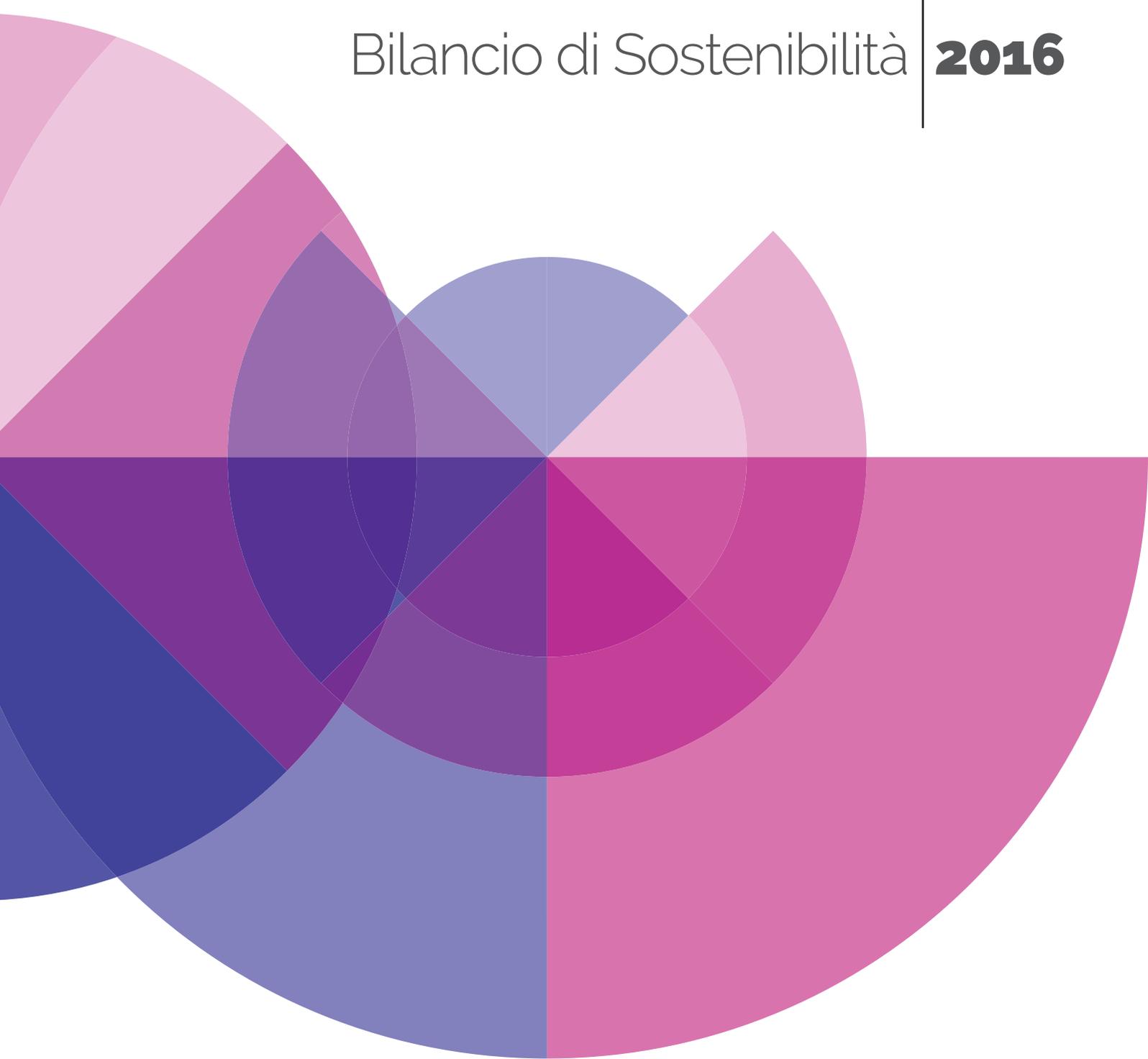


# Bilancio di Sostenibilità | **2016**





# lettera della Presidente

L'anno 2016 ha confermato, in linea con gli scorsi anni, gli ottimi risultati raggiunti dal Gruppo AIMAG sul piano economico – finanziario, ambientale e sociale. Sul versante della performance economica, il valore migliora rispetto a quello del 2015, con un utile netto maggiore di 5,5 milioni di euro (da 11,5 a 17 milioni). L'azienda mantiene bassa la quota d'indebitamento e un rapporto "virtuoso" fra posizione finanziaria netta e margine operativo lordo dell'1,14.

Dividendi ai Soci  
ordinari per 6,1  
milioni di euro



Il raggiungimento di questi importanti risultati conduce AIMAG a distribuire ai Soci ordinari (Comuni, Hera e Fondazioni) dividendi importanti e ad accantonare risorse costruendo una più ampia capacità di autofinanziamento all'azienda stessa.

AIMAG si conferma dunque ottimo propulsore sul versante dello sviluppo economico, sociale e ambientale del territorio in cui opera, fornendo servizi di qualità a prezzi competitivi; gas, energia elettrica e servizio idrico con percentuali di perdite inferiori alla media provinciale e regionale, raccolta e trasporto dei rifiuti fortemente incentrati sul metodo del "porta a porta" con tariffa puntuale.

L'introduzione della tariffa puntuale, oltre a incentivare il cittadino a differenziare maggiormente lo responsabilizza nei confronti dell'ambiente producendo meno rifiuti non recuperabili destinati in discarica. La percentuale di raccolta differenziata media nei Comuni di competenza AIMAG nel 2016 aumenta raggiungendo 74,2% (+ 6% rispetto al 2015). Entro la fine del 2017 questo sistema di raccolta con tariffazione puntuale sarà esteso a tutti i Comuni di competenza AIMAG. Nel corso del 2016 ha preso forma la realizzazione del secondo digestore anaerobico nel sito impiantistico di Massa Finalese, che verrà completato nel 2018.

La raccolta differenziata va oltre il 74% con la tariffa puntuale



E' iniziato il piano di sostituzione dell'ossatura portante del sistema acquedottistico, con la progettazione del 1° stralcio della nuova adduttrice DN 700 Fontana - Carpi che sostituirà il vecchio DN 350 in cemento amianto interessato dai fenomeni di rilascio di fibre d'amianto. Questo piano di sostituzione proseguirà negli anni e prevede già la sostituzione di una delle due adduttrici, la più obsoleta, che da Cognento porta l'acqua fino a Mirandola.

Sostituiamo la vecchia adduttrice di Carpi



Inoltre, il completamento delle opere impiantistiche costruite a seguito dell'abbattimento delle torri piezometriche danneggiate dal sisma del 2012 permettono di elevare gli standard qualitativi e quantitativi del sistema acquedottistico in quanto, oltre alla maggior capacità estrattiva di risorsa, disporremo di un sistema maggiormente interconnesso che potrà essere mantenuto in esercizio anche con funzionamento parziale delle centrali di produzione.

Abbiamo messo in campo sul fronte del monitoraggio quali-quantitativo dei reflui fognari un progetto sperimentale (Progetto Sentinella) per fornire prestazioni e risposte all'utente sempre più tempestive e accurate.

La produzione energia nel corso del 2016 ha mantenuto le attività di gestione calore cogliendo opportunità di mercato sull'efficientamento energetico della abitazioni private.

Stiamo preparando la gara gas nel bacino Modena 1



Sono iniziati i lavori per la preparazione della gara gas Atem Modena 1 e importanti contatti con la stazione appaltante.

Nel mese di settembre 2016 è stata costituita Enne energia srl con la finalità di vendita gas ed energia elettrica esclusivamente via web. Continua la politica di attenzione alla clientela e potenziamento della rete commerciale con rafforzamento anche della gestione di recupero del credito.

Si conclude, dunque, un anno ricco di risultati importanti e di nuovi stimoli ed incentivi per affrontare le sfide future.

Un ringraziamento al precedente consiglio di amministrazione, in particolare al presidente Mirco Arletti.

**Monica Borghi**  
Presidente AIMAG

# indice

## **6** Il Gruppo AIMAG

Identità  
Governance, Organigramma e Struttura aziendale

## **26** Strategia e obiettivi

## **32** Risultati economici

## **38** Le attività del Gruppo

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

## **74** Responsabilità d'Impresa

Le risorse umane  
Le relazioni con i clienti e la comunicazione  
I fornitori  
AIMAG e l'ambiente

## **106** Approfondimenti

## Guida alla lettura

Il bilancio di sostenibilità 2016 è stato realizzato applicando la versione G4 delle Linee Guida elaborate nel 2013 da Global Reporting Initiative. AIMAG ha scelto l'opzione "comprehensive", che corrisponde al livello più esaustivo di rendicontazione, in cui devono essere soddisfatti tutti gli indicatori di performance per quegli aspetti considerati come materiali e devono essere inclusi tutti i punti dell'informativa generale. Per determinare la materialità si sono seguite le indicazioni delle linee guida, con un'indagine che ha coinvolto nel 2014 i principali stakeholder del Gruppo.

Il perimetro di rendicontazione è esteso a tutte le società che vengono già incluse nella redazione del bilancio consolidato di Gruppo: AIMAG SpA, AeB energie Srl, Agri-Solar Engineering Srl, AS Retigas Srl, Ca.Re. Srl, Enne Energia Srl, Siam Srl, Sinergas SpA, Sinergas Impianti Srl, Tred Carpi Srl.

La raccolta dei dati è stata realizzata attraverso la collaborazione dei referenti per i vari settori aziendali e per le società del Gruppo in relazione a quanto richiesto dalle Linee Guida. Il bilancio di sostenibilità è redatto annualmente dall'Ufficio Comunicazione e Sostenibilità con la collaborazione dei colleghi.

Per il bilancio di sostenibilità 2016 non è stata richiesta una verifica di assurance a società esterne.

Il bilancio di sostenibilità 2016 è diviso in 6 sezioni. Nel primo capitolo – "il Gruppo AIMAG" – viene tracciato l'identikit dell'azienda e dà conto dei principali risultati conseguiti; nel secondo vengono illustrati gli obiettivi futuri e la strategia di sviluppo adottata; il 3° capitolo mette in risalto i principali valori economico-finanziari; nella 4° parte vengono illustrate le attività svolte dalle società del Gruppo con i relativi indicatori di performance; nel 5° capitolo – "Responsabilità d'Impresa" – si mettono in luce i rapporti e gli impatti generati verso i più importanti stakeholder di AIMAG: i dipendenti, i cittadini serviti, i fornitori e l'ambiente; l'ultimo capitolo è dedicato agli approfondimenti, tra cui una sezione contenente le tabelle utilizzate per calcolare una parte dei dati pubblicati nei vari capitoli.

# uno

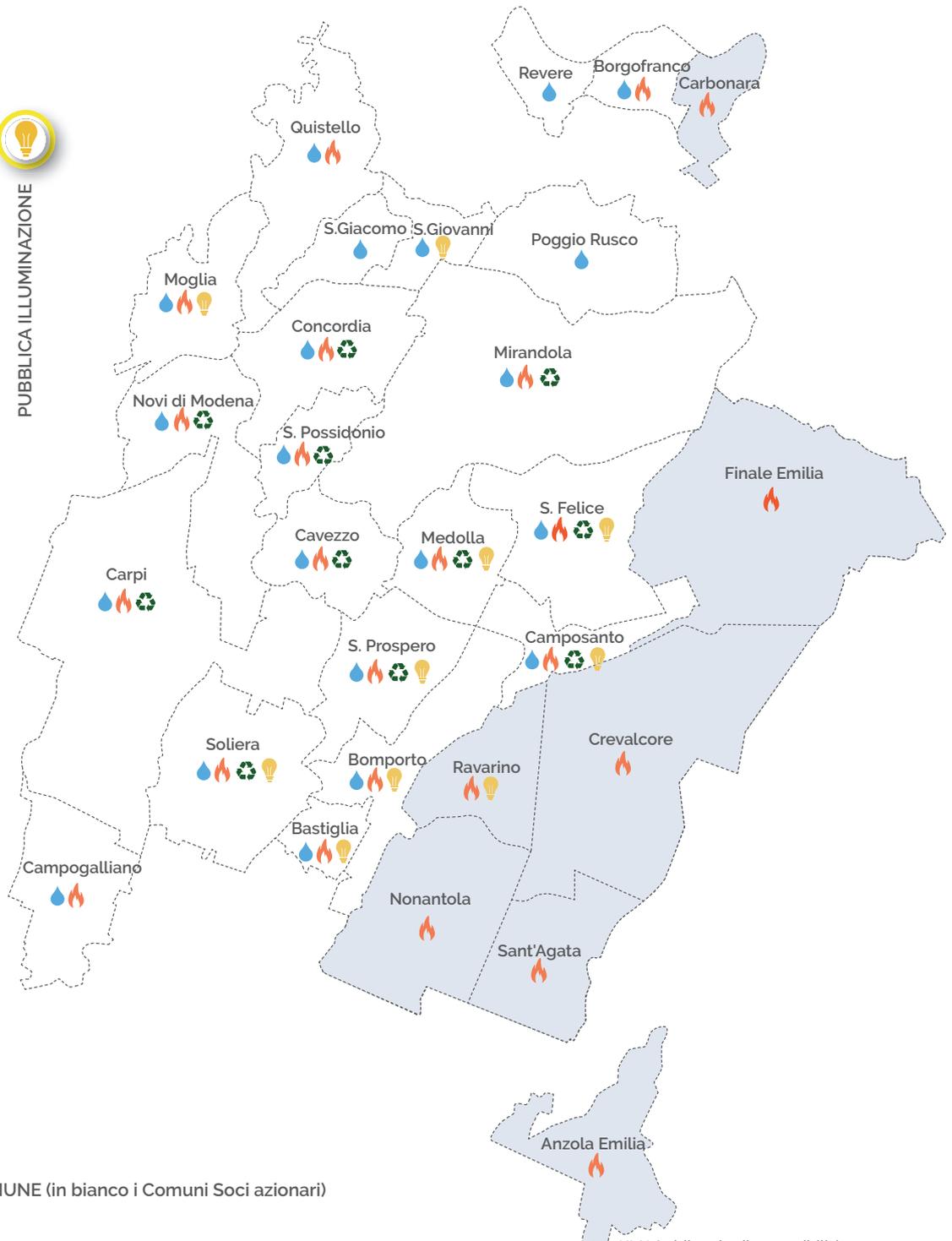
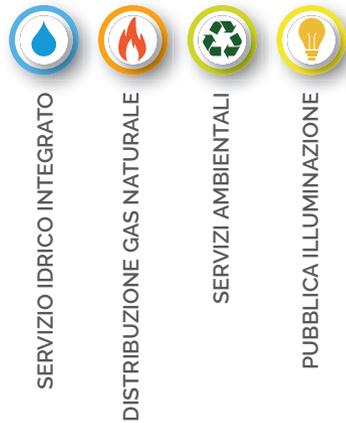
# Gruppo AIMAG

**1.1** IDENTITÀ

**1.2** GOVERNANCE, ORGANIGRAMMA E STRUTTURA AZIENDALE

# 1.1 Identità

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\*





21 Comuni serviti  
per 213 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), un impianto dedicato alla valorizzazione delle raccolte differenziate (Ca.Re.) 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, società di vendita on-line di gas ed energia elettrica.



103 mila clienti gas,  
15 mila clienti EE

## 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

	2016	2015	Differenza	Valutazione
<b>RISULTATI ECONOMICI</b>				
Valore della produzione (Mln €)	223,2	229	-5,8	
Utile netto (Mln €)	17	11,5	+5,5	😊
Posizione finanziaria netta (Mln €)	57,3	71,2	-13,9	😊
Capitale investito netto (Mln €)	236,1	240,2	-4,1	😊
Patrimonio netto (Mln €)	178,8	169,9	+8,9	😊
EBITDA (Mln €)	50,5	43,8	+6,7	😊
ROI	10,91%	8,27%	+2,64%	😊
ROE	9,50%	6,79%	+2,71%	😊
Posizione finanziaria netta/patrimonio netto	32,05%	42,11%	-10,06%	😊
Impatto economico bacino AIMAG (Mln €)	54,3	47,5	+6,8	😊

<b>I DIPENDENTI</b>				
Forza lavoro media (nr medio dipendenti anno)	507	503	+3	
Dipendenti a tempo indeterminato	89,7%	88,0%	+1,7%	😞
Ore formazione pro capite	19,4	17,7	+1,7	😊
Indice gravità infortuni	0,4	0,5	-0,1	😊
Indice frequenza infortuni	20,7	31,4	-10,7	😊

<b>IL RAPPORTO CON I CLIENTI</b>				
Clienti serviti	384.802	385.841	-1.039	
Nr clienti che si sono rivolti agli sportelli	54.662	45.583	+9.079	
Tempo medio di attesa (min)	10,37	9,35	+1,02	😞
Nr chiamate ricevute dal call center	121.826	125.737	-3.911	
Tempo medio attesa call center (sec)	91	107	-16	😊

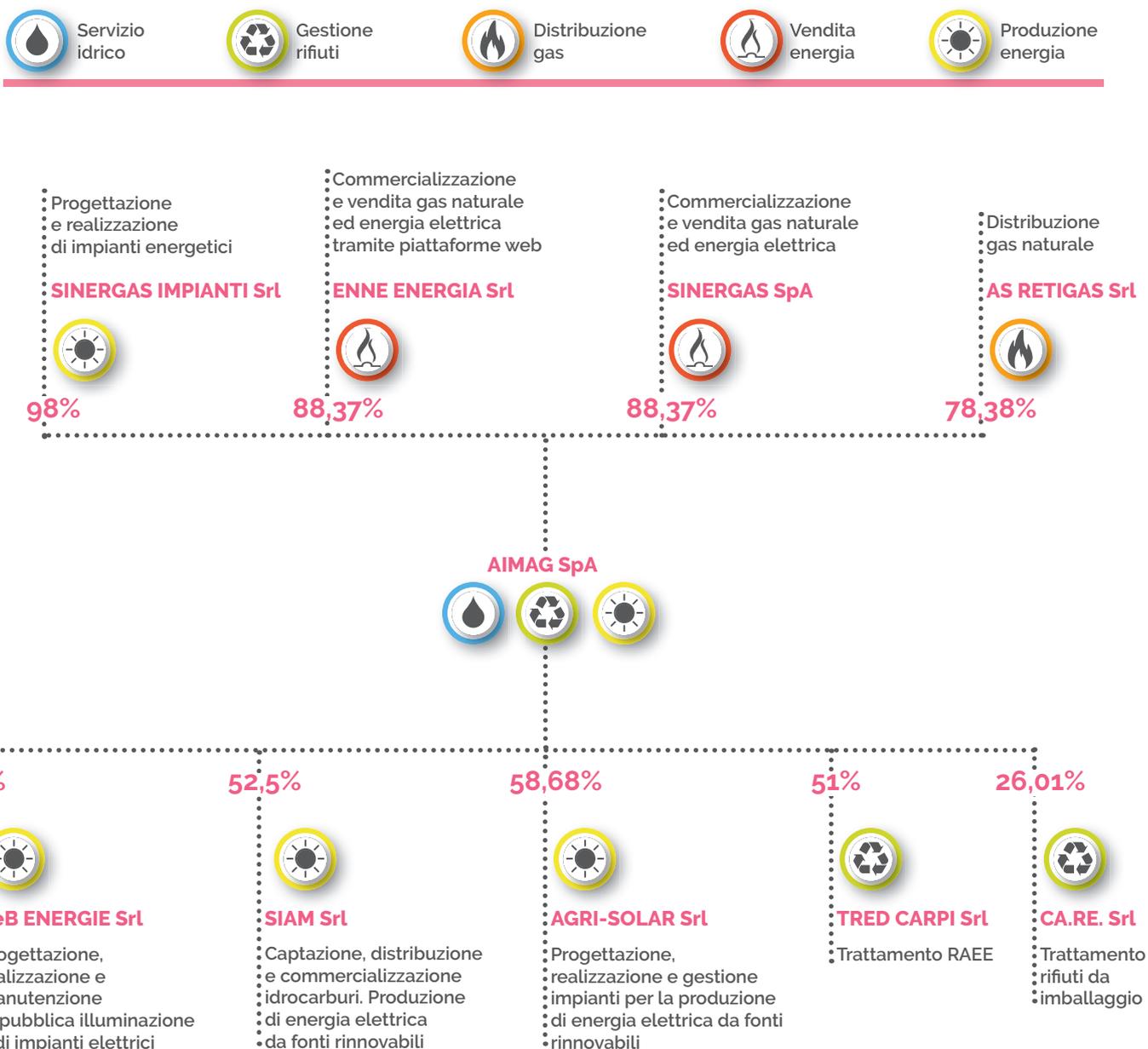
	2016	2015	Differenza	Valutazione
<b>LE ATTIVITÀ SVOLTE</b>				
Acqua immessa in rete (Mln m <sup>3</sup> )	22,1	21,5	+0,6	
Perdite rete idrica	25,9%	24,7%	+1,2%	☹️
Acqua depurata (Mln m <sup>3</sup> )	24,9	25,6	-0,7	
Rifiuto totale raccolto (Mgl ton)	90,1	94,2	-4,1	😊
Raccolta differenziata	74,2%	68,1%	+6,12%	😊
Rifiuti pro capite a smaltimento (Kg)	142	181	-39	😊
Impianti rifiuti – capacità complessiva trattamento (Mgl ton)	278,25	278,25	-	😐
Gas distribuito (Mln m <sup>3</sup> )	246,2	246,9	-0,7	😐
Rispetto degli standard della qualità del servizio	99,98%	99,98%	-	😐
Pronto intervento - tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	27	28	-1	😊
Clienti gas	102.591	102.895	-304	☹️
Gas venduto (Mln m <sup>3</sup> )	193,8	201,2	-7,4	☹️
Clienti energia elettrica	15.011	11.253	+3.758	😊
Energia elettrica venduta (GWh)	165,5	165,9	-0,4	😐
Biogas prodotto / captato (Mln m <sup>3</sup> )	11,2	10,4	+0,8	😊
Energia elettrica prodotta (GWh)	22,6	22,5	+0,1	😐
Energia termica prodotta (GWh)	11,1	10,9	+0,2	😐
<b>LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE</b>				
Energia elettrica consumata (GWh)	35	35,2	-0,2	😐
Emissioni di gas serra (Mgl ton eq. CO <sub>2</sub> )	57,1	65,6	-8,5	😊
Percentuale emissioni gas serra da fonti rinnovabili e assimilate	82%	84%	-2%	☹️

Nella colonna "valutazione" viene espresso un giudizio sull'andamento dell'indicatore tra il 2015 e il 2016, nel caso il confronto tra le due annualità si possa considerare come un miglioramento o un peggioramento.

## LE SOCIETÀ DEL GRUPPO >Tab. 1

Attraverso il possesso di quote azionarie, AIMAG controlla o partecipa ad altre società. Di seguito vengono riportate le società comprese nel bilancio consolidato del Gruppo, considerate anche in questo bilancio di sostenibilità. Per le stesse società viene indicata la Divisione Operativa (Business Unit) d'appartenenza.

### LE ATTIVITÀ SVOLTE



## GLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder sono quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni il cui apporto risulta necessario per la realizzazione della missione 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 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

## 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 vuole creare valore per tutti i suoi stakeholder. Tutta l'attività di AIMAG si ispira ai valori del Codice Etico.<sup>2</sup> Questo documento consiste in una dichiarazione pubblica dell'azienda, in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo. Il suo scopo principale è quello di indirizzare la condotta dell'azienda alla cooperazione e alla fiducia nei confronti degli stakeholder. Per questo motivo, il Codice rappresenta uno strumento con cui l'azienda, nel compimento della propria missione, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi e ai principi di lealtà e correttezza, allo sviluppo

socio-economico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione dei servizi pubblici locali. Tutti gli amministratori dell'azienda, i dirigenti, i dipendenti, i consulenti e chiunque vi instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione sono vincolati al rispetto delle disposizioni in esso contenute. Anche Sinergas e AS Retigas hanno realizzato un Codice Etico, con valori e contenuti pari a quelli di AIMAG.

Le nostre attività  
si ispirano ai valori  
del Codice etico



## PRINCIPI GENERALI DEL CODICE ETICO

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

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

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

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

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

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

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

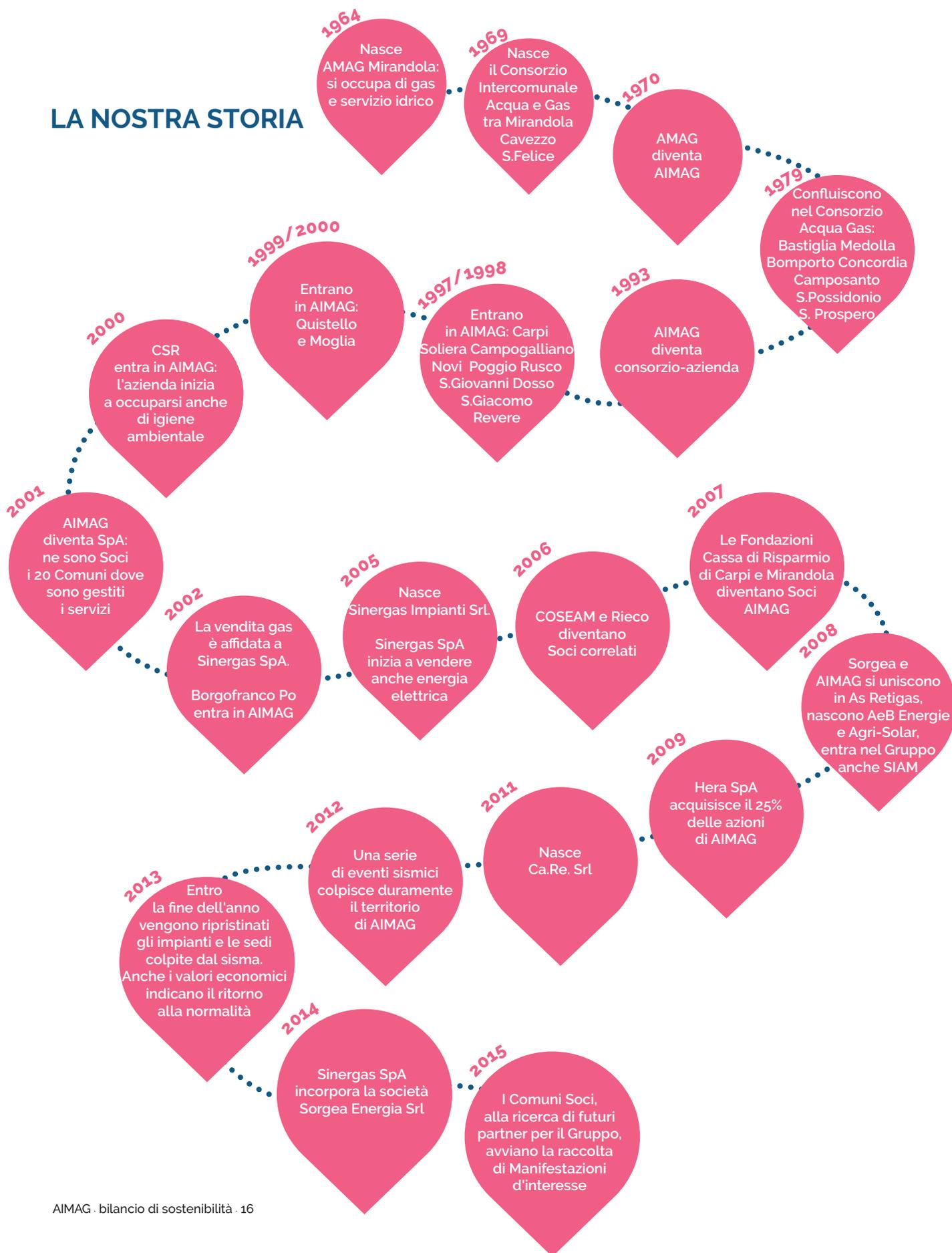
**Rapporti con la collettività e tutela ambientale:** come azienda fornitrice di servizi pubblici, AIMAG è consapevole dell'incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento. Nello svolgimento della propria attività AIMAG si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio. Questa priorità è testimoniata dalla certificazione ambientale e dall'elaborazione del Bilancio di Sostenibilità.

**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 a 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.

AIMAG nasce  
nel 1970 e diventa  
SpA nel 2001



## **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 Risparmio 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 (2012-2016)**

Il sisma 2012  
ha duramente  
colpito tutto il  
nostro territorio



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.

