma anche per garantire alle persone di possedere competenze competitive per il mercato del lavoro.

Il 2017 ha visto l'erogazione di alcuni momenti formativi manageriali attraverso il coaching

individuale, finalizzati a diffondere maggiore consapevolezza rispetto al ruolo ricoperto in azienda e ad aumentarne l'efficacia rispetto agli obiettivi aziendali. Hanno coinvolto prevalentemente risorse con responsabilità di coordinamento.

Perciò che riguarda la formazione tecnico specialistica sono stati erogati diversi corsi di formazione interni e workshop di aggiornamento esterni su temi strategici per ogni Business Unit. In particolare, oltre ai rinnovi di qualifiche tecniche individuali, parte della formazione è stata finalizzata al trasferimento di competenze utili all'avvio di nuovi servizi, attraverso la modalità "on the job", finalizzata a garantire risposte rapide ad esigenze di cambiamento, di riorganizzazione interna e di apprendimento delle figure coinvolte a vario livello. In tal senso si colloca anche l'utilizzo strategico dei contratti di apprendistato professionalizzante: un contratto di lavoro a contenuto formativo che consente all'apprendista di acquisire una qualifica professionale alternando attività lavorativa e attività formativa, all'azienda di formare e trasmettere a giovani risorse delle competenze trasversali e tecnico-specialistiche, spesso difficili da trasferire laddove l'esperienza gioca un ruolo fondamentale.

Nel corso del 2017, da un punto di vista organizzativo, AS Retigas ha proseguito il rafforzamento della propria struttura in funzione dell'approssimarsi dei termini relativi alle gare di distribuzione del gas. Anche da un punto di vista formativo si è data massima attenzione alla pianificazione degli interventi da mettere in atto nell'ottica di supportare il personale coinvolto, fornendogli adeguate competenze tecnico specialistiche necessarie per continuare ad operare efficientemente nel rispetto della normativa e, al contempo, assicurare continuità di servizio.

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

I corsi che nel 2017 hanno richiesto il maggior impegno in termini di numero di partecipanti sono stati:

- 1) Formazione su rischi specifici (corsi di aggiornamento spazi confinati, PES-PAV, ATEX, amianto)
- 2) Formazione su specifiche figure della sicurezza: lavoratori (corsi per i neoassunti), preposti (corsi di aggiornamento)
- 3) Formazione degli addetti alle emergenze: corsi iniziali e di aggiornamento di primo soccorso e antincendio
- 4) Formazione sulle attrezzature secondo Accordo Stato Regioni del 22/02/2012, in particolare per l'anno 2017 i corsi per l'utilizzo del carrello telescopico e i corsi di aggiornamento per l'utilizzo del carrello elevatore
- 5) Progetti particolari: progetti dedicati al reparto raccolta e trasporto

In particolare, il primo progetto dedicato al reparto raccolta e trasporto, nato per sensibilizzare i lavoratori sulle corrette modalità per ridurre il rischio di sovraccarico biomeccanico degli arti e di infortunio si è concluso con soddisfazione da parte dei lavoratori.

Successivamente, con un secondo progetto, di sensibilizzazione degli operatori, sempre in ottica di prevenzione, si è posta attenzione sui lavoratori del reparto raccolta e trasporto che nel corso degli anni hanno subito più infortuni, attraverso due corsi che hanno restituito ottimi feedback e hanno dato riscontro di un forte senso di appartenen-

za aziendale. L'idea è di estendere analoghi progetti di sensibilizzazione ad altri reparti interessati da attività lavorative caratterizzate da movimentazione manuale dei carichi e posture incongrue.

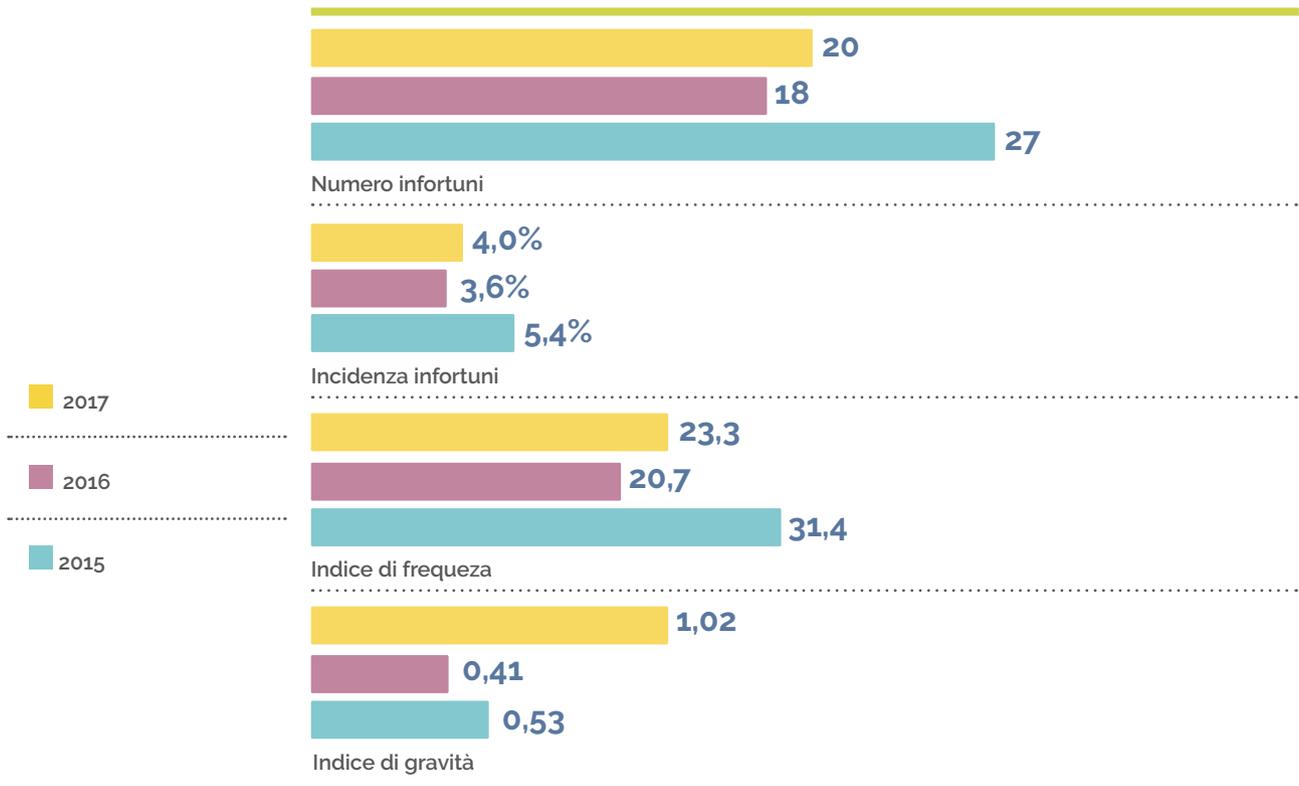
La linea adottata della progettazione interna dei corsi, con affidamento dei corsi a docenti qualificati di comprovata esperienza, rimane un punto fermo per l'Ufficio Certificazioni ISO e Sicurezza. L'Ufficio si accerta della capacità dei propri fornitori, oltre che in fase di progettazione del corso,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

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

Gli indici infortunistici sono lievemente aumentati

GLI INFORTUNI > Tab. 29

Nel triennio 2015/2017 si osserva un andamento altalenante del numero degli infortuni con un lieve aumento nel 2017 rispetto all'anno 2016, ma con una netta diminuzione rispetto all'anno 2015. L'analisi delle cause non ha portato all'individuazione di particolari



criticità, tuttavia rimane alta l'attenzione del Gruppo AIMAG sull'adozione delle migliori misure di prevenzione e protezione e in particolare sulla formazione/addestramento del personale come strumento valido ed efficace per la prevenzione e per la riduzione degli infortuni sul lavoro.

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 2017, 47 donne e 7 uomini hanno sfruttato questa opportunità. AIMAG ha inoltre stipulato un accordo con le rappresentanze sindacali (da febbraio 2010, rinnovato nel 2016) che prevede la possibilità per le dipendenti del reparto amministrazione clienti, aventi figli con età inferiore a 11 anni, di lavorare part-time: in questo modo l'azienda ha cercato di rispondere concretamente alle esigenze di riduzione dell'orario di lavoro per le lavoratrici madri, pur mantenendo, senza costi aggiuntivi, gli stessi standard di qualità dei servizi di accoglienza (sportelli e servizio telefonico) rivolti ad utenti e clienti.

Il Gruppo AIMAG rispetta le categorie protette, come previsto dalla Legge 68/99, iscrivendo fra i suoi dipendenti 20 persone diversamente abili.

Nel 2017 hanno chiesto ed ottenuto il congedo parentale 23 dipendenti.

CONGEDO PARENTALE E RITORNO AL LAVORO			
	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dipendenti che hanno chiesto il congedo parentale	6	17	23
Dipendenti che hanno ottenuto il congedo parentale	6	17	23
Dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale	6	16	22
Dipendenti che hanno conservato il posto di lavoro dopo 12 mesi dal congedo parentale	6	16	22
Tasso di ritorno al lavoro	100%	94%	96%
Tasso di retention	100%	94%	70%

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. Il CRAL realizza diverse iniziative, direttamente o mediante convenzioni stipulate in base a criteri che garantiscano economicità e qualità del servizio.

POLITICHE REMUNERATIVE

Tutti i dipendenti vengono retribuiti secondo quanto stabilito dai CCNL applicati, in base alle mansioni svolte e nel rispetto della declaratoria prevista per i livelli di inquadramento assegnati.

I CCNL, inoltre, prevedono l'adesione volontaria del dipendente a fondi di previdenza complementare, con contributo a carico del lavoratore. Per i dipendenti sono previsti fondi pensione facoltativi.

I Benefit standard per i dirigenti comprendono l'assicurazione sulla vita e l'assegnazione di un'auto ad uso promiscuo, mentre per tutti gli altri dipendenti è prevista la possibilità di aderire ad una polizza salute su base volontaria con condizioni vantaggiose.

Oltre agli elementi retributivi previsti dai CCNL aziendali, è in vigore un articolato sistema di premi ed incentivazioni: i compensi variabili individuali (erogati a tantum o in maniera continuativa) sono corrisposti al dipendente a fronte di risultati raggiunti e/o di comportamenti organizzativi attuati particolarmente rilevanti; i compensi a fronte di prestazioni particolari sono riconosciuti qualora il dipendente rivesta incarichi direttivi in società del Gruppo oppure abbia assunto incarichi di coordinatore per la sicurezza o di direttore dei lavori.

Compensi fissi: a fronte di comportamenti organizzativi di particolare efficacia e coerenza con le policy aziendali, di impegno personale e di performance individuali superiori alla media, (entrambi consolidati nel tempo), a tutti i dipendenti del Gruppo possono essere corrisposti compensi a titolo di superminimi individuali, generalmente non assorbibili a fronte di aumenti del CCNL. La decisione è assunta dal CdA su proposta del Presidente o del Direttore Generale per i dirigenti, mentre la decisione viene approvata dal Direttore Generale su proposta del Responsabile dell'Area Legale, Personale, Approvvigionamenti, con il supporto dell'Ufficio Personale e Sviluppo organizzativo, per tutti gli altri dipendenti, dopo che ha raccolto le proposte fatte dai responsabili delle unità organizzative.

Compensi variabili collettivi: AIMAG, AS Retigas, Sinergas e Sinergas Impianti hanno premi di risultato oggetto di accordo sindacale aziendale. Gli importi variano in funzione dell'andamento degli indicatori di redditività, qualità e produttività.

Compensi variabili individuali: ai quadri di AIMAG sono corrisposti premi nella misura massima del 16% della retribuzione tabellare lorda annua. La decisione è assunta dal Direttore Generale, su proposta del Responsabile dell'Area Legale, Personale, Approvvigionamenti con il supporto dell'ufficio Personale e Sviluppo organizzativo sulla base di una valutazione effettuata dall'intera direzione sui comportamenti organizzativi di ogni singolo quadro.

A partire dal 2015 AIMAG ha ideato ed applicato un complesso sistema di valutazione dei comportamenti organizzati, coerentemente con le sfide che il management si troverà ad affrontare in futuro. Prendendo spunto dalla Mission e dalla conseguente strategia aziendale, sono quindi stati identificati i dieci comportamenti "guida", nei confronti dei quali il manager Aimag è chiamato a misurarsi; tra questi, ad esempio, la capacità di delega e sviluppo dei propri collaboratori, la tensione all'innovazione, la flessibilità e la capacità di

adattarsi a molteplici contesti ed interlocutori, la capacità decisionale e l'orientamento verso il cliente. Ai soli dipendenti AIMAG, ad esclusione dei quadri e dei dirigenti, sono corrisposti premi individuali annuali a fronte di risultati raggiunti e di comportamenti organizzativi attuati particolarmente rilevanti. La decisione è assunta dal Direttore Generale su proposta del Responsabile dell'Area Legale, personale, Approvvigionamenti con il supporto dell'ufficio Personale e Sviluppo organizzativo, dopo che ha raccolto le proposte fatte dai responsabili delle unità organizzative.

A fronte di **prestazioni particolari**, il compenso per lavoro straordinario può essere forfettizzato in seguito all'assegnazione di un orario fiduciario, che, se per quadri e dirigenti è la norma, per il restante personale è approvato dal Direttore Generale su proposta del Responsabile dell'Area Legale, personale, Approvvigionamenti con il supporto dell'ufficio Personale e Sviluppo organizzativo.

I dipendenti che siano componenti di CdA di società partecipate, o abbiano incarichi direttivi in società del Gruppo, è corrisposto un compenso mensile su 12 mensilità stabilito in relazione all'impegno che il ruolo richiede. La determinazione del compenso è stabilita dal CdA su proposta del Presidente per i dirigenti e dal Direttore Generale su proposta del Responsabile dell'Area Legale, personale, Approvvigionamenti per tutti gli altri dipendenti. In virtù di accordo sindacale aziendale, ai dipendenti che assumono incarichi di coordinatore per la sicurezza sono corrisposti compensi commisurati alla complessità tecnica ed organizzativa dell'opera. Ai dipendenti che assumano incarichi di direzione lavori è corrisposto un compenso commisurato alla complessità tecnica ed organizzativa dell'opera, la misura del quale è determinata dal Direttore Generale su proposta dei responsabili e dei dirigenti dell'Area Legale, personale, approvvigionamenti, dei Servizi Idrici Integrati, Servizi Ambiente e Direzione Energia.

Il sistema di valutazione delle performance coinvolge tutti i dirigenti e tutti i quadri che vedono annualmente definiti obiettivi ai quali è legato il sistema incentivante.

COMPENSI AMMINISTRATORI E MANAGEMENT

La retribuzione del Presidente del Consiglio di AIMAG è determinata in base alla legge (Legge 296/2006 art. 1 comma 728) che la fissa pari al 78% della retribuzione del Sindaco del Comune Socio AIMAG più grande (Carpi). Tutti i compensi sono da considerarsi al lordo delle imposte e dei contributi previdenziali di spettanza individuale.

I compensi del management ammontano, per il 2017, complessivamente a 643.040 euro di imponibile previdenziale, con una media pro capite di 128.608 euro. La parte variabile della retribuzione dei dirigenti è calcolata in base agli obiettivi economici e di sostenibilità raggiunti e ai progetti sviluppati.

COMPENSI AI CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE E COLLEGI SINDACALI				
<i>(importi in migliaia di euro)</i>	CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE	COLLEGI SINDACALI	REVISIONE CONTI	TOTALE
AIMAG SpA	241	55	53	349
Sinergas SpA	135	41	24	200
AeB Energie Srl	5	0	0	5
SIAM Srl	5	5	0	9
Agri-Solar Engineering Srl	7	0	0	7
Tred Carpi Srl	93	11	0	104
Sinergas Impianti Srl	11	12	3	26
AS Retigas Srl	76	30	11	117
Enne Energia Srl	17	3	0	21
Ca.Re. Srl	13	11	0	24
Totale	603	169	91	863

I SISTEMI INFORMATIVI

La funzione Sistemi Informativi sviluppa e governa le procedure informatiche e le telecomunicazioni per AIMAG e per le aziende controllate. Il modello adottato prevede l'utilizzo condiviso, in ottica centralizzata, dei principali sistemi (fatturazione, amministrazione, logistica e messaggistica) e l'evoluzione continua della piattaforma su cui sono abilitati i servizi specifici (comunicazioni, telecontrollo, sistemi informativi territoriali, etc.). Il sistema di fatturazione verso i clienti finali, elemento strategico del Gruppo, è gestito e sviluppato su piattaforma Oracle. Per altre procedure informatiche, fortemente normate o standardizzate, si adottano applicativi di mercato specifici, con attenzione all'integrazione con il resto del sistema informativo.

I sistemi informativi hanno sempre più un ruolo chiave nella gestione efficiente dei processi e nella loro innovazione. Devono avere sia una visione tattica (help desk, performance dei sistemi, normativa regolatoria, supporto alle modifiche organizzative dei processi), sia strategica (evoluzione dei sistemi di fatturazione, attivazione di nuovi servizi).

Le iniziative di innovazione digitale più rilevanti del 2017 sono stati il rifacimento dei siti internet di Sinergas e di AIMAG, e lo studio di fattibilità per l'introduzione di un nuovo sistema di Customer Relationship Management (CRM) e di servizi digitali innovativi per il cliente/cittadino. Si tratta dei progetti di sviluppo ed investimento in ambito informatico più importanti degli ultimi anni.

Gli elementi chiave di questa trasformazione digitale sono: la visione unica e centrale del cliente/cittadino in modalità multi-canale e multi-servizio e la continua attenzione alla qualità dei servizi offerti, anche attraverso l'introduzione di nuove modalità di contatto.

