AIMAG NOTIZIE

ENERGIA ACQUA RIFIUTI

Periodico trimestrale d'informazione
anno 2013 › n. 86 › www.aimag.it

Nuovo CDA, bilancio economico e di sostenibilità 1

Centri di raccolta 2

I clienti valutano Sinergas 3

Periodico trimestrale
di AIMAG S.p.A.
N 86

Direzione e redazione
Via Maestri del Lavoro, 38
41037 Mirandola (MO)
tel. 0535.28111

Direttore
Dott. Antonio Dondi

Direttore Responsabile
D.ssa Monica Argilli

Autorizzazione del
Tribunale di Modena
n.685 del 19.12.1981

Redazione:
Monica Argilli
Marco Bagnoli

Progetto grafico:
Enrica Bergonzini
grafica con passione
Poggio Rusco (MN)

Stampa:
Litografica
Carpi

Chiuso in redazione il
5 luglio 2013

Questo numero
è distribuito in
86.000 copie

Stampato su
carta sbiancata
senza cloro

AIMAG

sommario

L'AZIENDA
Nuovo CDA 4

L'AZIENDA
Bilancio Economico 5

L'AZIENDA
Bilancio di Sostenibilità 6

ACQUA
Inaugurata la torre di Mirandola 9

RIFIUTI
Centri di raccolta 10

RIFIUTI
Tu li separi, AIMAG li recupera 11

ENERGIA
I clienti valutano Sinergas 12

DALLO SPORTELLO
La TARES (Carpi, Novi e Soliera) 14

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER IL TRIENNIO 2013-2015

L'ASSEMBLEA DEI SOCI DI AIMAG, NELLA SEDUTA DEL 27 GIUGNO, HA APPROVATO I BILANCI ECONOMICO E DI SOSTENIBILITÀ PER L'ANNO 2012 E HA NOMINATO IL NUOVO CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER IL PROSSIMO TRIENNIO

L'Assemblea ha rinnovato l'incarico di presidente del Gruppo a Mirco Arletti ed insieme a lui vengono riconfermati Maurizio Chiarini (vicepresidente), Paolo Pirazzoli, Giorgio Strazzi e Tomaso Tommasi di Vignano.
Tre i nuovi ingressi, di cui 2 donne, in sostituzione dei consiglieri uscenti: Cosimo Quarta, Zelmira Corradini e Giuliana Gavioli. Confermata anche la composizione del Consiglio Sindacale: Giovanni Belluzzi, Anna Navi ed Antonio Venturini; nuove invece le nomine per i membri supplenti: Stella Bertolucci ed Elis Dall'Olio.

Cosimo Quarta

Zelmira Corradini

Giuliana Gavioli

» IL PRESIDENTE DI AIMAG

Il bilancio - economico e di sostenibilità - del Gruppo AIMAG del 2012 ha un significato particolare. E' il bilancio dell'anno del terremoto. Un evento che ha provocato lutti, colpito pesantemente le residenze, le fabbriche, l'economia di un intero territorio.
Tutti i comuni soci di AIMAG sono stati colpiti e dichiarati "terremotati" anche dalle istituzioni.
La stessa azienda ha subito danni agli immobili delle sedi aziendali, a diversi impianti di trattamento e recupero dei rifiuti, a quasi tutte le torri piezometriche.
Nonostante questi ingenti danni e con il personale fuori dalle sedi aziendali - sotto le tende, in capannoni o prefabbricati e una parte consistente a Modena nella sede di Hera (a cui va un sentito ringraziamento) - sono sempre stati garantiti, anche nei momenti più acuti dell'emergenza, i servizi fondamentali quali la fornitura dell'acqua e del gas e la raccolta dei rifiuti nelle aree urbane, nei campi della protezione civile ed in quelli spontanei. Inoltre AIMAG è stata la protagonista principale nella rimozione e smaltimento delle macerie, così come ha assicurato un pronto intervento a San Martino Spino colpita recentemente da un vero e proprio tornado. Noi vogliamo essere protagonisti ed aiutare, partendo dal nostro ruolo, la rinascita di questo territorio che assomma ai danni del sisma gli effetti della pesante crisi economica che attanaglia il paese. Ci aiuta e ci conforta in questo impegno un bilancio 2012 del gruppo AIMAG che presenta risultati positivi. Non sono peggiorati e in alcuni casi anche migliorati i principali indicatori di sostenibilità ambientale e sociale. Pur con un calo del fatturato e una riduzione del margine netto, l'azienda resta con un apprezzabile utile e potrà anche quest'anno, seppure in misura più ridotta rispetto al 2011, distribuire dividendi ai comuni contribuendo anche in questo modo a sostenere il loro impegno in favore delle comunità colpite. Lo stesso piano industriale 2013-2015 si pone l'obiettivo, al termine del triennio, di annullare i danni del sisma e riportare AIMAG al livello del 2011, che ha rappresentato il miglior bilancio della sua storia.