## PRESIDENTI E DIRETTORI DI AIMAG DAL 1964 AD OGGI



### PRESIDENTI

**MONICA BORGHI**  
DA LUGLIO 2016

**MIRCO ARLETTI**  
DA GIUGNO 2010

**MASSIMO MICHELINI**  
DA LUGLIO 1999

**MORENA DIAZZI**  
DA GIUGNO 1993

**FAUSTO LUPPI**  
DA LUGLIO 1988

**CELSO GHERARDI**  
DA FEBBRAIO 1981

**GIACINTO CAVALIERI**  
DA LUGLIO 1979

**RENZO POLASTRI**  
DA NOVEMBRE 1977

**ELIGIO BERSELLI**  
DA AGOSTO 1970

**UMBERTO LODI**  
DA MARZO 1968

**FLAVIO PELLACANI**  
DA FEBBRAIO 1964



### DIRETTORI

**ANTONIO DONDI**  
DA OTTOBRE 2011

**ALFONSO DAL PAN**  
DA OTTOBRE 2005

**DOMENICO PIOLLI**  
DA DICEMBRE 1985

**SANTE MONICELLI**  
DA DICEMBRE 1984

**MARTINO FERRARESI**  
DA AGOSTO 1968

**GIUSEPPE PALTRINIERI**  
DA FEBBRAIO 1965

**ARSINOE MAZZONI**  
DA GENNAIO 1964

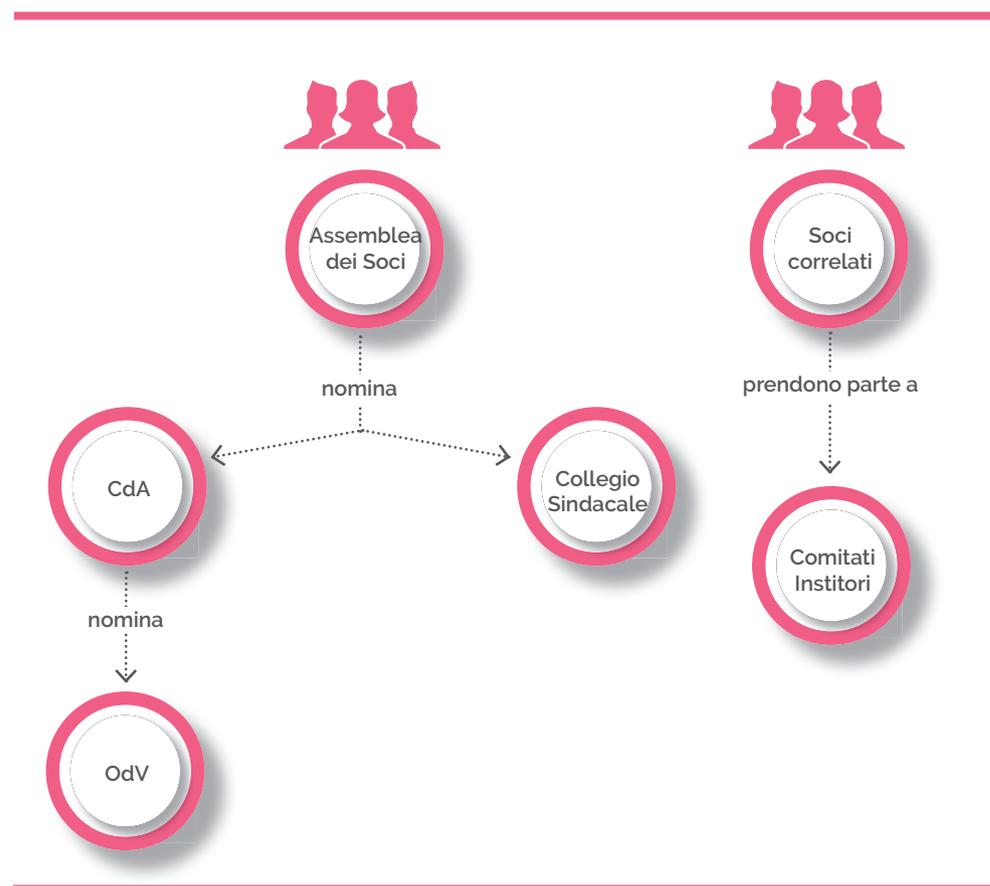
## 1.2 Governance, organigramma e struttura aziendale

*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 / 3

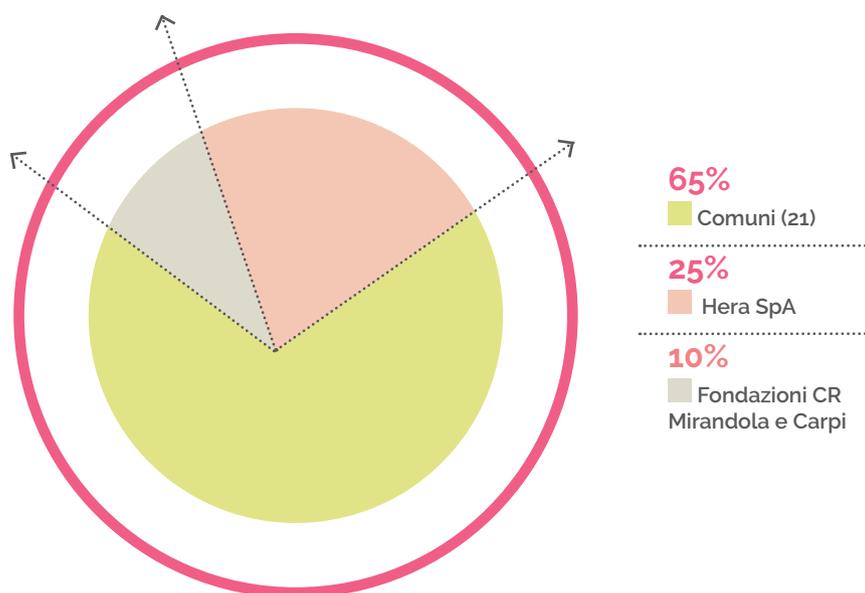
La governance di AIMAG è organizzata secondo il "sistema tradizionale", che prevede come organo amministrativo il Consiglio d'Amministrazione (CdA) e come organo di controllo il Collegio Sindacale, entrambi nominati dall'Assemblea dei Soci. Concorrono alla governance del Gruppo anche i Soci correlati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

AIMAG è un'azienda a maggioranza pubblica



**Il Consiglio di Amministrazione** è composto da 5 membri, scelti per la loro esperienza e competenza,<sup>3</sup> 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 della 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 20 luglio 2016  
si è insediato  
il nuovo CdA

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

Il Consiglio è stato rinnovato dall'Assemblea dei Soci il 20 Luglio 2016. Al 31 dicembre 2016 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 e non esecutive e rimangono in carica per un esercizio.

**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, 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 Impianti, Sinergas, As Retigas, Ca.Re.

SIAM, 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<sup>4</sup> e di curare il suo aggiornamento, la formazione e informazione ai soggetti interessati nonché la gestione dei flussi informativi. Inoltre, L'OdV redige una relazione di sintesi – da presentare semestralmente al CdA, al Collegio Sindacale ed al direttore generale – che illustra: le attività complessivamente svolte ed i risultati ottenuti nel periodo di riferimento; eventuali criticità e carenze che dovessero essere riscontrate nei processi aziendali; i necessari e opportuni interventi correttivi/migliorativi del Modello e del suo stato di attuazione; il piano di lavoro per il successivo periodo di riferimento.

L'OdV di AIMAG SpA è un organo collegiale, composto da 3 membri: Francesco Boschetti, Annalisa Pannella e Fabrizio Canuri (Presidente), tutti con competenza e comprovata esperienza in materie attinenti ai compiti da svolgere. Per l'espletamento dei compiti ad esso assegnati, all'OdV sono riconosciuti tutti i poteri necessari ad assicurare una puntuale ed efficiente vigilanza. Non si sono rilevati casi di corruzione nell'anno 2016.

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

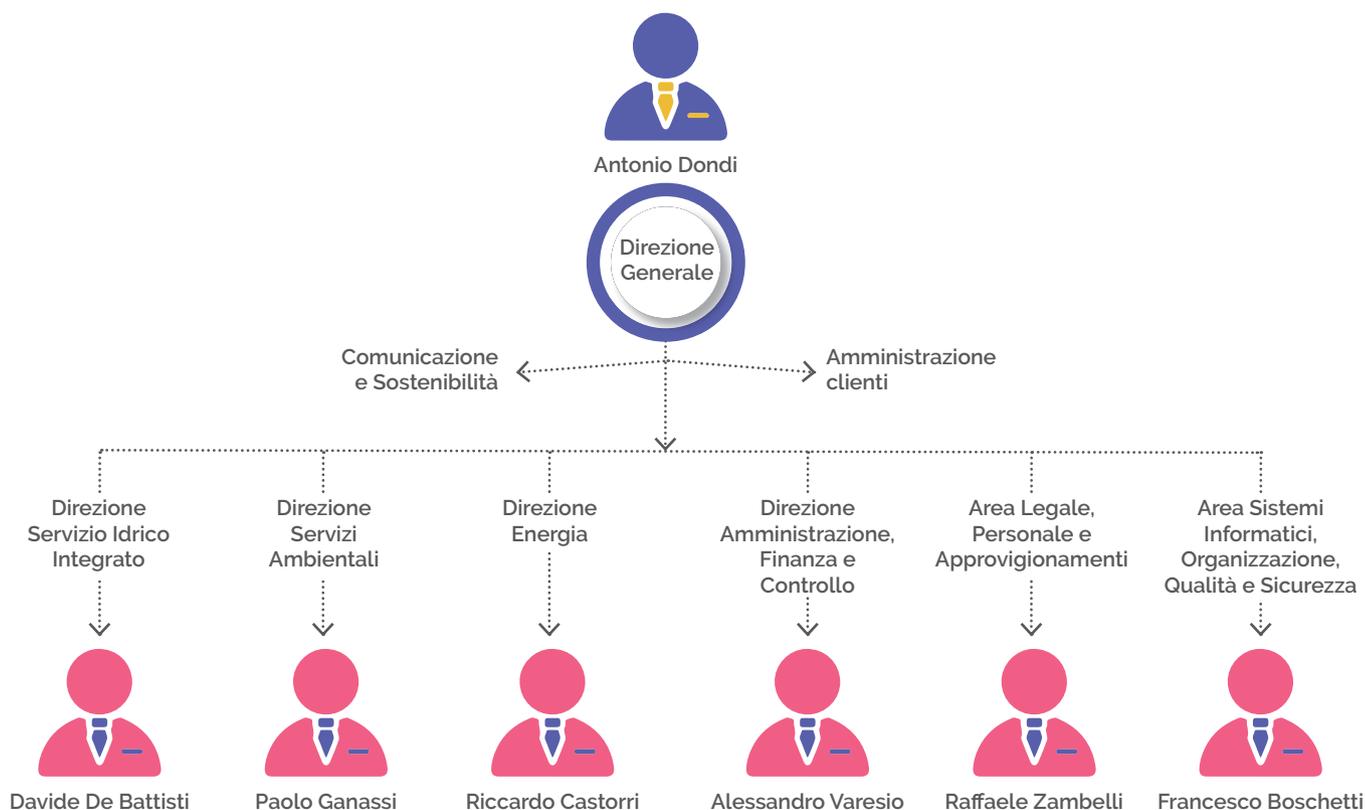
Una parte del  
Capitale Sociale  
di AIMAG è  
costituita da  
azioni correlate

**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 società capogruppo 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 è articolata nelle seguenti Direzioni: Direzione Generale (DG), Direzione Servizio Idrico Integrato (DSII), Direzione Servizi Ambientali (DSA), Direzione Amministrazione Finanza e Controllo (DAFC), Direzione Energia (DE).



La **Direzione del Servizio Idrico Integrato** si occupa di tutti gli aspetti legati alla gestione della risorsa idrica, governando i processi sulle infrastrutture costituenti il servizio: l'acquedotto, la fognatura, i pozzi, la depurazione e la cartografia territoriale. Lo scopo è controllare ogni fase del processo idrico, valorizzandone l'efficienza e l'efficacia.

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

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

La **Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo** procede al controllo di gestione nel rispetto dei principi di trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità; assolve tutti i compiti amministrativi, finanziari e di contabilità regolatoria per il gas ed il servizio idrico.

L'**Area sistemi informatici, organizzazione, qualità e sicurezza** si occupa di fornire servizi informatici a tutta l'azienda, dell'organizzazione aziendale, della prevenzione e della sicurezza del personale e delle certificazioni ISO.

L'**Area legale, personale e approvvigionamenti gestisce**, in collaborazione con le unità organizzative, gli affari legali e societari, gli affidamenti per l'approvvigionamento dei materiali e dei servizi, le politiche del personale.

L'**Ufficio Comunicazione e Sostenibilità** si occupa della comunicazione aziendale e della redazione del bilancio di sostenibilità. L'ufficio **Amministrazione Clienti** si occupa dell'acquisizione e gestione clienti, della rilevazione dei consumi e della fatturazione. Entrambi questi uffici sono di staff alla Direzione Generale.

## IL PIANO ANTICORRUZIONE

Il 17 dicembre 2015, il CdA di AIMAG ha nominato un responsabile anticorruzione – nella persona del Direttore Generale – ed ha approvato l'adozione di un Piano Anticorruzione, sebbene non vi fosse, a riguardo, obbligo di legge.

Per l'elaborazione del piano anticorruzione si è proceduto alla 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.

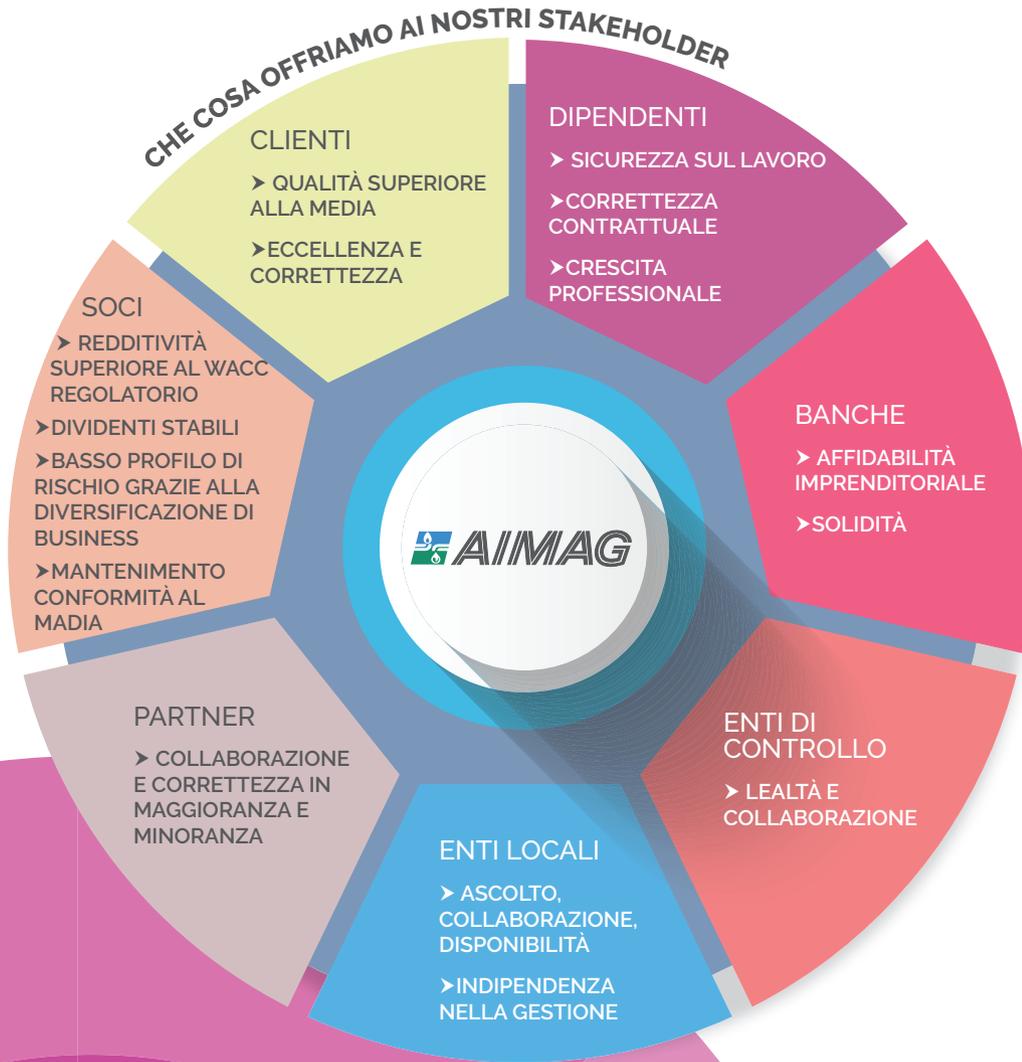


# due

## 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*

Il modello AIMAG è caratterizzato da un forte orientamento alla crescita dei territori e delle comunità locali servite, ricavandone un'equa remunerazione, in virtù di una capacità distintiva di generare efficienza industriale e consenso sociale. Il tutto nel rispetto dell'ambiente, nella relazione corretta e trasparente con gli stakeholder e nella crescita guidata delle competenze.



## RISULTATI IN SINTESI

AVEVAMO DETTO DI FARE	ABBIAMO FATTO
<b>CLIENTI E CITTADINI SERVITI</b>	
Obiettivi per il triennio: tempo medio di attesa agli sportelli entro i 10 minuti; tempo medio di attesa al call center entro i 90 secondi	I tempi sono rimasti in linea con quelli dello scorso anno: un leggero miglioramento (ma non sotto i 90 secondi) per il call center, un lieve peggioramento per gli sportelli clienti a fronte di un ulteriore aumento dei contatti.
<b>PERSONALE</b>	
18 ore di formazione procapite	Le ore di formazione procapite sono 19,4.
Mantenere gli stessi indici infortunistici e non superare, il 39 per la frequenza e lo 0,68 per la gravità infortuni	Gli indici sono migliorati, anche ulteriormente rispetto agli obiettivi indicati.
<b>FORNITORI</b>	
Utilizzo del portale fornitori sia per la qualificazione iniziale che per valutazioni periodiche	Progettazione del sistema per dare le valutazioni.
<b>SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	
Efficientamento per risparmio energetico: prosecuzione della sostituzione delle apparecchiature elettromeccaniche più obsolete	Abbiamo proseguito gli efficientamenti energetici sia nel settore depurativo che in quello acquedottistico, in particolare al campo pozzi di Cognento.
Efficientamento dei costi: prosecuzione della riduzione degli impianti di depurazione, attraverso l'accentramento presso impianti di adeguata capacità depurativa su cui concentrare gli investimenti	Progettazione completata, in attesa dell'erogazione del contributo del Ministero dell'Ambiente.
Adeguatezza normativa: pianificazione di interventi finalizzati all'adeguamento normativo degli impianti di depurazione maggiormente critici	Realizzati diversi interventi fra cui il nuovo sedimentatore a San Prospero, con il contributo di un'utenza produttiva locale.
Sostituzione delle adduttrici più obsolete	Progettazione completata e avvio lavori nell'anno 2017.
Ampliamento del trattamento dei rifiuti liquidi	Definiti i rapporti con Comune, ATERSIR ed enti autorizzatori per la condivisione del progetto.
Sperimentazione del sistema di monitoraggio qualitativo e quantitativo dei reflui fognari	Effettuata la sperimentazione del prototipo, nel 2017 progettazione e sviluppo per monitoraggio di un intero reticolo fognario.

## SERVIZI AMBIENTALI E RECUPERO / SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

Estensione, fra il 2016 e il 2019, del modello di raccolta domiciliare con tariffazione puntuale nel territorio dell'Unione comuni Area Nord, con l'obiettivo di portare progressivi ed ulteriori sviluppi alla raccolta differenziata e ridurre il flusso di rifiuti a smaltimento, in ottemperanza agli obiettivi indicati dalla Pianificazione Regionale, per ogni Comune del bacino servito - nel 2016 in particolare è previsto l'avvio del servizio per i comuni di Cavezzo, Concordia e San Possidonio	E' stata avviata la raccolta domiciliare con tariffa puntuale in 5 Comuni dell'Area Nord: Cavezzo, Concordia, San Possidonio, San Felice e Camposanto.
Riapertura dei conferimenti presso la discarica di Medolla, nell'ambito delle attività di ripristino morfologico e ambientale della parte Est	Abbiamo riaperto i conferimenti a Medolla.
Chiusura della procedura di Valutazione di Impatto Ambientale per l'autorizzazione alla costruzione del IV lotto della discarica di Fossoli	Ottenuta l'autorizzazione, iniziati lavori nel 2017.
Avvio della procedura di Valutazione di Impatto Ambientale per la realizzazione di un impianto di digestione anaerobica, completo della sezione di upgrading, per la produzione di biometano presso il sito di Finale Emilia	Ottenuta l'autorizzazione ad aprile 2017.
Sito di Fossoli. Sviluppo e principali ripristini delle strutture ed apparecchiature esistenti - Interventi per assicurare la conformità normativa e ambientale	Interventi effettuati.

## GAS DISTRIBUZIONE

Mantenimento in efficienza degli impianti in gestione	Abbiamo proseguito nella gestione degli impianti.
Adeguamento alle prescrizioni sulla telelettura e sulla telegestione dei misuratori	Abbiamo proseguito nell'adeguamento dei misuratori.
Preparazione della partecipazione alle gare d'ambito della distribuzione gas	Preparazione della gara in corso.

## VENDITA GAS ED ENERGIA ELETTRICA

Stabilizzare il numero dei clienti	Il numero di clienti gas è rimasto in linea con quello del 2015; i clienti energia elettrica sono aumentati del 33%.
------------------------------------	--

<b>PRODUZIONE ENERGIA</b>	
Manutenzioni straordinarie programmate dei motori degli impianti di cogenerazione esistenti	Abbiamo fatto la manutenzione.
Aumento del calore fatturato mediante l'espansione delle volumetrie teleriscaldade attraverso la saturazione della capacità operativa delle reti esistenti, in particolare sulla rete di Mirandola	Aumentate le quantità di energia fatturate per quanto riguarda il teleriscaldamento di Mirandola, il percorso prosegue anche nel 2017.
Riavvio della produzione di EE nel digestore anaerobico di Fossoli	La piena produzione è andata a regime da aprile 2016.
Sinergas Impianti - Sviluppo di partnership e riadeguamento rete commerciale	Partnership consolidate, con il nuovo della società LIRCA.
Soluzioni smart e fibra ottica a Medolla	Avvio del progetto, in corso la realizzazione.

## GLI OBIETTIVI FUTURI

<b>PERSONALE</b>
Mantenere il numero delle ore di formazione
Mantenere e migliorare gli indici infortunistici
<b>CLIENTI E CITTADINI SERVITI</b>
Tempo di attesa al call: 90 secondi; tempo di attesa allo sportello: 9 minuti
<b>FORNITORI</b>
Completare ed avviare il sistema di valutazione del portale fornitori
<b>SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>
Efficientamento per risparmio energetico: prosecuzione della sostituzione delle apparecchiature elettromeccaniche più obsolete
Efficientamento dei costi: prosecuzione della riduzione degli impianti di depurazione, attraverso l'accentramento presso impianti di adeguata capacità depurativa su cui concentrare gli investimenti
Incremento degli investimenti finalizzati direttamente o indirettamente alla riduzione delle perdite
Avvio lavori sostituzione adduttrici
Sistema di monitoraggio qualitativo e quantitativo dei reflui fognari: progettazione e sviluppo del monitoraggio di un intero reticolo fognario
Ampliamento del trattamento dei rifiuti liquidi: presentazione richieste autorizzazioni

## **SERVIZI AMBIENTALI E RECUPERO / SMALTIMENTO DEI RIFIUTI**

Estensione della raccolta domiciliare a Mirandola, Medolla, San Prospero e completamento tutto il territorio con modello omogeneo

Inizio e completamento lavori del V lotto della discarica di Fossoli

Realizzazione del secondo digestore a Massa Finalese

Interventi sito impiantistico di Fossoli per garantire adeguatezza normativa

## **GAS DISTRIBUZIONE**

Mantenimento in efficienza degli impianti in gestione

Adeguamento alle prescrizioni sulla telelettura e sulla telegestione dei misuratori

Preparazione della partecipazione alle gare d'ambito della distribuzione gas

## **VENDITA GAS ED ENERGIA ELETTRICA**

Stabilizzare/aumentare il numero clienti

## **PRODUZIONE ENERGIA**

Manutenzioni straordinarie programmate dei motori degli impianti di cogenerazione esistenti

Aumento del calore fatturato mediante l'espansione delle volumetrie teleriscaldare attraverso la saturazione della capacità operativa delle reti esistenti, in particolare sulla rete di Mirandola

Completamento soluzioni smart e fibra ottica a Medolla



tre

# Risultati economici

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

## I RISULTATI DEL GRUPPO > Tab. 4

### PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI



	Utile netto (Mln €)	EBITA (Mln €)	Pos. finanziaria netta/ patr. netto (%)	Valore aggiunto globale netto (Mln €)	Impatti economici sul territorio (Mln €)	Investimenti realizzati (Mln €)
2016	<b>17</b>	<b>50,5</b>	<b>32,1%</b>	<b>58,4</b>	<b>54,3</b>	<b>25,2</b>
2015	<b>11,5</b>	<b>43,8</b>	<b>42,1%</b>	<b>52</b>	<b>47,5</b>	<b>22,7</b>
differenza	<b>+5,5</b>	<b>+6,8</b>	<b>-10%</b>	<b>+6,4</b>	<b>+6,8</b>	<b>+2,5</b>

Sebbene nel 2016 il valore della produzione sia calato di 5.827 mila euro rispetto al 2015, l'EBITDA risulta in aumento di 6.660 mila euro (+15%), passando da 43.824 a 50.484 mila euro. Questo è dovuto prevalentemente alla diminuzione dei costi per le materie prime e materiali di consumo, che risultano ridotti di 14.665 mila euro rispetto all'esercizio precedente; il decremento di tale voce è prevalentemente riferibile a minori volumi della materia prima e al miglioramento delle politiche di approvvigionamento.

Con ammortamenti e accantonamenti sostanzialmente stabili, di conseguenza, l'EBIT (utile prima della gestione finanziaria e straordinaria e delle imposte) è aumentato di 5.879 mila euro (+30%), così come l'utile netto di Gruppo, che rispetto al 2015 registra un incremento di 5.501 mila euro (+48%).

Il risultato di pertinenza del Gruppo, al netto della quota dei terzi (1.683 mila euro), è pari a 15.304 mila euro (10.671 mila nel 2015).

PRINCIPALI INDICATORI DEL GRUPPO - 2016				
<i>(importi in migliaia di euro)</i>	2016	2015	2014	2013
Valore della produzione	223.212	229.039	228.318	214.065
Posizione finanziaria netta	57.303	71.191	77.765	82.948
Patrimonio netto	178.799	169.069	164.247	158.386
Capitale investito netto	236.102	240.260	242.012	241.334
EBITDA - Risultato operativo lordo	50.484	43.824	45.671	49.946
EBIT - Risultato operativo netto	25.752	19.873	17.737	22.314
EBT - Risultato prima delle imposte	24.778	18.655	15.997	21.847
Utile netto	16.987	11.486	8.644	12.473
Posizione finanziaria netta/Patrimonio netto	32,05%	42,11%	47,35%	52,37%
Posizione finanziaria netta/EBITDA (unità)	1,14	1,62	1,7	1,66
ROI - Risultato operativo/ Capitale investito netto	10,91%	8,27%	7,33%	9,25%
CASH-FLOW (Utile + Ammortamenti + Accantonamenti)	41.719	35.437	36.578	40.105
ROE = Utile netto/Patrimonio netto	9,50%	6,79%	5,26%	7,88%
ROS = Risultato operativo/Ricavi da vendita	11,54%	8,68%	7,77%	10,42%
Utile netto/Capitale investito	7,19%	4,78%	3,57%	5,17%
Utile netto/Fatturato	7,61%	5,01%	3,79%	5,83%
Utile ante imposte/Fatturato	11,10%	8,14%	7,01%	10,21%

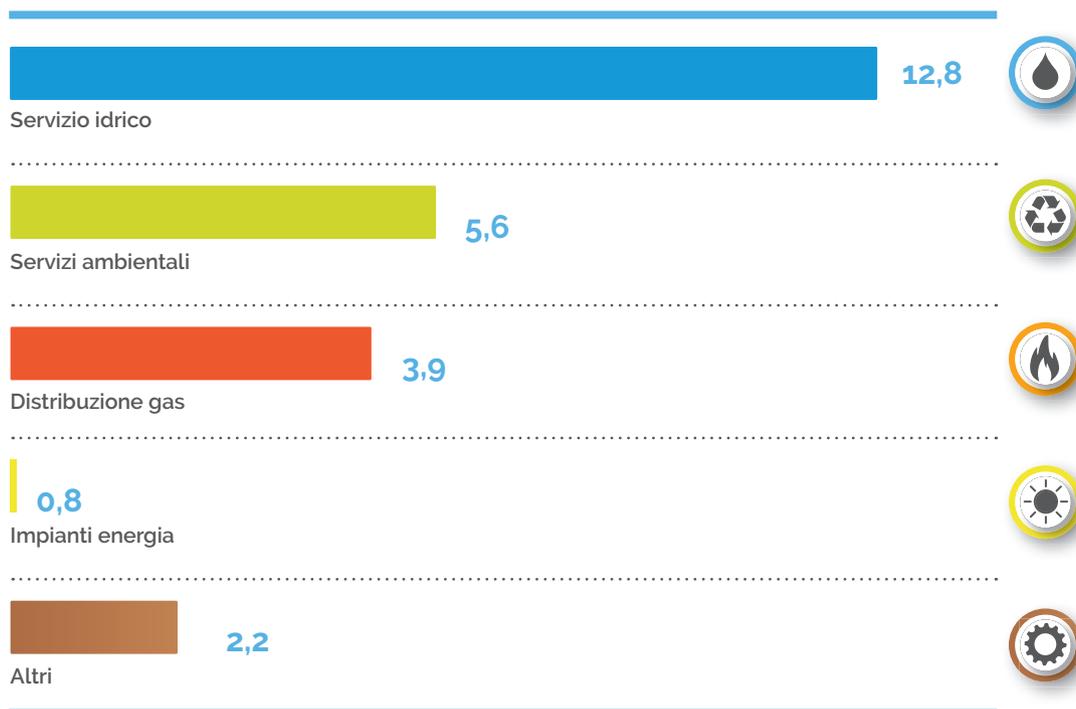
Gli indicatori economici del 2016 sono più che soddisfacenti. Il ROI presenta un valore del 10,91% nel 2016 rispetto all'8,27% del 2015. L'aumento dello stesso è determinato da una maggiore redditività e dalla stabilizzazione del capitale investito netto. Il ROE aumenta al 9,50% dal 6,79%. La posizione finanziaria netta migliora significativamente, confermando il trend positivo degli ultimi anni, dimostrando la capacità di generazione di cassa da parte del Gruppo.