I sistemi informativi hanno sempre più un ruolo chiave nella gestione efficiente dei processi e nella loro innovazione



GLI SMARTPHONE AZIENDALI



2014

2015

2016

2017

Parallelamente al viaggio intrapreso verso l'innovazione digitale, una parte importante delle capacità di sviluppo dei sistemi informativi è rimasta focalizzata sul soddisfacimento della compliance normativa delle procedure interne. I sistemi di fatturazione del Gruppo sono stati adeguati per gestire svariate normative fiscali di nuova emanazione, come lo spesometro e la scissione dei pagamenti, a cui AIMAG e le società del Gruppo sono risultate soggette. Continua ad aumentare in modo significativo il peso dell'ingresso di ARERA sul settore idrico, che si è concretizzato nell'adeguamento dei sistemi informatici alle delibere sulla qualità contrattuale e sulla misura, con interventi significativi sul sistema di gestione delle prestazioni richieste dall'utenza, sul billing, sui sistemi di raccolta e rendicontazione dati e sulla raccolta delle misure dei consumi. L'adeguamento normativo si è trasformato in un'occasione per fare innovazione, attuando un rinnovamento tecnologico importante dei programmi di calcolo e stampa delle bollette e di raccolta delle misure e delle autoletture fornite dall'utenza.

Il 2017 ha visto anche completarsi l'estensione del nuovo metodo di raccolta rifiuti con tariffa corrispettiva ai Comuni dell'Area Nord, con avvio della fatturazione nel corso del 2018.

Un passaggio a parte deve essere dedicato alla sicurezza dei sistemi informativi, viste le evoluzioni continue delle tipologie di minacce (sia interne che esterne) a cui si è esposti e le nuove tecnologie che offrono nuovi canali di comunicazione e quindi nuovi rischi.

Per questo, anche nel 2017 AIMAG ha investito su nuovi strumenti, che consentano di ridurre i rischi di attacchi dall'esterno, ma che parallelamente consentano di mitigare i danni nel caso in cui gli attacchi superino le barriere protettive. Come indicatore dell'innovazione, consolidati da anni i sistemi virtuali e le comunicazioni multicanale via rete dati, si riporta una tabella che mostra l'evoluzione degli smartphone in azienda sia a livello direttivo che operativo.

Le relazioni con i clienti e la comunicazione

AIMAG gestisce servizi di pubblica utilità in 28 Comuni nelle province di Modena, Bologna e Mantova e la vendita dell'energia elettrica e del gas. Il primo impegno del Gruppo è sempre quello di garantire continuità, sicurezza ed accessibilità

I CLIENTI SERVITI

Complessivamente il Gruppo AIMAG ha in gestione 388 mila utenti/clienti per il 2017. Il Gruppo AIMAG non ha azioni legali pendenti né sanzioni amministrative relativamente a pratiche di concorrenza sleale o comportamento anti-competitivo (anti-trust).

Il primo impegno del Gruppo è garantire continuità, sicurezza ed accessibilità a cittadini ed imprese

CLIENTI SERVITI GRUPPO AIMAG			
	CLIENTI SERVITI	COMUNI SERVITI	CITTADINI SERVITI (dati ISTAT al 30/10/2017)
Servizio idrico integrato	68.748	21	212.446
Servizi ambientali	79.149	11	165.505
Distribuzione gas	120.422	24	272.586
Vendita gas	101.434	-	-
Vendita energia elettrica	17.547	-	-
Teleriscaldamento	368	3	-
Totale	387.668	28	284.484

I CONSUMI MEDI

I consumi medi di una famiglia di tre persone, che abita in una casa di 90 m², ammontano a circa 2.140 euro (a fronte di 2.190 euro stimati per l'anno 2016) nel caso di un'utenza che utilizzi il gas per il riscaldamento; questa riduzione nella spesa è dovuta quasi esclusivamente alla diminuzione del prezzo dell'energia elettrica.

STIMA DEI CONSUMI ANNUI PER UNA FAMIGLIA DI 3 PERSONE IN 90 m ²					
		CONSUMI MEDI STIMATI	COSTO DEL SERVIZIO (€)	ALTRI COSTI (eventuali imposte, accise, iva, etc.) (€)	SPESA ANNUA TOTALE (€)
Acqua	m ³	165	345	34,5	380
Rifiuti Tariffa puntuale	componenti	3 - zona standard-Carpi	192	29	221
Gas	m ³	1.000	489	311	800
Energia elettrica (3,3 kW)	kWh	2.700	650	90	740
Teleriscaldamento	kWh	5.000	630	63	693

Gli sportelli del Gruppo garantiscono vicinanza al cittadino e presidio del territorio

LE MODALITÀ DI CONTATTO

La comunicazione fra il Gruppo AIMAG e gli utenti avviene attraverso diversi strumenti, per garantire un livello di relazione continuo e bidirezionale: sportello clienti e call center (numero verde AIMAG e Sinergas); sito internet; social network; posta elettronica; fax; è 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. Sempre tramite sms è possibile segnalare al cliente eventuali insoluti. E' inoltre attiva la pagina facebook "AIMAG Ambiente", per fornire un ulteriore canale di comunicazione ai cittadini coinvolti nell'avvio del nuovo servizio di raccolta porta a porta a tariffa puntuale, ed "AIMAG App", App per Android e iOS, utile per ottenere informazioni su porta a porta e gestione del rifiuto.

SPORTELLI E CALL CENTER > Tab. 30 / 31



Call center

127.513
chiamate ricevute
(-5% rispetto al 2016)

84 secondi
il tempo di attesa medio
(-10% rispetto al 2016)

87,8%
le chiamate andate
a buon fine
(+2,5% rispetto al 2016)



Sportelli clienti

16
sportelli attivi

53.813 contatti
(-1,6% rispetto al 2016)

9 min e 24 sec
tempo attesa medio
(-1 min e 13 sec
rispetto al 2016)



Ecosportelli

2
ecosportelli attivi

16.745 contatti
(+8,2% rispetto al 2016)



Sportello on-line

13.100
utenti registrati
(+7% rispetto al 2016)

Per quanto riguarda il Call Center, – nonostante un aumento del 5% delle chiamate ricevute – nel 2017 il tempo di attesa medio è migliorato del 10% (da 94 a 84 secondi), così come è migliorato il livello di servizio, con l'88% delle chiamate che ha raggiunto un operatore. Questo è dovuto sia ad iniziative di efficientamento svolte a livello organizzativo che ad un potenziamento delle risorse.

Per quanto riguarda gli sportelli clienti, rispetto all'anno 2016, i contatti calano dell'1,6% ma i tempi d'attesa si riducono di un significativo 11%, attestandosi sui 9 minuti e mezzo di media.

I due escosportelli in funzione a Carpi e Mirandola, si confermano con 16.700 contatti (+8% rispetto al 2016), un punto di riferimento importante per i cittadini sul tema rifiuti.

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

L'utilizzo di questo servizio è in aumento nel 2017 con circa 900 nuovi utenti registrati rispetto al 2016.

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

L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SU SINERGAS

Fra maggio e giugno 2017 è stata realizzata, da una società esterna di professionisti, una ricerca sulla soddisfazione dei clienti di energia elettrica e gas di Sinergas.

L'indagine è stata realizzata con interviste svolte tramite un questionario on line e tramite interviste telefoniche. Il campione ha compreso **oltre 1.000 clienti domestici**: 633 sono state le interviste on line, 373 le interviste telefoniche.

Agli intervistati è stata chiesta una valutazione sul grado di soddisfazione (espresso con una scala da 0 a 10) delle principali dimensioni caratterizzanti i servizi Sinergas a disposizione dei clienti.

L'autolettura del consumo del gas risulta essere una pratica piuttosto diffusa nelle risposte degli intervistati. Il 64,1% dichiara di fare l'autolettura in modo regolare e il 24,7% la fa ma in modo non costante; clienti dichiarano una soddisfazione elevata per quanto riguarda le modalità di comunicazione dell'autolettura, per la pluralità di canali disponibili. Per quanto riguarda la **fattura** il voto espresso contiene diverse indicazioni: circa un 60% degli intervistati esprime un giudizio positivo e molto positivo sulla comprensibilità della bolletta, mentre per altri la fattura rappresenta un'area di criticità rilevante per la complessità dei contenuti e la loro esposizione. Dunque nel complesso la comprensibilità della fattura non ha i caratteri della problematicità e dell'urgenza, ottiene una sostanziale promozione, ma certo si presenta come una delle aree da migliorare. Gli sportelli sul territorio e il Numero Verde sono i due canali di accesso ai servizi Sinergas maggiormente utilizzati.

A coloro che si sono recati negli ultimi due anni presso uno **sportello territoriale** sono stati proposti cinque parametri di valutazione: tempi di attesa, chiarezza delle indicazioni su dove rivolgersi, accoglienza e comfort dell'ambiente, cortesia, competenza e professionalità del personale. I due aspetti che raccolgono una valutazione media più alta (intorno ad 8) riguardano il personale ed in particolare la cortesia e la competenza/professionalità; bene anche le indicazioni di come muoversi e dove rivolgersi (media 7,7); meno brillante l'accoglienza ed il comfort dell'ambiente con una media voto pari a 7,3; l'aspetto più critico, anche se pur sempre positivo, riguarda i tempi di attesa, con un voto medio pari a 6,8 ed una percentuale di giudizi critici vicina al 25%.

Le valutazioni richieste a chi utilizza o ha utilizzato il **Numero Verde** hanno riguardato i tempi di attesa, la chiarezza delle indicazioni e istruzioni, e, relativamente al personale, la

Risultato della customer satisfaction: i clienti attribuiscono un voto pari a 7,4 a Sinergas

cortesìa, la competenza e professionalità. La valutazione più positiva riguarda la cortesìa del personale (media a 7,9); segue la competenza e professionalità del personale (media 7,7); infine la chiarezza delle indicazioni ed istruzioni in linea che ottiene una valutazione discreta con (media di 7,5).

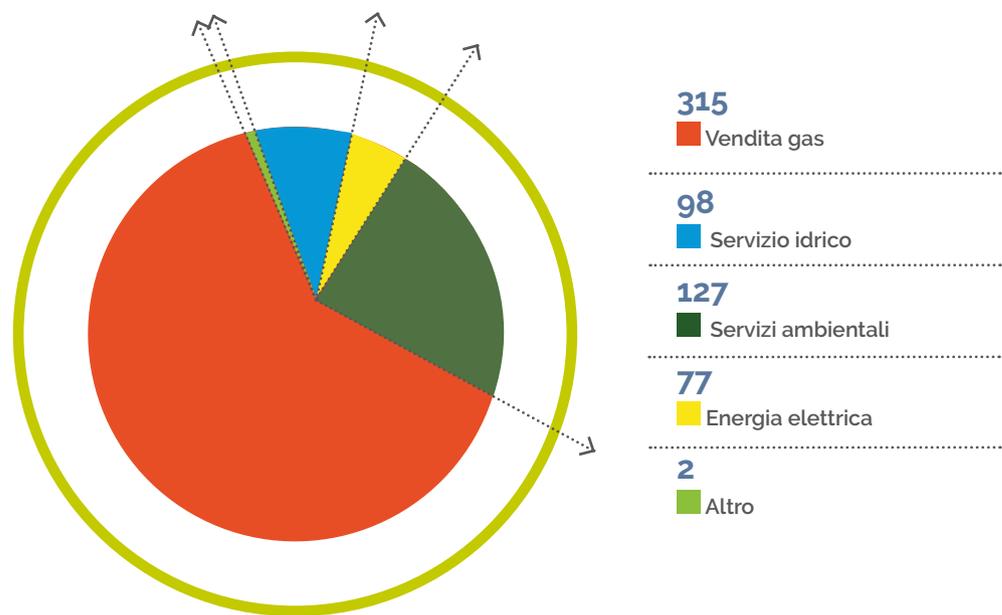
Alla fine dell'intervista ai clienti è stato anche chiesto di dare un voto complessivo a Sinergas: il **voto medio è pari a 7,4** con un 50% delle risposte che si concentra nei voti da 8 a 10. Il voto complessivo è in linea e coerente con i voti già precedentemente espressi su singoli aspetti. In questo senso Sinergas ottiene una buona valutazione dai clienti domestici, confermando un buon patrimonio di fiducia. Dall'indagine non sono mancati gli spunti e le indicazioni su cui la società farà le proprie valutazioni per migliorare ulteriormente il rapporto con i clienti.

I RECLAMI > Tab. 32

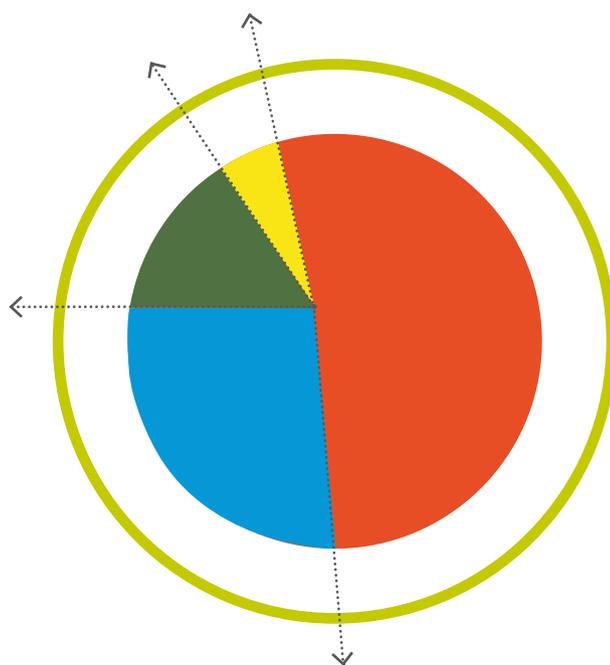
I reclami ricevuti nel 2017 sono 619, contro i 434 del 2016. Si segnala un netto aumento dei reclami legati alla vendita energia: con i reclami sulla vendita gas che passano da 179 a 315 e quelli riguardanti l'energia elettrica che aumentano da 36 a 77.

Come modalità di presentazione, i clienti preferiscono di gran lunga la mail (369 su 619) e il portale web (156). Resta ancora discretamente utilizzato il mezzo postale, con 61 reclami ricevuti via lettera.

RECLAMI PER TIPOLOGIA



RECLAMI PER PROVENIENZA



IL RECUPERO CREDITI



Numero
contatti
sportelli

Incidenza
morosità Gas
(45 giorni
dal 31/12/17)

Incidenza
morosità Luce
(45 giorni
dal 31/12/17)

Incidenza
morosità Acqua
(45 giorni
dal 31/12/17)

Incidenza
morosità Tariffa
Corrispettiva
(45 giorni
dal 31/12/17)

2017	24.306	1,6%	3,0%	3,7%	7,1%
2016	25.328	1,6%	4,6%	5,3%	6,6%

Grazie ad una mirata ed efficace attività di recupero crediti, l'incidenza della morosità relativa all'insoluto del 2017 misurata a 45 giorni, si attesta sull'1,6% per la vendita gas, al 3,0% sulla vendita energia elettrica, al 3,7% per il servizio idrico e al 7,1% per la tariffa corrispettiva rifiuti. Quest'ultima è in lieve aumento ma bisogna considerare che nel corso del 2017 è aumentato il bacino di utenza, con l'inserimento dei comuni di Camposanto, Cavezzo, Concordia sulla Secchia, San Felice sul Panaro e San Possidonio.

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

Attualmente il credito non riscosso non desta più la preoccupazione degli anni precedenti e, rispetto al passato, viene svolto un maggiore controllo preventivo grazie all'attivazione, per i clienti con elevati consumi, di: assicurazione crediti, contratto di factoring e servizio di call che anticipano molto i tempi di attivazione del sollecito rispetto al passato. I risultati molto positivi che si stanno ottenendo e che proiettano in una situazione post sisma e post crisi sono dovuti in ogni caso anche al forte legame con il territorio. Da considerare infatti che i clienti del servizio di fornitura acqua e del servizio di raccolta e trasporto sono in monopolio e, per quanto riguarda fornitura gas ed energia elettrica, l'80% della clientela è ancorata sul territorio. Questo facilita naturalmente l'attività di dialogo con gli utenti, grazie anche agli sportelli Recupero crediti ubicati presso le sedi principali di Mirandola e Carpi (n° 24.306 contatti nel 2017), riconoscendo pertanto il valore sociale degli stessi, che consente di dare un aiuto a chi ha la volontà di pagare, con risultati positivi anche per l'azienda. Al contempo, ciò permette di mantenere anche un forte rigore nei confronti di chi invece oppone resistenza e rifiuta di provvedere al pagamento di quanto dovuto.

L'attività di recupero crediti prevede una prima serie di interventi di sollecito da parte del nostro Ufficio Recupero Crediti a cui ne seguono di più incisivi, in parte curati da AIMAG internamente, in parte affidati a società di recupero esterne specializzate. Gli interventi spesso prevedono piani di rientro e dilazioni di pagamento. Nel caso non basti, per ridurre ulteriormente il credito sono necessarie attività ancora più incisive ed impattanti, come la sospensione della fornitura a cui a volte segue attività stragiudiziale e, per i crediti di importo elevato, attività giudiziale. Per quanto riguarda i fabbricati condominiali, in considerazione dell'impatto sociale che la sospensione della fornitura gas potrebbe comportare, si tende a privilegiare l'attività di sollecitazione, che viene svolta prevalentemente dagli uffici interni attraverso una regolare attività di sollecito e corrispondenza con gli amministratori di condominio. Normalmente 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 per clienti con i quali non è stato possibile aprire nessun canale di dialogo. In caso di chiusure dei contatori nei condomini si cerca inoltre di condividere le soluzioni tecniche più opportune per garantire comunque la fornitura dei servizi per le utenze virtuose. Per quanto riguarda la fornitura dell'acqua, che ha una connotazione anche fortemente sociale, la sospensione è solo per le situazioni in cui la morosità si è protratta a lungo nel tempo ma si assicura il mantenimento del minimo servizio.

Sul lungo periodo, nell'arco temporale di 3-4 anni, l'indice di insoluto viene stimato con incidenze dello 0,8% per il gas, dell'1,4% dell'energia elettrica, dell'1/1,1% dell'acqua e del 3,5/4% la tariffa corrispettiva rifiuti. I fallimenti sono in calo, nel 2017 AIMAG SpA si è insinuata in n. 27 fallimenti, mentre per quanto riguarda le società del Gruppo, Sinergas SpA in n. 35, AS Retigas in n. 3, Sinergas Impianti e AeB Energie in n. 1.