IL BILANCIO ECONOMICO

PRINCIPALI INDICATORI DEL GRUPPO AIMAG S.P.A.

		2010	2011	2012
Valore della produzione	euro/000	230.563	242.519	220.220
Posizione finanziaria netta	euro/000	72.256	85.239	85.625
Patrimonio netto	euro/000	140.771	146.209	149.195
Capitale investito netto	euro/000	213.027	231.448	234.820
EBTDA - risultato operativo lordo	euro/000	40.325	43.929	44.390
EBIT - risultato operativo netto	euro/000	21.226	22.233	21.446
Utile netto	euro/000	12.253	11.987	10.097
Posizione finanziari netta/Patrimonio netto	%	51,33%	58,30%	57,39%
Posizione finanziaria netta/EBITDA	unità	1,79	1,94	1,93
ROI = Risultato operat./Capitale invest. netto	%	9,96%	9,61%	9,13%
CASH-FLOW (utile+ammort.+accanton.)	euro/000	31.352	33.683	33.041
ROE = (Utile netto/Patrimonio netto)	%	8,70%	8,20%	6,77%
ROS = (Risultato operat./Ricavi da vendita)	%	9,21%	9,17%	9,74%
Utile netto / capitale investito	%	5,75%	5,18%	4,30%
Utile netto / fatturato	%	5,31%	4,94%	4,58%

Il valore della produzione del Gruppo si attesta intorno ai 220 milioni, diminuito del 9,3% rispetto all'esercizio precedente. Nonostante ciò il MOL, pari a 44,4 milioni presenta un incremento dello 1%. L'utile netto di esercizio è di 10,1 milioni, in diminuzione del 16%, rispetto all'anno precedente, dovuto essenzialmente agli oneri del sisma, pari a 2,2 milioni di euro al netto degli indennizzi assicurativi. Gli indicatori di efficienza economica sono rimasti a livelli alti; in leggera diminuzione il ROI, al 9,13% (-0,48% rispetto al 2011) per l'effetto combinato della riduzione dell'EBIT e dell'aumento del capitale investito netto che si attesa a 234 milioni di euro in ragioni degli interventi delle autorità di regolazione a sostegno dei soggetti colpiti dal sisma.
Nel 2012 era stato distribuito il 90% dell'utile netto di esercizio, pari a 7 milioni di euro (con un dividendo di 0,089 per ogni azione ordinaria posseduta); quest'anno l'Assemblea dei soci ha previsto di destinare il 50% dell'utile netto di esercizio, pari a 3,1 milioni, con un dividendo pari a 0,037 euro per ogni azione ordinaria posseduta, compatibile con il contesto post sisma in cui opera oggi la società.

Il bilancio è pubblicato sul sito: www.aimag.it

IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Il bilancio di sostenibilità, che ormai AIMAG redige da molti anni, si configura come un documento che ha almeno una duplice valenza: in primo luogo si configura come uno strumento di rendicontazione ambientale e sociale, integrato ai numeri del bilancio economico.
La scelta aziendale, ormai consolidata da tre anni, di approvare il bilancio di sostenibilità insieme a quello economico punta proprio ad evidenziare questa stretta connessione. Così come all'introduzione, a partire dall'anno scorso, degli obiettivi di sostenibilità anche nel piano industriale, che costituisce il principale documento di programmazione economica ed industriale dell'azienda.
In secondo luogo il bilancio di sostenibilità costituisce il principale strumento di dialogo con gli stakeholder: ormai da diversi anni il documento ospita una sezione dedicata all'ascolto dei principali portatori di interesse; il documento viene illustrato ai rappresentanti dei media con una conferenza stampa e viene inoltre distribuito in maniera capillare ai dipendenti (con anche specifici incontri nelle varie sedi), agli amministratori del territorio, agli istituti di credito, alle associazioni di categoria, alle associazioni di tutela dei consumatori.
Il bilancio di sostenibilità è stato realizzato applicando la versione G3.1 (versione aggiornata della G3) delle Linee Guida elaborate nel 2006 dal GRI - Global Reporting Initiative per la valutazione delle prestazioni economiche, ambientali e sociali delle imprese e del GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale), per sezione dedicata al Valore Aggiunto. AIMAG autodichiara il livello di applicazione più alto degli standard GRI, il livello A.
Il perimetro di rendicontazione del bilancio di sostenibilità comprende le cinque principali società del Gruppo AIMAG, a copertura di quasi tutti gli indicatori sociali ed ambientali.