I principali indicatori economici sono molto positivi



## GLI INVESTIMENTI REALIZZATI >Tab. 5

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



Per quanto riguarda il **servizio idrico integrato**, prosegue il programma degli investimenti approvato dagli enti regolatori, comprensivo degli interventi di ripristino dei danni da sisma, per i quali le risultanze dell'istruttoria per l'erogazione del contributo da parte della Regione Emilia hanno dato esito positivo; è inoltre stata completata la fase progettuale per l'intervento di sostituzione dell'adduttrice DN 350 in CA che collega i pozzi di Rubiera con la città di Carpi. Per i **servizi ambientali**, continuano gli investimenti per l'introduzione sistema di raccolta domiciliare a tariffazione puntuale. È stato inoltre inaugurato il capanone di vagliatura all'impianto di compostaggio di Fossoli, è stata ultimata la copertura definitiva della discarica di Mirandola, è stata realizzata la nuova palazzina degli uffici dei servizi ambientali e si sono effettuati interventi ripristino impianti e software automazione e controllo a servizio del digestore anaerobico. 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 Gruppo è caratterizzato da una grande capacità di diversificazione

## IL VALORE AGGIUNTO GENERATO E DISTRIBUITO >Tab. 6 / 7 / 8 / 9 / 10

Il Gruppo AIMAG produce ricchezza contribuendo alla crescita economica del contesto sociale e ambientale in cui opera. AIMAG, assieme alle altre società del Gruppo, svolge la propria attività utilizzando efficacemente i fattori produttivi, consapevole che l'obiettivo dell'attività d'impresa è generare valore aggiunto rispetto alle risorse esterne impiegate. L'indicatore che evidenzia la capacità del Gruppo di produrre valore sul territorio e di soddisfare nello stesso tempo gli interessi economici dei propri principali interlocutori è rappresentato dal Valore Aggiunto.

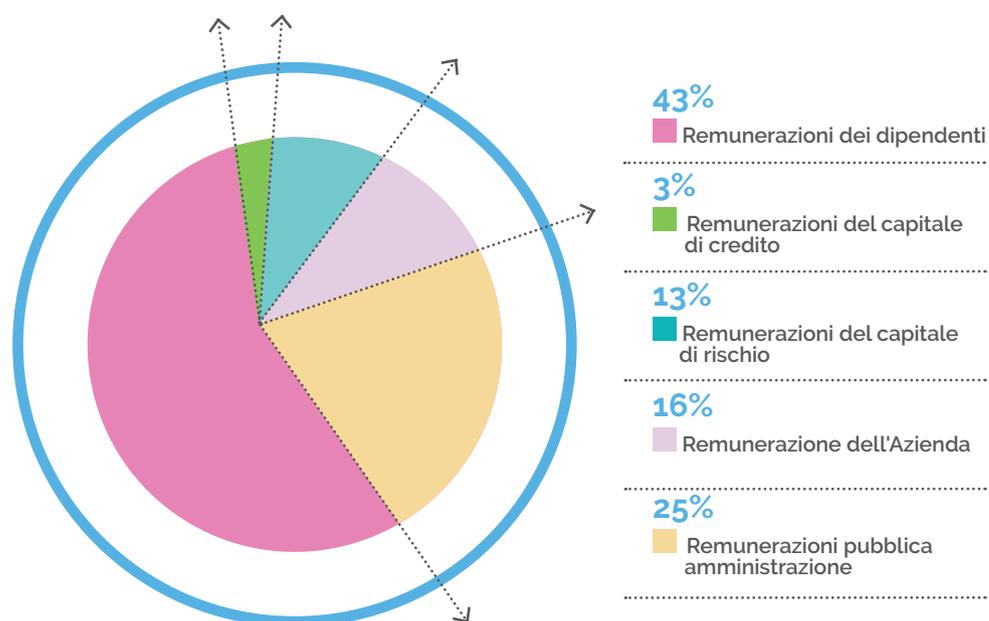
Il Valore Aggiunto permette di misurare:

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

Il Gruppo AIMAG nell'esercizio 2016 ha generato un Valore Aggiunto Globale Lordo di 75.932 mila euro. Il Valore Aggiunto al netto degli ammortamenti e degli accantonamenti è stato pari a circa 58.382 mila euro, in aumento del 12% rispetto al 2015.

AIMAG ha generato nel 2016 un valore aggiunto netto di 58,4 Mln euro

### DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

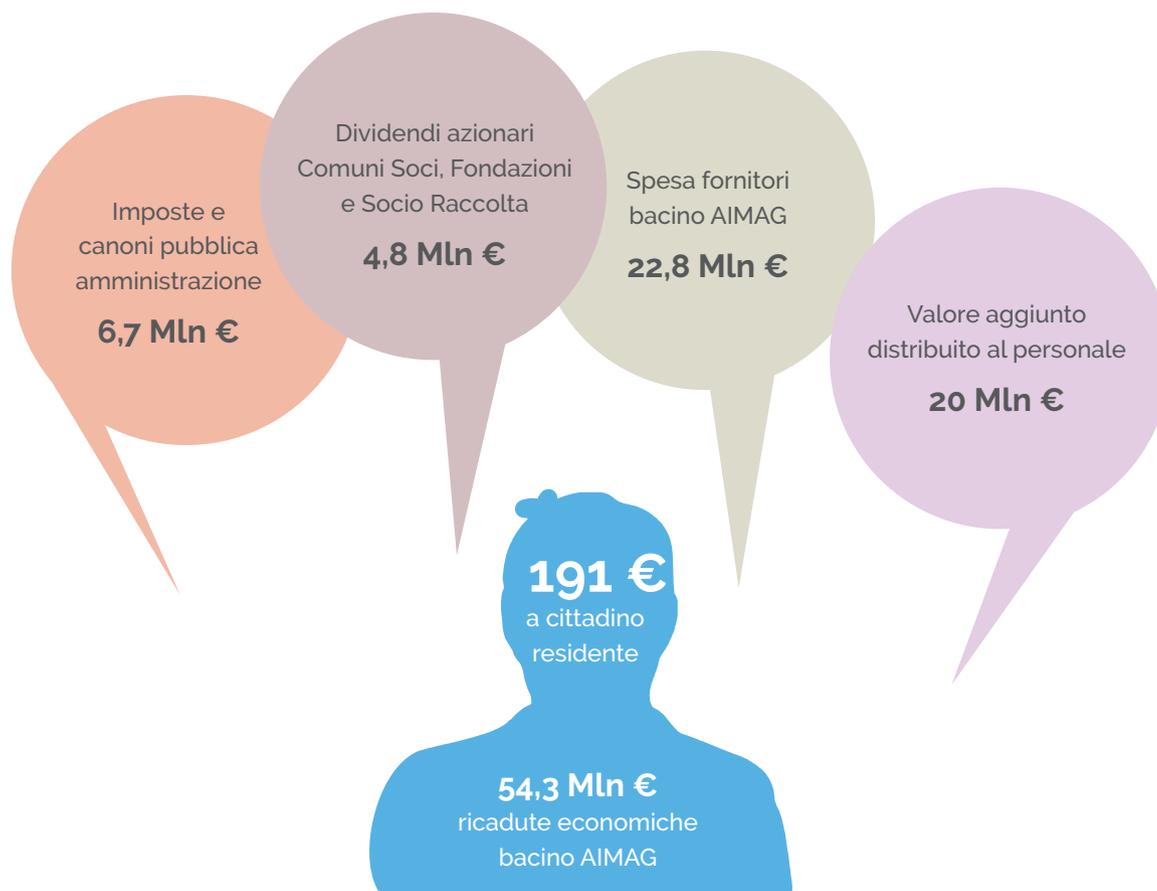


Nell'esercizio 2016 il Valore Aggiunto generato dal Gruppo è stato così distribuito:

- 43,3% alle risorse umane, che grazie al loro impegno garantiscono il raggiungimento dei risultati, per un valore di 25.274 mila euro, con un incremento, rispetto al 2015, di 299 mila euro;
- 24,9% alla pubblica amministrazione, sotto forma di imposte dirette ed indirette per un valore pari a 14.509 mila euro, in aumento rispetto al 2015 di 1.180 mila euro;
- 13,2% agli azionisti, sotto forma di dividendo con un contributo di 7.675 mila euro, superiore rispetto all'esercizio 2015 di 581 mila euro;
- 16% all'azienda, sotto forma di accumulo a riserve del Patrimonio Netto ed utilizzata come forma di autofinanziamento. Nell'esercizio 2016 la frazione di Valore Aggiunto attribuita è pari a 9.312 mila euro superiore per 4.920 mila euro all'esercizio 2015.

## GLI IMPATTI ECONOMICI SUL TERRITORIO >Tab. 11

Nel 2016, il Gruppo AIMAG ha generato impatti economici sul territorio per un valore totale di 54,3 milioni di euro.





# quattro

## 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 pubblica illuminazione*

**4.1** IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**4.2** SERVIZI AMBIENTALI, RECUPERO E SMALTIMENTO RIFIUTI

**4.3** LA DISTRIBUZIONE DEL GAS

**4.4** LA VENDITA GAS ED ENERGIA ELETTRICA

**4.5** PRODUZIONE ENERGIA E PUBBLICA ILLUMINAZIONE

## 4.1 Il servizio idrico integrato

AIMAG SpA si occupa del servizio idrico integrato per 21 Comuni situati fra il basso modenese e l'Oltrepò mantovano, per un totale di 213 mila abitanti e 68.500 clienti

### NUMERI CHIAVE SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



	Abitanti residenti	Acqua immessa in rete (Mln m <sup>3</sup> )	Acqua venduta (Mln m <sup>3</sup> )	Perdite reali rete	Analisi effettuate sull'acqua	Copertura servizio depurazione
2016	<b>212.783</b>	<b>22,1</b>	<b>15,12</b>	<b>25,90%</b>	<b>69.113</b>	<b>83,63%</b>
2015	<b>213.042</b>	<b>21,6</b>	<b>15,08</b>	<b>24,68%</b>	<b>66.082</b>	<b>83,60%</b>
differenza	<b>-259</b>	<b>+0,5</b>	<b>+0,04</b>	<b>+1,22%</b>	<b>+3.031</b>	<b>+0,03 %</b>

Il servizio idrico integrato è soggetto a regolazione normativa – tramite AEEGSI<sup>5</sup>, ATER-SIR<sup>6</sup>, per l'Emilia Romagna, e dell'Azienda Speciale Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova – e consiste nella gestione dell'acquedotto, della rete fognaria e della depurazione delle acque reflue; in tutte queste attività è coinvolto anche il Socio correlato COSEAM Srl. Inoltre, AIMAG ha realizzato diverse Case dell'Acqua sul territorio. Tutti i Comuni dove AIMAG gestisce il servizio sono anche Soci azionari.

## L'ACQUEDOTTO ➤ Tab. 12

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

L'ACQUEDOTTO			
	2016	2015	DIFFERENZA
Lunghezza rete idrica (km)	2.119	2.115	+4
Acqua totale immessa in rete (m <sup>3</sup> )	22.098.031	21.564.352	+533.679
Acqua venduta ATERSIR (m <sup>3</sup> )	13.505.905	13.445.742	+60.163
Acqua venduta AATO MN (m <sup>3</sup> )	1.614.891	1.635.537	-20.646
Acqua venduta totale (m <sup>3</sup> )	15.120.796	15.081.279	+39.517
Indice lineare delle perdite (m <sup>3</sup> /m/anno)	2.703	2.515	+0,188
Perdite reali reti idriche	25,90%	24,68%	+1,22%

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



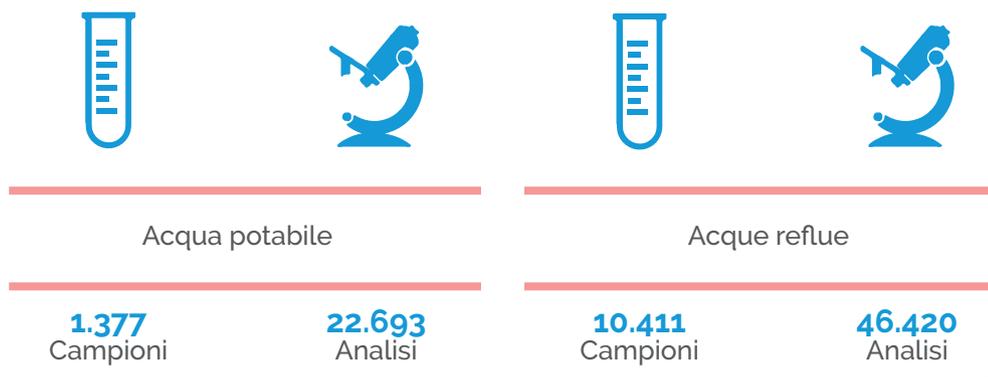
AIMAG gestisce 4 campi pozzi: 3 in provincia di Modena (Cognento, Campogalliano, Fontana di Rubiera) e uno in provincia di Mantova (Revere). Le falde acquifere dei pozzi modenesi sono alimentate dalle conoidi dei fiumi Secchia e Panaro, mentre la falda di Revere è ricaricata con l'acqua che permea dal 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 2.119 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 2016 sono stati immessi in rete 22.098.031 m<sup>3</sup> di acqua potabile, con un 25,90% di perdite idriche, in aumento dell'1,22% rispetto al 2015.

## I CONTROLLI SULL'ACQUA > Tab. 13

### 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. Ogni settimana vengono effettuati controlli chimici e microbiologici per verificare la potabilità prelevando campioni, a rotazione, da tutti i pozzi di captazione, nei punti di prelievo identificati negli impianti di disinfezione, nelle reti di adduzione e di distribuzione. I punti di prelievo sono stati circa 200, solo nella rete idrica. Per il 2016 rimangono elevati i controlli sull'acqua potabile: 1.377 campioni e 22.693 analisi. 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 AIMAG; nel 2016 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. Nel 2016 sono stati effettuati 10.411 campioni e 46.420 analisi sulle acque reflue.

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 prevalente nelle reti fognarie AIMAG, in quanto veniva realizzato 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. Vista anche la 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 nel verso voluto.

La rete fognaria di AIMAG è lunga 1.125 km, vede la presenza di 206 impianti di sollevamento e garantisce una copertura del servizio di fognatura e depurazione intorno all'84%<sup>7</sup>.

LA RETE FOGNARIA		
	2016	2015
Lunghezza della rete (km)	1.125	1.117
Impianti di sollevamento attivi	206	203
Copertura servizio di fognatura	83,65%	83,60%
Copertura servizio di depurazione	83,63%	83,60%

## LA DEPURAZIONE > Tab. 14

L'acqua proveniente dalle fogne è caratterizzata da un'elevata presenza di composti organici<sup>8</sup> ed inorganici: la depurazione consiste essenzialmente nell'abbattimento dei 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, che nel 2016 hanno trattato 24.872.399 m<sup>3</sup> d'acqua. Quasi tutti gli impianti sono di taglia medio-piccola; mentre 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				
	2016		2015	
	%	VALORE	%	VALORE
Portata totale trattata <sup>9</sup> (m <sup>3</sup> )		24.872.399		25.592.252
COD <sup>10</sup> abbattuto (kg)	90,44%	7.299.506	87,77%	6.805.365
BOD <sup>11</sup> abbattuto (kg)	88,26%	1.937.107	91,77%	1.697.073
Azoto ammoniacale abbattuto (kg)	88,31%	605.304	87,40%	558.433
Fosforo (P tot) abbattuto (kg)	58,36%	74.918	57,33%	65.549
MST solidi in sospensione abbattuti (kg)	87,97%	2.927.831	86,92%	2.435.412

## I RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI

Tramite il processo depurativo vengono smaltiti anche i rifiuti liquidi speciali, presso le sezioni di trattamento D08 e D09. I rifiuti liquidi trattati presso la sezione D09 (sezione chimico-fisica) – dove si garantisce prevalentemente l'abbattimento dei metalli pesanti – sono rappresentati per lo più da percolati di discarica; nella sezione D08 (trattamento biologico), a seguito di specifici pretrattamenti, vengono inviati prevalentemente spurghi di fosse settiche, percolati di compostaggio e i rifiuti provenienti da aziende agroalimentari. Una volta trattati nelle apposite sezioni, i reflui, considerati rifiuti speciali, vengono immessi nel normale processo depurativo a livello della fase di grigliatura. Presso l'impianto di depurazione di Carpi, AIMAG ha concentrato la gestione e il trattamento dei rifiuti liquidi speciali (D08 e D09). 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 2016 nella sezione di trattamento D09 sono state complessivamente trattate 43.823 tonnellate di rifiuti a fronte delle 70.000 t/anno attualmente autorizzate. Nella sezione di trattamento D08 sono state complessivamente trattate 85.283 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.

Tutti i controlli degli enti preposti sono risultati conformi



RIFUTI LIQUIDI SPECIALI TRATTATI AL DEPURATORE DI CARPI			
SEZIONE DI TRATTAMENTO		% SUL TOTALE	QUANTITÀ (t)
Acque da impianti di compostaggio	Do8	28,85%	37.241,85
Percolati di discarica	Do9	33,41%	43.130,19
Fanghi di serbatoi settici	Do8	18,03%	23.276,84
Spurghi fognari	Do8	5,12%	6.614,70
Rifiuti da comparto agroalimentare	Do8	2,74%	3.537,74
Fanghi di depurazione civile	Do8	7,25%	9.365,51
Rifiuti di autolavaggi	Do9	0,33%	429,31
Soluzioni di lavaggio	Do9	0,01%	9,24
Rifiuti liquidi acquosi	Do8	3,62%	4.669,72
Fanghi da chiarificazione delle acque	Do8	0,02%	26,62
Calce da cantina	Do9	0,19%	247,62
Rifiuti di serigrafie	Do9	0,00%	6,32
Altri fanghi di depurazione	Do8	0,43%	549,90
<b>Totale</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>	<b>129.105,56</b>

## L'ACQUEDOTTO INDUSTRIALE

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, si realizza anche un risparmio economico per le aziende: l'acqua dell'acquedotto industriale è, infatti, soggetta ad una 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 tutti gli usi industriali che non richiedono acqua potabile. Nel 2016, tramite l'acquedotto industriale, sono stati recuperati e riutilizzati 172.366 m<sup>3</sup> di acqua depurata.

Grazie all'acquedotto industriale sono stati riutilizzati 172 mila m<sup>3</sup> d'acqua

## 4.2 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

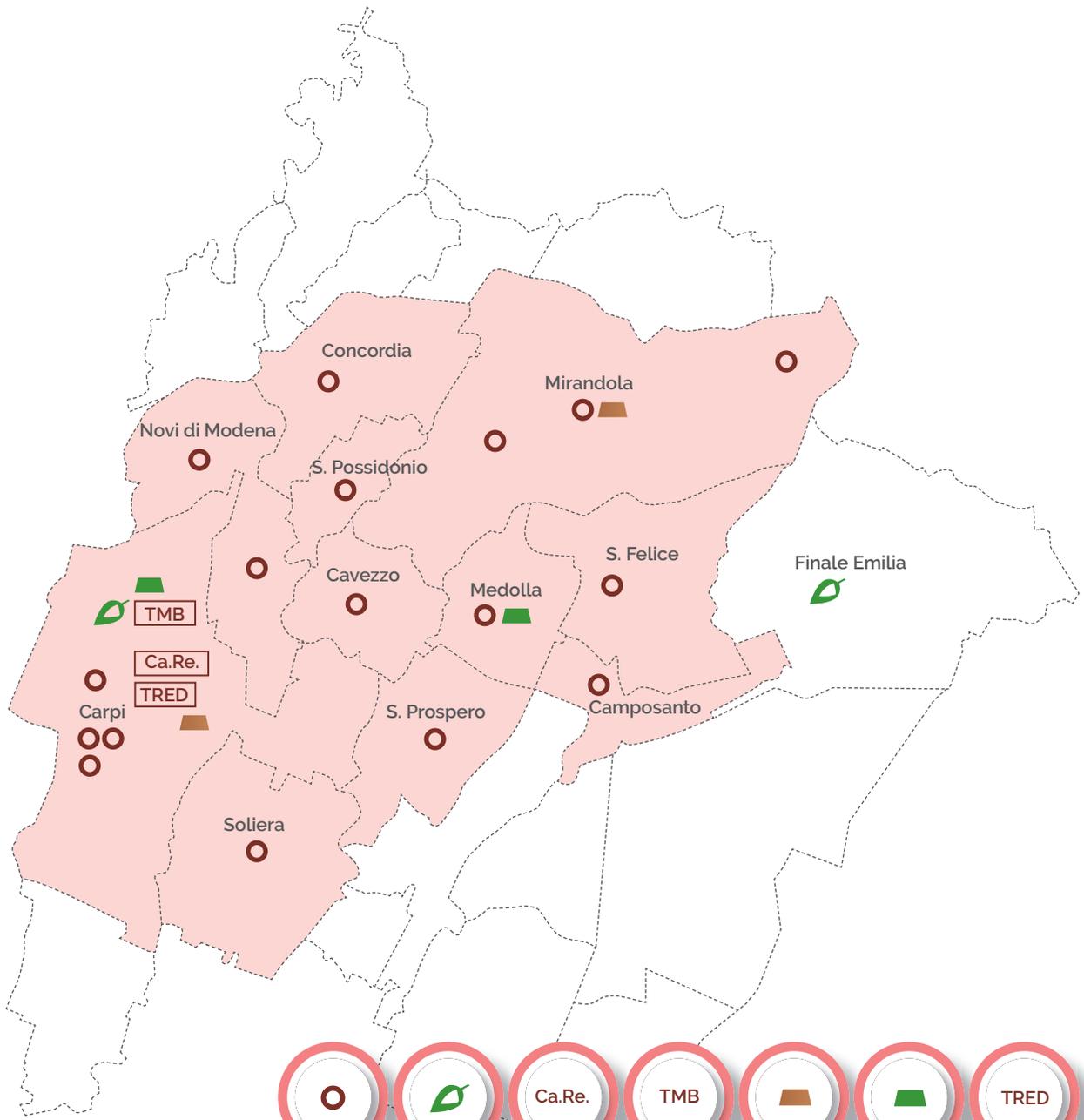
### NUMERI CHIAVE SERVIZI AMBIENTALI



	Abitanti residenti	Rifiuto raccolto (ton)	Raccolta differenziata	Rifiuto pro capite a smaltimento (kg)	Capacità trattamento impianti (ton/anno)	Compost prodotto (ton)
2016	165.628	90.968	74,2%	141,6	278.250	30.815
2015	165.828	94.152	68,1%	181,1	278.250	33.755
differenza	-200	-3.184	+6,1%	-39,5	-	-2.940

La raccolta del rifiuto è un servizio sottoposto a regolazione, tramite ATERSIR<sup>6</sup> 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 superamento del 68% 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. 15 / 16

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.

AIMAG svolge l'attività di raccolta secondo 3 modelli distinti: tradizionale a cassonetto (modello 1); porta a porta (modello 2); porta a porta a tariffa puntuale (modello TP).

A questi 3 modelli si affiancano anche i Centri di Raccolta (ex stazioni ecologiche attrezzate) che costituiscono 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 visitati, nel 2016, da 29.248 cittadini.

Sono inoltre attivi servizi quali il servizio di ritiro a domicilio, su chiamata, per rifiuti ingombranti e rifiuti contenenti amianto; la raccolta del rifiuto abbandonato; lo spazzamento ed il lavaggio stradale.<sup>12</sup>

I modelli di raccolta comunale AIMAG sono così caratterizzati:

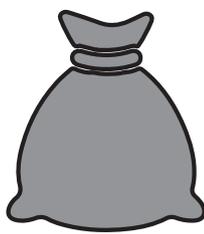
- » **tradizionale a cassonetto** (modello 1): raccolta stradale che prevede la sistemazione in un'unica area (isole stradali di base) delle principali tipologie di cassonetti per la raccolta differenziata;
- » **porta a porta** (modello 2): raccolta domiciliare di alcune tipologie di rifiuto domestico differenziato e dell'indifferenziato, ritirate presso le abitazioni secondo un calendario prestabilito e attraverso l'utilizzo di appositi contenitori forniti dall'azienda;
- » **porta a porta puntuale** (modello TP): un nuovo tipo di raccolta per il bacino AIMAG che prevede, in aggiunta a quanto contemplato per il porta a porta, la dotazione di bidoni individuali per l'indifferenziato, il cui svuotamento viene contabilizzato ai fini di determinare la parte variabile della tariffa rifiuti.

AIMAG sta introducendo la raccolta domiciliare con tariffa puntuale in tutti i Comuni serviti



Modello  
a cassonetto

9,0%



Modello PAP

13,2%



Modello PAP  
a tariffa puntuale

77,8%

L'anno 2016 si caratterizza per l'estensione del modello porta a porta a tariffa puntuale nei Comuni di Cavezzo, Concordia, San Possidonio, Camposanto e San Felice, in cui si vedrà, dal 1° gennaio 2017, applicato il nuovo metodo di calcolo. L'utilizzo di questo sistema ha consentito di raggiungere ottimi risultati nella raccolta differenziata (74,2%); per il 2017 è prevista la sua attivazione anche per i restanti Comuni di Mirandola, Medolla e San Prospero.