In conclusione, i dati sulla morosità risultano ancora elevati ma migliori di quelli immediatamente antecedenti al sisma e omogenei alla situazione di inizio crisi, cosa che fa supporre un percorso di consolidamento della ripresa.

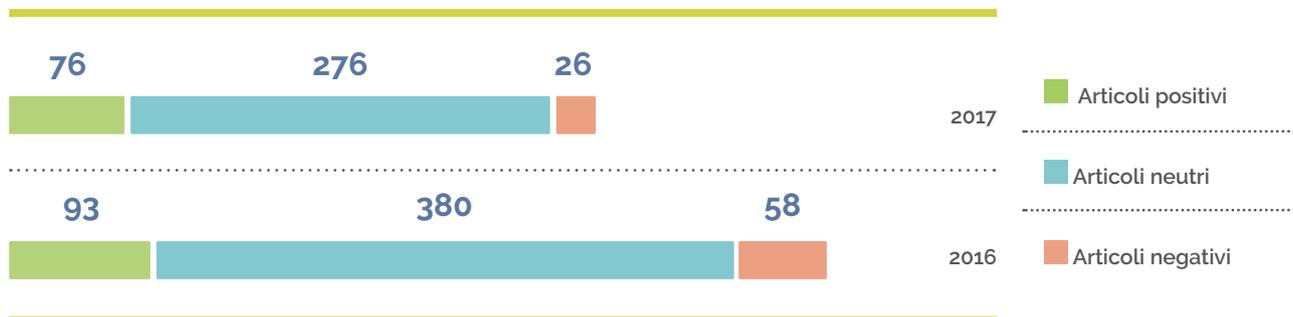
Gli sportelli dedicati al recupero crediti facilitano l'accesso alla dilazione per i cittadini in difficoltà economica



LA RASSEGNA STAMPA > Tab. 33

Con 378 citazioni dirette nell'arco del 2017, la presenza di AIMAG sulla stampa locale quotidiana, settimanale e periodica risulta in calo rispetto all'anno precedente.

ARTICOLI STAMPA PER QUALITÀ



Sul totale degli articoli selezionati nel corso dell'anno, 276 (73%) di essi sono stati classificati come "neutri", 76 sono rientrati nella categoria degli articoli definibili "positivi" (20% del totale), mentre quelli "negativi" sono stati 26 (7%). La prevalenza degli articoli classificati come "neutri" è dovuta in una parte molto contenuta ad articoli di carattere tecnico. Tra gli avvenimenti dell'anno che hanno avuto maggiore visibilità sulla stampa, si segnalano: la presentazione del bilancio; la sostituzione dell'adduttrice acquedottistica che serve la città di Carpi per eliminare la presenza di fibre di amianto; la nomina del nuovo CdA AIMAG; il referendum di Carpi sul futuro del nostro Gruppo; la premiazione dei Comuni Riciclioni e di AIMAG come campione dell'economia circolare.

LA COMUNICAZIONE DEL GRUPPO AIMAG

La comunicazione istituzionale dell'azienda si pone come obiettivo di fornire, in maniera capillare su tutto il territorio, informazioni sui servizi e le attività svolte dal Gruppo. Nel corso del 2017 l'azienda ha dato continuità ai 2 principali strumenti che tradizionalmente vengono utilizzati per comunicare con i cittadini:

- > 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).

La comunicazione dell'azienda si pone come obiettivo di fornire informazioni sui servizi e le attività svolte dal Gruppo

Fra le attività messe in campo per la gestione della comunicazione sono state organizzate la conferenza stampa per la presentazione del bilancio 2017 e preparati numerosi comunicati stampa per altri temi, in collaborazione con le amministrazioni comunali, per l'attivazione del nuovo sistema porta a porta con tariffa puntuale (3 Comuni Area Nord Mirandola, Medolla, San Prospero), per gli ottimi risultati ottenuti in tutti i territori con la raccolta differenziata e per il lancio del progetto per la sostituzione dell'adduttrice Fontana di Rubiera-Carpi. La campagna informativa sulla tariffa puntuale sui 3 Comuni

ha impegnato l'azienda per tutto il 2017: sono stati messi in campo i tradizionali strumenti di informazione (folder, opuscoli, manifesti, spot radio, etc.) con il format comunicativo utilizzato in le altre aree del territorio per la partenza di questo servizio.

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 su temi di rilevanza ambientale e che coinvolge diverse classi di studenti per l'Istituto tecnico industriale 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 2015 l'importo complessivo è stato di oltre 15.000 euro, in linea con l'anno precedente. AIMAG ha inoltre sostenuto il progetto "Cartesio" organizzato dal CEAS La Raganella di Mirandola finalizzato a coinvolgere le scuole primarie del territorio nella gestione dei rifiuti.

Una parte rilevante della comunicazione aziendale si declina anche attraverso il bilancio di sostenibilità che – in affiancamento al bilancio economico – ha la funzione di rappresentare a tutti gli stakeholder come l'azienda gestisce le proprie attività e gli impatti sul territorio e sulla comunità locale. La redazione del bilancio impegna diversi mesi di lavoro per la raccolta dati e la stesura dei testi. Una volta completato, numerose sono le azioni per la sua diffusione: conferenza e nota stampa per i media locali, presentazione dedicate alle associazioni di categoria e ai sindacati, invio del file o del volume cartaceo ai principali stakeholder, presentazione ai dipendenti nelle varie sedi aziendali.

LA COMUNICAZIONE SINERGAS

L'attività di comunicazione di Sinergas nel 2017 ha integrato campagne commerciali e campagne di tipo istituzionale

L'attività di comunicazione di Sinergas nel 2017 ha integrato campagne commerciali e campagne di tipo istituzionale. Le attività di comunicazione e promozione hanno dato priorità alla fornitura combinata "Gas&Luce", portando avanti il soggetto scelto nel 2016 (il parroco ed il sindaco che richiamano due celebri personaggi della tradizione cinematografica) rinnovandone gli elementi grafici e contenutistici.

La campagna è stata veicolata sia su media tradizionali che, in prevalenza, sui media digitali, con un investimento economico di rilievo. La diffusione della campagna è avvenuta mediante una programmazione organizzata in due lanci bimestrali, il primo nei mesi di marzo e aprile, il secondo nei mesi di ottobre e novembre; oltre alla presenza su Facebook e su Google Adword, sono state utilizzate le emittenti radiofoniche locali ed alcune testate periodiche, anch'esse a diffusione locale. È significativo segnalare che lo spot video sui canali web (Facebook e Youtube) ha superato il milione di visualizzazioni. Particolare rilevanza ha avuto nella seconda metà dell'anno la comunicazione relativa al nuovo ramo d'attività aziendale dedicato all'efficienza energetica e, nello specifico al fotovoltaico. Tale attività ha reso necessario elaborare una quantità consistente di materiali ad uso interno (modulistica) ed esterno. Per la promozione del nuovo prodotto è stata realizzata una brochure "Guida al fotovoltaico" distribuita in tutti gli sportelli clienti ed utilizzata dagli agenti commerciali, è stato prodotto inoltre un leaflet più leggero dedicato ad una distribuzione più consistente. Anche il sito web è stato implementato con la realizzazione di una apposita area dedicata al fotovoltaico.

Il sito web è stato oggetto di un completo restyling nel corso dell'anno 2017, resosi necessario a causa del crescente traffico di utenti, della sempre maggiore interazione con i social e dell'implementazione di nuove linee di prodotto (fotovoltaico) che necessitano di un diverso approccio e supporto comunicativo, anche on-line. Il rifacimento del sito ha portato al miglioramento dell'interfaccia grafica per una migliore User Experience, ha consentito di predisporre la piattaforma gestionale del sito alla gestione di attività commerciali e contrattuali on-line, ha portato ad un miglioramento della piattaforma responsive per la navigazione del sito mediante tablet e smartphone oltre al miglioramento dell'organizzazione e la restituzione dei dati dello Sportello on line e ad una migliore integrazione tra Sportello on line e App.

L'investimento per la realizzazione delle attività di comunicazione descritte è quantificabile nell'ordine dei 280.000 euro. Relativamente alle attività di sponsorizzazione e donazione, nell'anno in oggetto sono stati investiti circa 30.000 per il supporto ad attività di tipo sportivo, culturale, assistenziale e ricreativo gestite da associazioni di volontariato o da enti locali.



	Utenti/ accessi sito web	Numero dei MI PIACE pagina facebook	Copertura dei post facebook (valore medio)	Download App Sinergas
2017	100.275	2.192	6.810	12.031
2016	100.634	1.898	6.638	8.274

Nel 2017 si è consolidato e ulteriormente ampliato l'utilizzo dei Media on-line: il sito (sempre più utilizzato dai clienti come vero e proprio strumento di gestione delle proprie posizioni contrattuali) e la pagina Facebook hanno avuto un peso crescente nel complessivo volume di comunicazione della società. Costante è stato l'incremento della diffusione dell'APP "MySinergas" che consente ai clienti di attivare e utilizzare tutte le funzioni dello "Sportello on-line" anche su Smartphone e Tablet. L'iniziativa ha riscosso un considerevole successo: alla fine del 2017 sono stati superati i 12.000 download.

L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

I percorsi di educazione ambientale hanno coinvolto 1.141 ragazzi



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

I NUMERI DELL'ATTIVITÀ CON LE SCUOLE		
	CLASSI	STUDENTI
Visite Centri di Raccolta	3	78
Visite depuratore Carpi	17	400
Visite campo pozzi di Cognento	15	364
Lezioni in Classe con Educatori AIMAG	12	299
Totale	47	1.141

Nel 2017 sono state coinvolte 47 classi per un totale di circa 1.100 alunni, contro le 241 classi e 5.300 alunni dell'anno precedente; In precedenza, l'attività con le scuole risultava più elevata per lo svolgimento del progetto per l'introduzione della raccolta differenziata in tutte le scuole elementari e medie del bacino AIMAG, progetto terminato nel dicembre 2016.

I fornitori

Nel rapporto con i propri fornitori AIMAG si ispira a principi di legalità, lealtà, imparzialità ed indipendenza

LA POLITICA DEGLI ACQUISTI

Le Società del Gruppo scelgono i propri fornitori in coerenza ai principi di parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, imparzialità, correttezza, economicità, efficacia ed efficienza, qualità, avendo quale primo riferimento il Codice Etico, che individua i principi le direttive fondamentali di comportamento in fase di definizione di ogni richiesta di offerta e ordine.

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

AIMAG ricorre sempre a valutazione competitiva (e quando prescritto a indizione di gara) per l'individuazione del fornitore, improntando le procedure di affidamento a criteri di massima trasparenza e assicurando la gestione accentrata delle gare di appalto. In coerenza con il quadro normativo e con i principi di trasparenza, qualità ed equità negli affari, le forme contrattuali tengono conto degli obblighi in tema di:

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

Al fine di assicurare la legalità e la trasparenza negli affidamenti e nell'esecuzione delle prestazioni pubbliche, AIMAG ha messo a punto un complesso sistema, adottato con un ordine di servizio (n. 9 del 2013) volto a mettere in atto tutte le azioni mirate alla prevenzione ed al contrasto dei tentativi di infiltrazione mafiosa. Con l'ordine di servizio sono, infatti, definite le modalità da seguire per verificare la legalità degli operatori economici ai quali vengono affidati lavori, servizi e forniture attenendosi ai controlli antimafia, prescritti da: la normativa nazionale con il D.lgs 159/11, il protocollo di Legalità sottoscritto da AIMAG nell'ottobre 2012 e, per quanto concerne il processo di ricostruzione delle località interessate dagli eventi calamitosi del sisma 2012, dalle linee guida emanate dal Ministero dell'Interno e dall'istituzione, presso le Prefetture, della White list.

AIMAG ricorre sempre a valutazione competitiva per l'individuazione dei fornitori



IL PROCESSO DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

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

Una volta affidata la l'opera, il servizio o la fornitura, AIMAG effettua dei controlli sul rispetto dei requisiti contrattuali, con particolare attenzione agli aspetti inerenti la qualità e la sicurezza. In particolare si verificano gli aspetti relativi alla gestione della sicurezza e dell'igiene del lavoro; consentendo un adeguato monitoraggio delle situazioni non conformi rilevate e della loro risoluzione, tramite la compilazione di checklist specifiche.

Qualora si verificano difformità rispetto a quanto stabilito nel capitolato di esecuzione lavori, è effettuata immediatamente la contestazione ed è richiesto il ripristino della conformità. A fronte di difformità gravi o ripetute, con il supporto di AIMAG, viene inviata al fornitore una lettera di richiamo o a seconda del livello di gravità della violazione, ove reiterata viene comminata una penale sanzionatoria.

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

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

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

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

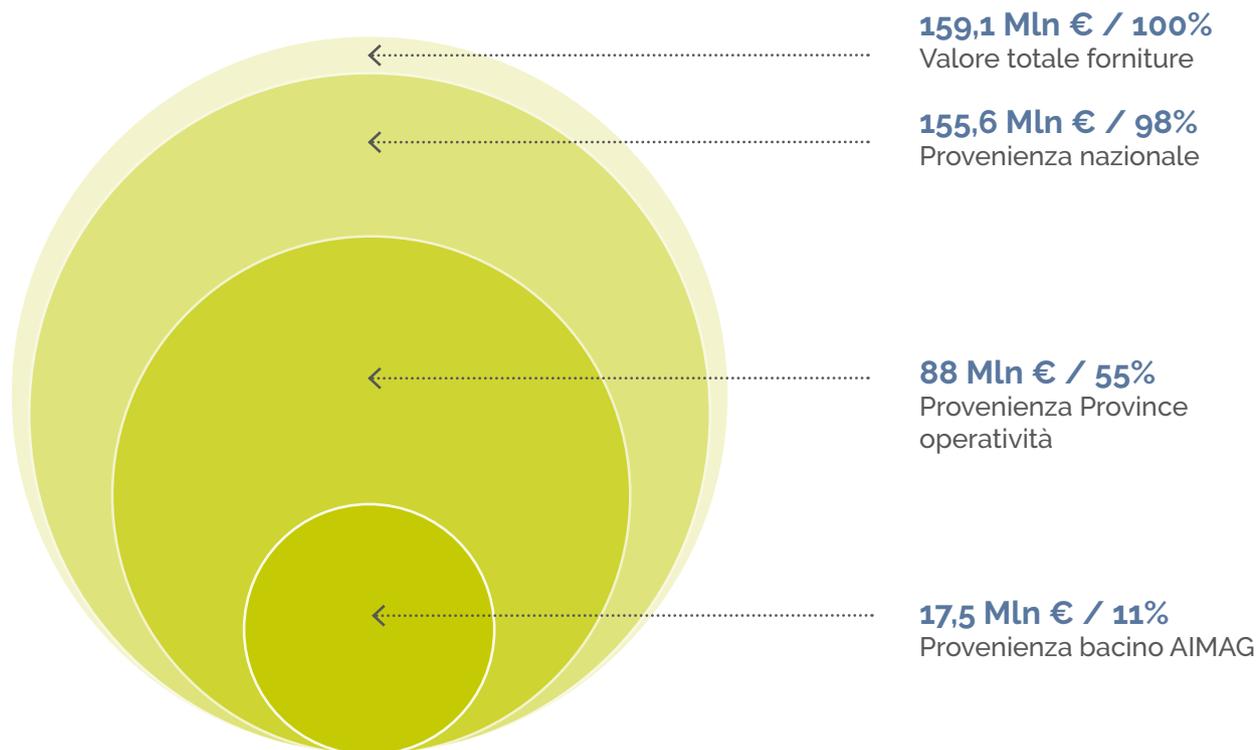
- creare l'Albo fornitori autorizzati a livello aziendale (EFA), anche grazie all'introduzione di un c.d. "Vendor management", mediante un portale aperto a tutti i fornitori che dal luglio 2015 prevede l'iscrizione e la qualificazione dei fornitori in base a criteri di: affidabilità tecnica, ambientale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

Al 31 dicembre 2017, sono circa 1.200 i fornitori inseriti nell'Albo dei Fornitori dall'Ufficio Appalti, per 3.560 categorie merceologiche.

Nel 2017 non sono state attuate azioni di sospensioni come conseguenza della attività svolte nel corso dell'anno. Più in generale, le attività di cui sopra sono volte a diffondere tra tutto il personale di AIMAG una sensibilizzazione nei rapporti con i fornitori al fine di rispettare la normativa prevista, migliorare la comunicazione, la collaborazione e le partnership qualificando – grazie ai processi di valutazione – i rapporti con gli stessi.

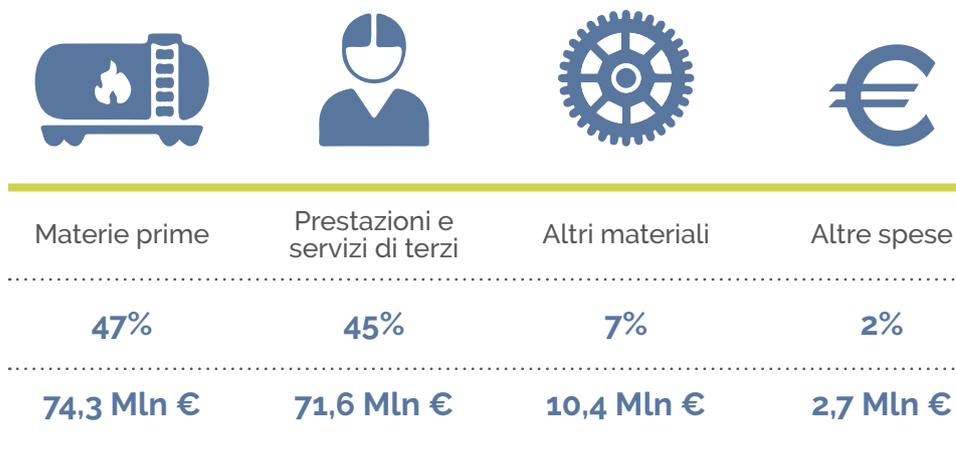
LE FORNITURE NEL 2017 >Tab. 34 / 35

FORNITORI DEL GRUPPO PER PROVENIENZA



Il valore complessivo delle forniture del Gruppo ammonta, per il 2017, a 159,1 milioni di euro. Il 98% dei fornitori ha sede in Italia. Il 55% delle forniture totali, pari a 88 milioni di euro, proviene dalle province d'operatività, cioè Modena, Bologna e Mantova. Rilevante è l'impatto economico delle aziende AIMAG nei 28 Comuni dove vengono erogati i servizi: 17,5 milioni di euro, l'11% delle forniture totali.