Il bilancio è pubblicato sul sito: www.aimag.it

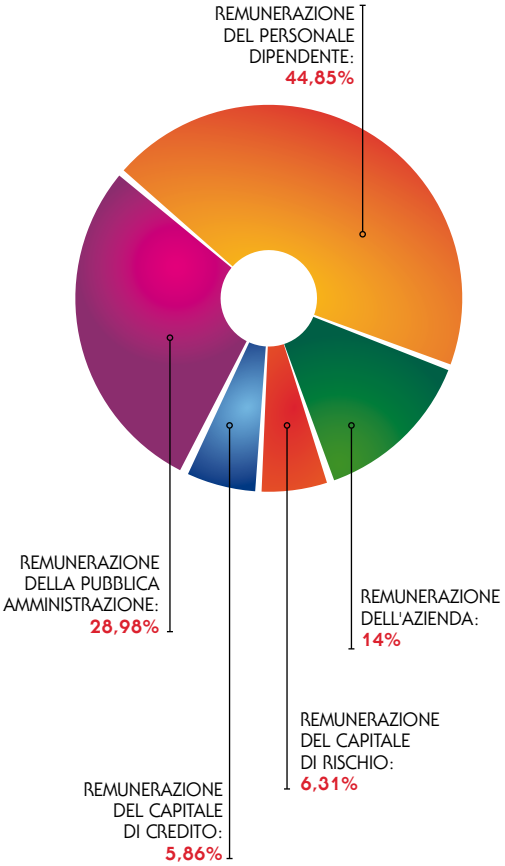
LA FOTOGRAFIA DEL GRUPPO AIMAG

I PRINCIPALI INDICATORI

SEZIONE ECONOMICA
Il valore aggiunto

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

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO:
50.274 mila euro (-2,41% rispetto 2011)



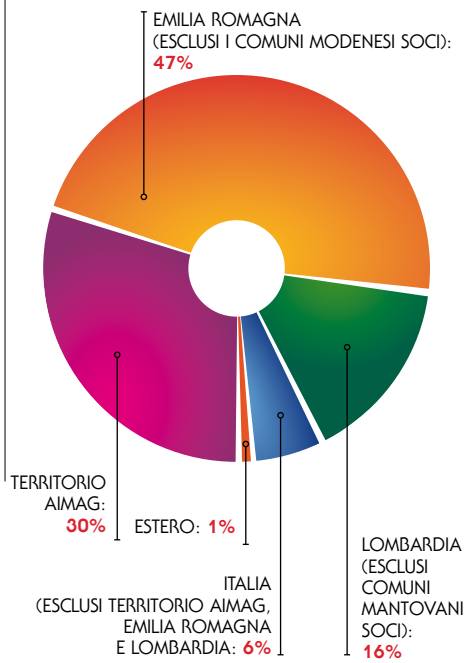
SEZIONE SOCIALE
Risorse umane

AIMAG è un gruppo aziendale che conta 450 dipendenti, di cui 419 a tempo indeterminato: 419 (93,1%); il personale amministrativo ed impiegatizio supera di poche unità quello operativo. In azienda sono presenti 18 lavoratori disabili. Oltre 350 dipendenti provengono dal territorio dei 21 Comuni Soci.

Sicurezza dei lavoratori

Dal 2011 al 2012 si è ridotto il numero degli infortuni **(da 42 a 29)** e sono diminuiti anche tutti gli indicatori collegati. Il miglioramento si è ottenuto anche grazie all'adozione nel 2012, per la sola capogruppo AIMAG, di un Sistema di Gestione per la Sicurezza conforme alle Linee Guida UNI-INAIL, strumento che si è rivelato fondamentale per la formazione e sensibilizzazione dei lavoratori sulla sicurezza.