## IL RIFIUTO RACCOLTO > Tab. 17

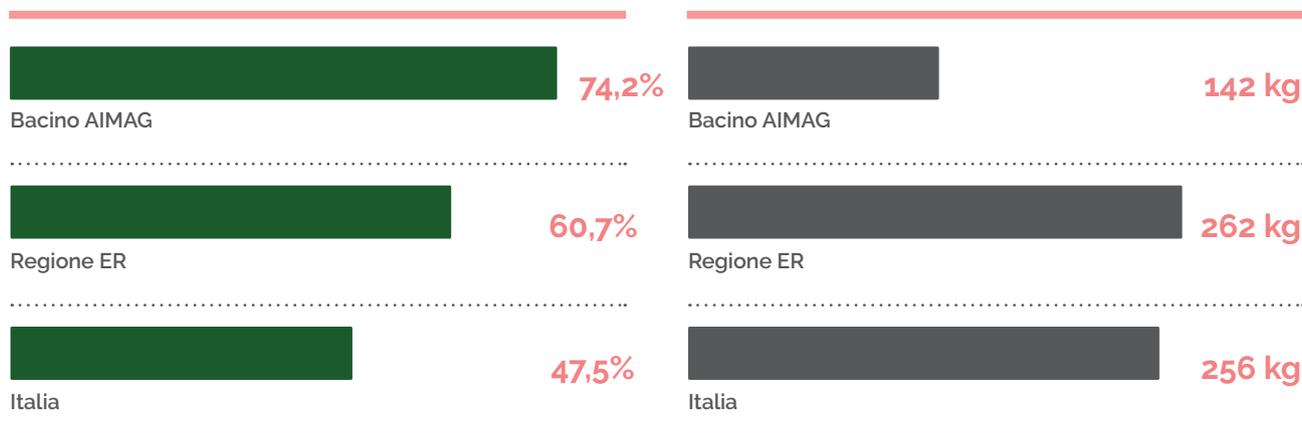
Nel 2016 sono state raccolte 90.968 tonnellate di rifiuto urbano, di cui 67.516 in maniera differenziata. Rispetto allo scorso anno si evidenzia un miglioramento per quanto riguarda la percentuale di raccolta differenziata, che si attesta al 74,2% (+6,1% rispetto al 2015), contro una media del 60,7% per la regione Emilia-Romagna,<sup>13</sup> confermando il trend positivo degli ultimi anni. Nel 2016 sono stati avviati al recupero 407,6 kg pro capite di rifiuto, mentre ammonta a 141,6 kg la quantità di indifferenziato pro capite avviato allo smaltimento, un risultato migliore rispetto alla media regionale e nazionale.<sup>14</sup>



% Raccolta differenziata



kg pro capite annui RSU a smaltimento



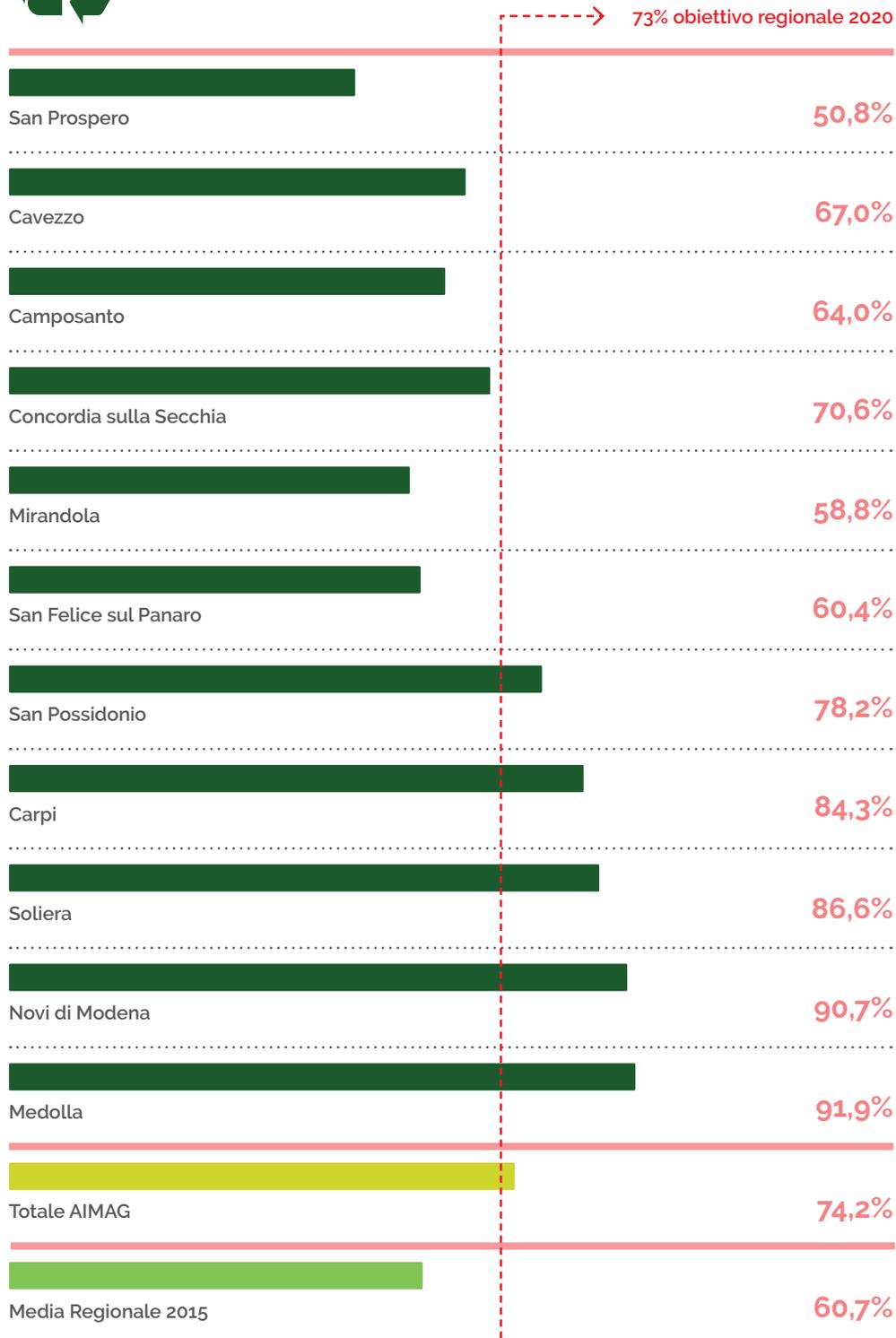
I risultati ottenuti con il nuovo modello di raccolta superano gli obiettivi previsti dalla Legge Regionale

## RIFIUTO RACCOLTO PER COMUNE > Tab. 18

Per i singoli Comuni si rilevano dati eterogenei tra di loro. I Comuni serviti dal modello porta a porta integrale e/o puntuale sono quelli con le percentuali di raccolta differenziata più elevata, in testa Medolla con il 91,9% (+2,1% rispetto al 2015), seguito da Novi (90,7%, +1,8%) e Soliera (86,6%, +0,6%). In questi 3 Comuni sono significativamente basse anche le quantità di rifiuto a smaltimento, rispettivamente di 51, 42 e 55 kg pro capite, valori ben al di sotto dell'obiettivo regionale 2020 di 150 kg pro capite. Significativo il dato di Carpi con l'84,3% di RD, con un miglioramento del 10,3% rispetto al 2015 dovuto all'introduzione del modello porta a porta a tariffa puntuale su tutto il territorio (con la tariffa corrispettiva già introdotta dal 1° gennaio). La differenziata cresce in modo significativo anche negli altri Comuni in cui è stato introdotto il servizio porta a porta a tariffa puntuale nel 2016.



## RACCOLTA DIFFERENZIATA 2016

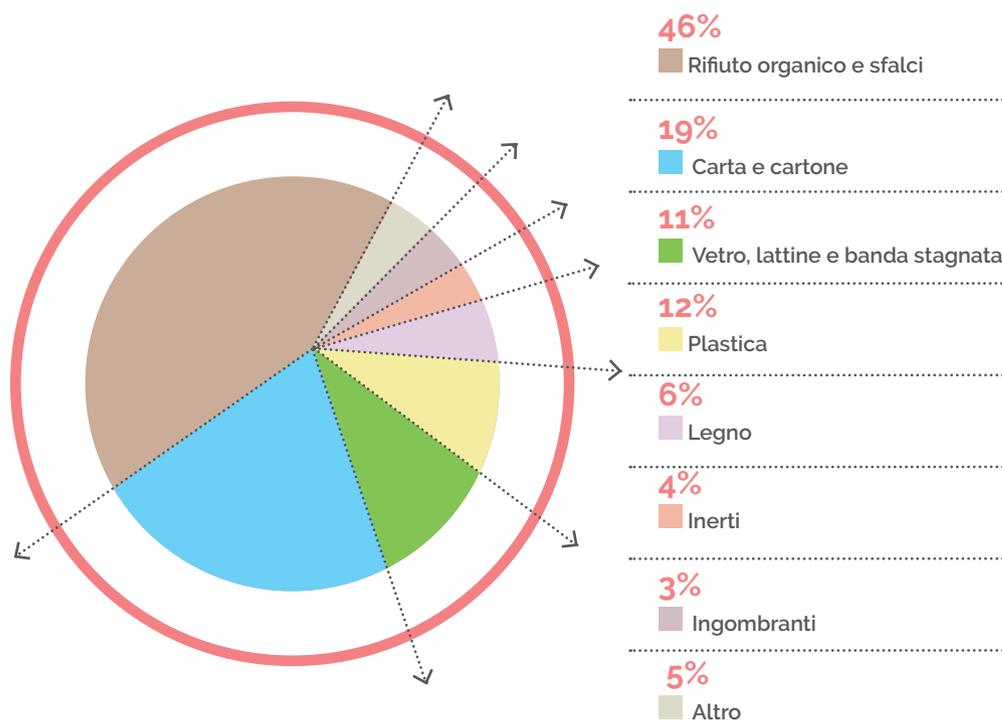


## LE FRAZIONI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA >Tab. 19

Quasi la metà del rifiuto raccolto consiste in organico e sfalci

Nel 2016 sono state raccolte oltre 67.500 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



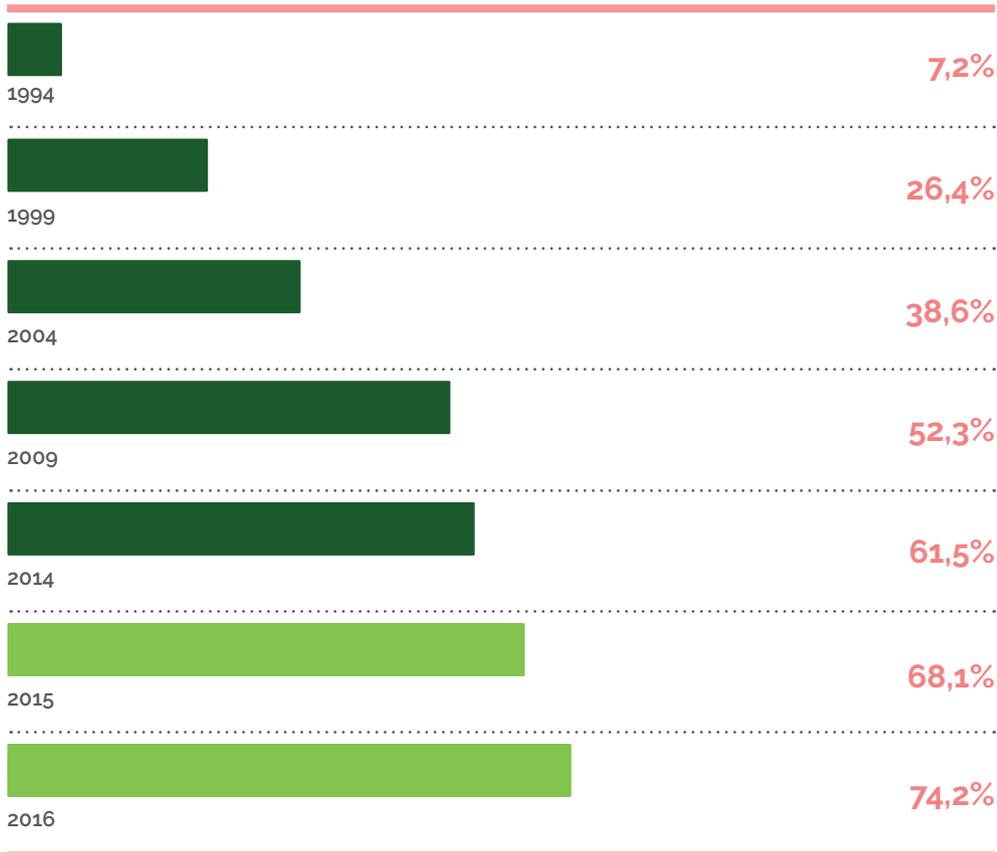
## LA RACCOLTA NEGLI ANNI >Tab. 20

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 che raggiunge le discariche. Per il futuro, l'obiettivo è di raggiungere l'80% della raccolta differenziata entro il 2018, grazie all'ampliamento del servizio porta a porta ed all'introduzione della tariffa puntuale in tutto il bacino servito.



## RACCOLTA DIFFERENZIATA MEDIA AIMAG NEGLI ANNI



## EFFICIENTAMENTO E RIDUZIONE DEI CONSUMI NELLA RACCOLTA RIFIUTO

Il passaggio dal servizio porta a porta "normale" (modello 2) al servizio porta a porta a tariffa puntuale, comporta in genere un calo dei consumi dei mezzi che raccolgono il rifiuto indifferenziato (gestiti direttamente da AIMAG), stimabile intorno al 18/20% per il primo anno. I consumi possono – grazie alla stabilizzazione del sistema ed all'aumento della raccolta differenziata<sup>15</sup> – diminuire ulteriormente negli anni seguenti. Oltre a questa fisiologica riduzione dei consumi, nell'ottica di una migliore gestione del servizio di igiene urbana dal punto di vista operativo, ambientale ed economico, è stato avviato un progetto pilota volto ad efficientare la gestione dei mezzi e delle risorse impiegati nella raccolta porta a porta dell'indifferenziato.

In un sistema tariffario a costi/ricavi, l'efficientamento sul servizio si concretizza in un risparmio per i cittadini

Tra i Comuni serviti con la nuova modalità a tariffa puntuale nel 2016, ci si è concentrati su Novi di Modena: grazie ad una continua analisi dei vuotamenti effettuati ad ogni giro – possibile grazie alla presenza dei tag magnetici sui contenitori – si è creato un modello previsionale che consente di stimare a priori l'andamento temporale delle esposizioni dei contenitori da parte dei cittadini. Questo modello permette di calibrare con maggiore precisione il servizio, per fare in modo che l'impiego di mezzi e risorse risulti adeguato (né insufficiente, né eccessivo) rispetto alle esposizioni previste per quel dato giorno di raccolta, mantenendo al contempo inalterato il livello di servizio ed evitando gli sprechi. Il risultato è stata una ridefinizione continua della tipologia dei mezzi impiegati – con un maggior utilizzo di mezzi leggeri a discapito di quelli pesanti – che ha consentito una riduzione del consumo di carburante stimata tra il 12 ed il 14%, con conseguente risparmio economico e minori emissioni di gas serra.

	2015	2016
% utilizzo mezzi pesanti (camion compattatori)	22,7%	11,0%
% utilizzo mezzi medio-pesanti (vasche di raccolta grandi)	75,3%	83,6%
% utilizzo mezzi leggeri (vasche di raccolta piccole)	2,0%	5,4%
<b>Stima risparmio gasolio (litri risparmiati)</b>		<b>495</b>
<b>Stima emissioni fossili evitate (ton CO<sub>2</sub> eq)</b>		<b>1,3</b>
<b>Stima % efficientamento</b>		<b>13,6%</b>

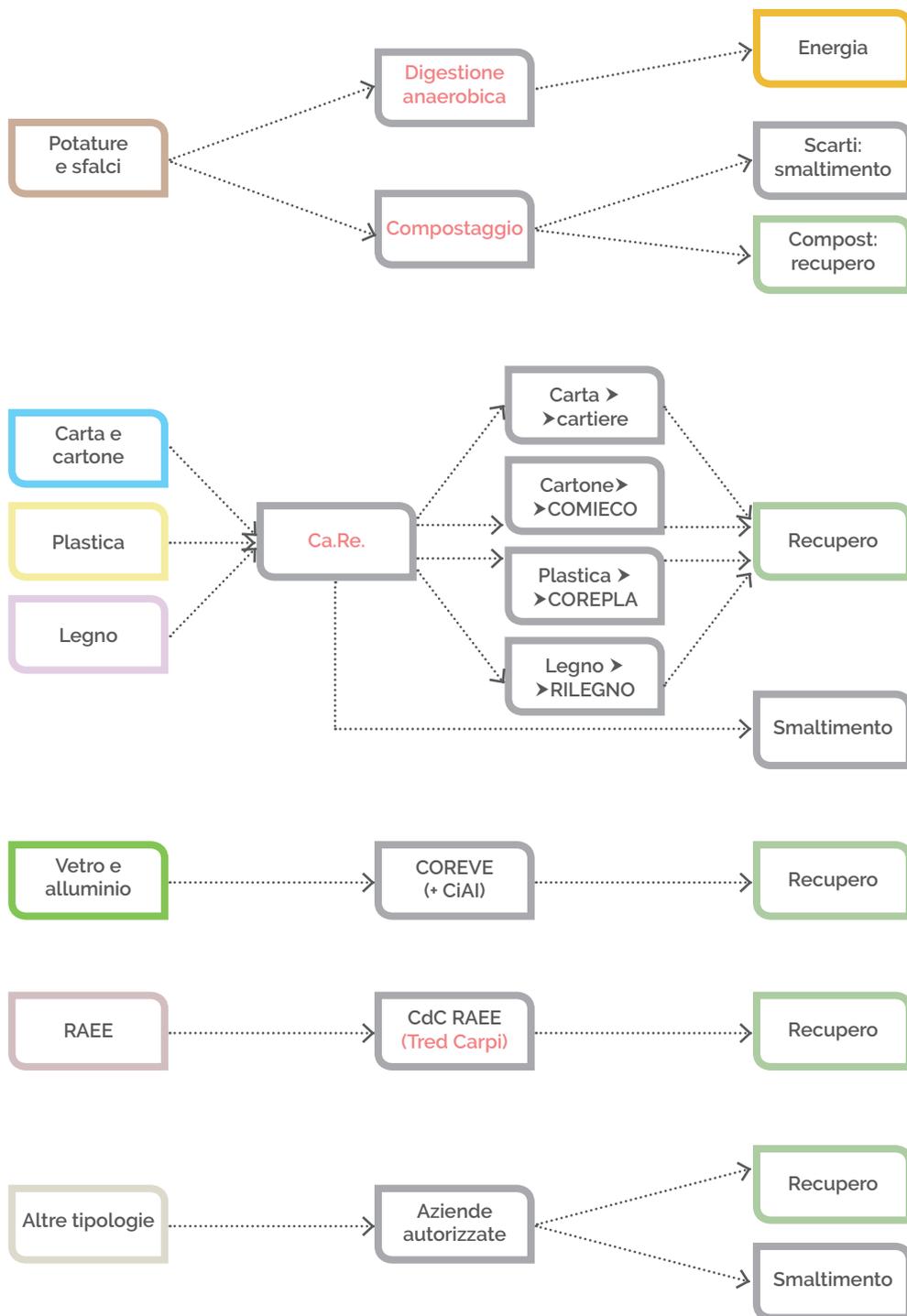
Il processo di analisi/efficientamento sta procedendo nel 2017, per conseguire risultati analoghi anche negli altri Comuni serviti con la raccolta porta a porta.

## RECUPERO DEL RIFIUTO

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

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<sup>16</sup> da Tred Carpi Srl; carta e cartone, plastica, imballaggi misti 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.

## IL DESTINO DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA AIMAG



Gli impianti del Gruppo sono evidenziati con un colore diverso ■

## COMPOSTAGGIO: LA FILIERA DELL'ORGANICO > Tab. 21

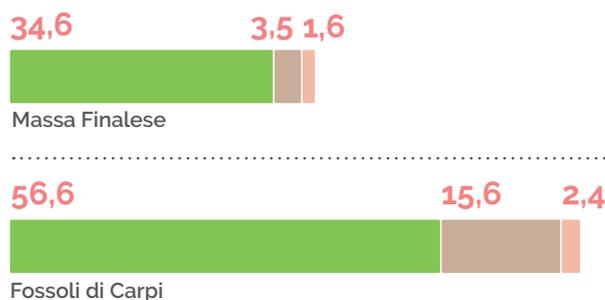
Il trattamento della frazione organica è un'eccellenza aziendale

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 Finale: 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 al cittadino presso i Centri di Raccolta ed altri punti di distribuzione. Nel 2016 sono state prodotte 30.815 tonnellate di compost;
2. il sovrvallo per riciclo, che viene reimmesso nella linea;
3. il sovrvallo da discarica, che viene smaltito come rifiuto speciale non pericoloso. Nel 2016 sono state prodotte 11.504 tonnellate di sovrvallo di questo tipo.

Durante il compostaggio, il rifiuto organico, subisce una consistente perdita di peso (perdite di processo): ciò dipende dalla sua naturale degradazione ed evaporazione.

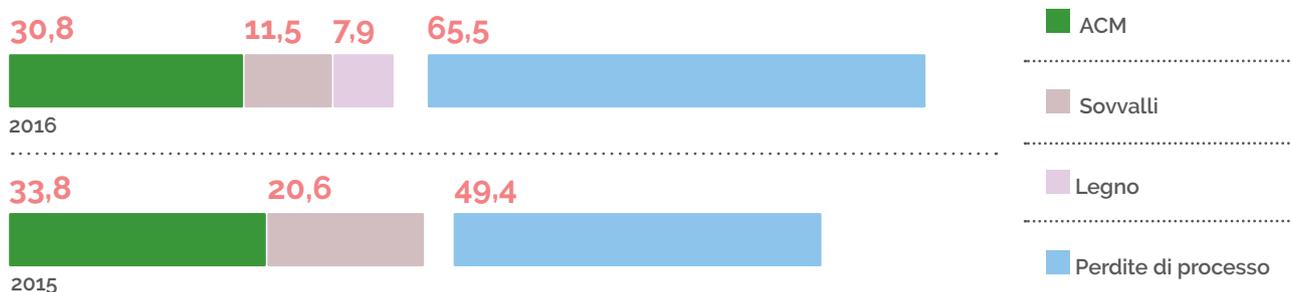
### RIFIUTO ORGANICO TRATTATO PER IMPIANTO 2016 (Mgl ton)



### TIPOLOGIE RIFIUTO ORGANICO TRATTATO (Mgl ton)



## PRODOTTI DEL COMPOSTAGGIO (Mgl ton)



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 (a 3 platee coperte di 2.200 m<sup>2</sup>), di un capannone di stoccaggio finito del compost, di un piazzale per lo stoccaggio dei materiali lignocellulosici, di una condotta per il trattamento delle acque che collega l'impianto con il depuratore e di un impianto di selezione e stabilizzazione meccanica del rifiuto urbano indifferenziato. Inoltre, sono stati costruiti 3 biofiltri per il trattamento dell'aria ed è stata installata una stazione fissa di vagliatura. 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 Fossoli è dotato anche di una linea di selezione (o TMB) che tratta i rifiuti urbani indifferenziati.

L'impianto di Massa Finalese è situato nel Comune di Finale Emilia e occupa un'area di oltre 30.000 m<sup>2</sup>. 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.

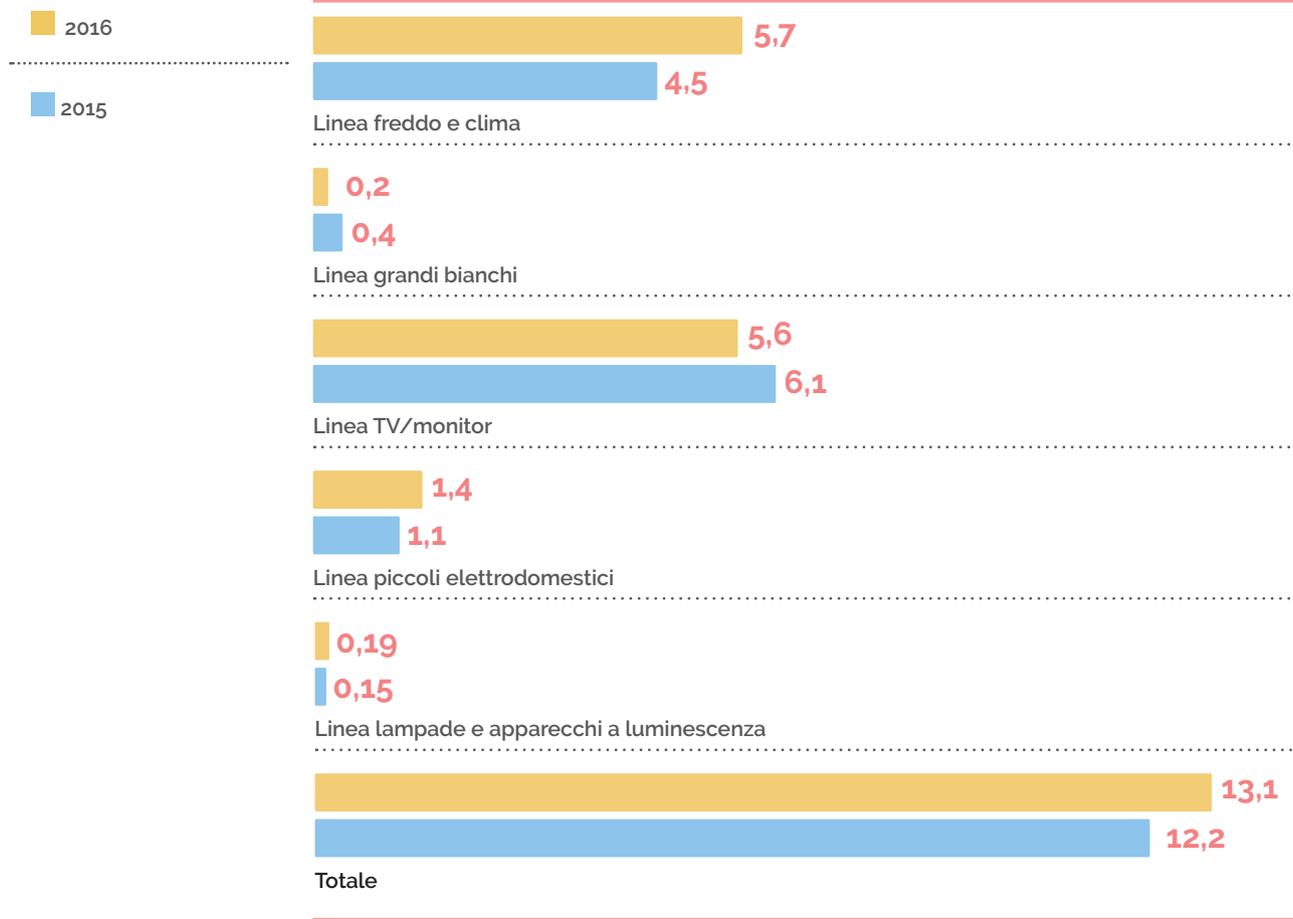
## IL RECUPERO DEI RAEE: TRED CARPI >Tab. 22

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, ecc); telefoni e cellulari; elettrodomestici ed elettrodomestici in genere; lampade al neon; pile e batterie. Nel 2016 Tred Carpi ha trattato approssimativamente 13.100 tonnellate di RAEE, circa 900 tonnellate in più rispetto al 2015. L'impianto ha una capacità di trattamento di 33.250 t/anno.

Tred garantisce un corretto recupero dei rifiuti elettronici



## RIFIUTI TRATTATI DA TRED CARPI (Mgl ton)



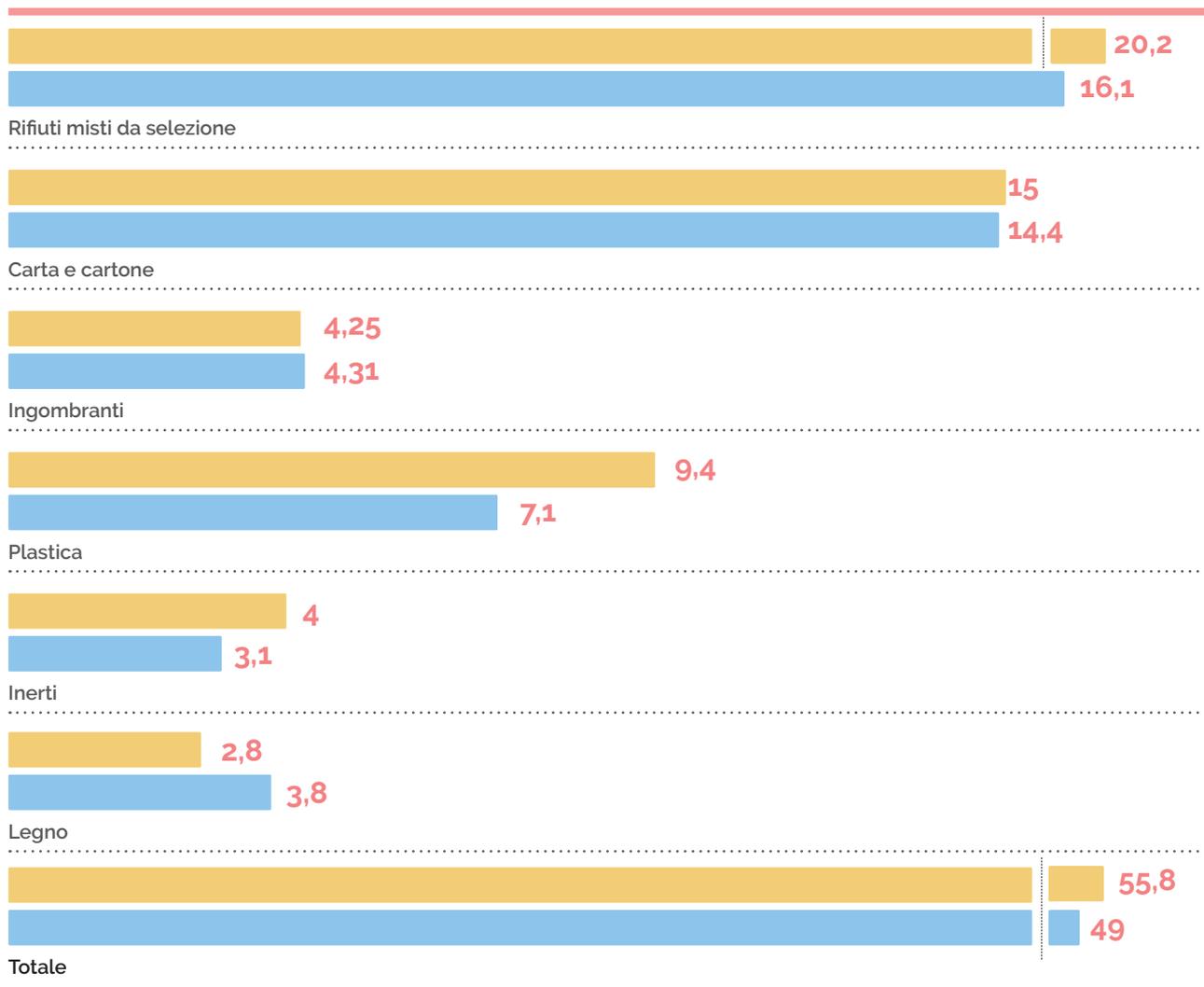
## LA FILIERA DEGLI IMBALLAGGI: CA.RE. >Tab. 23

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

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, ecc.). I materiali selezionati vengono successivamente avviati a recupero presso i consorzi predisposti, mentre ciò che residua a smaltimento controllato. L'impianto ha una potenzialità di trattamento di 60.000 t/anno.