FORNITURE PER TIPOLOGIA



Analizzando la tipologia di forniture, si evidenzia che per il 47% si tratta di materie prime, pari a 74,3 milioni di euro. La quasi totalità (74,2 milioni) di questo importo è dovuto agli acquisti di Sinergas SpA per quanto riguarda il gas e l'energia elettrica. La voce "prestazioni e servizi di terzi", pari a 71,6 milioni di euro, comprende quei servizi svolti per conto di AIMAG dai Soci correlati ed altre aziende che gestiscono la raccolta, il trasporto e lo smaltimento del rifiuto, lo svolgimento di servizi per l'amministrazione clienti, etc. Le restanti due voci, "altri materiali" ed "altre spese", corrispondono rispettivamente al 6,5% ed all'1,7% del totale delle forniture.

AIMAG e l'ambiente

Nello svolgimento della propria attività AIMAG si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio

LE RISORSE UTILIZZATE

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

RISORSE UTILIZZATE PER TIPOLOGIA



Gas naturale
e biogas



Gasolio,
benzina e GPL



Energia elettrica
e termica



Acqua

LE FONTI ENERGETICHE PRIMARIE CONSUMATE > Tab. 36

I consumi energetici di fonti primarie del Gruppo si possono dividere, in base all'utilizzo, in quattro categorie: il combustibile utilizzato per la produzione d'energia elettrica e termica; il gas naturale per il riscaldamento delle sedi e degli impianti, il carburante per i mezzi tecnici di servizio, trasporto rifiuto, le autovetture a servizio del personale ed i mezzi d'opera degli impianti; il gas metano che preriscalda le cabine di primo salto.

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

Il biogas consumato (8.726.971 di m³) è una fonte rinnovabile; il gas naturale utilizzato nelle centrali di cogenerazione a servizio dei sistemi di teleriscaldamento è considerata una fonte assimilata alle rinnovabili, visti gli alti indici di rendimento degli impianti; mentre le restanti fonti sono fossili (644.721 litri di gasolio, 15.122 litri di benzina verde, 9.658 litri di Gpl ed il restante gas naturale).

FONTI PRIMARIE CONSUMATE E PRINCIPALI IMPIEGHI



Biogas

Gas naturale

Gasolio

Benzina

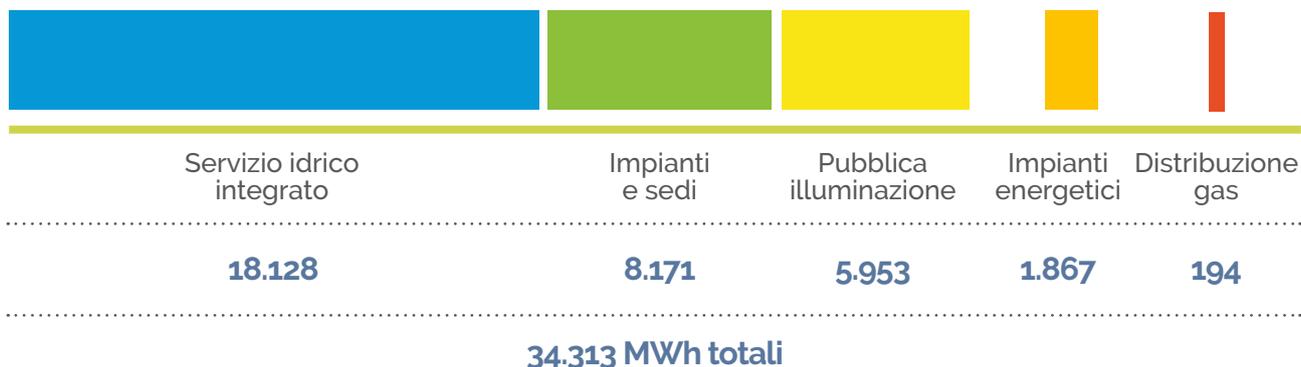
Gpl

Impiego	Produzione energia	Produzione energia, riscaldamento, preriscaldamento cabine gas primo salto, automezzi	Automezzi e mezzi d'opera	Automezzi	Automezzi
2017	8,7 milioni m ³	3,2 milioni m ³	645 mila litri	15 mila litri	4 mila litri
2016	11,2 milioni m ³	3,4 milioni m ³	616 mila litri	10 mila litri	3 mila litri

L'ENERGIA ELETTRICA E TERMICA UTILIZZATA [>Tab. 37](#)

Nel 2017, il Gruppo AIMAG ha consumato 34.313.435 kWh di energia elettrica, per il 7,8% di provenienza propria (da cogenerazione e fotovoltaico), mentre il restante 92,2%, è stato acquistato da rete. Tutta l'energia comprata è stata venduta da Sinergas SpA.

CONSUMI ELETTRICI 2017 (MWh)



APPROVVIGIONAMENTO ENERGIA ELETTRICA (MWH)



Il 53% dell'energia elettrica utilizzata è servita per le attività connesse al servizio idrico integrato, in prevalenza per il funzionamento dei depuratori (28% sul totale) e dei campi pozzi (18% sul totale). A seguire il fabbisogno degli impianti e delle sedi, con gli impianti di compostaggio (linee qualità e linea selezione) che da soli causano il 15% dei consumi totali. Il consumo per il servizio di pubblica illuminazione è pari al 17% del totale. Tramite l'attività di cogenerazione si produce anche energia termica che viene, in parte, utilizzata per i bisogni interni. È questo il caso della centrale di Mirandola, che genera il calore per il riscaldamento della sede centrale (485.520 kWh utilizzati nel 2017); la stessa centrale è grado di generare acqua a bassa temperatura (processo di trigenerazione), per refrigerare gli stessi ambienti nei periodi caldi: nel 2017 sono stati utilizzati 590.700 kWh di questa energia.

Una parte dell'energia utilizzata viene prodotta da fonti rinnovabili

MONITORAGGIO E INIZIATIVE DI RISPARMIO ENERGETICO

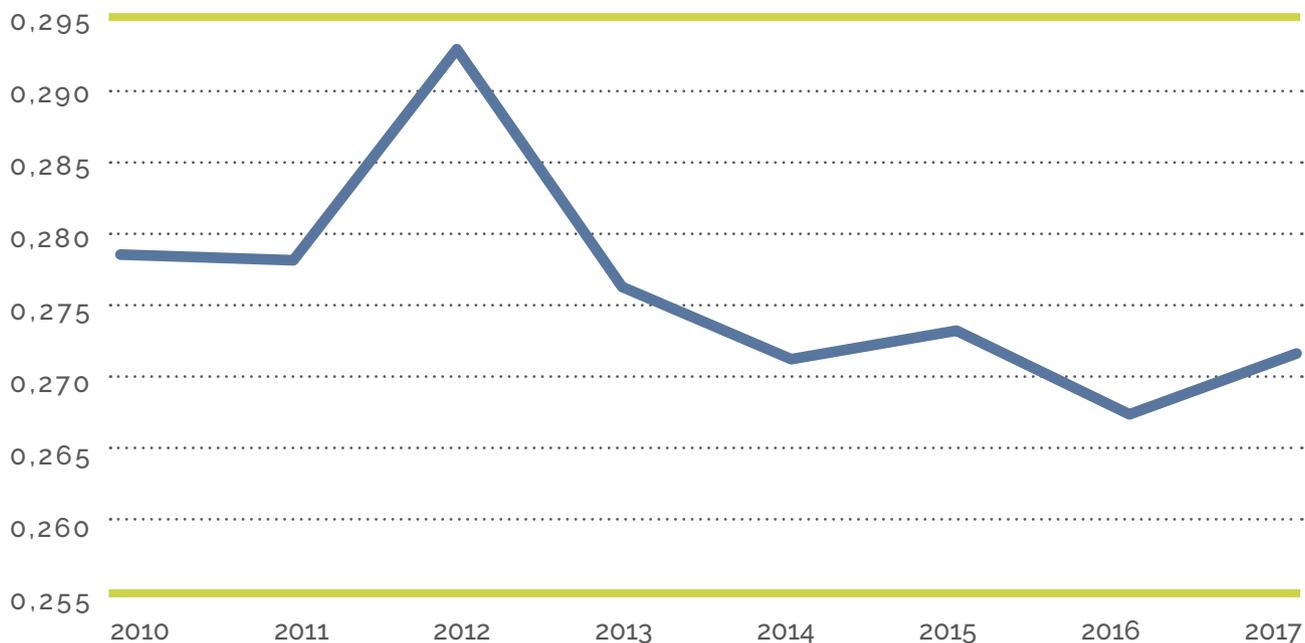
La politica del Gruppo AIMAG è orientata verso una riduzione degli impatti energetici causati dalle attività svolte. Un minor consumo d'energia significa, infatti, una migliore sostenibilità ambientale e, al contempo, una riduzione dei costi.

La diminuzione dell'impatto energetico del Gruppo si realizza in due modi: sia producendo energia da fonti rinnovabili che efficientando i processi energivori: la prima modalità viene – in questo bilancio – descritta nel capitolo dedicato alla produzione energetica, mentre per la seconda viene qui analizzato il caso del campo pozzi.

L'impatto energetico dei **campi pozzi** è molto rilevante: il 18% di tutta l'energia elettrica consumata a livello di Gruppo dipende da essi. Per questo motivo, da anni si cerca di efficientare il processo agendo sia a livello di regolazione della risposta che gli impianti forniscono al variare dei fabbisogni idrici, che con la sostituzione dei motori delle pompe idriche.

Pur tenendo in considerazione le particolarità che caratterizzano ogni annualità, tramite il grafico seguente è possibile apprezzare il risultato del processo di efficientamento.

ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA PER L'ACQUA IMMESSA IN RETE (kWh/m³)



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Energia consumata (kWh)	5.966.175	5.997.490	6.046.132	6.101.405	5.940.359	5.889.855	5.914.226	6.003.907
Acqua prelevata (m ³)	21.109.752	21.543.340	20.654.985	22.061.436	21.884.798	21.564.352	22.098.031	22.123.250
kWh/m³	0,279	0,278	0,293	0,277	0,271	0,273	0,268	0,271

IL CONSUMO ESTERNO D'ENERGIA > Tab. 38

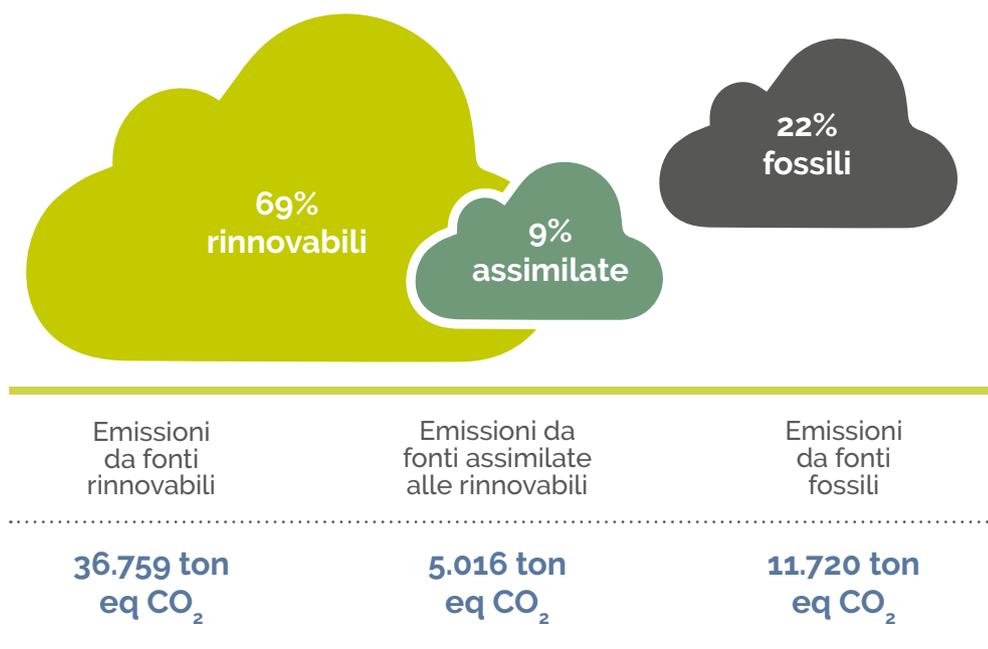
Nel calcolo dell'impatto energetico del Gruppo AIMAG bisogna considerare anche quei servizi dati in appalto ad altre società. Vengono qui stimati i consumi legati alle attività energeticamente più significative. Si tratta esclusivamente di consumi di carburante per veicoli e mezzi d'opera in servizio presso gli impianti, calcolati a partire dalle ore totali di servizio o dalle distanze percorse durante l'anno.

Nel 2017, per queste attività, si stima un consumo intorno a 1.051 mila litri di gasolio (+6,5% rispetto 2016), una fonte fossile.

LE EMISSIONI DI GAS SERRA >Tab. 39 / 40 / 41

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

Le emissioni di gas serra delle attività del Gruppo AIMAG, vengono calcolate in base a quanto indicato dalle linee guida GRI 4 e con l'utilizzo delle tabelle di calcolo del GHG Protocol. Si considerano emissioni dirette (**Scope 1**), quelle emissioni derivanti dal consumo diretto di fonti energetiche o che dipendono dalle attività degli impianti aziendali; le emissioni indirette (**Scope 2**), derivano dal consumo delle fonti energetiche impiegate per la produzione di energia elettrica e termica acquistata e utilizzata dal Gruppo; mentre per "altre emissioni indirette" (**Scope 3**), si intendono le emissioni provenienti da attività connesse ad AIMAG, ma non svolte direttamente dall'azienda (esempio: i servizi gestiti in appalto). Le emissioni vengono inoltre suddivise tra emissioni da fonti rinnovabili, assimilate e fossili (quest'ultime sono le principali responsabili del riscaldamento globale).



Su un totale di 53.495 tonnellate equivalenti di CO₂ emesse dal Gruppo nel 2017, le emissioni da fonti rinnovabili corrispondono a 36.759 tonnellate equivalenti di CO₂, pari al 69% del totale, le emissioni da fonti assimilate alle rinnovabili ammontano a 5.016 tonnellate equivalenti di CO₂, pari all'9% del totale. Le emissioni fossili, derivanti in prevalenza dal consumo dei carburanti per i mezzi, sono pari a 11.720 tonnellate equivalenti di CO₂, il 22% del totale. Nel 2016, erano state emesse 41.480 ton equivalenti di CO₂ da fonti rinnovabili, 5.221 da fonti assimilate e 10.373 da fonti fossili.

I CONSUMI IDRICI

Nel 2017 le aziende del Gruppo AIMAG hanno utilizzato in tutto 30.515 m³ di acqua, contro i 34.046 m³ del 2016. Si tratta prevalentemente dei consumi per gli impianti e le sedi. 8.456 m³ sono stati prelevati dall'acquedotto AIMAG e provengono dai campi pozzi di Cogmento, Rubiera e Campogalliano. Molti impianti e sistemi antincendio prelevano acqua direttamente da pozzi artesiani in loco. L'utilizzo della risorsa idrica da parte delle aziende del Gruppo non causa alcun impoverimento delle risorse nelle fonti di prelevamento. Non viene utilizzata acqua di riciclo in nessun impianto.