FORNITORI



Fornitori

Anche nel 2012 i principali elementi presi in considerazione nelle relazioni con i fornitori sono stati la qualità e l'affidabilità, i requisiti di economicità, gli aspetti inerenti la responsabilità sociale (risorse umane e sicurezza) nonché il rispetto delle normative a tutela dell'ambiente. Questa maggiore attenzione alla qualità dei fornitori è stata inserita anche nei requisiti richiesti per i capitolati dei bandi di gara. Lo stretto legame esistente fra il Gruppo AIMAG e i fornitori del territorio si conferma anche nel 2012: le cinque maggiori società del Gruppo si rivolgono prevalentemente a fornitori presenti nei comuni soci di AIMAG.

Clienti

La comunicazione fra il Gruppo AIMAG e i clienti avviene attraverso diversi strumenti, anche con l'utilizzo delle nuove tecnologie, per garantire un livello di relazione continuo e bidirezionale. I dati relativi ai rapporti con i clienti durante il 2012 sono fortemente influenzati dagli eventi di maggio. Il numero degli sportelli disponibili è passato da 9 a 7, mentre i contatti sono diminuiti, così come il tempo di attesa, a causa di un periodo di forzata inattività. Al contrario, le chiamate al call center sono aumentate in modo considerevole, con una crescita conseguente del tempo di attesa.

Tempo attesa sportelli (diminuiti)
= 14,53 minuti **(-16% rispetto 2011)**

Contatti sportelli
= 27.874 **(-52% rispetto 2011)**

Tempo attesa call center clienti (secondi)
= 110 **(+29% rispetto al 2011)**

Reclami: **252 (0 contenziosi)**
(+0,0001% rispetto al 2011)

SEZIONE AMBIENTALE

Acqua

Nel 2012 sono diminuiti gli abitanti e le unità alloggiative servite, così come il volume dell'acqua venduta **(-2% rispetto 2011)**, a causa degli eventi sismici di maggio 2012.

Acqua immessa in rete: 21.121.455 m^3
Perdite reali delle reti idriche: 23,7%
(+ 0,4% rispetto 2011)

Indice lineare delle perdite reali:
2,377 $m^3/m/a$ **(-0,019 rispetto 2011)**

Qualità dell'acqua potabile:
1.255 campioni, 19.422 analisi

Rifiuti

I dati del 2012 sono in linea con il trend positivo degli ultimi anni: è diminuita la quantità complessiva di rifiuti raccolti ed è aumentata la percentuale di raccolta differenziata.

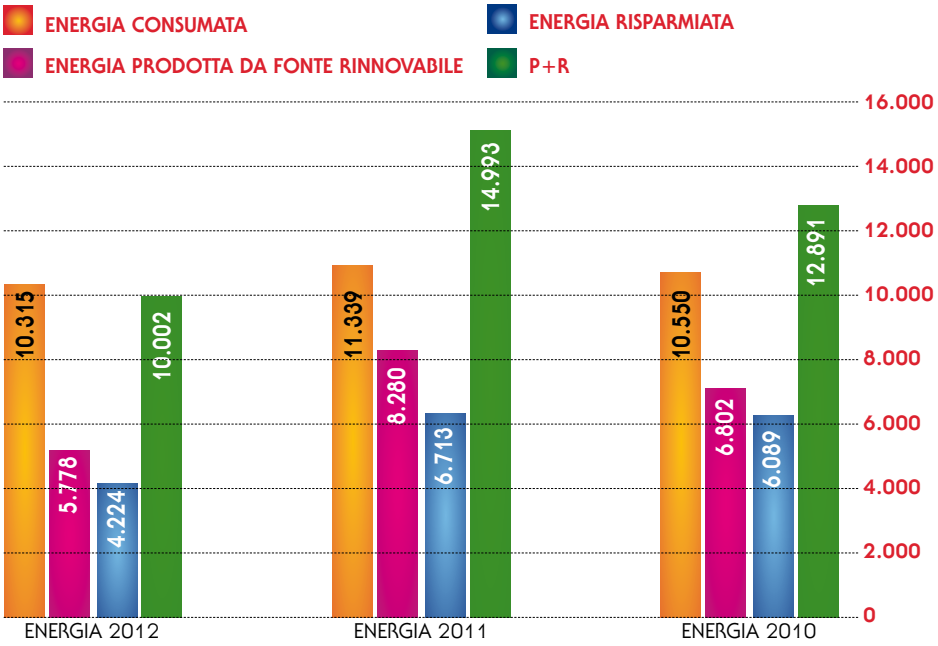
Rifiuti raccolti: 95.588.260 kg
(-2% rispetto 2011)