Nel 2016 l'impianto ha trattato 55.800 tonnellate di rifiuti differenziati, contro le 49.000 tonnellate del 2015. Dalla selezione del rifiuto, nell'anno in esame, sono state avviate al recupero 33.916 tonnellate di rifiuto differenziato di ottima qualità, a seguito dell'eliminazione di 21.880 tonnellate di scarti.

## RIFIUTI TRATTATI DA CA.RE. (Mgl ton)



## LO SMALTIMENTO DEL RIFIUTO RACCOLTO > Tab. 24

Il rifiuto indifferenziato raccolto segue principalmente due strade: viene smaltito direttamente in discarica (circa il 6%) o viene pretrattato presso la **linea di selezione** attiva presso l'impianto di compostaggio di Fossoli, dove viene separato in sovrvallo da discarica e 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.

La maggior parte del rifiuto urbano indifferenziato (22.063 ton su 23.453), 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, onde limitare i processi di fermentazione anaerobica che normalmente avvengono nelle discariche.

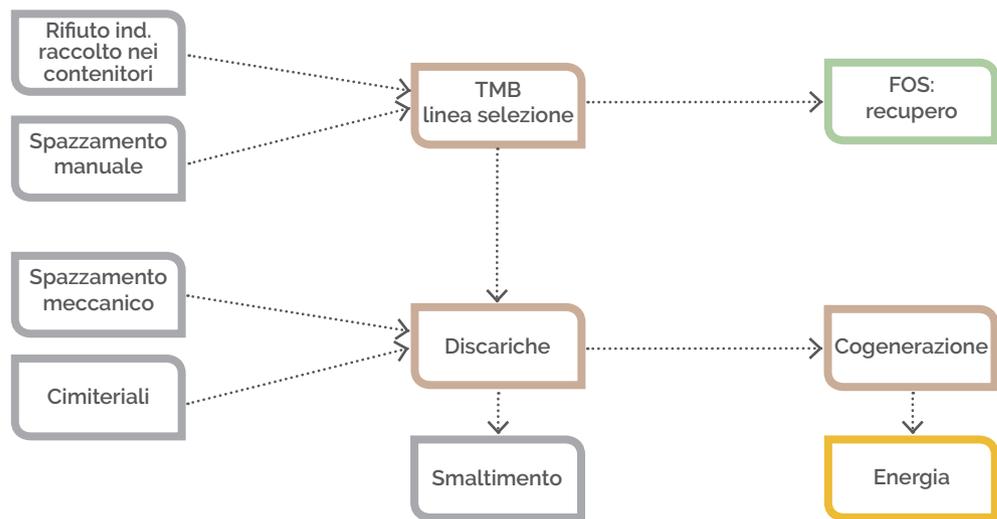
Prodotto di queste fermentazioni, infatti, è il metano, un gas pericoloso e causa dell'effetto serra.

Nella linea di selezione si ottengono 2 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 2016 sono state prodotte 10.930 tonnellate di FOS;
2. sovrvallo (da selezione e da vagliatura), la frazione secca del rifiuto indifferenziato, che viene convogliato in discarica come rifiuto non pericoloso. Nel 2016 sono state prodotte 19.013 tonnellate di sovrvallo.

L'impianto ha una capacità di trattamento di 70.000 t/anno.

## IL DESTINO DELL' INDIFFERENZIATO AIMAG



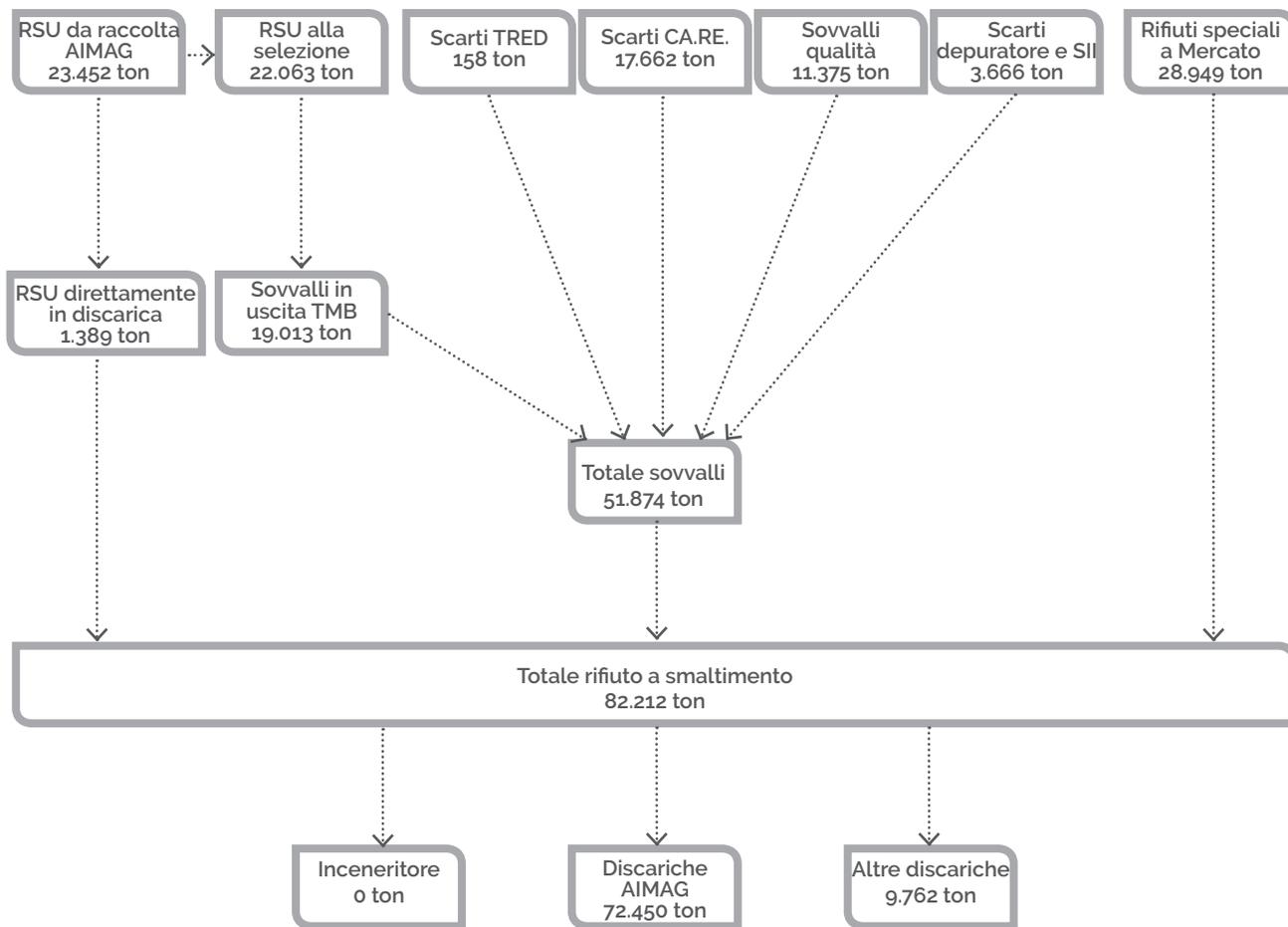
Tutto il rifiuto non recuperabile viene smaltito in discarica

Le **discariche** sono poste al termine del processo di gestione del rifiuto. La maggior parte del rifiuto non recuperabile gestito da AIMAG confluisce in discariche di proprietà, mentre una parte minoritaria presso discariche esterne. In discarica vengono conferiti i rifiuti solidi urbani (RSU) ed i rifiuti speciali; nelle discariche AIMAG non vengono smaltiti rifiuti pericolosi. L'RSU consiste nell'indifferenziato raccolto ma non avviato al TMB e nel 2016 ammonta a 1.389 tonnellate. I rifiuti speciali smaltiti si possono dividere in 2 grandi categorie: quelli derivati dall'attività degli impianti del Gruppo e gli altri rifiuti speciali a mercato. I rifiuti speciali derivanti dagli impianti del Gruppo ammontano a 51.874 tonnellate e consistono negli scarti delle attività di recupero e depurazione e nel secco residuo (19.013 ton) derivante dalla selezione dell'indifferenziato urbano. In totale sono state smaltite 82.212 tonnellate di rifiuti, di cui 72.450 direttamente nelle discariche AIMAG.

AIMAG gestisce 4 discariche sul territorio: Fossoli di Carpi, Mirandola, Medolla e San Marino di Carpi. Nel 2016 risultano attive le discariche di Fossoli e di Medolla; al 31-12,

quest'ultima è l'unica con capacità residua, per circa 24.400 tonnellate. La discarica di Fossoli ha ricevuto il VIA per un ampliamento di 276.000 tonnellate circa; l'ampliamento è in corso di realizzazione (inizio 2017). La discarica di San Marino è gestita per la fase post-operativa (post-mortem).

## LA PROVENIENZA DEL RIFIUTO A SMALTIMENTO



## 4.3 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 273 mila cittadini serviti con 120 mila Punti di Riconsegna (PDR) <sup>17</sup>

### NUMERI CHIAVE DISTRIBUZIONE GAS



	Abitanti residenti	PDR attivi	Volumi gas distribuito (Mln m <sup>3</sup> )	Rispetto standard qualità servizio	N° chiamate pronto intervento	Tempo medio arrivo sul luogo chiamata (min)
2016	272.778	120.061	246,2	99,98%	1.513	27
2015	273.108	120.003	246,8	99,98%	1.565	28
differenza	-330	+58	-0,6	-	-52	-1

Fino al 2002 il servizio di distribuzione e quello di vendita del gas erano gestiti da una stessa impresa. Poi, a seguito della liberalizzazione del mercato dell'energia, l'attività di vendita è stata separata ed è nata Sinergas SpA.

Nel 2008, a seguito della fusione dei rami aziendali di distribuzione gas di AIMAG SpA e Sorgea Srl, è nata 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 ha competenza sulle strutture e 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'AEEGSI<sup>15</sup>, 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<sup>18</sup>, 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			
	2016	2015	VARIAZIONE
Abitanti residenti	272.778	273.108	-330
Comuni serviti	24	24	-
Lunghezza rete (km)	2.171	2.164	+7
PDR serviti attivi	120.061	120.003	+58
Volumi di gas distribuito (m <sup>3</sup> )	246.189.535	246.837.616	-648.081
Importo di distribuzione (€)	14.293.407	14.847.608	-554.201
% di rispetto degli standard della qualità del servizio	99,98%	99,98%	-
n° totale di prestazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione gas soggette a indennizzo automatico	20.720	20.934	-214

## FUGHE GAS E PRONTO INTERVENTO

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

Gli addetti del pronto intervento sono tecnici qualificati e specializzati, disponibili tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, per rispondere alle chiamate dei cittadini, delle attività e delle autorità. Per effettuare chiamate con richieste di pronto intervento è sempre attivo il numero telefonico 0535/28122, 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 an-

Un servizio efficiente di pronto intervento garantisce la sicurezza dei cittadini



che nel caso di fughe che avvengano a valle del PDR; in questo caso i tecnici sono tenuti ad eseguire test sotto pressione degli impianti domestici/privati ed, eventualmente, a chiudere i contatori.

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

<b>IL PRONTO INTERVENTO GAS</b>			
	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>VARIAZIONE</b>
N° chiamate pronto intervento gas	1.513	1.565	-52
% chiamate che hanno raggiunto un operatore entro i 2 minuti	98,88%	98,5%	+0,38%
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	27	28	-1
Interventi con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro i 60 minuti	99,93%	99,86%	+0,07%
N° di interventi su impianti privati/domestici	94	237	-143

## **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, AS Retigas fa parte dell'ambito denominato Modena 1 che comprende anche Modena città e altri Comuni serviti da Hera.

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, ridurre le tariffe per il cliente finale.

La legislazione e la normativa che si è succeduta negli ultimi anni ha reso molto complessa questa importante riforma che mira ad aprire il mercato della distribuzione alla concorrenza tra gli operatori per far prevalere efficienza, innovazione tecnologica, ottimizzazione dei costi e razionalizzazione degli impianti non più frammentati e organizzati per singolo Comune.

Gli svariati provvedimenti legislativi e normativi, i numerosi ricorsi al giudice amministrativo sulle gare, il recente provvedimento di proroga dei termini per la pubblicazione dei bandi di gara (per il Modena 1 è prevista la proroga ad aprile 2018), hanno creato incertezza e indeterminatezza sul futuro di questa importante riforma di settore.

## 4.4 La vendita gas ed energia elettrica

Sinergas SpA gestisce 103 mila clienti per la vendita del gas naturale e 11 mila per l'energia elettrica

### NUMERI CHIAVE VENDITA ENERGIA

						
	Clienti gas	Gas venduto (Mln m <sup>3</sup> )	Clienti energia elettrica	Energia elettrica venduta (GWh)	Energia verde venduta	Clienti rimasti in Sinergas dal 2003
2016	<b>102.591</b>	<b>193,8</b>	<b>15.011</b>	<b>165,5</b>	<b>57%</b>	<b>84%</b>
2015	<b>102.806</b>	<b>201,2</b>	<b>11.253</b>	<b>165,1</b>	<b>40%</b>	<b>85%</b>
differenza	<b>-215</b>	<b>-7,4</b>	<b>+3.758</b>	<b>-0,4</b>	<b>+17%</b>	<b>-1%</b>

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 AEEGSI.<sup>5</sup> 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 AEEGSI e il Codice Etico aziendale per evidenziare la correttezza e la trasparenza che sono alla base delle proposte commerciali e per garantire ai clienti una scelta consapevole del proprio fornitore di gas. Sinergas, 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.

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

## I NUMERI CHIAVE DI SINERGAS

Al 31-12-2016, i clienti gas sono in tutto 102.591, 212 in meno rispetto al 2015, mentre i clienti energia elettrica sono aumentati del 33%, arrivando a quota 15.011. Questo aumento è dovuto alle proposte commerciali e alle campagne pubblicitarie di Sinergas che hanno saputo attrarre sia nuovi clienti che clienti gas fidelizzati.

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

I NUMERI DELLA VENDITA ENERGIA A CONFRONTO			
	2016	2015	DIFFERENZA
Clienti vendita gas	102.591	102.806	-215
Clienti energia elettrica	15.011	11.253	+3.758
Volumi gas venduto (m <sup>3</sup> )	193.765.000	201.159.000	-7.394.000
Energia elettrica venduta (kWh)	165.481.056	165.858.229	-377.173
kWh venduti da energia verde (%)	57%	40%	+17%
Sportelli clienti attivi	16	16	-
Agenti di vendita dipendenti Sinergas	4	5	-1
Agenti di vendita esterni	34	26	+8
% di clienti rimasti a Sinergas dal 2003			84,1%

## LE OFFERTE COMMERCIALI 2016

**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 5°1000 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 m<sup>3</sup> 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 AEEGSI, comprensivo di energia verde;
- » "Attiva luce 24 ore", con un prezzo fisso per la durata di 12 mesi dove il cliente paga sempre la stessa cifra durante tutte le ore, rivolta a quelle aziende che usano molto l'energia di giorno;
- » "Attiva gas e luce plus", per i clienti con partita IVA che consumano meno di 5000 m<sup>3</sup> 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 AEEGSI, 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.

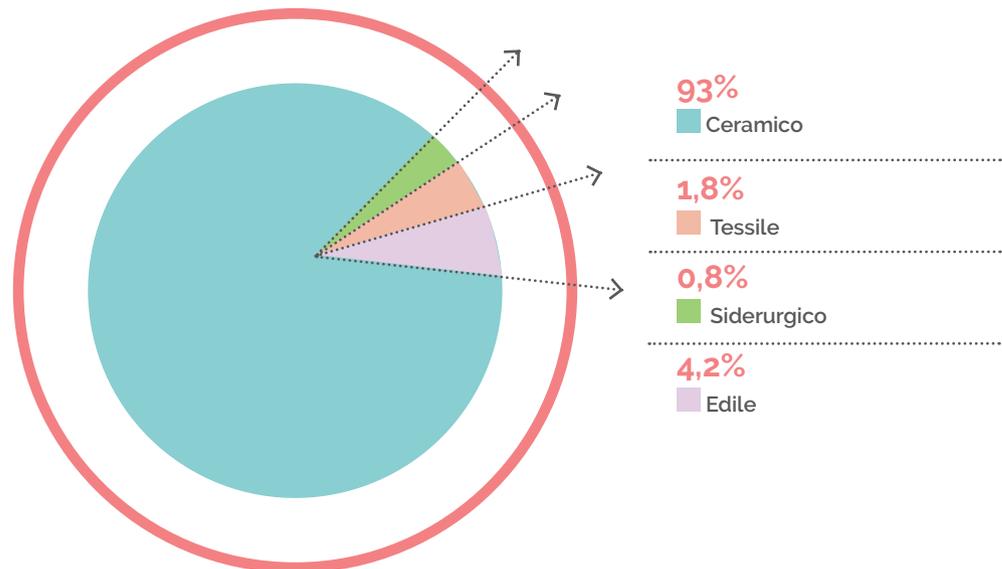
Le ESCo (o SSE - Società di Servizi Energetici) sono società che offrono servizi integrati volti al perseguimento dell'efficienza energetica; stipulano i cosiddetti Energy Performance Contract, ovvero contratti che prevedono che almeno parte dei corrispettivi siano correlati all'efficienza generata,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

Dal 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 20.000 solo nel 2016.

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.

### TEE OTTENUTI PER SETTORE DI INTERVENTO 2016



## 4.5 Produzione energia e pubblica illuminazione

Nel 2016, AIMAG ha prodotto 22.569 MWh di energia elettrica e 11.058 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 <sup>3</sup> )	Utenti serviti teleriscaldamento	Emissioni fossili evitate solo EE (ton eq CO <sub>2</sub> )	Punti luce pubblica illuminaz.
2016	22,6	11,1	11,2	368	7.600	20.444
2015	22,5	10,9	10,4	356	7.500	20.141
differenza	+0,1	+0,2	+0,8	+12	+100	+303

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.

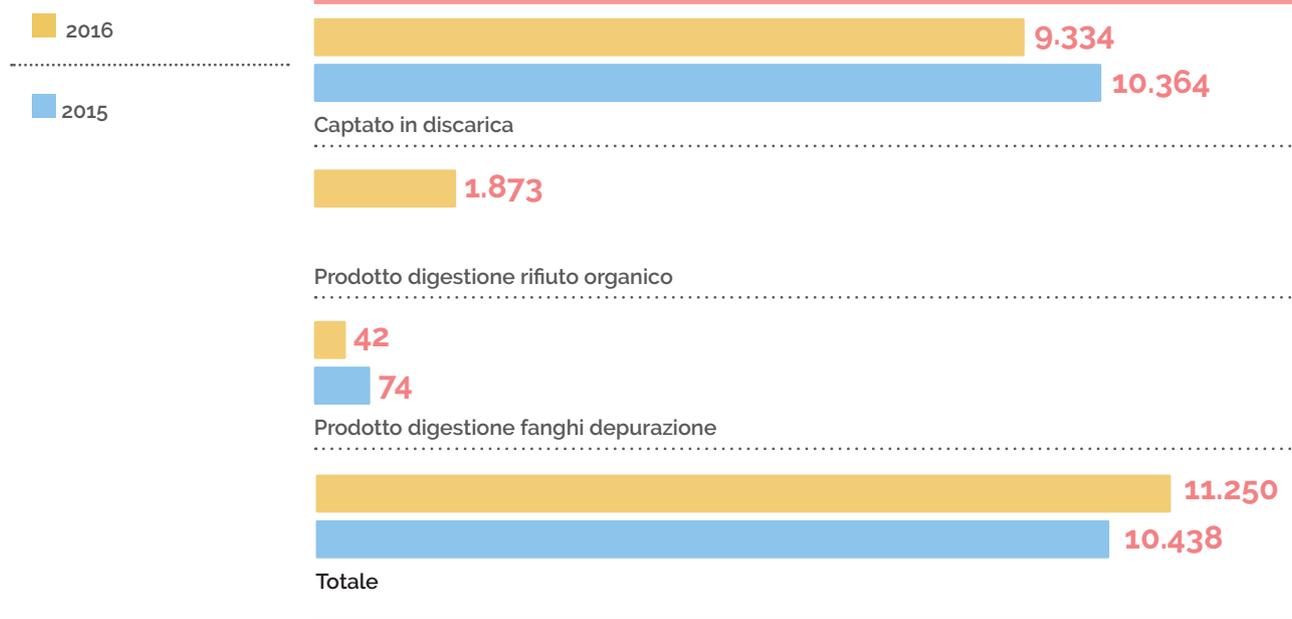
Gli impianti del Gruppo AIMAG producono energia verde

## LA PRODUZIONE DI BIOGAS > Tab. 25

Nel 2016 è andato a regime il nuovo digestore anaerobico del compostaggio di Fossoli

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 (Mgl m<sup>3</sup>)



Nel 2016 sono stati prodotti 11.249.566 m<sup>3</sup> di biogas, il 7,8% in più rispetto al 2015. Questo aumento è stato possibile, a fronte di un calo fisiologico del biogas prodotto e captato nelle discariche, al ripristino del digestore del compostaggio di Fossoli.

## LA COGENERAZIONE > Tab. 26

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.

Nel 2016 sono stati prodotti, tramite cogenerazione, 20.685.118 kWh di energia elettrica e 11.058.460 kWh di energia termica. Rispetto al 2015, la produzione di energia elettrica è aumentata del 0,5%, mentre la produzione di termica del 1,1%.

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

### ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (MWh)



### ENERGIA TERMICA PRODOTTA (MWh)



■ da cogenerazione gas naturale  
■ da cogenerazione biogas

## IL TELERISCALDAMENTO

Una rete di teleriscaldamento consiste in un sistema centralizzato per la distribuzione d'acqua riscaldata su scala urbana. A livello fisico si tratta di condutture termicamente isolate (generalmente interrate) che ricevono acqua ad alte temperature da uno o più impianti termici e la convogliano alle utenze finali nel 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 ai fini 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.

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

### 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 trigenerazio-

ne. La rete per il teleriscaldamento di Mirandola è co-alimentata dall'acqua riscaldata prodotta dall'impianto a biomasse dell'Azienda Agricola Ferraresi. In totale sono servite 356 utenze<sup>19</sup> tramite il teleriscaldamento.

## IL FOTOVOLTAICO > Tab. 27

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: i pannelli ruotano "seguendo" costantemente la luce solare, 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 2016, 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 2016 sono stati prodotti col sistema fotovoltaico 1.883.391 kWh, il 2,2% in meno rispetto l'anno precedente, a causa della minore irradiazione luminosa<sup>20</sup> avuta durante l'anno.

L'energia prodotta dagli impianti fotovoltaici viene venduta al GSE,<sup>21</sup> 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 producono 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.

LA PUBBLICA ILLUMINAZIONE – 2016	
Comuni serviti	Bastiglia, Bomporto, Camposanto, Medolla, Mirandola <sup>22</sup> , Moglia, Ravarino, San Felice, San Giovanni Dosso, San Prospero, Soliera
Punti luce	20.444
Energia elettrica consumata (kWh)	6.894.528



# cinque

## 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*

**5.1** LE RISORSE UMANE

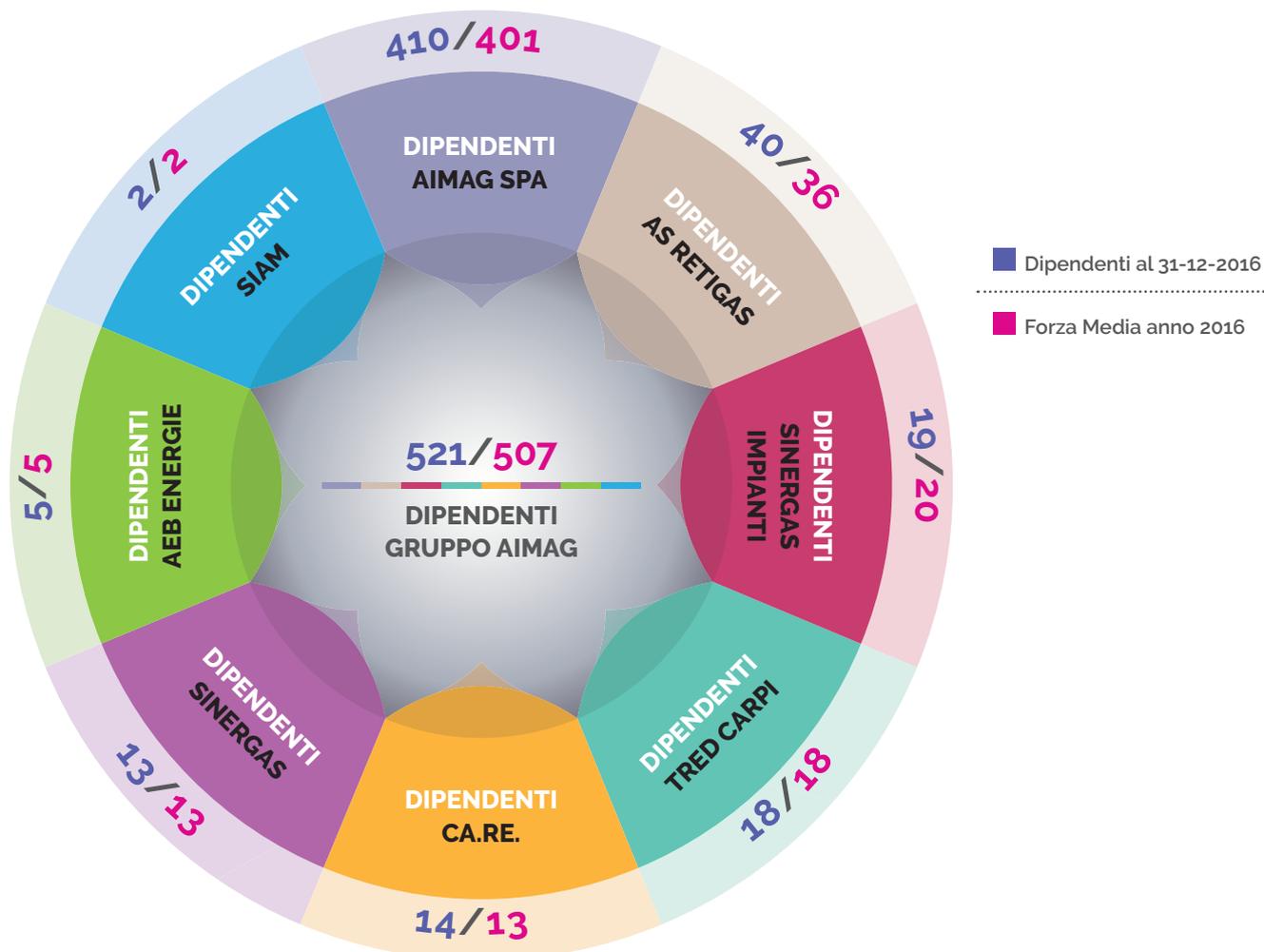
**5.2** LE RELAZIONI CON I CLIENTI E LA COMUNICAZIONE

**5.3** I FORNITORI

**5.4** AIMAG E L'AMBIENTE

## 5.1 Le risorse umane

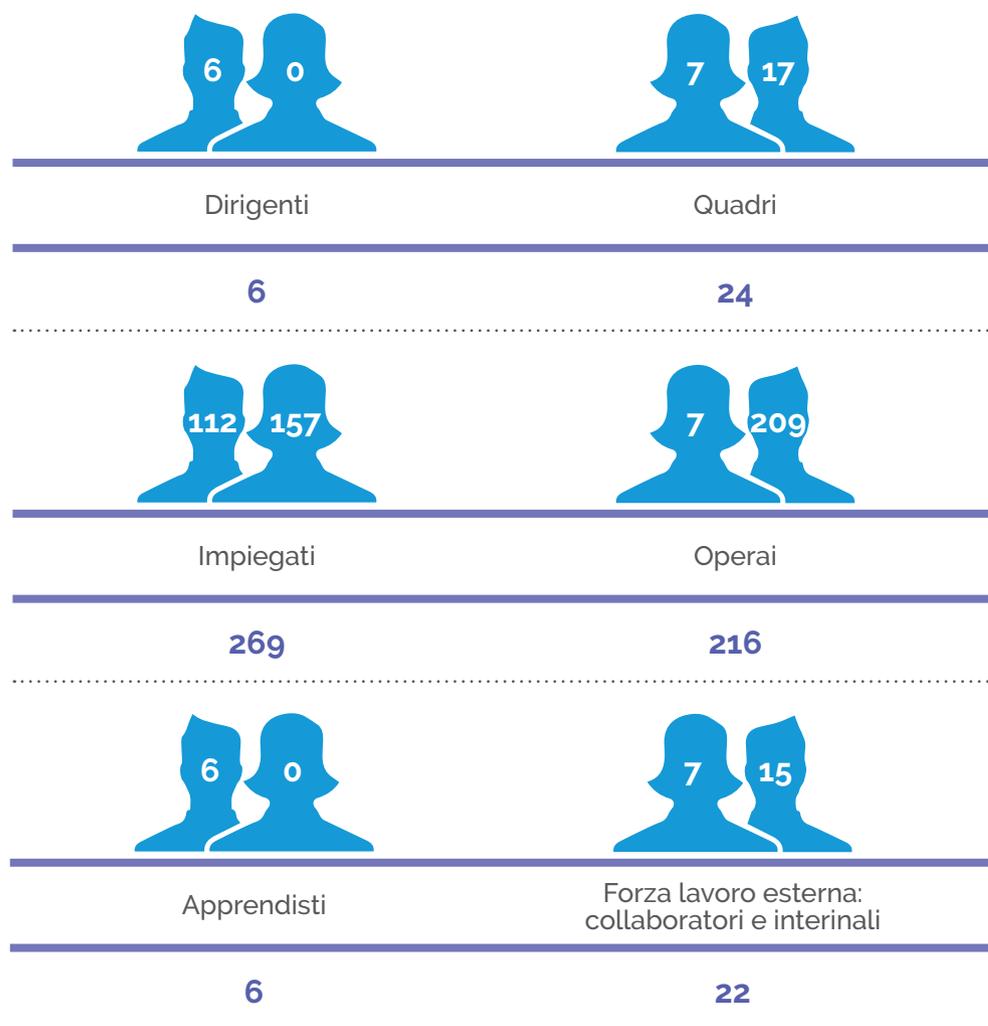
*Il Capitale Umano rappresenta una risorsa fondamentale per AIMAG: il raggiungimento degli importanti risultati del Gruppo è possibile grazie all'impegno ed alla qualità del lavoro svolto dai suoi dipendenti*



## IL PERSONALE > Tab. 28 / 29 / 30

Al 31-12-2016 la forza lavoro del Gruppo consta di 543 unità, di cui 521 sono dipendenti direttamente assunti. Nel corso dell'anno hanno lavorato in media 507 dipendenti. Rispetto al 2015, i dipendenti al 31-12 sono aumentati di 13 unità. L'89,7% (462 su 521) del personale del Gruppo è assunto a tempo indeterminato. Sul totale dei dipendenti, l'8% (43) è assunto con contratti part-time, mentre il restante 92% (478) con contratti a tempo pieno. La componente maschile, con 350 dipendenti su 521 contro i 171 di quella femminile, rappresenta oltre i due terzi dei lavoratori. Le mansioni impiegatizie assorbono circa la metà dei dipendenti, con una prevalenza femminile (157 contro 112). Al contrario, la quasi totalità degli operativi è composta da uomini (solo 7 donne su 216). I ruoli di quadro e dirigente sono ricoperti quasi esclusivamente da uomini, con solo 7 donne nel primo caso e nessuna nel secondo. Gli apprendisti sono 6.