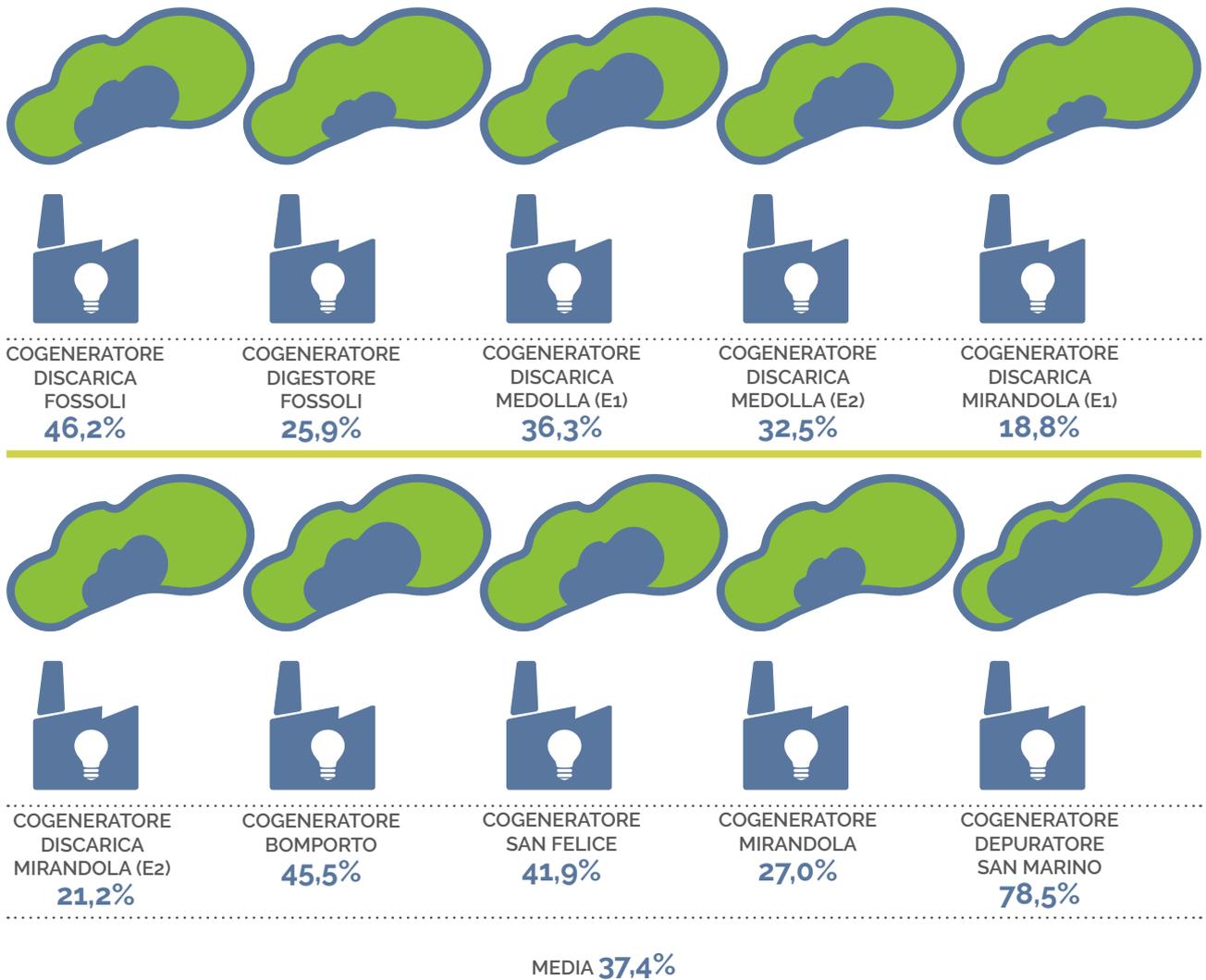
CONSUMI IDRICI GRUPPO AIMAG			
	DA ACQUEDOTTO AIMAG	DA ALTRI ACQUEDOTTI	DA POZZI ARTESIANI
Consumo annuo attività del Gruppo (m ³)	8.546	2.187	19.782

ALTRE EMISSIONI ATMOSFERICHE > Tab. 42

Alcune attività del Gruppo immettono in atmosfera sostanze potenzialmente inquinanti, che vengono quindi misurate affinché rispettino i limiti di legge. Particolarmente monitorate sono le emissioni degli impianti di produzione energetica. Per l'anno 2017, secondo quanto stabilito dal D.Lgs. 152 del 2006, non si riscontra alcun superamento dei limiti di legge. Facendo una media del rispetto dei limiti per tutti gli impianti monitorati, si ottiene che vengono emessi inquinanti al 37% della quantità massime consentite, cioè del 67% sotto i limiti; nel 2016 le emissioni erano state superiori, al 42% delle quantità massime consentite.

L'unico impianto del Gruppo che rilascia CFC in atmosfera è Tred Carpi, che si occupa del trattamento dei RAEE e quindi anche dei elettrodomestici quali frigoriferi, congelatori, etc. Nel 2017 sono stati emessi 4,4 kg di CFC.

EMISSIONI INQUINANTI IMPIANTI ENERGETICI: % RISPETTO LIMITI

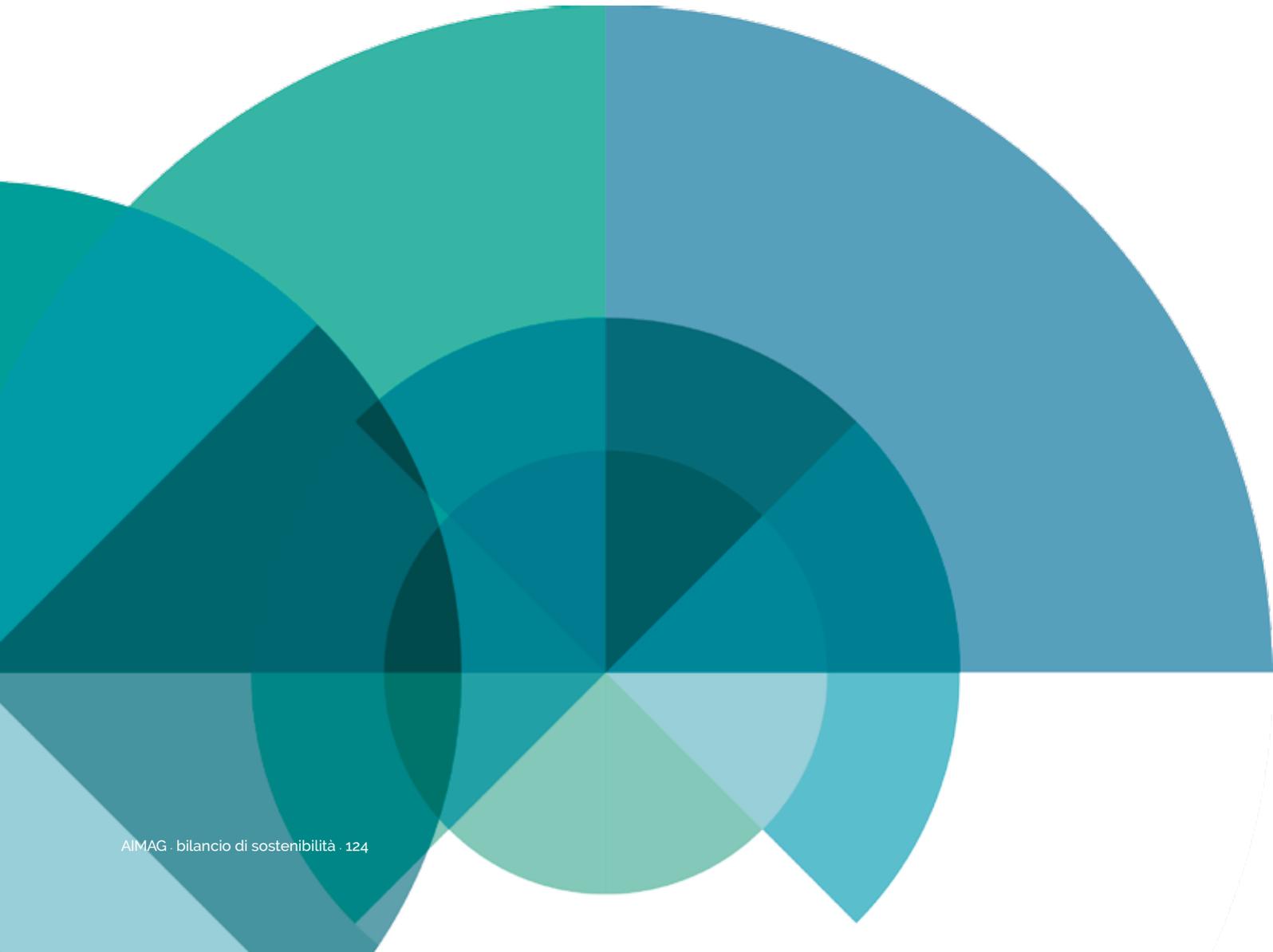


 % rispetto limiti

 limite

otto

relazione della
società di revisione



**Relazione della società di revisione indipendente
sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254
e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267**

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

T +39 051 6045911
F +39 051 6045999

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

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di AIMAG S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 30 maggio 2018 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3, 4 e 7 del Decreto e alle linee guida "*G4 Sustainability Reporting Guidelines*" definite nel 2013 dal GRI – *Global Reporting Initiative* (di seguito "Linee Guida GRI G4"), selezionate come specificato nella "Nota metodologica".

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Società di revisione ed organizzazione contabile Sede Legale: Corso Verrielli n.40 - 20145 Milano - Iscrizione al registro delle imprese di Milano Codice Fiscale e P.IVA n.02342440399 - R.E.A. 1965420. Registro dei revisori legali n.157502 già iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione tenuto dalla CONSOB al n. 49 Capitale Sociale: € 1.832.810,00 interamente versato Uffici: Ancona-Bari-Bologna-Firenze-Genova-Milano-Napoli- Padova-Palermo-Perugia-Pescara-Pordenone-Rimini-Roma-Torino-Trento-Verona.

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

www.ria-granthornton.it





e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dalle Linee Guida GRI G4. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

5. Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

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

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

- a livello di Gruppo:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;

- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per i seguenti siti di AIMAG S.p.A., depuratore e laboratorio analisi di San Marino di Carpi e impianto di compostaggio di Fossoli di Carpi, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

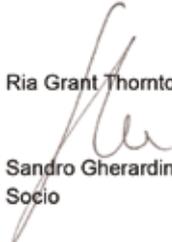
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo AIMAG relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3, 4 e 7 del Decreto e dalle Linee Guida GRI G4 selezionate come specificato nella "Nota metodologica".

Altri aspetti

Con riferimento all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, il Gruppo ha predisposto un Bilancio di sostenibilità, i cui dati sono utilizzati a fini comparativi all'interno della DNF. Detto bilancio di sostenibilità non è stato sottoposto ad esame in conformità dell'IASE 3000.

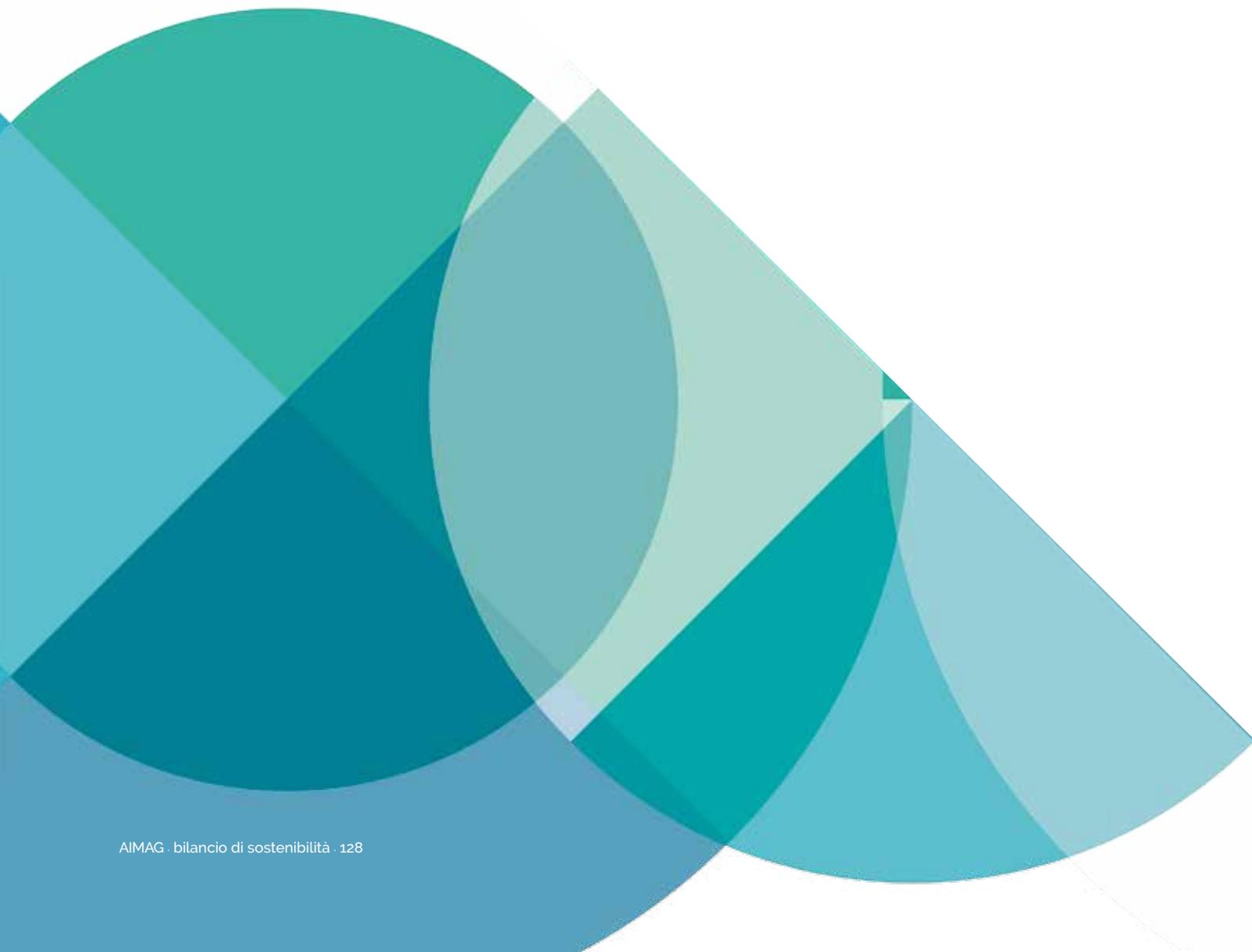
Bologna, 13 giugno 2018

Ria Grant Thornton S.p.A.


Sandro Gherardini
Socio

nove

Allegati



Tabelle

Tab. 1 > ELENCO SOCIETÀ E PARTECIPAZIONI (controllate e collegate)

Da AIMAG SpA	quota possesso
AeB Energie Srl	60,00%
Agri-Solar Engineering Srl	51,00%
AS Retigas Srl	78,38%
Entar Srl	40,00%
SIAM Srl	52,50%
Sinergas SpA	88,37%
Sinergas Impianti Srl	97,00%
So.Sel. SpA	24,00%
Tred Carpi Srl	51,00%
Da AeB Energie Srl	quota possesso
Agri-Solar Engineering Srl	3,00%
Da Sinergas SpA	quota possesso
Enne Energia Srl	100,00%
Energy Trade SpA	32,89%
Coimepa Servizi Srl	20,00%
Uni.Co.Ge. Srl	9,75%
Da Sinergas Impianti Srl	quota possesso
Centro Nuoto S.c.a.r.l.	87,00%
Cons. Grandi Lavori in liquidazione	33,43%
Agri-Solar Engineering Srl	6,00%
Da Tred Carpi Srl	quota possesso
Ca.Re. Srl	51,00%

Tab. 2 > DETENTORI DI AZIONI ORDINARIE

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

Tab. 3 > STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO FUNZIONALMENTE

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	31/12/2017	31/12/2016	Variazioni
Rimanenze	2.938	2.407	+531
Crediti verso utenti/clienti	80.956	78.820	+2.136
Crediti verso collegate e controllate	12	288	-276
Crediti tributari	4.023	7.884	-3.861
Crediti per imposte anticipate	929	1.123	-194
Crediti verso altri	11.153	9.655	+1.498
Ratei e risconti attivi	2.533	1.304	+1.229
A. Totale attività operative	102.544	101.481	+1.063
Debiti commerciali	47.622	39.637	+7.985
Debiti verso collegate	10.811	9.531	+1.280
Debiti verso istituti previdenziali	1.158	1.135	+23
Debiti tributari	3.463	2.918	+545
Debiti verso altri	12.126	10.600	+1.526
Ratei e risconti passivi	396	906	-510
B. Totale passività operative	75.576	64.727	+10.849
C. Capitale circolante netto (A-B)	26.968	36.754	-9.786
Immobilizzazioni immateriali	46.725	47.537	-812
Immobilizzazioni materiali	176.047	170.025	+6.022
Partecipazioni	10.468	10.694	-226
Altri crediti a m/l termine	9.003	8.569	+434
D. Totale attivo immobilizzato	242.243	236.825	+5.418
Debiti non finanziari a m/l termine	5.086	4.839	+247
Fondi rischi ed oneri	28.169	27.925	+244
Trattamento di fine rapporto	4.537	4.713	-176
E. Totale passività operative immobilizzate	37.792	37.477	+315
F. Totale attivo immobilizzato netto (D-E)	204.451	199.348	+5.103
G. Totale capitale investito netto (C+F)	231.419	236.102	-4.683
(Liquidità e disponibilità finanziarie a breve termine)	-27.228	-23.635	-3.593
(Altre attività finanziarie)	-1	0	-1
Debiti finanziari a breve termine	17.606	23.276	-5.670
Debiti e finanziamenti a m/l termine	53.547	57.662	-4.115
H. Totale posizione finanziaria netta	43.924	57.303	-13.379
Capitale sociale	78.028	78.028	0
Riserve	83.081	75.040	+8.041
Utili/perdite portati a nuovo			0
Risultato d'esercizio	15.472	15.304	+168

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	31/12/2017	31/12/2016	Variazioni
Patrimonio netto di terzi	10.914	10.427	+487
I. Totale Patrimonio netto	187.495	178.799	+8.696
L. Totale mezzi di terzi e proprio (H+I)	231.419	236.102	-4.683

Tab. 4 > DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI AZIONISTI

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	2017	2016	2015	2014	2013
Margine operativo lordo	50.432	50.484	43.824	45.671	49.946
Utile operativo	25.360	25.752	19.873	17.737	22.314
Utile lordo	24.730	24.778	18.655	15.997	21.847
Utile netto del gruppo e di terzi	16.935	16.987	11.486	8.644	12.473
Patrimonio netto del gruppo e di terzi	187.495	178.799	169.069	164.247	158.386
Cash-flow operativo (utile + amm.ti + acc.ti)	42.007	41.719	35.437	36.570	40.105
Dividendo della capogruppo	7.973	7.094	7.094	5.444	5.037

Tab. 5 > CANONI E COSAP VERSATI AI COMUNI

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	2017	2016	2015	2014
Canoni concessione gas + Cosap ai Comuni Soci	2.167	2.178	2.188	2.179
Canoni concessione idrica + Cosap ai Comuni Soci	1.634	1.724	1.813	1.903
Canoni concessione gas ai Comuni non Soci	1.206	1.229	1.252	1.234
Totale canoni di concessione	5.007	5.131	5.253	5.316
Tributo speciale discariche	534	1.132	456	569
Imposte e tasse diverse	479	455	451	380
Totale imposte indirette	1.013	1.587	907	949
Totale imposte indirette e canoni di concessione	6.020	6.718	6.160	6.265

Tab. 6 > DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO AI DIPENDENTI

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	2017	2016
Valore aggiunto netto generato	57.115	58.382
Valore aggiunto netto generato per addetto (media)	108,79	112,06
Valore aggiunto netto redistribuito per il personale	25.243	25.274
Valore aggiunto netto redistribuito per addetto (media)	48,1	48,5