Raccolta differenziata media bacino AIMAG: 59,7% **(+ 2,5% rispetto 2011)**

Media raccolta diffeterziata nelle aree con sistema porta a porta (Concordia sulla Secchia, Carpi, Mirandola, Novi di Modena, Soliera): oltre 70%

Energia

Anche nel 2012 AIMAG ha mantenuto un costante impegno nello studio di progetti legati al risparmio energetico e nella produzione di energia da fonti rinnovabili. A seguito del sisma di maggio, alcuni impianti del Gruppo AIMAG sono stati danneggiati e questo non ha consentito di continuare il positivo trend energetico degli anni precedenti. Tuttavia, la percentuale di energia prodotta da fonte rinnovabile, sommata a quella dell'energia risparmiata è quasi pari a quella dell'energia consumata durante lo svolgimento delle attività aziendali (97%).



AIMAG EFFETTUA RILEVAMENTI TOPOGRAFICI NEL TERRITORIO DI CARPI

»IL PERSONALE SARÀ DOTATO DI CARTELLINO E DI LETTERA D'INCARICO

Da lunedì 8 luglio, e per circa tre mesi, AIMAG effettuerà in tutto il territorio di Carpi un rilevamento cartografico degli allacciamenti alle reti acqua e gas con l'obiettivo di aggiornare il sistema informativo territoriale. L'impresa di topografia incaricata è CE.SE.T. Srl.

AIMAG e Comune di Carpi informano i cittadini che il personale coinvolto nelle rilevazioni sarà munito di un cartellino identificativo (con nome, cognome e nome della società) e una copia della lettera con cui si autorizza l'attività.

I cittadini che volessero chiarimenti su questa iniziativa o intendessero verificare i nominativi del personale possono contattare il call center di AIMAG (Numero Verde gratuito 800 018405) oppure il servizio Quicittà del Comune (tel. 059 649213-4). Anche le forze dell'ordine sono state informate dell'avvio di questa attività.

» INAUGURATA LA TORRE ACQUEDOTTISTICA DI MIRANDOLA DOPO I LAVORI DI ADEGUAMENTO SISMICO

Giovedì 13 giugno si è tenuta l'inaugurazione della torre acquedottistica di Mirandola dopo i lavori di adeguamento realizzati negli ultimi mesi, a seguito dei danni provocati dagli eventi sismici del maggio 2012. I terremoti dello scorso anno hanno infatti colpito fortemente le torri di tutto il sistema acquedottistico AIMAG in quanto, per loro caratteristica di manufatti che si sviluppano in altezza, hanno risentito maggiormente delle azioni dinamiche generate dal sisma. I danni rilevati alle strutture hanno reso necessario riprogettare l'intero sistema idrico: molte sono le torri per le quali si è provveduto alla demolizione, sostituendole con delle stazioni di regolazione della pressione a terra mentre in alcuni casi, come Mirandola, sono stati predisposti gli adeguamenti strutturali per salvaguardare le torri in quanto posizionate in maniera strategica e quindi di difficile sostituzione per il sistema acquedottistico complessivo. I lavori di adeguamento sono cominciati ad ottobre e sono terminati a metà maggio. La vecchia struttura è stata rinforzata da un coronamento esterno di 12 pilastri, disposti radialmente. Tale coronamento è completamente scollegato dal telaio esistente. Il nuovo telaio di pilastri è stato poi collegato radialmente da una serie di travi, realizzate in acciaio, disposte ogni 5 metri (pertanto alle stesse altezze delle attuali travi di coronamento del telaio interno). A quota 25 metri, l'ultimo piano di pilastri, è stato controventato da una serie di profilati metallici delle medesime dimensioni delle travi. In testa ai pilastri sono state realizzate 12 "selle" in cemento armato che vanno ad "abbracciare" i pilastri esistenti e si sviluppano in altezza fino a raggiungere la vasca in cemento armato costituendo una sorta di "imbracatura" della stessa. L'azione sismica è stata calcolata mediante dinamica modale e applicata alla struttura in conformità alle disposizioni delle Norme Tecniche per le Costruzioni (D.M.14.01.2008). Sono state previste fondazioni profonde (pali) realizzate in opera mediante casseformi in acciaio vibroinfisse.