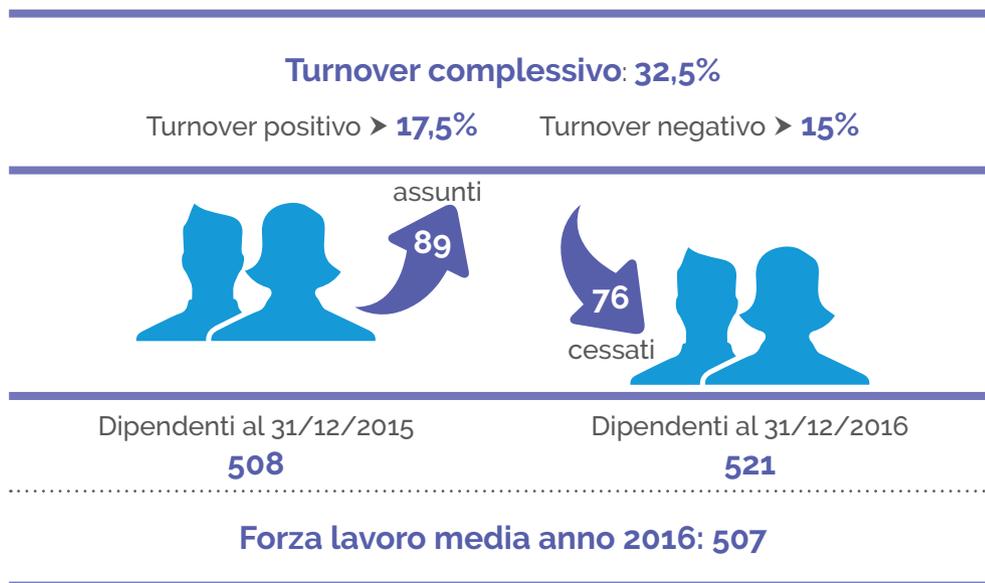
### PERSONALE DEL GRUPPO AIMAG



I lavoratori non dipendenti sono 22, di cui 8 assunti come collaboratori esterni.  
 Su 521 dipendenti, il 9% (47) ha meno di 30 anni, il 56% (290) è compreso nella fascia d'età 30-50, mentre il 35% (184) supera i 50 anni.  
 Sul totale della forza lavoro impiegata (543), il 79,2% risiede negli stessi Comuni dove opera il Gruppo.  
 Nel 2016, i dipendenti del Gruppo hanno lavorato per 814.791 ore ordinarie sulle 960.940 lavorabili (84,8%), a cui vanno aggiunte 52.881 ore di straordinario.  
 Tutti i lavoratori delle società del Gruppo sono inquadrati nei contratti collettivi nazionali di lavoro. La maggior parte dei dipendenti aderisce a fondi pensione: i 2 principali a cui si fa riferimento sono Pegaso e Previambiente; il fondo pensione per i dirigenti è Previndai.

## IL TURNOVER > Tab. 31

Rispetto al 2015, il numero di dipendenti assunti al 31-12 è aumentato di 13 unità, passando da 508 a 521. Nel 2016, il turnover complessivo<sup>23</sup> a livello del Gruppo risulta elevato, specialmente per gli under 30, poiché sono stati attivati, da AIMAG SpA, numerosi contratti a termine per il tutoraggio e la consegna dei contenitori per l'introduzione del nuovo sistema di raccolta rifiuto a tariffa puntuale nell'Unione Area Nord.



## LA FORMAZIONE >Tab. 32

Nel corso del 2016 sono state erogate 9.812 ore di formazione, per un totale di 19,4 ore di formazione pro capite, su una forza media di 507 dipendenti. Il Gruppo AIMAG ha speso in formazione complessivamente 300.070 euro (592 euro pro capite).

Sinergas Impianti, Sinergas, SIAM, AeB Energie, Tred e CARE 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.

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 (436 su 507, forza media). Nel 2016, 268 lavoratori di queste due aziende hanno svolto una media di 13 ore di formazione di tipo tecnico specialistico e manageriale attraverso 138 corsi di formazione e formazione on the job, per un costo pro capite di 671 euro, su un complessivo di 292.825 euro.



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

Il Piano Formativo aziendale rimane lo strumento principe 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 2016 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.

Per ciò che riguarda la formazione tecnico specialistica sono stati erogati diversi corsi di formazione interni e workshop di aggiornamento esterni su temi strategici per ogni Business Unit. In particolare, oltre ai rinnovi di qualifiche tecniche individuali, parte della formazione è stata finalizzata 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 2016, da un punto di vista organizzativo, AS Retigas ha visto 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.

Infine, con il 2016 si sono conclusi gli incontri formativi e di aggiornamento sulla Separazione funzionale (Unbundling funzionale). L'obiettivo è stato quello di sensibilizzare il personale che di occupa, direttamente o indirettamente, dell'attività di distribuzione e misura del gas naturale rispetto al mantenimento di comportamenti neutrali e non discriminatori, specie per quanto riguarda la gestione delle informazioni commercialmente sensibili.

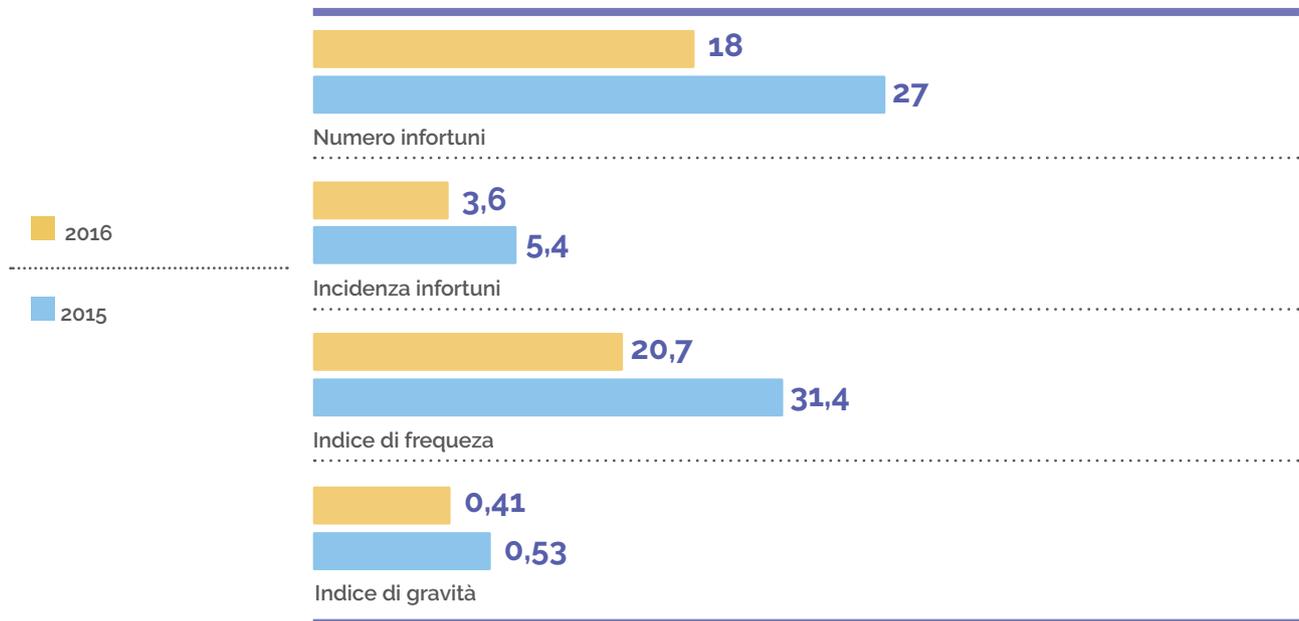
La formazione in ambito sicurezza, in capo all'Ufficio Certificazioni ISO e Sicurezza, è stata svolta in accordo con gli adempimenti normativi previsti dal D.Lgs. 81/2008 e dall'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011 e con le esigenze formative individuate con i singoli reparti. Sono stati svolti corsi di formazione e di addestramento con prove pratiche simulate in campo (corso per lavori in quota, corso spazi confinati, corso antincendio, corso primo soccorso ecc..). Sono stati svolti corsi di formazione sui rischi specifici progettati ad hoc per i reparti interessati (come ad es. la formazione per il reparto Raccolta e Trasporto riguardante la riduzione dei rischi da sovraccarico biomeccanico e di infortunio). Una parte rilevante della formazione è stata la fase della progettazione dei corsi; prima di effettuare i corsi di formazione sono stati effettuati sopralluoghi in campo insieme al docente qualificato e sono stati effettuati incontri con i responsabili di riferimento, a volte con i partecipanti stessi, in modo da permettere al docente di raccogliere tutte le informazioni necessarie e raggiungere l'obiettivo della formazione in ambito sicurezza rendendo consapevoli i lavoratori sui rischi presenti nelle attività, come evitare gli infortuni, e fornendo loro strumenti di collaborazione con gli addetti del servizio di prevenzione e protezione. Nel caso particolare del progetto dedicato al reparto Raccolta e Trasporto, al termine dello step formativo, sono stati redatti fascicoli personalizzati per ogni lavoratore che contengono informazioni sulla riduzione del rischio da sovraccarico biomeccanico tenendo conto delle prescrizioni del Medico Competente per ciascun lavoratore. Altri rilevanti sono stati gli incontri per l'aggiornamento della formazione dei Coordinatori

della sicurezza; i corsi vengono svolti su argomenti di preferenza dei coordinatori e forniscono un incontro efficace tra il docente qualificato e i vari coordinatori (anche esterni) sui temi in ambito sicurezza affrontati dagli stessi; nel 2016 i temi affrontati hanno riguardato gli spazi confinati, i costi della sicurezza, le interferenze (art. 26 Titolo IV D.lgs. 81/08), le attrezzature presenti in cantiere e i documenti della sicurezza presenti in cantiere. L'Ufficio Certificazioni ISO e Sicurezza ha valutato di continuare a tenere la linea della progettazione interna dei corsi di formazione collaborando con docenti qualificati per i specifici corsi in modo da tenere sempre elevato il livello dell'efficacia della formazione e così la consapevolezza dei lavoratori sui temi della sicurezza; si ritiene la formazione uno degli strumenti più efficaci in tema di prevenzione per la riduzione degli infortuni e delle malattie professionali.

## GLI INFORTUNI > Tab. 33

Nel 2016 si sono avuti complessivamente 18 infortuni di cui un incidente stradale in orario di lavoro. In generale si osserva un calo sia del numero complessivo di infortuni sia dei giorni persi per infortunio, cosa che comporta un netto miglioramento di tutti gli indici infortunistici rispetto al 2015 (da sottolineare in particolare la diminuzione del 23% dell'indice di gravità e il calo del 34% dell'indice di frequenza).

Gli indici infortunistici sono migliorati rispetto all'anno precedente



## 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 2016, 39 donne e 4 uomini (8% sul totale dipendenti) 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 18 persone diversamente abili. Nel 2016 hanno chiesto ed ottenuto il congedo parentale 18 dipendenti.

CONGEDO PARENTALE E RITORNO AL LAVORO – 2016			
	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dipendenti che hanno chiesto il congedo parentale	4	14	18
Dipendenti che hanno ottenuto il congedo parentale	4	14	18
Dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale	4	14	18
Dipendenti che hanno conservato il posto di lavoro dopo 12 mesi dal congedo parentale	4	12	16
Tasso di ritorno al lavoro <sup>24</sup>	100%	92%	94%
Tasso di retention <sup>25</sup>	100%	100%	100%

## 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.

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. Per i dipendenti sono previsti fondi pensione facoltativi. Oltre agli elementi retributivi previsti dai CCNL aziendali, è in vigore un articolato sistema di premi ed incentivazioni: i compensi variabili individuali (erogati una 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.

Per quanto riguarda i **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 fattegli dai responsabili delle unità organizzative.

Per quanto riguarda i **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.

In merito ai **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 una volta l'anno 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 fattegli 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 assumano 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.

## 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.

La parte variabile, per il mandato del Consiglio di Amministrazione per il triennio 2013-2015, è stata pari all'1% dell'utile ante imposte del bilancio di esercizio della Capogruppo e suddiviso poi fra i vari consiglieri in proporzione alla retribuzione fissa, come da delibera di Assemblea dei soci del 27.6.2013. L'utile ante imposte 2015 ammonta ad euro 12.306.361.

I componenti del CdA AIMAG per il triennio 2013-2015 di espressione del Socio Hera (Tommaso Tommasi di Vignano e Stefano Venier) hanno versato tutti i loro compensi ad Hera stessa.

Nel corso del 2016, l'Assemblea dei soci, nella seduta del 20 luglio, ha:

- rinnovato il Consiglio di Amministrazione, per la durata di un esercizio;
- rinnovato il Collegio Sindacale, per il triennio 2016-2018;
- confermando per entrambi gli Organi gli stessi compensi annuali previsti nel precedente mandato e riducendo, per i Consiglieri, la percentuale di calcolo dell'indennità variabile allo 0,60%.

I compensi del management ammontano, per il 2016, complessivamente a 796.224 euro di imponibile previdenziale, con una media pro capite di 113.746 euro. La parte variabile della retribuzione dei dirigenti è calcolata in base agli obiettivi economici e di sostenibilità raggiunti e ai progetti sviluppati.

<b>COMPENSI DELLA GOVERNANCE AIMAG - 2016</b>			
<b>RUOLO</b>	<b>NOME E COGNOME</b>	<b>RETRIBUZIONE FISSA corrisposta nel 2016 (euro)</b>	<b>PARTE VARIABILE corrisposta a luglio 2016 e calcolata sugli utili ante imposte del bilancio chiuso al 31-12-2015 (euro)</b>
Presidente CdA (fino al 20-07-2016)	Mirco Arletti	20.237,51	29.602,11
Vice Presidente CdA (fino al 20-07-2016)	Tomaso Tommasi di Vignano	13.442,38	16.993,00
Consigliere CdA (fino al 20-07-2016)	Zelmira Corradini	10.067,42	12.744,75
Consigliere CdA (riconfermato dal 21-07-2016)	Giuliana Gavioli	18.180,00	12.744,75
Consigliere CdA (fino al 20-07-2016)	Cosimo Quarta	10.067,42	12.744,75
Consigliere CdA (fino al 20-07-2016)	Paolo Pirazzoli	10.067,42	12.744,75
Vice Presidente CDA (dal 21-07-2016)	Paolo Pirazzoli	10.816,77	-
Consigliere CdA (riconfermato dal 21-07-2016)	Giorgio Strazzi	18.180,00	12.744,75
Consigliere CdA (fino al 20-07-2016)	Stefano Venier	10.081,79	12.744,75
Presidente CdA (dal 21-07-2016)	Monica Borghi	16.307,89	-
Consigliere CdA (dal 21-07-2016)	Massimiliano Siligardi	8.112,58	-
Presidente Collegio Sindacale (riconfermato dal 21-07-2016)	Stefano Polacchini	16.000,00	-
Sindaco Effettivo Collegio Sindacale (riconfermato dal 21-07-2016)	Anna Navi	12.000,00	-
Sindaco Effettivo Collegio Sindacale (fino al 20-07-2016)	Antonio Venturini	6.667,00	-
Sindaco Effettivo Collegio Sindacale (dal 21-07-2016)	Vito Rosati	5.377,05	-

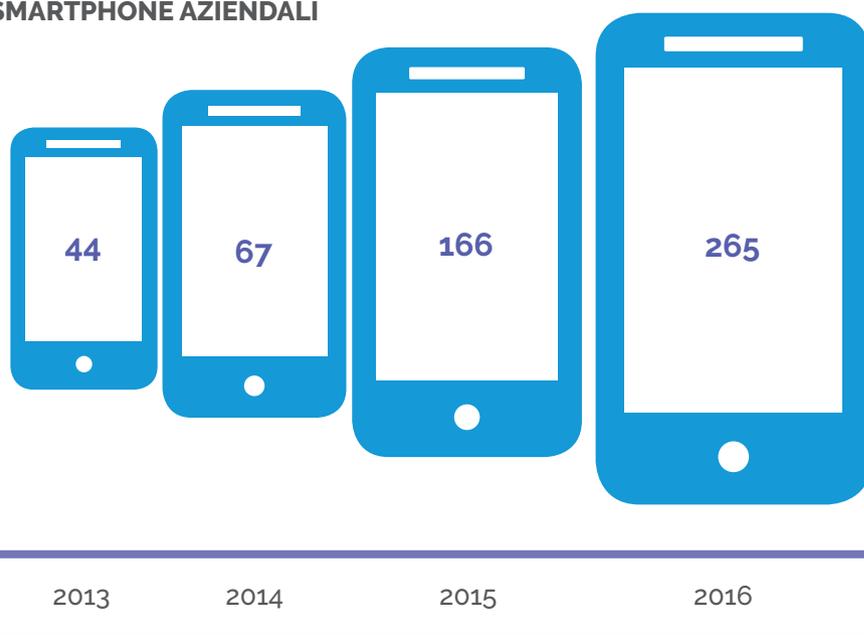
## I SISTEMI INFORMATIVI

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

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

Per altre procedure informatiche, fortemente normate o standardizzate, si adottano applicativi di mercato specifici, con attenzione all'integrazione con il resto del sistema informativo.

### GLI SMARTPHONE AZIENDALI



Anche per il 2016 una parte importante delle capacità di sviluppo dei sistemi informativi è stata rivolta a soddisfare la compliance normativa delle procedure interne. I sistemi di fatturazione del Gruppo sono stati adeguati per gestire le tariffe acqua agevolate (le cosiddette tariffe pro-capite) sui domestici multipli e sulle utenze condominiali del bacino di ATERSIR. La tradizionale attenzione di AEEGSI al settore dell'energia si è confermata con il progetto denominato "Bolletta 2.0", che ha comportato la revisione completa del layout delle fatture gas ed energia elettrica, entrato a regime nei primi mesi dell'anno, e con l'adeguamento teso a riversare il Canone RAI nella bolletta elettrica per i clienti domestici. Aumenta progressivamente ed in modo significativo il peso dell'ingresso dell'AEEGSI sul settore idrico, che si è concretizzato nell'adeguamento dei sistemi informativi alle delibere sulla qualità contrattuale e sulla misura, con interventi signifi-

tivi sul sistema di gestione delle prestazioni richieste dall'utenza, sul billing, sul pronto intervento, sulla gestione dei reclami, del servizio telefonico e del servizio di sportello e sui sistemi di raccolta e rendicontazione dati. 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.

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 siamo esposti e le nuove tecnologie che offrono nuovi canali di comunicazione e quindi nuovi rischi. Per questo anche nel 2016 abbiamo 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, anche quest'anno portiamo una tabella che mostra l'evoluzione degli smartphone in azienda sia a livello direttivo che operativo.

## 5.2 Le relazioni con i clienti e la comunicazione

AIMAG gestisce dei servizi di pubblica utilità in 28 Comuni nelle province di Modena, Bologna e Mantova e la vendita dell'energia elettrica e del gas

### I CLIENTI SERVITI

Il servizio idrico integrato è gestito nei 21 Comuni Soci AIMAG, per un totale di 68.454 clienti e 212.783 cittadini; i servizi ambientali sono svolti in 11 Comuni, per 78.317<sup>26</sup> clienti e 165.628 cittadini; la distribuzione del gas è gestita in 24 Comuni, per 120.061 PDR e 272.778 cittadini. Vendita gas ed energia elettrica sono attività commerciali che riguardano, rispettivamente, 102.591 e 15.011 clienti, al 31 dicembre 2016.

Complessivamente il Gruppo AIMAG ha in gestione 384.802 clienti per il 2016.

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

Nel 2016 il Gruppo AIMAG non ha azioni legali pendenti né sanzioni amministrative per concorrenza sleale o anti-trust.

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

CLIENTI SERVITI GRUPPO AIMAG – 2016			
	CLIENTI SERVITI	COMUNI SERVITI	CITTADINI SERVITI
Servizio idrico integrato	68.454	21	212.783
Servizi ambientali	78.317	11	165.628
Distribuzione gas	120.061	24	272.778
Vendita gas	102.591	-	-
Vendita energia elettrica	15.011	-	-
Teleriscaldamento	368	3	-
<b>Totale</b>	<b>384.802</b>	<b>28</b>	<b>284.782</b>

## I CONSUMI MEDI

STIMA DEI CONSUMI ANNUI PER UNA FAMIGLIA DI 3 PERSONE IN 90 m <sup>2</sup> - 2016					
		CONSUMI MEDI STIMATI	COSTO DEL SERVIZIO (€)	ALTRI COSTI (eventuali imposte, accise, iva, etc.) (€)	SPESA ANNUA TOTALE (€)
Acqua	m <sup>3</sup>	165	330	38	368
Rifiuti Tariffa puntuale	componenti	3 - zona standard	185	28	213
Gas	m <sup>3</sup>	1.000	496	313	809
Energia elettrica (3,3 kW)	kWh	2.700	700	100	800
Teleriscaldamento	kWh	5.000	626	63	689

I consumi medi di una famiglia di tre persone, che abita in una casa di 90 m<sup>2</sup>, ammontano a circa 2.190 euro (a fronte di 2.276 euro stimati per l'anno 2015) in caso di un'utenza che abbia la nuova raccolta a tariffa puntuale e utilizzi il gas per il riscaldamento. Da notare che il costo fatto pagare da Sinergas per il gas naturale è di 496 euro su 809 euro, il 61% del totale.

## 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, e "AIMAG App", App per Android e iOS, utile per ottenere informazioni sul porta a porta e la gestione del rifiuto.

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

### SPORTELLI E CALL CENTER > Tab. 34 / 35

Oltre i tradizionali sportelli clienti ed il call center, sono in funzione anche gli ecosportelli dedicati alle informazioni sui servizi ambientali ed alla consegna dei contenitori per la raccolta differenziata. E' inoltre sempre più utilizzato lo sportello on-line del Gruppo.



Call center

Sportelli clienti

Ecosportelli

Sportello on-line

**121.826**  
chiamate ricevute  
(-3,1% rispetto al 2015)

**16**  
sportelli attivi

**2**  
ecosportelli attivi  
(+1 rispetto al 2015)

**12.218**  
utenti registrati  
(+12% rispetto al 2015)

**94 secondi**  
il tempo di attesa medio  
(-12% rispetto al 2015)

**54.662 contatti**  
(+19,9% rispetto al 2015)

**15.490 contatti**

**85,3%**  
le chiamate andate  
a buon fine  
(+3% rispetto al 2015)

**10 min e 37 sec**  
tempo attesa medio  
(+1 min e 2 sec  
rispetto al 2015)

**6 min e 6 sec**  
tempo attesa medio<sup>27</sup>

**10.137**  
contenitori distribuiti

Nel 2016 il tempo di attesa medio del call center è migliorato del 12% (da 107 a 94 secondi), questo è dovuto sia ad un lieve calo dei contatti (-3,1%) che ad iniziative di efficientamento svolte a livello organizzativo.

Per quanto riguarda gli sportelli clienti, si è avuto invece un considerevole aumento dei contatti (quasi +20%) dovuto sia all'impatto del nuovo servizio porta a porta a tariffa puntuale, che all'aumento dei clienti gas e luce con contratti in libero mercato. Nonostante il significativo aumento delle visite, però, i tempi di attesi sono aumentanti in modo contenuto, grazie ad un aumento delle risorse impiegate.

A maggio 2016 è stato aperto un ulteriore ecosportello a Mirandola<sup>28</sup>, per meglio rispondere alle esigenze dei cittadini in merito all'introduzione della nuova raccolta nei Comuni dell'Unione Area Nord. Gli ecosportelli sono stati visitati complessivamente da 15.500 cittadini e vi sono stati distribuiti più di 10 mila contenitori per i rifiuti.

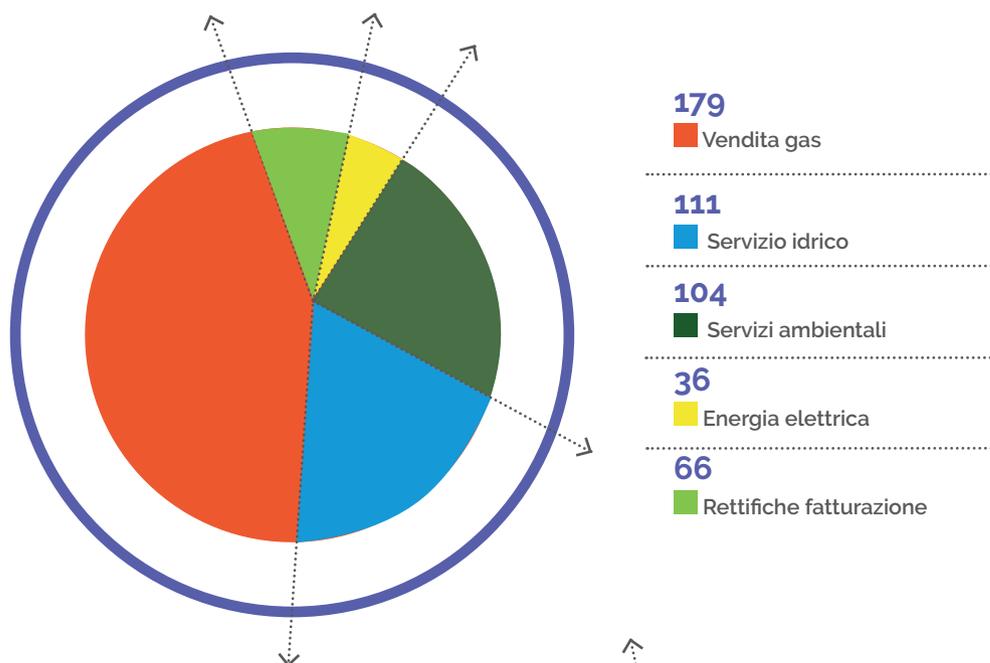
Lo sportello on-line è uno strumento che consente di accedere ai servizi offerti da AIMAG e Sinergas attraverso internet. Collegandosi è possibile verificare bollette, consumi, richiedere nuovi allacciamenti o inserire le letture direttamente da casa o dall'ufficio. L'utilizzo di questo servizio è in aumento nel 2016 con 1.277 nuovi utenti registrati rispetto al 2015.