Tab. 7 > IMPATTI ECONOMICI A LIVELLO LOCALE		IMPATTI ECONOMICI A LIVELLO PROVINCIALE	
(Comuni dove vengono erogati i servizi)		(province d'operatività: Modena, Mantova, Bologna)	
	<i>migliaia di euro</i>		<i>migliaia di euro</i>
Canoni e imposte	6.020	Canoni e imposte	6.020
Spesa nei fornitori bacino AIMAG	17.527	Spesa nei fornitori a livello provinciale	88.026
Dividendi Comuni Soci	4.463	Dividendi totali azioni ordinarie	6.867
Dividendi Fondazioni	687	Dividendi Fondazioni	687
Dividendi Socio correlato raccolta e trasporto	70	Dividendi Socio correlato raccolta e trasporto	70
Dividendi Socio correlato servizio idrico integrato	1.037	Dividendi Socio correlato servizio idrico integrato	1.037
Valore aggiunto distribuito al personale	25.424	Valore aggiunto distribuito al personale	25.424
Totale	55.228	Totale	128.130

Tab. 8 > I CAMPI POZZI AIMAG				
	COMUNI SERVITI	NR. POZZI PER CAMPO	PORTATA MAX (L/s)	ACQUA IMMESSA IN RETE (m³) NEL 2017
Cognento di Modena	Bastiglia, Bomporto, Camposanto, Cavezzo, Concordia s/S, Medolla, Mirandola, San Felice s/P, San Possidonio, San Prospero, Poggio Rusco, Quistello, San Giovanni del Dosso, San Giacomo delle Segnate, Moglia	10	622	10.867.926
Fontana di Rubiera	Carpi	10	500	6.378.594
Campogalliano	Campogalliano, Soliera, Novi di Modena	7	380	4.621.034
Revere	Revere e Borgofranco sul Po	2	40	255.696
Totale		29	1.542	22.123.250

Tab. 9 > L'ANALISI DELL'ACQUA POTABILE

ANALISI CHIMICA			
PARAMETRO ANALIZZATO	UNITÀ DI MISURA	VALORE MEDIO	VALORE DI PARAMETRO D. LGS 31/01
pH	unità pH	7,2	6,5 - 9,5
Conducibilità a 20°C	µS/cm	1.065	2.500
Residuo fisso 180°C	mg/l	808	non previsto
Cloro residuo libero	mg/l	0,05	non previsto
Torbidità	NTU	<0,5	non previsto
Cloriti	µg/l	71	700
Fluoruri	mg/l	<0,20	1,5
Cloruri	mg/l	103	250
Solfati	mg/l	172	250
Calcio	mg/l	146	non previsto
Magnesio	mg/l	23	non previsto
Sodio	mg/l	75	200
Potassio	mg/l	2,4	non previsto
Durezza	°F	46	non previsto
Nitrati	mg/l	33	50
Nitriti	mg/l	<0,05	0,5
Ammonio	mg/l	<0,10	0,5
Alcalinità	mg/l HCO ₃	340	non previsto
Arsenico	µg/l	<1,0	10
Cadmio	µg/l	<1,0	5
Cromo	µg/l	<1,0	50
Ferro	µg/l	12	200
Manganese	µg/l	<1,0	50
Mercurio	µg/l	<0,25	1
Nichel	µg/l	<1,0	20
Piombo	µg/l	<1,0	10
ANALISI MICROBIOLOGICA			
PARAMETRO ANALIZZATO	UNITÀ DI MISURA	VALORE MEDIO	VALORE DI PARAMETRO D. LGS 31/01
Coliformi totali	u.f.c./100 ml	0	0
Escherichia coli	u.f.c./100 ml	0	0
Carica Batterica 36°	u.f.c./ml	3	senza variazioni anomale
Carica Batterica 22°	u.f.c./ml	2	senza variazioni anomale
Enterococchi	u.f.c./100 ml	0	0

Tab. 10 > ABBATTIMENTO DEI PRINCIPALI INQUINANTI - SEZ. Dog

MATERIALE	QUANTITÀ RIMOSSE (kg)	QUANTITÀ RIMOSSE (%)
Alluminio	403,5	97%
Arsenico	0,5	63%
Cromo totale	23,3	74%
Ferro	1.258,5	96%
Nichel	2,4	39%
Zinco	11,2	89%
Piombo	1,4	92%
Rame	5,0	87%
Oli minerali	151,2	95%

Tab. 11 > I CENTRI DI RACCOLTA: GLI UTILIZZATORI

COMUNI	NR CENTRI PRESENTI NEL COMUNE	NR UTILIZZATORI DEL CENTRO	
		2017	2016
Camposanto	1	542	450
Carpi	4	15.068	15.549
Cavezzo	1	1.371	1.344
Concordia sulla Secchia	1	1.186	1.223
Medolla	1	969	927
Mirandola	3	2.044	1.881
Novi di Modena	2	1.700	1.760
San Felice sul Panaro	1	1.891	1.583
San Possidonio	1	488	522
San Prospero	1	989	871
Soliera	1	3.293	3.138
Totale	17	29.541	29.248

Tab. 12 > RIFIUTI RACCOLTI E RACCOLTA DIFFERENZIATA

	2017	2016
Rifiuto differenziato raccolto (ton)	65.000	67.516
Rifiuto indifferenziato raccolto (ton)	14.579	23.453
Percentuale raccolta differenziata	81,68%	74,22%
Frazione neutra (ton)	204	-
Totale rifiuto raccolto (ton)	79.784	90.968
Raccolta differenziata media pro capite (kg)	392,7	407,6
Raccolta indifferenziata media pro capite (kg)	88,1	141,6
Raccolta totale media pro capite (kg)	482,1	549,2

Tab. 13 > RACCOLTA RIFIUTO PER COMUNE

	Rifiuto raccolto (ton)	% RD 2017	% RD 2016	Differenza
Camposanto	1.683	90,3%	64,0%	+26,3%
Carpì	31.071	83,7%	84,3%	-0,6%
Cavezzo	3.858	88,3%	67,0%	+21,3%
Concordia sulla Secchia	4.264	88,2%	70,6%	+17,6%
Medolla	3.724	87,5%	91,9%	-4,4%
Mirandola	13.446	71,5%	58,8%	+12,8%
Novi di Modena	4.440	86,9%	90,7%	-3,8%
San Felice sul Panaro	5.487	90,6%	60,4%	+30,2%
San Possidonio	2.281	90,1%	78,2%	+11,8%
San Prospero	3.607	48,6%	50,8%	-2,2%
Soliera	5.922	83,8%	86,6%	-2,7%
Totale AIMAG	79.784	81,7%	74,2%	+7,5%

Tab. 14 > RIFIUTI DIFFERENZIATI RACCOLTI

	kg raccolti	kg pro capite	%
Rifiuto organico	15.222.280	91,97	23,40%
Verde (sfalci e potature)	15.347.190	92,73	23,59%
Carta e Cartone	9.778.820	59,08	15,03%
Vetro, lattine e banda stagnata	7.197.800	43,49	11,06%
Plastica	8.569.440	51,78	13,17%
Legno	3.152.470	19,05	4,85%
Inerti	2.109.000	12,74	3,24%
Ingombranti	178.908	1,08	0,28%
RAEE	1.084.789	6,55	1,67%
Metalli ferrosi	764.790	4,62	1,18%
Abiti usati	537.230	3,25	0,83%
Prodotti tessili	202.855	1,23	0,31%
Pneumatici	146.322	0,88	0,22%
Rifiuti Urbani Pericolosi	144.994	0,88	0,22%
Oli vegetali e animali	63.010	0,38	0,10%
Inerti - Amianto	30.095	0,18	0,05%
Multimateriale (imballaggi misti da mercato)	441.380	2,67	0,68%
Batterie ed accumulatori	19.051	0,12	0,03%
Oli minerali	23.460	0,14	0,04%
Medicinali	21.783	0,13	0,03%
Toner e cartucce	14.757	0,09	0,02%
Filtri olio	1.765	0,01	0,00%
Totale	65.052.188	393,05	100,00%

Tab. 15 > LA RACCOLTA RIFIUTI NEGLI ANNI (media bacino AIMAG)

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

Tab. 16 > BILANCI DI MASSA LINEE DI QUALITÀ

(valori in tonnellate)	FOSSOLI DI CARPI	MASSA FINALESE	TOTALE
RIFIUTI IN ENTRATA NELLE LINEE DI QUALITÀ			
Frazione organica rifiuto solido urbano (FORSU)	59.131	34.269	93.400
Rifiuti lignocellulosi	15.457	3.696	19.152
Rifiuti agroindustriali (AGRO)	2.228	1.569	3.797
Sovvallo di riciclo dell'impianto stesso	35.060	27.042	62.102
Totale rifiuto in entrata	111.875	66.576	178.451
PRODOTTI IN USCITA DALLE LINEE DI QUALITÀ			
Ammendante compostato misto (ACM)	15.588	13.591	29.179
Sovvallo per il riciclo nell'impianto	35.060	27.042	62.102
Sovvallo da discarica	9.773	5.511	15.284
Legno ceduto/stoccato	4.307	0	4.307
Perdite di processo	47.146	20.432	67.578
Totale prodotti in uscita (+perdite)	111.875	66.576	178.451

Tab. 17 > RIFIUTI TRATTATI DA TRED CARPI

	TOTALE TRATTATO	
	Peso (ton)	%
R1 - Frigoriferi e condizionatori	6.398,51	41,8%
R2 - Grandi elettrodomestici non pericolosi	344,19	2,2%
R3 - Tv e monitor	5.155,54	33,6%
R4 - Piccoli elettrodomestici, telefonia, etc.	3.179,43	20,8%
R5 - Sorgenti luminose	15,09	0,1%
Altri rifiuti che non sono RAEE	229,79	1,5%
Totale	15.322,54	100,00%

Tab. 18 > RIFIUTI TRATTATI DA CA.RE.

	DA RACCOLTA AIMAG	DA ALTRE RACCOLTE	TOTALE TRATTATO	
	Peso (ton)	Peso (ton)	Peso (ton)	%
Rifiuti misti da selezione	2.612	16.627	19.239	35,75%
Carta e cartone	9.860	4.398	14.258	26,5%
Ingombranti	3.708	366	4.074	7,6%
Plastica	8.504	4.328	12.832	23,8%
Legno	3.245	22	3.267	6,1%
Altro	138	0	138	0,3%
Totale	28.067	25.741	53.808	100,0%

Tab. 19 > BILANCIO DI MASSA LINEA DI SELEZIONE

	Peso (ton)
RIFIUTI IN ENTRATA NELLA LINEA DI SELEZIONE	
Rifiuti urbani non differenziati da raccolta AIMAG	11.652
Rifiuti urbani da altre raccolte	0
Frazione umida da selezione da altri impianti	5.298
Totale rifiuto in entrata	16.949
PRODOTTI IN USCITA DALLA LINEA DI SELEZIONE RELATIVI A RIFIUTI INGRESSATI NEL 2017	
FOS (biostabilizzato)	4.252
Sovvalli totali (selezione + vagliatura)	8.977
Ferro	16
Biostabilizzato grezzo in stoccaggio	310
Perdite di processo	3.395
Totale prodotti in uscita (+ perdite)	16.949
PRODOTTI IN USCITA DALLA LINEA DI SELEZIONE DA RIFIUTI INGRESSATI NEL 2016	
FOS (biostabilizzato)	1.293
Sovvalli totali (selezione + vagliatura)	696
Ferro	0
Totale prodotti in uscita (+ perdite)	1.989

Tab. 20 > I NUMERI DELLA VENDITA ENERGIA A CONFRONTO

	2017	2016	DIFFERENZA
Utenze vendita gas - Sinergas	101.434	102.591	-1.157
Utenze vendita gas - Enne	675	0	+675
Utenze vendita gas totali	102.109	102.591	-482
Utenze energia elettrica - Sinergas	17.547	15.011	+2.536
Utenze energia elettrica - Enne	738	0	+738
Utenze energia elettrica totali	18.285	15.011	+3.274
Volumi gas venduto (m³) - Sinergas	194.590.000	193.765.000	+825.000
Volumi gas venduto (m³) - Enne	272.000	0	+272.000
Volumi gas venduto (m³) totali	194.862.000	193.765.000	+1.097.000
Energia elettrica venduta (kWh) - Sinergas	184.182.906	165.481.056	+18.701.850
Energia elettrica venduta (kWh) - Enne	711	0	+711
Energia elettrica venduta (kWh) totali	184.183.617	165.481.056	+18.702.561
Sportelli clienti attivi Sinergas	16	16	0
Agenti di vendita dipendenti Sinergas	4	4	0
Agenti di vendita esterni	35	34	+1

Tab.21 > BIOGAS PRODOTTO E CONSUMATO

SITO DI PRODUZIONE	PROVENIENZA DELLA MATERIA ORGANICA	BIOGAS PRODOTTO (m³)	DIFFERENZA PERCENTUALE RISPETTO 2016
Discarica Medolla	Decomposizione rifiuto	3.184.548	-26,2%
Discarica Mirandola	Decomposizione rifiuto	2.539.457	-35,3%
Discarica Fossoli di Carpi	Decomposizione rifiuto	769.577	-29,9%
Digestore depuratore San Marino	Fanghi di scarto depurazione	76.947	+81,4%
Digestore compostaggio Fossoli	FORSU e lignocellulosici	2.144.644	+14,5%
Totale		8.715.173	-22,5%

Tab. 22 > ENERGIA PRODOTTA DA COGENERAZIONE

LUOGO PRODUZIONE	COMBUSTIBILE	POTENZA ELETTRICA (kWe)	POTENZA TERMICA (kWt)	ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (kWhe)	DIFF. PERCENTUALE RISPETTO 2016	ENERGIA TERMICA PRODOTTA (kWht)	DIFF. PERCENTUALE RISPETTO 2016
Discarica Medolla	Biogas da discarica	1.000	nd	2.567.447	-37,1%	0	-
Discarica Mirandola	Biogas da discarica	1.000	nd	2.920.309	-34,5%	0	-
Discarica Fossoli di Carpi	Biogas da discarica	398	nd	930.290	-40,0%	0	-
Depuratore San Marino di Carpi	Biogas da digestione anaerobica	210	314	144.454	+72,1%	213.570	+18,7%
Compostaggio Fossoli	Biogas da digestione anaerobica	634	619	3.087.830	-3,3%	718.950	+21,6%
TLR Bomporto (+ caldaia)	Gas naturale acquistato	609	5.728	2.177.913	-30,2%	3.310.961	-25,2%
TLR San Felice (+ caldaia)	Gas naturale acquistato	485	4.406	2.081.712	+2,4%	2.790.150	+4,7%
TLR Mirandola sede AIMAG (+ caldaia)	Gas naturale acquistato	500	3.551	2.100.810	-3,1%	3.168.902	-0,8%
Totale		4.836	14.618	16.010.765	-22,6%	10.202.533	-7,7%

Tab. 23 > PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FOTOVOLTACO

	POTENZA (kW)	ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (kWh)	DIFFERENZA PERCENTUALE RISPETTO 2016
Bastiglia – scuola materna	5,4	2.009	+21,8%
Bomporto – stadio comunale	5,4	5.416	-5,1%
Camposanto – centro giovanile Fermata 23	5,4	7.165	+5,4%
Carpi – depuratore via Bertuzza	17,76	23.150	+12,1%
Carpi – scuola Arcobaleno	19,74	21.674	-3,5%
Carpi – scuola Rodari	19,8	19.337	-21,0%
Cavezzo – scuole Alighieri	5,92	7.494	+1,5%
Cogento di Modena – campo pozzi	53,64	45.124	-2,2%
Concordia – Agri-Solar	996	1.761.900	+5,3%
Medolla – scuole medie	5,92	7.016	+4,0%
Mirandola – sede centrale AIMAG	19,36	21.815	+3,5%
Mirandola – cooperativa La Zerla	10,8	9.258	-25,8%
Mirandola – palestra comunale Brunatti	4,05	5.713	+5,8%
Quistello – scuola materna	5,4	5.131	-11,8%
San Felice – scuola medie	9,44	11.420	+3,1%
San Felice – rotonda stradale via Casarini	4,05	5.850	+6,5%
San Prospero – scuola elementare	5,4	5.024	-27,9%
Totale	1.193,48	1.964.496	+4,3%

Tab. 24 > PERSONALE DEL GRUPPO AIMAG

al 31/12/2017	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	6	0	6
Quadri	17	8	25
Impiegati	118	158	276
Operai	201	7	208
Apprendisti	7	3	10
Totale dipendenti	349	176	525
Impiegati	2	3	5
Operai	12	0	12
Collaboratori	4	3	7
Totale non dipendenti	18	6	24
Totale forza lavoro	367	182	549

Tab. 25 > INDICE ORE UTILIZZATE

	ORE	% SU ORE LAVORABILI
Ore ordinarie	808.054,50	84,61%
Malattia	27.140,25	2,84%
Congedo matrimoniale	663,00	0,07%
Infortuni	4.615,00	0,48%
Sciopero	1.212,75	0,13%
Permessi sindacali	682,25	0,07%
Altro	112.631,25	11,79%
Totale ore lavorabili	954.999,00	100,00%
Ore straordinarie	48.787,00	
Totale ore lavorate (Ha)	856.841,50	

Tab. 26 > PROVENIENZA DELLA FORZA LAVORO

al 31/12/2017	DIPENDENTI	ALTRI LAVORATORI	TOTALE FORZA LAVORO	%
Comuni AIMAG	403	24	427	77,78%
Altri Comuni province Bologna, Mantova, Modena	68	0	68	12,39%
Altri Comuni d'Italia	54	0	0	8,10%
Totale	525	24	549	

Tab. 27 > ASSUNZIONI E TURNOVER

	ASSUNTI NEL 2017	CESSATI NEL 2017	DIFFERENZA	TOTALE DIPENDENTI AL 31/12/2017	% TURNOVER GRI
UOMINI					
Meno di 30 anni	10	4	+6	30	13%
30-50 anni	24	17	+7	183	9%
Oltre 50 anni	3	17	-14	136	13%
Totale	37	38	-1	349	11%
DONNE					
Meno di 30 anni	8	2	+6	20	10%
30-50 anni	9	10	-1	117	9%
Oltre 50 anni	0	0	0	39	0%
Totale	17	12	+5	176	7%
UOMINI E DONNE					
Meno di 30 anni	18	6	+12	50	12%
30-50 anni	33	27	+6	300	9%
Oltre 50 anni	3	17	-14	175	10%
Totale	54	50	+4	525	10%