CENTRI DI RACCOLTA

MINICAMPAGNA INFORMATIVA

A giugno è partita la minicampagna informativa, voluta da AIMAG, dedicata ai centri di raccolta del territorio, allo scopo di fornire informazioni pratiche ai cittadini e alle imprese per un migliore utilizzo di queste strutture. Sono stati realizzati un pieghevole informativo - distribuito insieme a questo numero di AIMAG NOTIZIE - e con uno spot radio diffuso sia nelle prime settimane di giugno e poi ripreso a metà luglio.

I contenuti del pieghevole riguardano le modalità di accesso al centro, le tipologie di rifiuti che si possono conferire, la localizzazione e gli orari dei centri, i sistemi incentivanti (sconti in base a quantità e tipologia di rifiuti conferiti).

TU LI SEPARI, AIMAG LI RECUPERA

L'impegno che ciascuno di noi mette nel fare la raccolta differenziata è molto importante: separare bene i rifiuti e conferirli correttamente consente di recuperare materiali che potranno dare vita a nuovi prodotti, contribuendo in questo modo a non prelevare nuova materia prima dall'ambiente, a risparmiare risorse (denaro, energia e acqua) e a ridurre le emissioni di CO_2 in atmosfera.
Da questo numero di AIMAG NOTIZIE - e per i prossimi 5 - approfondiremo le principali tipologie di rifiuti (organico, carta, plastica, Vetro/alluminio e RAEE, indifferenziato) illustrandone le caratteristiche, le corrette modalità di conferimento e il percorso che svolgono una volta depositate nei contenitori stradali o della raccolta porta a porta.

»LA FILIERA DELL'ORGANICO: DAL RIFIUTO ALL' IMPIANTO DI COMPOSTAGGIO

COME CONFERIRE L'ORGANICO

Gli scarti alimentari devono essere raccolti in sacchetti biodegradabili in mais (tipo Mater-Bi) o in carta (es. quelli del pane) e poi - a seconda del sistema di raccolta del proprio Comune – conferiti o negli appositi cassonetti marroni o esposti, con l'apposito bidone marrone, davanti alla propria abitazione (raccolta domiciliare).

LISTA SÌ/NO

SI

- avanzi di pane, pasta, riso, pesce, carne e cibi in genere
- scarti di frutta e verdura
- fondi di caffè e filtri di tè e camomilla
- ossi, gusci di uova
- tovaglioli di carta bianchi
- sfalci, piccole potature, fiori recisi
- pezzetti di legno, paglia, segatura

NO

- pannolini e assorbenti
- stracci
- escrementi animali
- tappi in sughero
- legno verniciato
- qualsiasi altro materiale di origine non organica
- grandi quantità di sfalci e potature (che devono essere conferite presso i Centri di raccolta rifiuti)
- bottiglie biodegradabili

COS'E' L'ORGANICO

E' il rifiuto umido costituito da scarti alimentari e di cucina e altri rifiuti facilmente biodegradabili. La frazione organica rappresenta circa il 25% dei rifiuti prodotti da ciascuno di noi e quindi la separazione dagli altri rifiuti è particolarmente significativa.

DOVE VA L'ORGANICO

I rifiuti organici correttamente separati vengono prelevati dagli operatori AIMAG ed inviati agli impianti di compostaggio dove si riproduce, a livello industriale, il processo naturale di decomposizione delle sostanze organiche biodegradabili. Il prodotto finale che si ottiene è il compost, un ammendante che può essere utilizzato per l'agricoltura biologica ed il giardinaggio.
L'azienda gestisce due impianti di compostaggio: uno a Fossoli di Carpi ed uno a Massa Finalese.

SINERGAS

I CLIENTI VALUTANO SINERGAS

Ad inizio maggio Sinergas ha voluto realizzare un'indagine di soddisfazione sui servizi legati alla vendita del gas gestiti dalla società, interpellando direttamente i propri clienti domestici. Lo strumento scelto per svolgere l'indagine è stato un questionario, trasmesso ad un campione casuale di oltre 3400 clienti, dotati di un indirizzo di posta elettronica.
La somministrazione del questionario è iniziata il 6 maggio, con dieci giorni di tempo per rispondere.
Il questionario è stato costruito sulla base di 23 domande per indagare i principali temi legati alla vendita del gas: la qualità dei servizi di ascolto dedicati ai clienti (sportelli clienti e call center), la chiarezza della bolletta, la conoscenza e la valutazione delle tariffe proposte e un giudizio complessivo sulla società.
Le domande proposte erano 18 nella forma a risposta multipla (in alcuni casi semplicemente Sì e No, in altri era richiesta una valutazione della qualità utilizzando le scelte: *Ottimo/a, buono/a, sufficiente, scarso/a, insufficiente*) e 5 con forma aperta.
I questionari iniziati sono stati 516 su 3.488 **(14,7%)**, di cui 455 compilati per intero e 61 solo parzialmente; 2.972 clienti non hanno risposto.