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

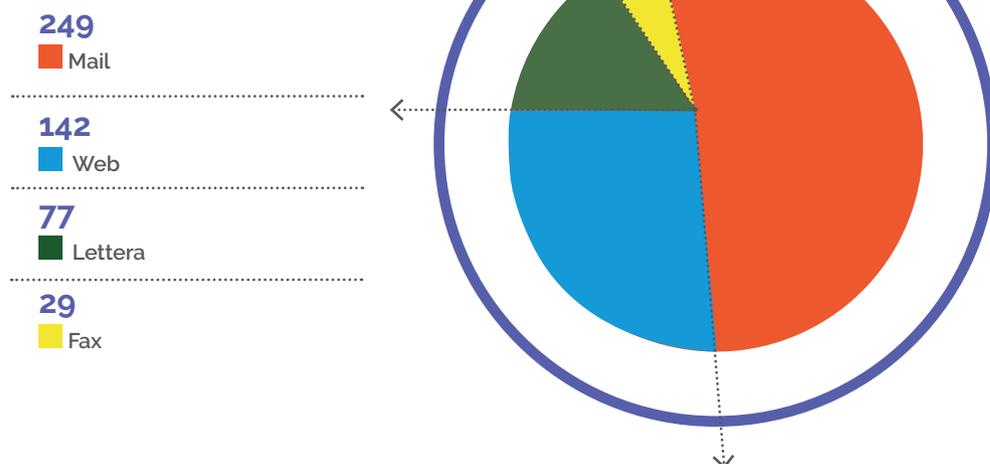
## I RECLAMI > Tab. 36

I reclami ricevuti nel 2016 sono 500, contro i 376 del 2015. Come modalità di presentazione, i clienti preferiscono di gran lunga le modalità internet, cioè la mail (249 su 500) e il portale web (142 su 500). Resta ancora discretamente utilizzato il mezzo postale, con 77 reclami ricevuti via lettera.

### RECLAMI PER TIPOLOGIA



### RECLAMI PER PROVENIENZA



## IL RECUPERO CREDITI



Numero  
contatti  
sportelli

Incidenza  
morosità Gas  
(45 giorni  
dal 31-12-16)

Incidenza  
morosità Luce  
(45 giorni  
dal 31-12-16)

Incidenza  
morosità Acqua  
(45 giorni  
dal 31-12-16)

Incidenza  
morosità Tariffa  
Corrispettiva  
(45 giorni  
dal 31-12-16)

2016	<b>25.328</b>	<b>1,6%</b>	<b>4,6%</b>	<b>5,3%</b>	<b>6,6%</b>
2015	<b>26.664</b>	<b>2,1%</b>	<b>4,9%</b>	<b>5,3%</b>	<b>8,9%</b>

Il Gruppo AIMAG gestisce direttamente 2 sportelli per il recupero crediti che, nel 2016, sono stati visitati complessivamente da quasi 25,500 cittadini.

La morosità iniziale si mantiene stabile ma elevata e può essere stimata tra il 6,5/7% per quanto riguarda la vendita gas, tra l'11/12% per il servizio acqua e tra l'8/10% per la vendita di energia elettrica.

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.

Grazie ad una mirata ed efficace attività di recupero crediti, la morosità iniziale viene ridimensionata su tutti i servizi, in particolare per la vendita gas (-22,6%), per il servizio di raccolta e trasporto (-26,4%) e per il servizio idrico (-35,2%). Questo trend viene confermato anche da un altro punto di vista (come sopra riportato): il dato della morosità complessiva sul 2016, misurato ai 45 giorni dall'inizio del 2017, si attesta sull'1,6% per la vendita gas, al 4,6% sulla vendita energia elettrica, al 5,3% per il servizio idrico e al 6,6% per la tariffa corrispettiva rifiuti.

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

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

mente 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 0,9% per il gas, dell'1,8% dell'energia elettrica, dell'1/1,1% dell'acqua e del 3,5/4% per la raccolta e trasporto.

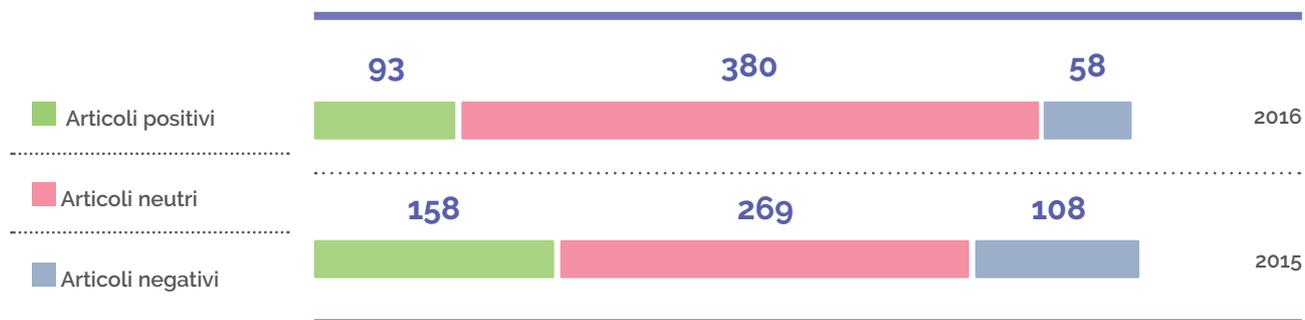
I fallimenti sono in lieve calo, nel 2016 AIMAG SpA si è insinuata in 44 fallimenti e Sinergas Spa in 40 più 3 dell'area ex Sorgea.

In conclusione, i dati sulla morosità risultano ancora elevati ma migliori di quelli immediatamente antecedenti al sisma e omogenei alla situazione di inizio crisi.

## LA RASSEGNA STAMPA > Tab. 37

Con 531 citazioni dirette nell'arco dell'anno 2016, quasi nello stesso numero del 2015 (536), la presenza di AIMAG si conferma rilevante sulla stampa locale quotidiana, settimanale e periodica.

### ARTICOLI STAMPA PER QUALITÀ



Sul totale degli articoli selezionati nel corso dell'anno, 380 (71,5%) di essi sono stati classificati come "neutri", 93 sono rientrati nella categoria degli articoli definibili "positivi" (17,5% del totale), mentre quelli "negativi" sono stati 58 (circa 11%). La prevalenza degli articoli classificati come "neutri" è dovuta in una parte molto contenuta ad articoli di carattere tecnico, mentre la maggior parte degli articoli si è concentrata sul dibattito politico sul futuro dell'azienda.

Tra le aree d'attività aziendale, quella che è stata maggiormente citata è l'area "rifiuti", a dimostrazione dell'importante impatto che ha generato l'estensione della tariffa puntuale in tutti i Comuni delle Terre d'Argine e nei 5 Comuni dell'Area Nord. Dagli articoli a tema "rifiuti" dipendono anche in buona parte quelli considerati positivi e negativi, che si registrano entrambi in aumento rispetto al 2015: articoli che segnalano piccoli disservizi o incomprensioni del nuovo sistema di raccolta (articoli negativi) e articoli che invece rappresentano i risultati ottenuti nei primi Comuni partiti e poi i premi ed i riconoscimenti ottenuti. Per quanto riguarda il tema dell'acqua, due argomenti sono stati oggetti di cronaca in molti articoli: la presunta presenza di glifosato nell'acqua di Campogalliano annunciata dalla rivista "Test" e relative azioni ed iniziative sul territorio e il tema della sperimentazione di nuova tecnologia con la resina per la sostituzione delle tubature obsolete.

## LA COMUNICAZIONE DEL GRUPPO AIMAG

Nel corso del 2016 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.

Fra le attività messe in campo per la gestione della comunicazione sono state organizzate diverse conferenze stampa, di cui una direttamente da AIMAG per la presentazione del piano industriale 2016-2019; le altre, in collaborazione con le amministrazioni comunali, per l'attivazione del nuovo sistema porta a porta con tariffa puntuale (5 comuni Area Nord: Cavezzo, Concordia, San Possidonio, Camposanto e San Felice).

La campagna informativa sulla tariffa puntuale ha impegnato l'azienda per tutto il 2016: sono stati messi in campo i tradizionali strumenti di informazione (folder, opuscoli, manifesti, spot radio, ecc) con il format comunicativo utilizzato in le altre aree del territorio per la partenza di questo servizio: nel corso del 2016 sono state realizzate oltre una ventina di assemblee pubbliche per il territorio dell'Area Nord.

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 e il Liceo scientifico-tecnologico di Carpi. Ad ottobre si è poi svolta l'inaugurazione del capannone di vagliatura, ricostruito e rinnovato dopo il sisma del 2012, presso l'impianto di compostaggio a Fossoli.

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 2016 l'importo complessivo è stato di oltre 10.000 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.

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



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 ▶ Tab. 38 / 39

L'attività di comunicazione di Sinergas nel 2016 ha integrato campagne commerciali e campagne di tipo istituzionale



Dopo due stagioni fortemente concentrate sulla promozione del solo prodotto "Luce" è tornata prioritaria la comunicazione e promozione della fornitura combinata "Gas&Luce". La nuova campagna ha sviluppato un'idea accattivante incentrata su due soggetti, un parroco ed un sindaco, che richiamano due celebri personaggi della tradizione cinematografica. 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 AdWords, 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 le 500.000 visualizzazioni. Particolare rilevanza ha avuto nei primi mesi del 2016 la comunicazione relativa alla nuova fattura 2.0. Il passaggio alla nuova bolletta è stato anticipato da una cartolina informativa inserita nelle fatture cui è seguita la realizzazione di un video tutorial diffuso tramite il sito ed i canali social. Una pagina apposita del sito web di Sinergas è stata realizzata per guidare i clienti nel passaggio alla nuova fattura 2.0, in questa pagina sono stati pubblicati una serie di documenti tra cui i modelli esemplificativi della nuova fattura del gas e dell'energia elettrica, una scheda scaricabile in pdf "Guida alla lettura della nuova bolletta", il video tutorial ed i link diretti al sito dell'Autorità.

Nel corso dell'anno sono state implementate le funzioni dello sportello online, rendendo possibile la gestione web anche dei contratti di energia elettrica, oltre che del gas. Questo ha reso necessaria una serie di azioni di comunicazione al fine di informare i clienti rispetto a questi nuovi servizi. Ciò è avvenuto tramite il sito, i social e gli sportelli clienti. L'ampliamento dei territori in cui opera Sinergas ha reso necessaria una ricerca di personale commerciale nelle zone di espansione. A tal fine è stata realizzata una campagna di ricerca agenti creando un apposito visual ed uno spot radio da 20 secondi.

L'investimento per la realizzazione delle attività di comunicazione descritte è quantificabile nell'ordine dei 230.000 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)

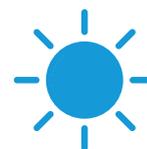
Download  
App Sinergas

2016	<b>100.634</b>	<b>1.898</b>	<b>6.638</b>	<b>8.274</b>
2015	<b>74.835</b>	<b>1.700</b>	<b>2.774</b>	<b>5.236</b>

Nel 2016 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), la pagina Facebook ed il Blog Corporate 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: a qualche mese dal lancio, i download della APP erano oltre 3.000: alla fine del 2016 il numero ha superato gli 8.000.

## L'EDUCAZIONE AMBIENTALE >Tab. 40

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.



---

Rifiuti

Acqua

Energia

---

**174 classi**

**63 classi**

**4 classi**

---

**3.670 alunni**

**1.550 alunni**

**90 alunni**

---

Nel 2016 sono state coinvolte 241 classi per un totale di circa 5.300 alunni, contro le 88 classi e 2.200 alunni del 2015; il numero di incontri svolti è più che raddoppiato, anche grazie alla conclusione della prima fase del progetto sulla raccolta differenziata nelle scuole elementari e medie di Carpi, Novi e Soliera<sup>29</sup> e l'avvio del medesimo progetto nelle scuole dell'Unione Area Nord.

## 5.3 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 collaborano con i fornitori nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, qualità, correttezza, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, imparzialità ed equità, riferendosi anche al Codice Etico, che individua i principi guida e le direttive fondamentali di comportamento a cui si fa riferimento in fase di definizione di ogni richiesta di offerta e ordine. Nei contratti stipulati, sono previste clausole specifiche sulla base delle quali il fornitore si impegna ad agire in coerenza e 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. 163/06 ("Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE").

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 ed individuato il possibile fornitore, vengono redatti capitolati e 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 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 in casi più gravi viene applicata una penale.

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 sistema di e-procurement<sup>30</sup> 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 i fornitori possono proporre la loro candidatura per le diverse 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 nel corso del 2017 sarà implementato per la valutazione degli appalti.

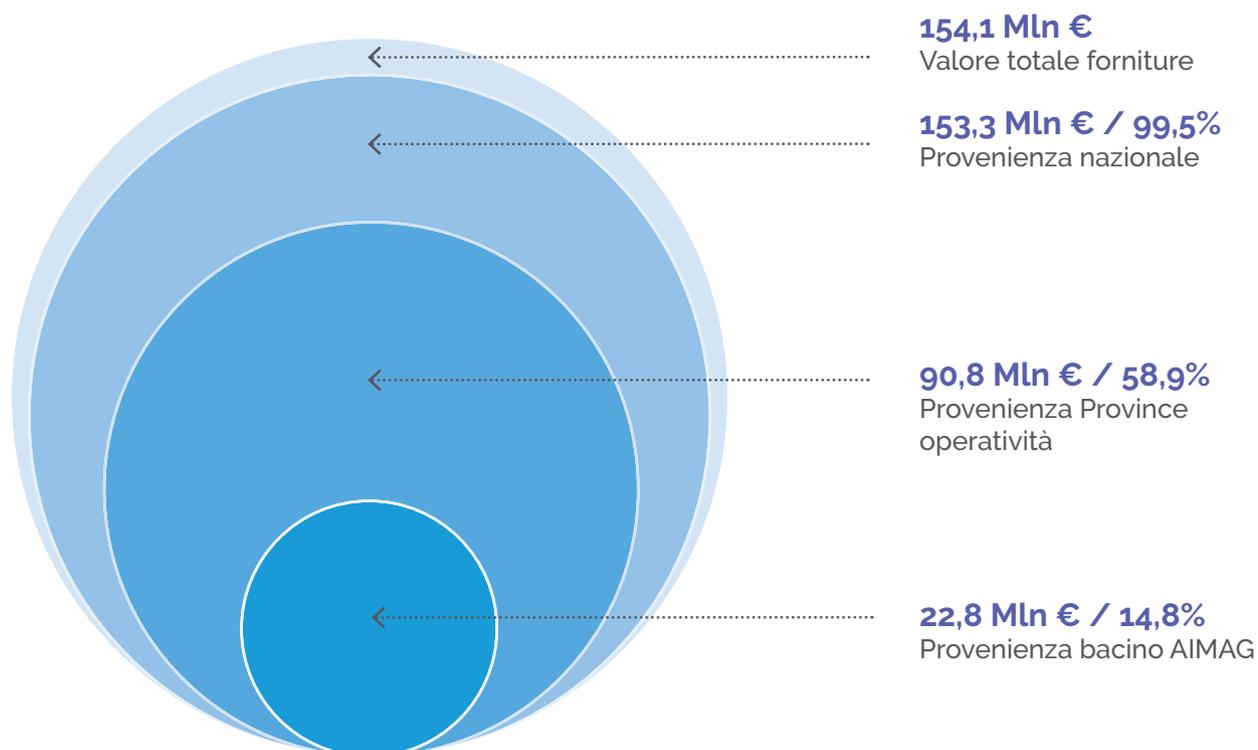
Al 31 dicembre 2016, sono 781 i fornitori inseriti nell'Albo dei Fornitori dall'Ufficio Appalti, per 2.350 categorie merceologiche.

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

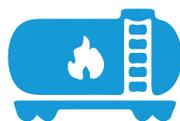
Nel 2016, sono state rilevate 4 non conformità relative a servizi, forniture e lavori erogati da fornitori che sono state prese in carico e gestite, non comportando però al momento l'esclusione dall'EFA.

## LE FORNITURE NEL 2016 >Tab. 41 / 42

### FORNITORI DEL GRUPPO PER PROVENIENZA



Il valore complessivo delle forniture del Gruppo ammonta, per il 2016, a 154,1 milioni di euro. Il 99,5% dei fornitori ha sede in Italia. Il 58,9% delle forniture totali, pari a 90,8 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: 22,8 milioni di euro, il 14,8% delle forniture totali.



Materie prime	Prestazioni e servizi di terzi	Altri materiali	Altre spese
<b>48,8%</b>	<b>40,8%</b>	<b>7,7%</b>	<b>2,7%</b>
<b>75,3 Mln €</b>	<b>62,9 Mln €</b>	<b>11,8 Mln €</b>	<b>4,1 Mln €</b>

Analizzando la tipologia di forniture, si evidenzia che per il 48,8% si tratta di materie prime, pari a 75,3 milioni di euro. La quasi totalità (75,1 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 al 40,8%, 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 7,7% ed al 2,7% del totale delle forniture.

## 5.4 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. 43

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 (pag. xx); 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 (11.210.605 di m<sup>3</sup>) è una fonte rinnovabile; il gas naturale utilizzato nelle centrali di cogenerazione a servizio dei sistemi di teleriscaldamento (2.767.368 m<sup>3</sup>) è considerata una fonte assimilata alle rinnovabili, visti gli alti indici di rendimento degli impianti; mentre le restanti fonti sono fossili (616.832 litri di gasolio, 9.940 litri di super, 2.833 litri di Gpl ed i restanti 609.902 m<sup>3</sup> di gas naturale).

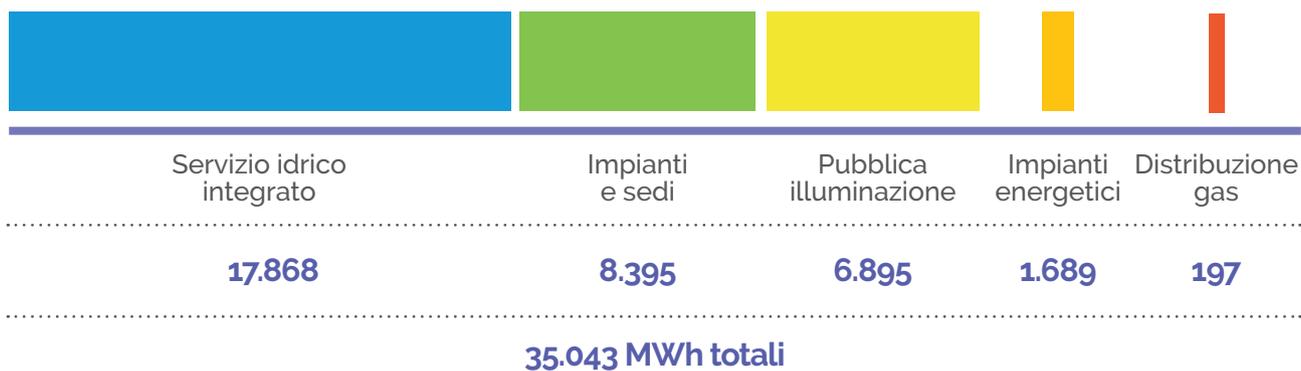
## FONTI PRIMARIE CONSUMATE E PRINCIPALI IMPIEGHI

					
	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
2016	<b>11,2 Mln m<sup>3</sup></b>	<b>3,4 Mln m<sup>3</sup></b>	<b>616 Mgl litri</b>	<b>10 Mgl litri</b>	<b>3 Mgl litri</b>
2015	<b>11,2 Mln m<sup>3</sup></b>	<b>11,2 Mln m<sup>3</sup></b>	<b>687 Mgl litri</b>	<b>2 Mgl litri</b>	<b>261 litri</b>

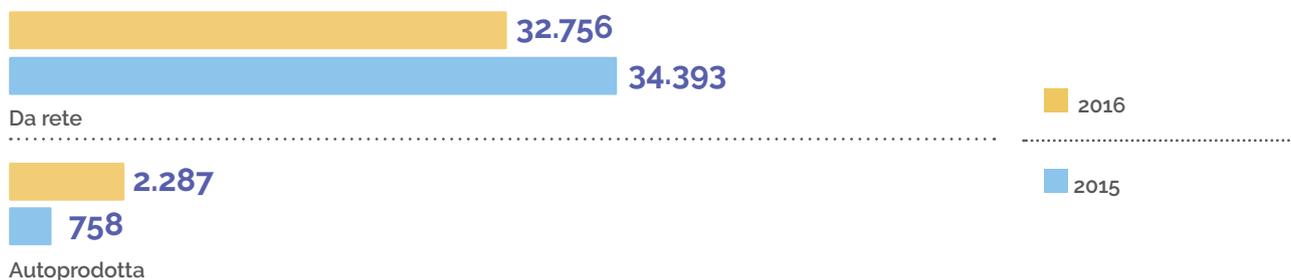
## L'ENERGIA ELETTRICA E TERMICA UTILIZZATA >Tab. 44

Nel 2016, il Gruppo AIMAG ha consumato 35.043.388 kWh di energia elettrica, per il 6,5% di provenienza propria (da cogenerazione e fotovoltaico), mentre il restante 93,5%, per un totale di 32.756.122 kWh, è stato acquistato da rete. Tutta l'energia comprata è stata venduta da Sinergas SpA.

### CONSUMI ELETTRICI 2016 (MWh)



## APPROVVIGIONAMENTO ENERGIA ELETTRICA (MWH)



Il 51% dell'energia elettrica utilizzata è servita per le attività connesse al servizio idrico integrato, in prevalenza per il funzionamento dei depuratori (26,5% sul totale) e dei campi pozzi (17% sul totale). A seguire il fabbisogno degli impianti e delle sedi, con gli impianti di compostaggio (linee qualità e linea selezione) che da soli causano il 15% dei consumi totali. Il consumo per il servizio di pubblica illuminazione è pari al 20% 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 (448.070 kWh utilizzati nel 2016); la stessa centrale è grado di generare acqua a bassa temperatura (processo di trigenerazione), per refrigerare gli stessi ambienti nei periodi caldi: nel 2016 sono stati utilizzati 505.200 kWh di questa energia.

## IL CONSUMO ESTERNO D'ENERGIA >Tab. 45

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.

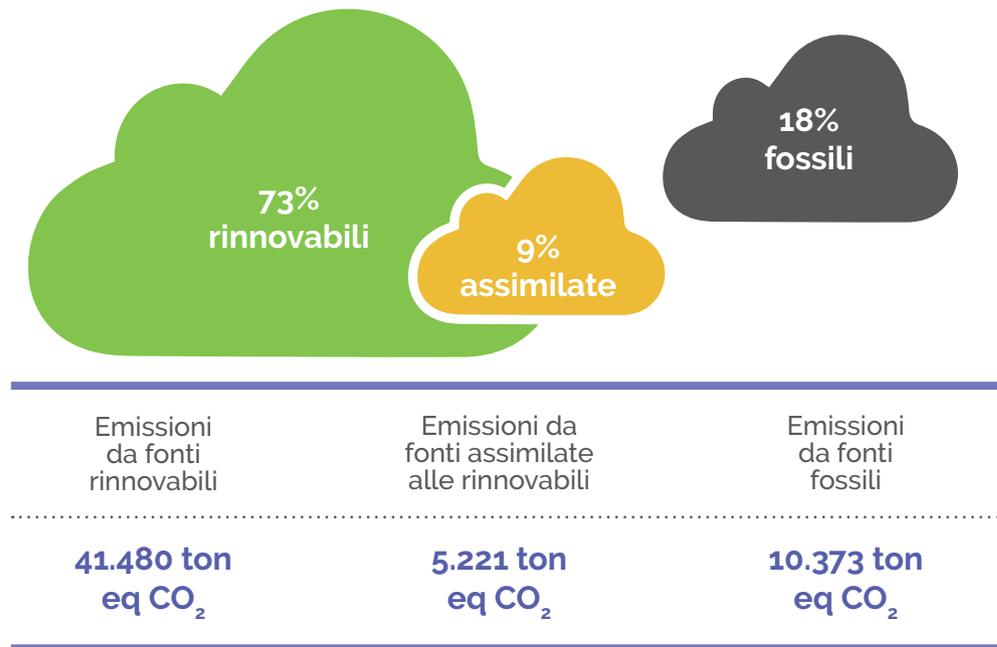
Nel 2016, per queste attività, si stima un consumo intorno a 990 mila litri di gasolio (-1% rispetto 2015), una fonte fossile.

## LE EMISSIONI DI GAS SERRA >Tab. 46 / 47 / 48

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 (CO<sub>2</sub>); sono inoltre responsabili del global warming sostanze quali il metano (CH<sub>4</sub>) e l'ossido di diazoto (N<sub>2</sub>O), caratterizzate da elevati potenziali di riscaldamento climatico (rispettivamente 25 e 298 volte<sup>31</sup> quello della CO<sub>2</sub>).

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 57.075 tonnellate equivalenti di CO<sub>2</sub> emesse dal Gruppo nel 2016, le emissioni da fonti rinnovabili corrispondono a 41.480 tonnellate equivalenti di CO<sub>2</sub>, pari al 73% del totale, le emissioni da fonti assimilate alle rinnovabili ammontano a 5.221 tonnellate equivalenti di CO<sub>2</sub>, pari all'9% del totale. Le emissioni fossili, derivanti in prevalenza dal consumo dei carburanti per i mezzi, sono pari a 10.373 tonnellate equivalenti di CO<sub>2</sub>, il 18% del totale.

## I CONSUMI IDRICI

Nel 2016 le aziende del Gruppo AIMAG hanno utilizzato in tutto 34.046 m<sup>3</sup> di acqua. Si tratta prevalentemente dei consumi per gli impianti e le sedi. 10.177 m<sup>3</sup> sono stati prelevati dall'acquedotto AIMAG e provengono dai campi pozzi di Cognento, Rubiera e Campogalliano. Molti impianti e sistemi antincendio prelevano acqua direttamente da pozzi artesiani in loco. L'utilizzo della risorsa idrica da parte delle aziende del Gruppo non causa alcun impoverimento delle risorse nelle fonti di prelievo. Non viene utilizzata acqua di riciclo in nessun impianto.

## ALTRE EMISSIONI ATMOSFERICHE > Tab. 49

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 2016, secondo quanto stabilito dal D. leg 152 del 2006, non si riscontra alcun superamento dei limiti di legge.