Tab. 28 > FORMAZIONE GRUPPO AIMAG

	UOMINI		DONNE		TOTALE		ORE FORMAZIONE MEDIE PER CATEGORIA
	FORZA MEDIA	ORE FORMAZIONE	FORZA MEDIA	ORE FORMAZIONE	FORZA MEDIA	ORE FORMAZIONE	
Dirigenti	6,0	256	0	0	6,0	256	42,7
Quadri	16,3	704	7,8	289	24,1	993	41,2
Impiegati	115,9	3.436	141,0	2.260	256,9	5.696	22,2
Operai	198,6	5.292	7,0	82	205,6	5.375	26,1
Apprendisti	6,1	702	2,5	203	8,6	905	105,4
Totale	342,8	10.389	158,3	2.835	501,1	13.224	26,4
Ore formazione medie per genere	30,3		17,9		26,4		
Costo totale formazione (Euro)							288.668
Costo medio pro capite formazione (Euro)							576

Tab. 29 > INFORTUNI GRUPPO AIMAG

	2017	2016	DIFFERENZA
Totale dipendenti (Nd) - forza lavoro media	501,1	506,5	-5,39
Ore lavorate (Ha)	856.842	867.672	-10.831
Numero infortuni (N)	20	18	+2
Giorni persi (G _n)	876	354	+522
Decessi	0	0	-
Incidenza infortuni (I) (N/Nd) X 100	4%	3,6%	+0,4%
Indice di frequenza (Fn) (N/Ha) X 10 ⁶	23,34	20,7	+2,64
Durata media in giorni (G _n /N)	43,80	19,7	24,10
Indice di gravità (Sn) (G _n /Ha) x 10 ³	1,02	0,41	0,61

Tab. 30 > I NUMERI CHIAVE DEGLI SPORTELLI

	2017	2016	DIFFERENZA
N° sportelli clienti	16	16	-
Tempo di attesa agli sportelli (minuti)	9,4	10,6	-1,2
N° contatti agli sportelli clienti	53.813	54.662	-849
N° Ecosportelli	2	2	-
N° contatti presso ecosportelli	16.745	15.490	+1.255

Tab. 31 > I NUMERI CHIAVE DEL CALL CENTER

	2017	2016	DIFFERENZA
AIMAG SpA – numero di chiamate al call center	69.201	60.836	+8.365
Sinergas SpA – numero di chiamate al call center	58.312	60.990	-2.678
Numero totale chiamate al call center	127.513	121.826	+5.687
AIMAG SpA – tempo medio di attesa call center, standard aziendale (secondi)	82	91	-9
Sinergas SpA – tempo medio di attesa call center, standard aziendale (secondi)	86	96	-10
Totale chiamate, tempo medio attesa call center, standard (secondi)	84	94	-10
AIMAG SpA – tempo medio di attesa call center, standard ARERA (secondi)	133	137	-4
Sinergas SpA – tempo medio di attesa call center, standard ARERA (secondi)	137	137	-
Totale chiamate, tempo medio attesa call center, standard ARERA (secondi)	135	137	-2
Percentuale di clienti che hanno parlato con un operatore	87,8%	85,3%	+2,5%

Tab. 32 > I RECLAMI RICEVUTI

2016	LETTERA	MAIL	FAX	WEB	SPORTELLLO	TELEFONO	TOTALE
Servizio idrico integrato	22	37	9	43	0	0	111
Servizi Ambientali	9	40	2	50	0	3	104
Vendita gas	22	112	5	40	0	0	179
Vendita energia elettrica	8	20	5	3	0	0	36
Distribuzione gas	0	0	0	4	0	0	4
Teleriscaldamento	0	0	0	0	0	0	0
Totale complessivo	61	209	21	140	0	3	434
2017	LETTERA	MAIL	FAX	WEB	SPORTELLLO	TELEFONO	TOTALE
Servizio idrico integrato	14	54	7	23	0	0	98
Servizi Ambientali	13	52	1	61	0	0	127
Vendita gas	28	209	20	58	0	0	315
Vendita energia elettrica	6	52	5	14	0	0	77
Distribuzione gas	0	0	0	0	0	0	0
Teleriscaldamento	0	2	0	0	0	0	2
Totale complessivo	61	369	33	156	0		619

Tab. 33 > ARTICOLI STAMPA PER QUALITÀ

	POSITIVI	NEUTRI	NEGATIVI	TOTALE
Gennaio	5	22	3	30
Febbraio	8	22	2	32
Marzo	9	23	4	36
Aprile	2	12	1	15
Maggio	5	18	3	26
Giugno	10	30	2	42
Luglio	20	16	2	38
Agosto	1	41	2	44
Settembre	1	67	4	72
Ottobre	7	10	2	19
Novembre	2	10	0	12
Dicembre	6	5	1	12
Totale	76	276	26	378
% sul totale	20,1%	73,0%	6,9%	

Tab. 34 > PROVENIENZA DEI FORNITORI DEL GRUPPO AIMAG

	VALORE DELLE FORNITURE (€)	% SUL TOTALE
Totale Forniture	159.112.658	100,00%
(di cui) Provenienza nazionale	155.600.020	97,79%
(di cui) Provenienza Province operatività (Modena, Bologna, Mantova)	88.025.546	55,32%
(di cui) Bacino AIMAG	17.526.856	11,02%

Tab. 35 > FORNITURE PER TIPOLOGIA

	VALORE DELLE FORNITURE (€)	% SUL TOTALE
Materie prime	74.349.101	46,73%
Prestazioni e servizi di terzi	71.637.245	45,02%
Altri materiali	10.378.635	6,52%
Altro	2.747.678	1,73%
Totale	159.112.658	100,00%

Tab. 36 > CONSUMI DI FONTI PRIMARIE

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

Tab. 37 > CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	EE ACQUISTATI DA RETE (kWh)	EE DI PRODUZIONE PROPRIA (kWh)	CONSUMO TOTALE EE (kWh)	% SUL TOTALE
Servizio idrico integrato	campi pozzi	6.003.907	45.124	6.049.031	17,63%
Servizio idrico integrato	centrali rilancio e torri piezometriche	628.759		628.759	1,83%
Servizio idrico integrato	altri consumi rete acquedotto	15.287		15.287	0,04%
Servizio idrico integrato	depuratori	9.459.946	144.454	9.604.400	27,99%
Servizio idrico integrato	trattamento percolati	115.480		115.480	0,34%
Servizio idrico integrato	rete fognaria (sollevamenti)	1.533.192		1.533.192	4,47%
Servizio idrico integrato	acquedotto industriale	182.318		182.318	0,53%
Totale servizio idrico integrato		17.938.889	189.578	18.128.467	52,83%
Impianti e sedi	Compostaggio Fossoli (qualità + selezione)	2.014.420	1.550.720	3.565.140	10,39%
Impianti e sedi	Compostaggio Finale	1.664.400		1.664.400	4,85%
Impianti e sedi	Ca.Re.	694.680		694.680	2,02%
Impianti e sedi	Tred Carpi	958.856		958.856	2,79%
Impianti e sedi	Siam	374.219		374.219	1,09%
Impianti e sedi	discariche	219.988		219.988	0,64%
Impianti e sedi	centri di raccolta	120.142		120.142	0,35%
Impianti e sedi	uffici, sportelli, altre sedi	551.630	21.815	573.445	1,67%
Totale impianti e sedi		6.598.335	1.572.535	8.170.870	23,81%

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	EE ACQUISTATA DA RETE (kWh)	EE DI PRODUZIONE PROPRIA (kWh)	CONSUMO TOTALE EE (kWh)	% SUL TOTALE
Impianti energetici	consumi impianti fotovoltaici	93.788		93.788	0,27%
Impianti energetici	consumi avvio cogeneratori	5.600		5.600	0,02%
Impianti energetici	consumi digestori anaerobici	864.559	270.908	1.135.467	3,31%
Impianti energetici	consumi centrali teleriscaldamento		631.758	631.758	1,84%
Totale impianti energetici		963.947	902.666	1.866.613	5,44%
Pubblica illuminazione	illuminazione urbana	5.953.235		5.953.235	17,35%
Totale pubblica illuminazione		5.953.235		5.953.235	17,35%
Reti gas	cabine e protezione catodica reti	194.250		194.250	0,57%
Totale reti gas		194.250		194.250	0,57%
Totale consumi energia elettrica		31.648.656	2.664.779	34.313.435	
	% sul totale	92,23%	7,77%		

Tab. 38 > STIMA CONSUMO CARBURANTE FORNITORI

Veicoli gestione percolati da discarica	trasporto ai depuratori dei percolati prodotti nelle discariche	14.000
Veicoli gestione percolati da impianti di compostaggio	trasporto ai depuratori dei percolati prodotti presso gli impianti di compostaggio	10.500
Mezzi d'opera esterni impianti di compostaggio	mezzi di altre aziende al servizio delle linee di qualità e di selezione	200.000
Veicoli trasporto sovvalli da linee qualità e selezione	trasporto alle discariche dei sovvalli (ed altre frazioni a smaltimento) generati nelle linee di qualità e selezione	45.000
Veicoli trasporto ACM prodotto	trasporto agli utilizzatori finali del compost generato negli impianti di compostaggio	26.000
Mezzi d'opera discariche	mezzi d'opera di altre aziende che svolgono servizi presso le discariche del Gruppo	50.000
Mezzi esterni raccolta rifiuto	mezzi di raccolta e trasporto del rifiuto	475.000
Mezzi al servizio delle CdR	mezzi che trasportano verso gli impianti di recupero il rifiuto raccolto nelle CdR	180.000
Mezzi pulizie delle fognature	veicoli impiegati nella pulizia del reticolo fognario	28.500
Veicoli SO.SEL.	svolgimento di servizi accessori legati all'amministrazione clienti, quali la lettura dei contatori, gli allacci, la consegna di posta, etc.	22.000
Totale gasolio consumato		1.051.000

Tab. 39 > EMISSIONI DIRETTE GAS SERRA (SCOPE 1)

	FONTE DI EMISSIONE	TIPO DI FONTE	QUANTITÀ CONSUMATE (m ³ o l)	EMISSIONI			
				CO ₂ (ton)	CH ₄ (ton)	N ₂ O (ton)	TUTTE (ton eq CO ₂)
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione biogas per la cogenerazione	R	8.726.371	21.612.219	0,396	0,040	21.633,792
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione metano per la cogenerazione / teleriscaldamento	A	2.658.448	5.011,068	0,089	0,009	5.015,936
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione gas naturale per riscaldamento sedi e impianti	F	183.719	346,303	0,031	0,001	347,331
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione metano per preriscaldamento cabine gas primo salto	F	299.107	563,805	0,010	0,001	564,352
Emissioni dirette (Scope 1)	gasolio per veicoli e mezzi d'opera	F	644.721	1725,484	-	-	1.725,484
Emissioni dirette (Scope 1)	Gpl per veicoli e mezzi d'opera	F	3.958	6,379	-	-	6,379
Emissioni dirette (Scope 1)	benzina super per veicoli e mezzi d'opera	F	15.122	34,349	-	-	34,349
Emissioni dirette (Scope 1)	gas naturale per veicoli e mezzi d'opera	F	63.147	118,191	-	-	118,191
Emissioni dirette (Scope 1)	discariche: emissioni diffuse ed emissioni torce E-PRTR	R	-	-	351,800	-	8.795,000
Emissioni dirette (Scope 1)	emissioni biofiltri compostaggio E-PRTR	R	-	-	87,000	-	2.175,000
Totali emissioni dirette da fonti fossili (Scope 1)				2.794,511	0,041	0,002	2.796,086
Totali emissioni dirette da fonti rinnovabili (Scope1)				21.612,219	439,196	0,040	32.603,792
Totali emissioni dirette da fonti assimilate alle rinnovabili (Scope1)				5.011,068	0,089	0,009	5.015,936

Tab. 40 > EMISSIONI INDIRETTE GAS SERRA (SCOPE 2)

	FONTE DI EMISSIONE	TIPO DI FONTE	QUANTITÀ CONSUMATE DI FONTE PRIMARIA (GJ)	CO ₂ (ton)	CH ₄ (ton)	N ₂ O (ton)	TUTTE (ton eq CO ₂)
Emissioni indirette (Scope2)	biomasse utilizzate per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	R	31.657	1.555,641	0,028	0,003	1.557,194
Emissioni indirette (Scope2)	fonti rinnovabili pulite utilizzate per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	R	148.659	0,000	0,000	0,000	0,000
Emissioni indirette (Scope2)	gas naturale utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	41.661	2.103,462	0,037	0,004	2.105,506
Emissioni indirette (Scope2)	carbone utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	17.388	2.103,462	0,037	0,004	2.105,506
Emissioni indirette (Scope2)	petrolio utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	3.468	1.623,744	0,017	0,025	1.630,773
Emissioni indirette (Scope2)	altre fonti fossili utilizzate per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	3.988	218,807	0,003	0,000	218,996
Emissioni indirette (Scope2)	nucleare utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	N	3.988	50,597	0,000	0,000	50,597
Emissioni indirette (Scope2)	biomasse utilizzate per produrre l'energia termica acquistata da Ferraresi	R	47.536	2.595,438	0,048	0,005	2.597,910
Totali emissioni indirette da fonti fossili (Scope 2)				6.049,475	0,095	0,033	6.060,779
Totali emissioni indirette da fonti rinnovabili (Scope2)				4.151,079	0,076	0,008	4.155,104
Totali emissioni indirette da fonti assimilate alle rinnovabili (Scope2)				0,000	0,000	0,000	0,000
Totali emissioni indirette da nucleare (Scope2)				50,597	0,000	0,000	50,597

Tab. 41 > EMISSIONI GAS SERRA DA ATTIVITA' ESTERNE (SCOPE 3)

	FONTE DI EMISSIONE	TIPO DI FONTE	EMISSIONI (ton eq CO ₂)
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli gestione percolati da discarica	F	37,469
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli gestione percolati da impianti di compostaggio	F	28,101
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi d'opera esterni impianti di compostaggio	F	535,265
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli trasporto sovvalli da linee qualità e selezione	F	120,435
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli trasporto ACM prodotto	F	69,585
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi d'opera discariche	F	133,816
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi esterni raccolta rifiuto	F	1271,255
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi al servizio delle CdR	F	481,739
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi pulizie delle fognatura	F	76,275
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli SO.SEL.	F	58,879
Totale altre emissioni da fonti fossili (Scope 3)			2.812,820

Tab. 42 > EMISSIONI INQUINANTI IMPIANTI ENERGETICI

	PARAMETRO	UNITÀ DI MISURA	VALORE MISURATO O LIMITI DI RILEVABILITÀ	LIMITI	% RISPETTO LIMITI	MEDIA % RISP LIMITI	TOTALE EMESSE NEL CORSO DELL'ANNO (kg)
COGENERATORE DISCARICA FOSSOLI	materia particolata	mg/Nm ³	3,7	10	37,00%	46,19%	27,93
	CO	mg/Nm ³	119	500	23,80%		898,33
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	350	450	77,78%		2642,14
	C.O.T.	mg/Nm ³	81	150	54,00%		611,47
	composti inorganici del cloro	mg/Nm ³	1,2	10	12,00%		9,06
	composti inorganici del fluoro	mg/Nm ³	0,6	2	30,00%		4,53
COGENERATORE DIGESTORE FOSSOLI	ossidi di azoto	mg/Nm ³	221	450	49,11%	25,92%	3181,81
	CO	mg/Nm ³	69,9	650	10,75%		1006,37
	S.O.V non metanici	mg/Nm ³	17,9	100	17,90%		257,71
COGENERATORE 1 DISCARICA MEDOLLA (E1)	ossidi di azoto	mg/Nm ³	328	450	72,89%	36,30%	6250,68
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	53,9	350	15,40%		1027,17
	CO	mg/Nm ³	103	500	20,60%		1962,87
	polveri	mg/Nm ³	0,1	10	1,00%		1,91
	acido cloridrico	mg/Nm ³	1	10	10,00%		19,06
	C.O.T.	mg/Nm ³	63	150	42,00%		1200,59
	acido fluoridrico	mg/Nm ³	0,5	2	25,00%		9,53
COGENERATORE 2 DISCARICA MEDOLLA (E2)	ossidi di azoto	mg/Nm ³	332	450	73,78%	32,45%	25,97
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	43,4	350	12,40%		3,40
	CO	mg/Nm ³	55,9	500	11,18%		4,37
	polveri	mg/Nm ³	3,5	10	35,00%		0,27
	acido cloridrico	mg/Nm ³	0,9	10	9,00%		0,07
	C.O.T.	mg/Nm ³	50	150	33,33%		3,91
	acido fluoridrico	mg/Nm ³	0,5	2	25,00%		0,04
COGENERATORE DISCARICA MIRANDOLA (E1)	ossidi di azoto	mg/Nm ³	181	450	40,22%	18,75%	1234,92
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	35,7	350	10,20%		243,57
	CO	mg/Nm ³	29,1	500	5,82%		198,54
	polveri	mg/Nm ³	0,6	10	6,00%		4,09
	acido cloridrico	mg/Nm ³	1	10	10,00%		6,82
	C.O.T.	mg/Nm ³	42	150	28,00%		286,56
	acido fluoridrico	mg/Nm ³	0,5	2	25,00%		3,41