ANAGRAFICA DEI CLIENTI

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

VALUTAZIONE DEI SERVIZI DEDICATI AI CLIENTI

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

Sì, allo sportello	Sì, tramite call center	Sì, usando entrambe le modalità	No
Il 63,2% di chi ha scelto questa alternativa ha valutato buono il livello di professionalità degli operatori, mentre il 55,9% ha espresso questo opinione in merito al tempi di attesa. Nessuno ha espresso una valutazione insufficiente.	Oltre il 67% considera buono il livello di accessibilità al servizio clienti, mentre 64,6 è la percentuale di chi ha valutato buono il tempo di attesa. Per queste due domande una persona ha scelto insufficiente. La professionalità degli operatori è stata giudicata buona dal 59,7% dei rispondenti.	Il 65,1% di chi ha contattato il servizio clienti tramite sportello e call center ha valutato buono il livello di accessibilità, opinione condivisa dal 50% dei rispondenti relativamente al tempo di attesa. Tuttavia, il primo è stato considerato insufficiente da una persona (0,8%) e il secondo da tre persone (2,4%). La professionalità degli operatori è stata giudicata buona dal 68,3% dei rispondenti e insufficiente da un solo cliente.	Chi ha scelto questa opzione, non ha espresso un giudizio.

FATTURAZIONE E TARIFFE

Dalle risposte relative alle fatture emergono risultati contrastanti:

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

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

CONCORRENZA

Dalla domanda che indagava su possibili contatti da parte di altri gestori, il **78%** degli interpellati ha risposto positivamente. A questi sono state sottoposte due domande aperte, mentre i restanti sono stati indirizzati all'ultima domanda relativa al giudizio complessivo di Sinergas.
Il concorrente principale di Sinergas è senza dubbio **Enel**, seguito da **Edison** e **Eni**. Pochissimi hanno citato altri nomi (Eon, Sorgenia, ecc.). Per la maggior parte dei clienti, il primo motivo d fiducia nei confronti di Sinrgas è la **vicinanza**: intesa sia a **livello territoriale** (Sinergas è più facile da raggiungere, più comoda), sia come **senso di appartenenza** (esiste un rapporto consolidato, una fiducia meritata nel corso degli anni e un buon livello di soddisfazione). Altri considerano buone/ottime le tariffe, oppure non hanno voglia di cambiare per abitudine o perché la concorrenza non ha lo stesso rapporto qualità/prezzo. I clienti giudicano molto buono l'operato di Sinergas nel suo complesso: la somma del le valutazioni "ottimo" e "buono" fornite dai clienti sfiora il 72%.

PAGINA AZIENDALE FACEBOOK

LA COMPARSA ED IL SUCCESSO DEI SOCIAL MEDIA E DEI SOCIAL NETWORK HA CONTRIBUITO A RIDEFINIRE PROFONDAMENTE LE MODALITÀ COMUNICAZIONE SUL WEB E HA PERMESSO A TUTTI DI COMINCIARE REALMENTE A GUARDARE IL MONDO DA DIVERSE PROSPETTIVE, SVILUPPANDO E CONDIVIDENDO CONTENUTI PERTINENTI E PREZIOSI, CHE CREANO FIDUCIA, CREDIBILITÀ, STIMOLANDO LA PARTECIPAZIONE ED ESORTANDO LA CONNESSIONE E LA CONVERSAZIONE

Iscrizione a Facebook: gennaio 2013
1.208 fan (al 18/06/2013)
La presenza su Facebook di Sinergas non ha un intento commerciale, volto esclusivamente a proporre offerte di vendita e promozioni.
La presenza su Facebook si basa su alcune specifiche tipologie di post:

VALORIALI E AUTOREVOLI

> Rubriche:
- ➲Consigli per mantenere le bollette alla giusta temperatura
- ➲Consigli pratici per una bolletta intelligente
- ➲Consigli pratici per non brancolare nel buio

> Condivisione di articoli e contenuti interessanti ed utili sui temi del risparmio energetico, green, ecosostenibilità, nuove scoperte etc.