	PARAMETRO	UNITÀ DI MISURA	VALORE MISURATO O LIMITI DI RILEVABILITÀ	LIMITI	% RISPETTO LIMITI	MEDIA % RISP. LIMITI	TOTALE EMESSO NEL CORSO DELL'ANNO (kg)
COGENERATORE DISCARICA MIRANDOLA (E2)	ossidi di azoto	mg/Nm ³	159	450	35,33%	21,20%	2067,65
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	52,7	350	15,06%		685,32
	CO	mg/Nm ³	66,1	500	13,22%		859,57
	polveri	mg/Nm ³	0,8	10	8,00%		10,40
	acido cloridrico	mg/Nm ³	1,1	10	11,00%		14,30
	C.O.T.	mg/Nm ³	49	150	32,67%		637,20
	acido fluoridrico	mg/Nm ³	0,5	2	25,00%		6,50
COGENERATORE BOMPORTO	CO	mg/Nm ³	95,4	300	31,80%	45,52%	663,16
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	9,8	35	28,00%		68,12
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	323	450	71,78%		2245,30
CALDAIA 1 BOMPORTO	ossidi di azoto	mg/Nm ³	114	350	32,57%		169,86
CALDAIA 2 BOMPORTO	ossidi di azoto	mg/Nm ³	222	350	63,43%		289,04
COGENERATORE SAN FELICE	CO	mg/Nm ³	80,8	300	26,93%	41,86%	527,46
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	9	35	25,71%		58,75
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	336	450	74,67%		2193,41
CALDAIA 1 SAN FELICE	polveri	mg/Nm ³		5			0,00
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³		35			0,00
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	114	350	32,57%		59,00
CALDAIA 2 SAN FELICE	polveri	mg/Nm ³		5			0,00
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³		35			0,00
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	173	350	49,43%		66,43
COGENERATORE MIRANDOLA	CO	mg/Nm ³	67,7	300	22,57%	26,99%	574,05
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	33,3	35	95,14%		282,36
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	316	450	70,22%		2679,45
CALDAIA 1 MIRANDOLA	polveri	mg/Nm ³	0,26	5	5,20%		0,28
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	1,3	35	3,71%		1,42
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	67,1	350	19,17%		73,27
CALDAIA 2 MIRANDOLA	polveri	mg/Nm ³	0,27	5	5,40%		0,04
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	1,6	35	4,57%		0,22
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	59,3	350	16,94%		8,01
COGENERATORE DEPURATORE SAN MARINO	CO	mg/Nm ³	485	500	97,00%	78,48%	604,38
	ossidi di zolfo	mg/Nm ³	21,7	35	62,00%		27,04
	ossidi di azoto	mg/Nm ³	344	450	76,44%		428,67

GRI content index

INFORMATIVA STANDARD GENERALE

	PAGINA / NOTE	EVENTUALE OMISSIONE E MOTIVAZIONE
STRATEGIA ED ANALISI		
G4-1	2 - 3	
G4-2	31, 39-41	
PROFILO SOCIETARIO		
G4-3	Gruppo AIMAG – AIMAG SpA	
G4-4	8 - 11	
G4-5	Mirandola (MO) – via Maestri del Lavoro 38	
G4-6	8 - 11	
G4-7	14	
G4-8	8 - 14	
G4-9	12 - 13	
G4-10	91 - 93	
G4-11	100%	
G4-12	113 - 116	
G4-13	Nessuna variazione significativa rispetto all'anno precedente	
G4-14	Il principio precauzionale è sempre applicato, svolgendo servizi di pubblica utilità legati all'ambiente. Un esempio è la politica aziendale adottata nella questione del rilevamento di tracce di fibre di amianto nella rete acquedottistica di Carpi, dove si sono cercate soluzioni nonostante per l'ente sanitario di controllo non venga considerata a rischio la salute del cittadino	
G4-15	Carta Servizi idrico integrato provincia di Modena. Carta Servizi idrico integrato provincia di Mantova. Carta Servizi standard di qualità servizi ambientali. visionabili e scaricabili dal portale web AIMAG	
G4-16	Federutility, Federambiente, Confservizi Emilia Romagna	
MATERIALITÀ E PERIMETRO DEL REPORT		
G4-17	36 - 37	
G4-18	36 - 37	
G4-19	36 - 37	
G4-20	36 - 37	
G4-21	36 - 37	
G4-22	Nessun restatement rispetto al bilancio 2016	
G4-23	Nessun cambiamento rispetto al bilancio 2016	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
G4-24	33 - 35	
G4-25	33 - 35	
G4-16	33 - 35	
G4-27	33 - 35	

PROFILO DEL REPORT		
G4-28		Dal 1° gennaio 2017 al 31 dicembre 2017
G4-29		Bilancio di sostenibilità 2016: periodo analizzato 1 gennaio – 31 dicembre 2016. Stampato nel giugno 2017
G4-30		Annuale
G4-31		Ufficio Comunicazione e Sostenibilità - info@aimag.it - 0535 28432
G4-32		Opzione "Comprehensive"
G4-33		Ria Grant Thornton SpA
GOVERNANCE		
G4-34		21 – 24
G4-35		21 – 24
G4-36		21 – 24
G4-37		21 – 24, 33 - 35
G4-38		21 – 24
G4-39		Il Presidente detiene deleghe esecutive nell'ambito del personale e dell'organizzazione aziendale
G4-40		21 – 24
G4-41		21 – 24
G4-42		21 – 24
G4-43		27 – 28
G4-44		21 – 24
G4-45		21 – 24
G4-46		21 – 24, 31
G4-47		21 – 24
G4-48		CdA ed Assemblea dei Soci
G4-49		21 – 24
G4-50		21 – 24
G4-51		100
G4-52		100
G4-53		100
G4-54		Il compenso lordo dell'individuo più pagato del Gruppo, che è il Direttore Generale, è pari a 4,45 volte la media dei compensi lordi dei dipendenti. Nel 2015 lo stesso rapporto era di 4,75
G4-55		Dal 2016 al 2017, il compenso lordo dell'individuo più pagato del Gruppo è aumentato del 6% mentre la media dei compensi lordi dei dipendenti è aumentata dell'1%
ETICA ED INTEGRITÀ		
G4-56		15 - 16
G4-57		26 - 28
G4-58		26 - 28 L'OdV raccoglie le segnalazioni interne in merito a presunte violazioni del Codice Etico e dei reati presupposto 231/ 2001. L'OdV raccoglie e reindirizza, nel caso di sua non specifica competenza, anche segnalazioni esterne in merito a presunte violazioni di legge. Le segnalazioni esterne possono essere fatte tramite lettera scritta o e-mail all'indirizzo odv@aimag.it

INFORMATIVA STANDARD SPECIFICA

ASPETTI MATERIALI	INDICATORI	PAGINA / NOTE	EVENTUALE OMISSIONE E MOTIVAZIONE
CATEGORIA ECONOMICA			
Performance economica	EC1	347 - 52	
	EC2	Diminuzione dei consumi di gas naturale, aumento dei consumi di energia elettrica, maggiori incentivi nel settore delle rinnovabili, politiche pubbliche volte a migliorare la raccolta differenziata	
	EC3	Come da normativa di riferimento	
	EC4	5,9 Mln di euro come contributi da sisma	
Presenza sul mercato	EC5	I salari sono corrisposti secondo quanto previsto dai CCNL	
	EC6	Su 6 dirigenti: 3 risiedono nel bacino AIMAG, 2 in altri Comuni delle province d'attività (Modena, Bologna, Mantova), 1 dalla provincia di Reggio Emilia	
Impatti economici indiretti	EC7	Dati i servizi di pubblico interesse svolti da AIMAG, le spese e gli investimenti in infrastrutture, seppure di pubblica utilità, sono tutte riconducibili direttamente all'attività svolta	
	EC8	520	
Pratiche d'approvvigionamento	EC9	115 - 116	
CATEGORIA AMBIENTALE			
Energia	EN3	117 - 119	
	EN4	120	
	EN5	119 - 120	
	EN6	119 - 120	
	EN7	119 - 120	
Acqua	EN8	122	
	EN9	122	
	EN10	60, 122	
Emissioni	EN15	121	
	EN16	121	
	EN17	121	
	EN18	-	Verranno elaborati in futuro
	EN19	-	Sono allo studio iniziative per la riduzione dei gas serra
	EN20	122	
	EN21	122 - 123	

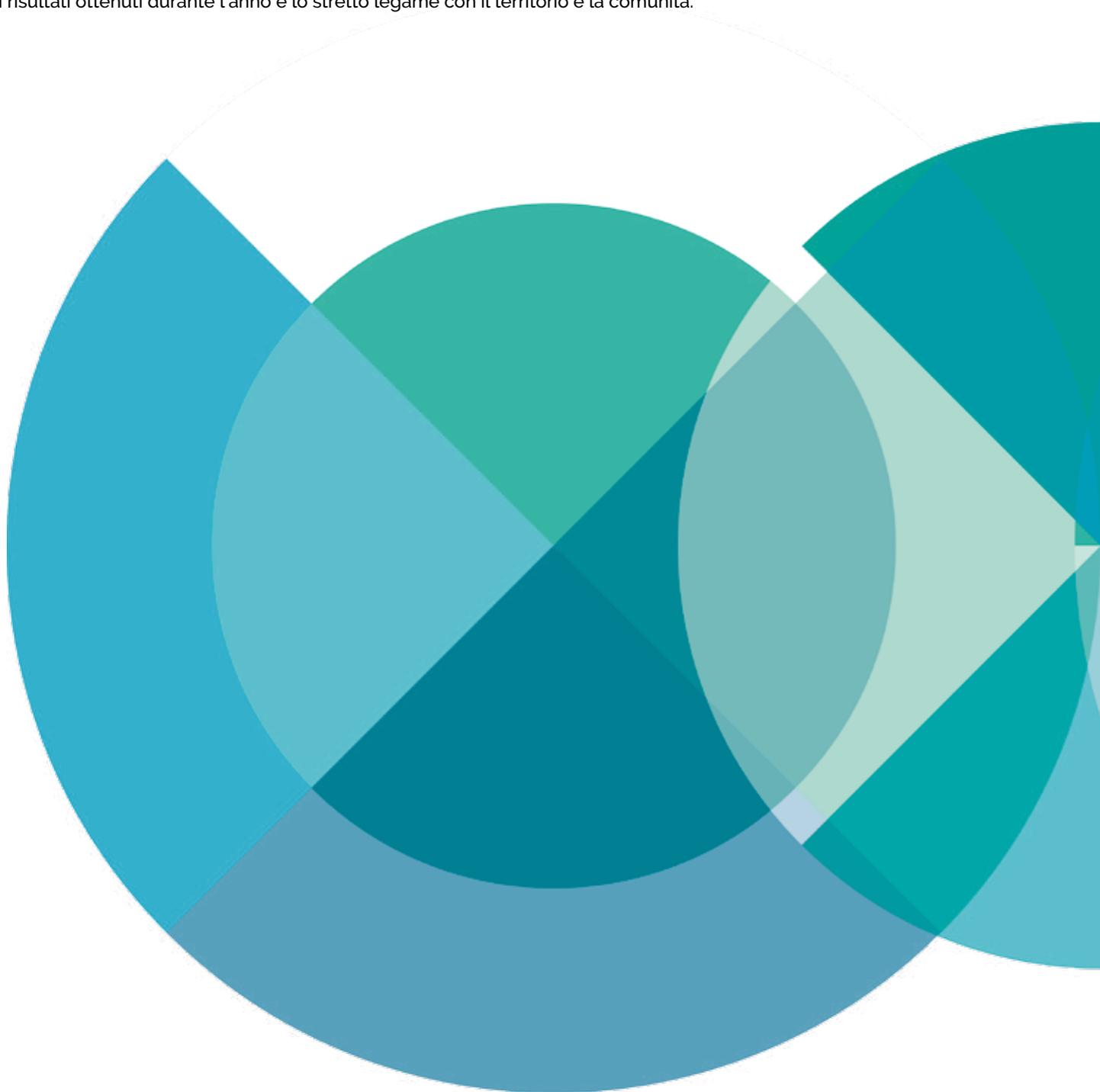
CATEGORIA AMBIENTALE			
Acque i scarico e rifiuti	EN22		58 - 60
	EN23		59 - 60, 61 - 67
	EN24		55 - 56
	EN25		61 - 74
	EN26	Le acque in uscita dagli impianti di depurazione vengono immesse nei corpi idrici superficiali (canali collettori che sfociano nei fiumi della zona), nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente (D.lgs 152/2006 – norme in materia ambientale)	
Compliance ambientale	EN29		nessuna
Overall	EN31		48 - 49
Valutazione dei fornitori su criteri ambientali	EN32		113 - 115
	EN33		113 - 115
Meccanismi di reclamo ambientali	EN34		106 - 107
CATEGORIA SOCIALE			
Forza lavoro	LA1		93
	LA2	Nessuna differenza nei benefit garantiti per il personale full-time rispetto al personale part-time	
	LA3		97
Salute e sicurezza sul lavoro	LA5	0%, la funzione viene svolta dai RSPF	
	LA6		96 - 97
	LA7	Nessuna categoria ad alto rischio	
	LA8	Si, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente e dai CCNL	
Formazione	LA9		94 -95
	LA10		94 -95, 98 - 99
	LA11		94 -95, 98 - 99
Diversità e pari opportunità	LA12		92 IL Cda di AIMAG è composto da 2 donne e 3 uomini
Eguale remunerazione tra i generi	LA13		98 - 99
Valutazione dei fornitori su pratiche lavorative	LA14		113 - 115
	LA15		113 - 115
Meccanismi di reclamo nelle pratiche lavorative	LA16	Il rapporto Azienda-Sindacati rimane positivo nel 2017, anche se si segnala qualche irrigidimento rispetto al 2016. Non si segnala alcuna vertenza sindacale.	
Comunità locali	SO1		33 - 35
	SO2		Nessuna

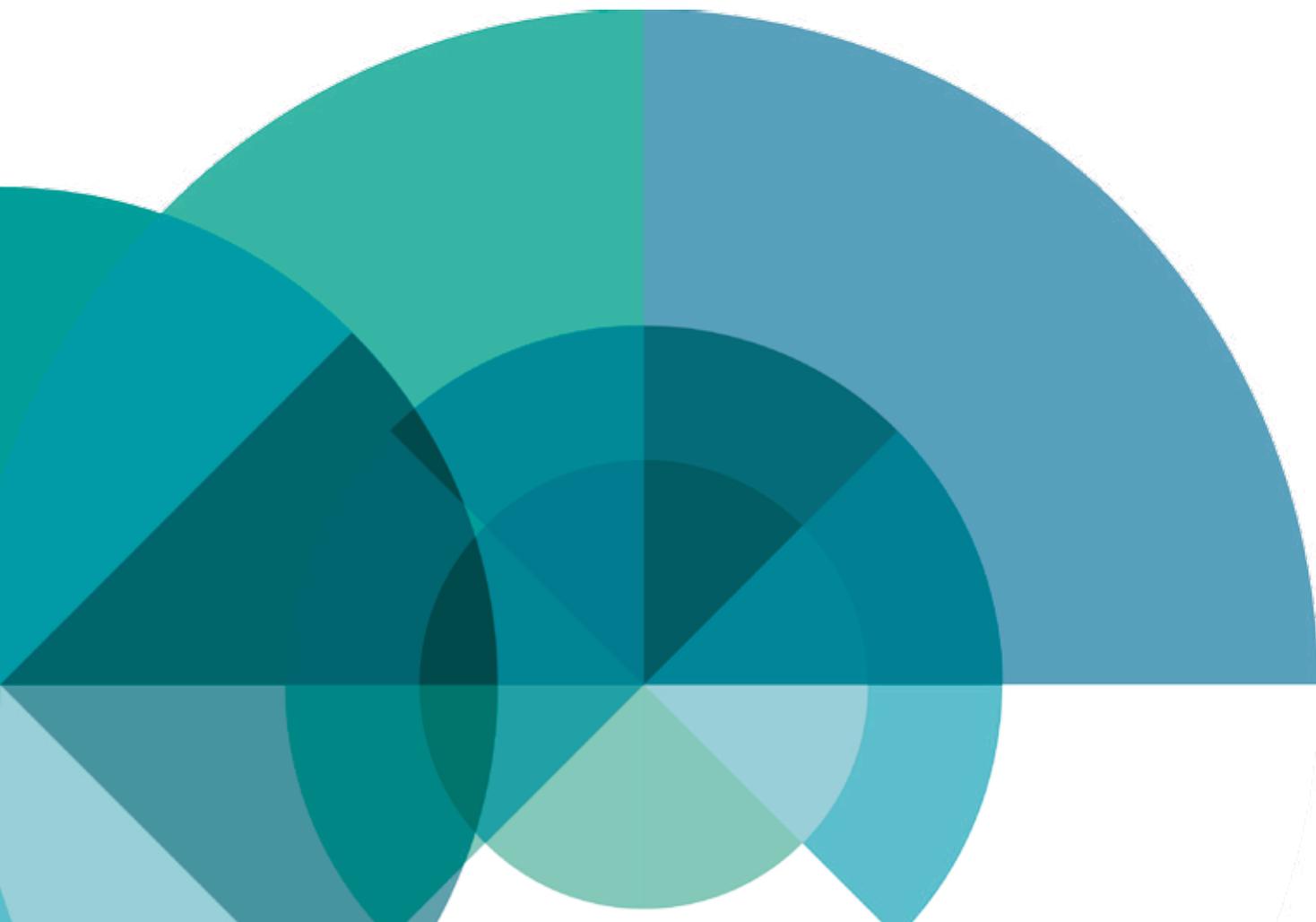
CATEGORIA SOCIALE			
Anti-corruzione	SO3		26 - 28
	SO4		26 - 28
	SO5		26 - 28
Anti-trust	SO7		103
Compliance nel rispetto di leggi e regolamenti	SO8	1.753,60 euro per errata recinzione di un cantiere di posa tubazioni acquedotto 1.500 per uno scolmo fognario oltre i limiti di legge che non ha causato alcun danno ambientale	
Valutazione dei fornitori in base al rispetto della legalità	SO9		113 - 115
	SO10		113 - 115
Meccanismi di reclamo in ambito comunitario	SO11		106 - 107



Ringraziamenti e crediti

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





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

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

Stampa:
Tipografia Arte Stampa · Urbana (PD)

The background features a series of overlapping, semi-transparent circular shapes in various shades of teal and blue. The shapes are arranged in a way that they appear to be part of a larger, abstract composition, possibly representing a stylized letter or a modern logo. The colors range from light, airy blues to deep, rich teals.

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