UTILI E INFORMATIVI

> Rubrica *"Come leggere la bolletta del gas"* e *"Come leggere la bolletta della luce"*, un appuntamento settimanale per una fattura chiara e trasparente.

> Informazioni su: come fare l'autolettura, come accedere allo sportello on-line, dove si trovano gli sportelli clienti, etc.

> Video tutorial
- ➲Guida alla rateizzazione nei comuni colpiti dal sisma
- ➲Guida alle agevolazioni per i comuni colpiti dal sisma

DI INTRATTENIMENTO, ENGAGEMENT E VIRALI

> Rubrica *"Il giro del mondo alla velocità della luce"*

Un viaggio attraverso i monumenti più belli del mondo illuminati di notte:

> Aforismi e frasi celebri sulla luce e l'energia

> Cenni di storia dell'energia

"LIVE"

Post determinati da notizie del momento come:

> Ricorrenze e celebrazioni

> Iniziative di Sinergas (es. presenza nei mercati)

> Comunicati stampa

> Eventi e festival sulla luce e sull'energia

TARES: AFFIDATA AD AIMAG LA GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL TRIBUTO PER CARPI, NOVI E SOLIERA

dallo sportello

CITTÀ DI CARPI

COMUNE DI NOVI DI MODENA

COMUNE DI SOLIERA

A giugno le famiglie e le imprese di Carpi, di Novi di Modena e di Soliera hanno ricevuto il primo avviso di pagamento della TARES, il nuovo tributo sui rifiuti e servizi indivisibili che dal primo gennaio 2013 ha sostituito la TIA, la tariffa rifiuti per il servizio di igiene ambientale. Per l'anno in corso il Comune di Carpi così come quello di Novi di Modena e quello di Soliera hanno mantenuto l'affidamento ad AIMAG della gestione amministrativa del servizio di igiene ambientale. Per l'anno 2013 vengono emessi tre avvisi di pagamento (due di acconto e uno a conguaglio); gli acconti sono calcolati sulla base delle tariffe approvate per l'anno 2012 in regime di TIA; in fase di conguaglio a dicembre saranno applicate le tariffe TARES, approvate per il 2013, incluso il tributo statale riferito ai servizi indivisibili, pari a 0,30 centesimi l'anno per ogni metro quadrato di superficie assoggettata al tributo.

Restano generalmente validi sconti e riduzioni che erano previsti nel regime TIA. Per le prime due rate in acconto restano invariate le modalità di pagamento: bollettino di conto corrente postale oppure ordinativo permanente di pagamento in conto corrente bancario o postale (RID) o pagamento presso le casse dei negozi di Coop Estense. Per la terza rata, fatto salvo interventi normativi, il pagamento potrà avvenire invece solo con appositi bollettini postali/F24 che saranno inviati ai cittadini allegati all'avviso di pagamento. AIMAG, attraverso i propri sportelli e il proprio call center, continuerà inoltre a svolgere, per tutto il 2013, il ruolo di referente per le tutte le operazioni amministrative relative a queste tematiche quali attivazioni, cessazioni, variazioni di superficie, ecc.

Sportello AIMAG
via Don Minzoni, 1/AA a Carpi
(fax 059/8672079)
Orari: lunedì, martedì, giovedì
8,00-12.45; 14.30-16.30;
mercoledì 8,00-14,00;
venerdì 8,00–12.45,
sabato 8,00-12,00.

Numero Verde 800.018.405
attivo dalle 8,00 alle 19,00
tutti i giorni feriali
e il sabato dalle 8,00 alle 13,00.

L'energia giusta per noi.

Porta a casa i vantaggi di GAS&LUCE

La tariffa che unisce **gas** ed **energia elettrica** in una formula che ti fa **risparmiare davvero**.

Gas&Luce ti offre uno sconto di 2 centesimi di euro su ogni m^3 di gas che consumi, per 2 anni*.

Attivala subito su ***www.sinergas.it***
o chiama il ***numero verde 800 038 083***

*Offerta valida per il mercato libero

SINERGAS
L'ENERGIA GIUSTA PER TE GRUPPO AIMAG

facebook.com/sinergas

tracce.com