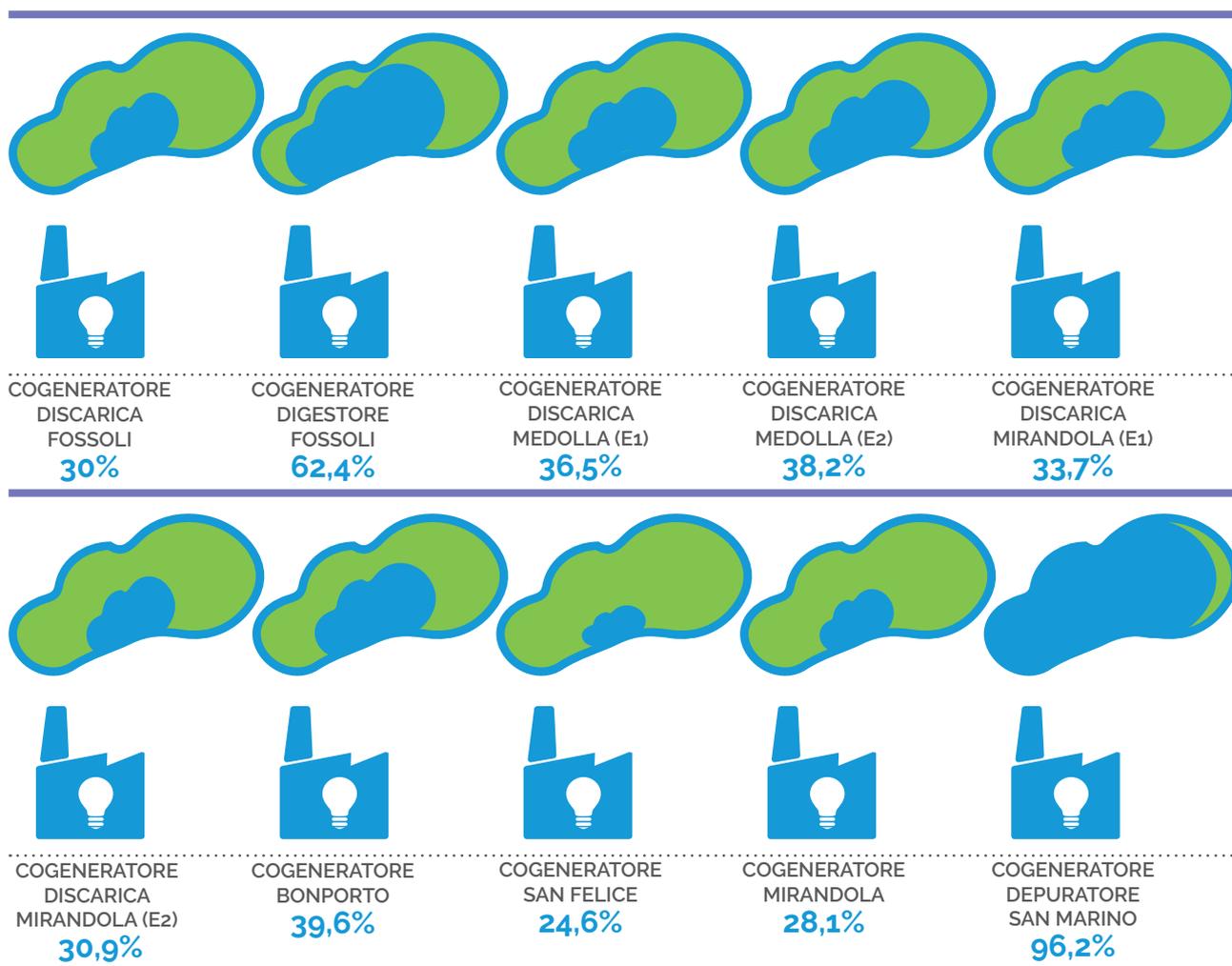
Facendo una media del rispetto dei limiti per tutti gli impianti monitorati, si ottiene che vengono emessi inquinanti al 42% della quantità massime consentite, cioè del 58% sotto i limiti.

L'unico impianto del Gruppo che rilascia CFC<sup>32</sup> in atmosfera è Tred Carpi, che si occupa del trattamento dei RAEE e quindi anche dei elettrodomestici quali frigoriferi, congelatori, etc. Nel 2016 sono stati emessi 1,5 Kg di CFC e 1,1 Kg di HC.

■ % rispetto limiti

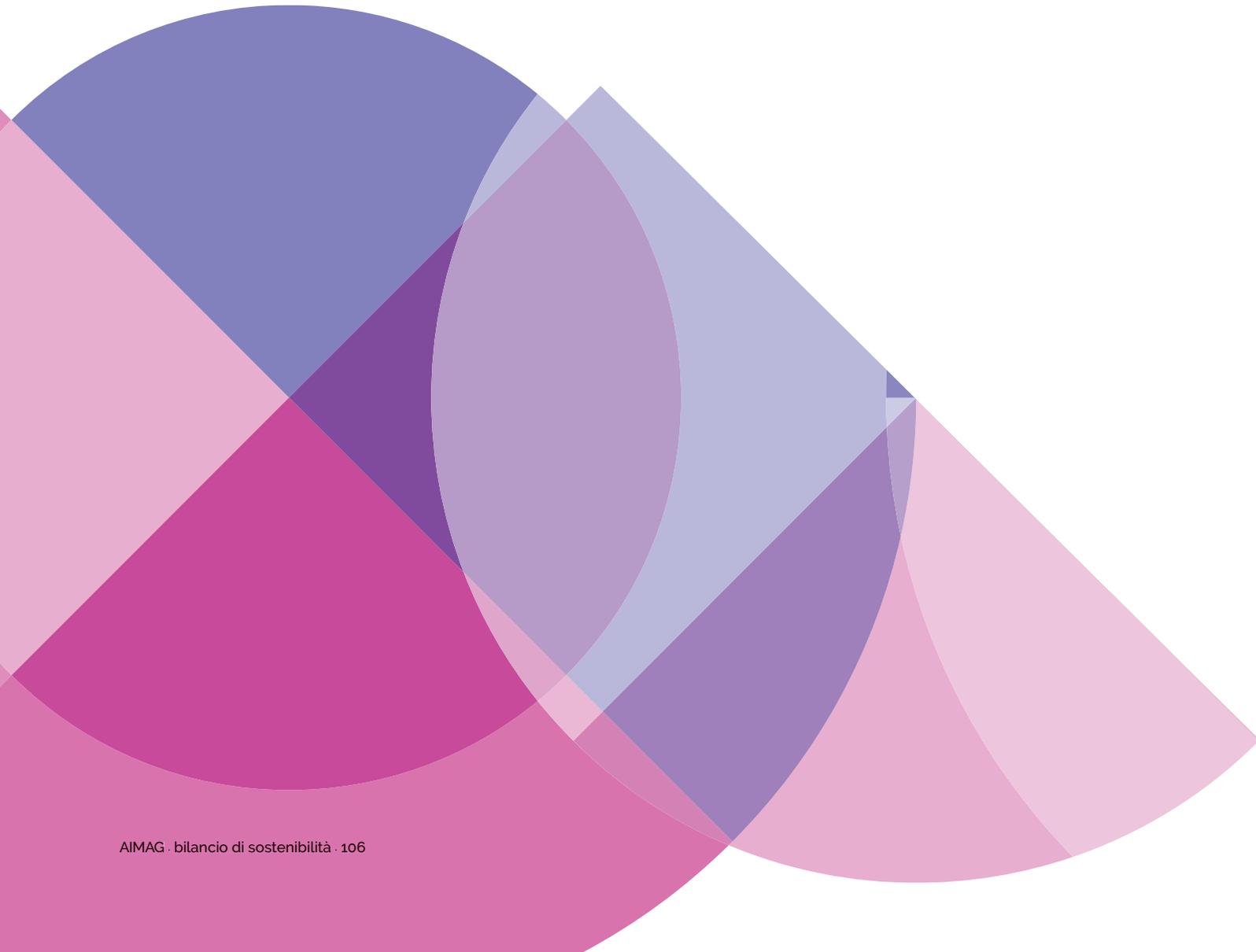
■ limite

### EMISSIONI INQUINANTI IMPIANTI ENERGETICI - % RISPETTO LIMITI



**sei**

# Approfondimenti



# Profilo del report

## LA DEFINIZIONE DELLA MATERIALITÀ

Secondo quanto indicato dalle linee guida GRI, per definire il contenuto del report bisogna individuare le tematiche rilevanti per l'attività che la società svolge e determinarne la materialità.

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. Vista, ad oggi, la mancanza di supplementi di settore per la categoria delle multiutility, l'azienda stessa 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 con la 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, indipendentemente dalla realtà delle cose.

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 consistita nella somministrazione di un questionario che elencava tutti gli aspetti rilevanti, spiegando brevemente l'argomento trattato, e chiedeva di valutare da 1 a 10, per ogni singolo tema, quanto per l'intervistato sarebbe stato importante che nel bilancio di sostenibilità se ne desse informazione.

Seguendo le indicazioni di 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

A seguire l'elenco degli aspetti identificati come materiali. Nella seconda colonna della tabella è riportata la categoria d'appartenenza, dove "Eco" sta per economica, "Amb" per ambientale, "Soc" per sociale, mentre è stata utilizzata la parola "AIMAG" per indicare quegli aspetti che comprendono le specifiche attività del Gruppo e sono stati creati ex-novo. Per quanto riguarda il perimetro interno, le abbreviazioni fanno riferimento alle Business Unit che sono comprese nell'analisi di quell'aspetto, dove "SI" è utilizzato per il servizio idrico integrato, "AM" per i servizi ambientali, "RR" per il recupero e lo smaltimento del rifiuto, "GD" per la distribuzione del gas, "EV" per la vendita di gas ed energia elettrica, "EP" per il settore della produzione energetica e della pubblica illuminazione. 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-corrruzione	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

## Certificazioni

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

**UNI EN ISO 9001:2008** (certificato del sistema di gestione per la qualità), che attesta lo standard di qualità relativamente alle attività di progettazione, realizzazione e gestione di servizi e impianti inerenti a:

- ciclo integrato dell'acqua - captazione, potabilizzazione, distribuzione, allacciamenti degli utenti alla rete, fognature, trattamento acque e depurazione;
- ciclo integrato dei rifiuti - spazzamento, raccolta di rifiuti urbani e speciali non pericolosi, centri di raccolta, trasporto di rifiuti urbani e speciali non pericolosi, compostaggio di rifiuti da raccolta differenziata del rifiuto urbano e di rifiuti speciali di origine 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** (certificato del sistema di gestione ambientale), che attesta lo standard di gestione per quanto riguarda: l'attività di smaltimento, in discariche proprie, di rifiuti solidi urbani e rifiuti speciali non pericolosi; il compostaggio di rifiuti da raccolta differenziata del rifiuto urbano e di rifiuti speciali di origine agro-industriale; la selezione del rifiuto urbano indifferenziato e il compostaggio della frazione umida.

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

# Tabelle

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

<b>Da AIMAG SpA</b>		<b>quota possesso</b>
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%
<b>Da AeB Energie Srl</b>		<b>quota possesso</b>
Agri-Solar Engineering Srl		3,00%
<b>Da Sinergas SpA</b>		<b>quota possesso</b>
Enne Energia Srl		100,00%
Energy Trade SpA		32,89%
Coimepa Servizi Srl		20,00%
Uni.Co.Ge. Srl		9,75%
<b>Da Sinergas Impianti Srl</b>		<b>quota possesso</b>
Centro Nuoto S.c.a.r.l.		87,00%
Cons. Grandi Lavori in liquidazione		33,43%
Agri-Solar Engineering Srl		6,00%
<b>Da Tred Carpi Srl</b>		<b>quota possesso</b>
Ca.Re. Srl		51,00%

**Tab. 2 ► DETENTORI DI AZIONI ORDINARIE – 2016**

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%
<b>Totale Comuni Soci</b>		<b>65,00%</b>
<b>Totale azioni ordinarie</b>		<b>100,00%</b>

**Tab. 3 > NUMERO DI RIUNIONI SVOLTE NEL 2016**

SOCIETÀ	ASSEMBLEA ORDINARIA	ASSEMBLEA STRAORDINARIA	CDA
AIMAG SpA <sup>33</sup>	2	-	15
AeB Energie Srl	1	-	3
Agri-Solar Engineering Srl	1	-	4
AS Retigas Srl	1	-	7
Ca.Re. Srl	1	-	8
Enne Energia Srl	1	-	-
SIAM Srl	2	-	3
Sinergas SpA	2	-	10
Sinergas Impianti Srl	1	-	4
Tred Carpi Srl	1	-	7

**Tab. 4 > STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO FUNZIONALMENTE**

(importi in migliaia di euro)	31/12/2016	31/12/2015	Variazioni
Rimanenze	2.407	2.091	+316
Crediti verso utenti/clienti	78.820	78.341	+479
Crediti verso collegate e controllate	288	459	-171
Crediti tributari	7.884	8.893	-1.009
Crediti per imposte anticipate	1.123	1.196	-73
Crediti verso altri	9.655	15.473	-5.818
Ratei e risconti attivi	1.304	1.894	-590
<b>A. Totale attività operative</b>	<b>101.481</b>	<b>108.347</b>	<b>-6.866</b>
Debiti commerciali	39.637	37.294	+2.343
Debiti verso collegate	9.531	9.064	+467
Debiti verso istituti previdenziali	1.135	1.070	+65
Debiti tributari	2.918	1.702	+1.216
Debiti verso altri	10.600	11.840	-1.240
Ratei e risconti passivi	906	994	+88
<b>B. Totale passività operative</b>	<b>64.727</b>	<b>61.964</b>	<b>+2.763</b>
<b>C. Capitale circolante netto (A-B)</b>	<b>36.754</b>	<b>46.383</b>	<b>-9.629</b>
Immobilizzazioni immateriali	47.537	45.903	+1.634
Immobilizzazioni materiali	170.025	164.802	+5.223
Partecipazioni	10.694	10.809	-115
Altri crediti a m/l termine	8.569	7.916	+653
<b>D. Totale attivo immobilizzato</b>	<b>236.825</b>	<b>229.430</b>	<b>+7.395</b>
Debiti non finanziari a m/l termine	4.839	4.150	+689
Fondi rischi ed oneri	27.925	26.620	+1.305
Trattamento di fine rapporto	4.713	4.783	-70
<b>E. Totale passività operative immobilizzate</b>	<b>37.477</b>	<b>35.553</b>	<b>+1.924</b>

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	31/12/2016	31/12/2015	Variazioni
<b>F. Totale attivo immobilizzato netto (D-E)</b>	<b>199.348</b>	<b>193.877</b>	<b>+5.471</b>
<b>G. Totale capitale investito netto (C+F)</b>	<b>236.102</b>	<b>240.260</b>	<b>-4.158</b>
(Liquidità e disponibilità finanziarie a breve termine)	-23.635	-14.097	-9.538
(Altre attività finanziarie)	0	-2	+2
Debiti finanziari a breve termine	23.276	29.041	-5.765
Debiti e finanziamenti a m/l termine	57.662	56.249	+1.413
<b>H. Totale posizione finanziaria netta</b>	<b>57.303</b>	<b>71.191</b>	<b>-13.888</b>
Capitale sociale	78.028	78.028	-
Riserve	75.040	71.130	+3.910
Utili/perdite portati a nuovo	0	0	-
Risultato d'esercizio	15.304	10.671	+4.633
Patrimonio netto di terzi	10.427	9.240	+1.187
<b>I. Totale Patrimonio netto</b>	<b>178.799</b>	<b>169.069</b>	<b>+9.730</b>
<b>L. Totale mezzi di terzi e proprio (H+I)</b>	<b>236.102</b>	<b>240.260</b>	<b>-4.158</b>

**Tab. 5 > INVESTIMENTI REALIZZATI - 2016**

	<i>(importi in migliaia di euro)</i>
<b>SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	
Acquedotto	8.837
Depurazione	1.644
Fogna	1.869
Altre attività settore idrico	38
Investimenti diversi idrico	404
<b>Totale servizio idrico integrato</b>	<b>12.792</b>
<b>SERVIZI AMBIENTALI E RECUPERO/ SMALTIMENTO</b>	
Impianti fissi ambiente	1.726
Raccolta e Trasporto	3.417
Investimenti diversi ambiente	203
Impianti Care	223
Impianti RAEE	3
<b>Totale servizi ambientali e recupero/smaltimento</b>	<b>5.572</b>
<b>DISTRIBUZIONE GAS</b>	
Reti gas	623
Allacci gas	771
Impianti gas	578
Contatori gas	908
Investimenti diversi gas	984
<b>Totale distribuzione gas</b>	<b>3.864</b>

	<i>(importi in migliaia di euro)</i>
<b>VENDITA GAS ED ENERGIA ELETTRICA</b>	
Investimenti diversi energetici	21
<b>Totale vendita gas ed energia elettrica</b>	<b>21</b>
<b>PRODUZIONE ENERGIA</b>	
Teleriscaldamento	477
Progetti speciali	27
Impianti energetici	262
Investimenti diversi energia	44
<b>Totale produzione energia</b>	<b>810</b>
<b>ALTRI INVESTIMENTI</b>	
Altri investimenti	2.125
<b>Totale altri investimenti</b>	<b>2.125</b>
<b>TOTALE INVESTIMENTI REALIZZATI</b>	<b>25.184</b>

**Tab. 6 ► DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO**

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	CONSOLIDATO 2016		CONSOLIDATO 2015		VARIAZIONE
<b>A. Valore della produzione</b>	<b>223.213</b>	<b>100,00%</b>	<b>229.039</b>	<b>100,00%</b>	<b>-5.826</b>
- vendite - prestazioni - corrispettivi	206.826	-	216.679	-	-9.853
- variazione dei lavori in corso su ordinazione	-65	-	-189	-	+124
- altri ricavi	11.736	-	7.870	-	3.866
Ricavo della produzione tipica	218.497	-	224.360	-	-5.863
- incrementi delle immobilizzazioni per lavori interni	4.716	-	4.679	-	+37
Ricavi per produzioni atipiche	4.716	-	4.679	-	+37
<b>B. Costi intermedi della produzione</b>	<b>147.919</b>	<b>66,27%</b>	<b>160.509</b>	<b>70,08%</b>	<b>-12.590</b>
- materie prime, suss. e di consumo	89.263	39,99%	104.119	45,46%	-14.856
- servizi	45.797	20,52%	41.921	18,30%	+3.876
- godimento beni di terzi <sup>10</sup>	1.336	0,60%	1.372	0,60%	-36
- accantonamento per rischi gestione ordinaria	4.641	2,08%	2.355	1,03%	+2.286
- altri accantonamenti	2.541	1,14%	4.073	1,78%	-1.532
- oneri diversi <sup>11</sup>	4.341	1,94%	6.669	2,91%	-2.328
<b>C. Valore aggiunto caratteristico lordo (A-B)</b>	<b>75.294</b>	<b>33,73%</b>	<b>68.530</b>	<b>29,92%</b>	<b>+6.764</b>
<b>D. Componenti accessori</b>	<b>638</b>	<b>0,29%</b>	<b>983</b>	<b>0,43%</b>	<b>-345</b>
Ricavi accessori	823	0,37%	1.188	0,52%	-365
Costi accessori	185	0,08%	205	0,09%	-20
Saldo della gestione accessoria	638	0,29%	983	0,43%	-345
<b>E. Valore aggiunto globale lordo (C+D)</b>	<b>75.932</b>	<b>34,02%</b>	<b>69.513</b>	<b>30,35%</b>	<b>+6.419</b>
<b>F. Ammortamenti e svalutazioni</b>	<b>17.550</b>	<b>7,86%</b>	<b>17.523</b>	<b>7,65%</b>	<b>+27</b>
<b>G. Valore aggiunto globale netto (E-F)</b>	<b>58.382</b>	<b>26,16%</b>	<b>51.990</b>	<b>22,70%</b>	<b>+6.392</b>

**Tab. 7 > DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO PER STAKEHOLDER**

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	CONSOLIDATO 2016		CONSOLIDATO 2015		VARIAZIONE
<b>Remunerazioni dei dipendenti</b>	<b>25.274</b>	<b>43,29%</b>	<b>24.975</b>	<b>48,04%</b>	<b>+299</b>
- remunerazioni dirette	17.989	30,81%	17.795	34,23%	+194
- remunerazioni indirette	7.285	12,48%	7.180	13,81%	+105
<b>Remunerazione pubblica amministrazione</b>	<b>14.509</b>	<b>24,85%</b>	<b>13.329</b>	<b>25,64%</b>	<b>+1.180</b>
- imposte dirette	7.791	13,34%	7.169	13,79%	+622
- imposte indirette	6.718	11,51%	6.160	11,85%	+558
<b>Remunerazione del capitale di credito</b>	<b>1.612</b>	<b>2,76%</b>	<b>2.200</b>	<b>4,23%</b>	<b>-588</b>
- oneri per i capitali di credito	1.612	2,76%	2.200	4,23%	-588
<b>Remunerazione del capitale di rischio</b>	<b>7.675</b>	<b>13,15%</b>	<b>7.094</b>	<b>13,64%</b>	<b>581</b>
- dividendi distribuiti	7.675	13,15%	7.094	13,64%	+581
<b>Remunerazione dell'azienda</b>	<b>9.312</b>	<b>15,95%</b>	<b>4.392</b>	<b>8,45%</b>	<b>+4.920</b>
- accantonamenti e riserve	9.312	15,95%	4.392	8,45%	+4.920
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>58.382</b>	<b>100,00%</b>	<b>51.990</b>	<b>100,00%</b>	<b>+6.392</b>

**Tab. 8 > DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI AZIONISTI**

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	2016	2015	2014	2013	2012
Margine operativo lordo	50.484	43.824	45.671	49.946	44.390
Utile operativo	25.752	19.873	17.737	22.314	21.446
Utile lordo	24.778	18.655	15.997	21.847	17.470
Utile netto del gruppo e di terzi	16.987	11.486	8.644	12.473	10.097
Patrimonio netto del gruppo e di terzi	178.799	169.069	164.247	158.386	149.196
Cash-flow operativo (utile + amm.ti + acc.ti)	41.719	35.437	36.570	40.105	33.041
Dividendo della capogruppo	7.675	7.094	5.444	5.037	3.137

**Tab. 9 > CANONI E COSAP VERSATI AI COMUNI**

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	2016	2015	2014	2013
Canoni concessione gas + Cosap ai Comuni Soci	2.178	2.188	2.179	2.016
Canoni concessione idrica + Cosap ai Comuni Soci	1.724	1.813	1.903	1.992
Canoni concessione gas ai Comuni non Soci	1.229	1.252	1.234	1.532
Totale canoni di concessione	5.131	5.253	5.316	5.540
Tributo speciale discariche	1.132	456	569	1.259
Imposte e tasse diverse	455	451	380	365
Totale imposte indirette	1.587	907	949	1.624
Totale imposte indirette e canoni di concessione	6.718	6.160	6.265	7.164

**Tab. 10 > DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO AI DIPENDENTI**

<i>(importi in migliaia di euro)</i>	2016	2015
Valore aggiunto netto generato	58.382	51.990
Valore aggiunto netto generato per addetto (media)	112,06	102,34
Valore aggiunto netto redistribuito per il personale	25.274	24.975
Valore aggiunto netto redistribuito per addetto (media)	48,5	49,2

**Tab. 11 > IMPATTI ECONOMICI A LIVELLO LOCALE***(Comuni dove vengono erogati i servizi)***IMPATTI ECONOMICI A LIVELLO PROVINCIALE***(province d'operatività: Modena, Mantova, Bologna)*

<i>migliaia di euro</i>		<i>migliaia di euro</i>	
Canoni e imposte	6.718	Canoni e imposte	6.718
Spesa nei fornitori bacino AIMAG	22.832	Spesa nei fornitori a livello provinciale	90.816
Dividendi Comuni Soci	3.945	Dividendi totali azioni ordinarie	6.069
Dividendi Fondazioni	607		
Dividendi Socio correlato raccolta e trasporto	194	Dividendi Socio correlato raccolta e trasporto	194
		Dividendi Socio correlato servizio idrico integrato	1.411
Valore aggiunto distribuito al personale	20.017	Valore aggiunto distribuito al personale	23.227
<b>Totale</b>	<b>54.313</b>	<b>Totale</b>	<b>128.435</b>

**Tab. 12 > I CAMPI POZZI AIMAG**

	COMUNI SERVITI	NR. POZZI PER CAMPO	PORTATA MAX (L/s)	ACQUA IMMESA IN RETE (m <sup>3</sup> ) NEL 2016
Cogento 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	452	10.650.322
Fontana di Rubiera	Carpi	10	500	6.395.798
Campogalliano	Campogalliano, Soliera, Novi di Modena	7	380	4.801.806
Revere	Revere e Borgofranco sul Po	2	40	250.105
<b>Totale</b>		<b>29</b>	<b>1.372</b>	<b>22.098.031</b>

**Tab. 13 > 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 <sup>34</sup>
Conducibilità a 20°C	µS/cm	1068	2.500 <sup>34</sup>
Residuo fisso 180°C	mg/l	811	non previsto <sup>35</sup>
Cloro residuo libero	mg/l	0,05	non previsto <sup>35</sup>
Torbidità	NTU	<0,5	non previsto <sup>35</sup>
Cloriti	µg/l	<50	700
Fluoruri	mg/l	<0,2	1,5
Cloruri	mg/l	104	250 <sup>34</sup>
Solfati	mg/l	174	250 <sup>34</sup>
Calcio	mg/l	145	non previsto
Magnesio	mg/l	24	non previsto
Sodio	mg/l	75	200 <sup>34</sup>
Potassio	mg/l	2,4	non previsto
Durezza	°F	46	non previsto <sup>35</sup>
Nitrati	mg/l	33	50
Nitriti	mg/l	<0,05	0,5
Ammonio	mg/l	<0,10	0,5 <sup>34</sup>
Alcalinità	mg/l HCO <sub>3</sub>	344	non previsto
Arsenico	µg/l	<1	10
Cadmio	µg/l	<1	5
Cromo	µg/l	<1	50
Ferro	µg/l	18	200 <sup>34</sup>
Manganese	µg/l	<1	50 <sup>34</sup>
Mercurio	µg/l	<0,1	1
Nichel	µg/l	<1	20
Piombo	µg/l	<1	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	8	senza variazioni anomale
Carica Batterica 22°	u.f.c./ml	8	senza variazioni anomale
Enterococchi	u.f.c./100 ml	0	0

**Tab. 14 > ABBATTIMENTO DEI PRINCIPALI INQUINANTI - SEZ. Dog**

MATERIALE	QUANTITÀ RIMOSSE 2016 (kg)	QUANTITÀ RIMOSSE 2016 (%)
Alluminio	184,7	92%
Arsenico	0,6	50%
Cadmio	-	0%
Cromo totale	37,8	85%
Ferro	506,5	91%
Nichel	3,1	35%
Zinco	6,6	82%
Piombo	1,2	79%
Rame	2,2	88%
Oli minerali	27,4	91%

**Tab. 15 > SISTEMI DI RACCOLTA AL 31-12-2016**

COMUNE	MODELLO	ZONA	% UTENZE SUL TOTALE
Camposanto	tariffa puntuale (mod. TP)	tutto il Comune	1,9%
Carpi	tariffa puntuale (mod. TP)	tutto il Comune	43,7%
Cavezzo	tariffa puntuale (mod. TP)	tutto il Comune	4,3%
Concordia	tariffa puntuale (mod. TP)	centro urbano	4,9%
Medolla	porta a porta (mod. 2)	tutto il Comune	3,8%
Mirandola	cassonetto (mod. 1)	frazioni e forese	5,6%
	porta a porta (mod. 2)	centro urbano	9,3%
Novi di Modena	tariffa puntuale (mod. TP)	tutto il Comune	5,6%
San Felice s/P	tariffa puntuale (mod. TP)	tutto il Comune	6,2%
San Possidonio	tariffa puntuale (mod. TP)	tutto il Comune	2,0%
San Prospero	cassonetto (mod. 1)	tutto il Comune	3,4%
Soliera	tariffa puntuale (mod. TP)	tutto il Comune	9,2%
Totale (tutti i Comuni)	cassonetto (mod. 1)		9,0%
	porta a porta (mod. 2)		13,2%
	tariffa puntuale (mod. TP)		77,8%

**Tab. 16 > I CENTRI DI RACCOLTA: GLI UTILIZZATORI**

COMUNI	NR CENTRI PRESENTI NEL COMUNE	NR UTILIZZATORI DEL CENTRO	
		2016	2015
Camposanto	1	450	441
Carpi	4	15.549	14.818
Cavezzo	1	1.344	1.063
Concordia sulla Secchia	1	1.223	1.114
Medolla	1	927	999
Mirandola	3	1.881	1.749
Novi di Modena	2	1.760	1.858
San Felice sul Panaro	1	1583	1212
San Possidonio	1	522	424
San Prospero	1	871	797
Soliera	1	3.138	3.164
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>29.248</b>	<b>27.639</b>

**Tab. 17 > RIFIUTI RACCOLTI E RACCOLTA DIFFERENZIATA**

	2016	2015
Totale rifiuto raccolto (ton)	90.968	94.152
Rifiuto differenziato raccolto (ton)	67.516	64.120
Rifiuto indifferenziato raccolto (ton)	23.453	30.033
Percentuale raccolta differenziata <sup>36</sup>	74,22%	68,10%
Raccolta differenziata media pro capite (kg)	407,6	386,7
Raccolta indifferenziata media pro capite (kg)	141,6	181,1
Raccolta totale media pro capite (kg)	549,2	567,8

**Tab. 18 > RACCOLTA RIFIUTO PER COMUNE**

	Rifiuto raccolto (ton)	% RD 2016	% RD 2015	Differenza
Camposanto	2.755	64,0%	56,4%	+7,6%
Carpi	31.581	84,3%	74,0%	+10,3%
Cavezzo	4.723	67,0%	49,7%	+17,3%
Concordia sulla Secchia	5.265	70,6%	57,4%	+13,2%
Medolla	3.926	91,9%	89,8%	+2,1%
Mirandola	17.807	58,8%	58,8%	-0,1%
Novi di Modena	4.567	90,7%	89,0%	+1,8%
San Felice sul Panaro	7.855	60,4%	58,8%	+1,6%
San Possidonio	2.501	78,2%	67,9%	+10,4%
San Prospero	3.701	50,8%	47,8%	+3,0%
Soliera	6.288	86,6%	86,0%	+0,6%
<b>Totale AIMAG</b>	<b>90.968</b>	<b>74,2%</b>	<b>68,1%</b>	<b>+6,1%</b>

**Tab. 19 > RIFIUTI DIFFERENZIATI RACCOLTI - 2016**

	kg raccolti	kg pro capite	%
Rifiuto organico	15.259.930	92,13	22,60%
Verde (sfalci e potature)	14.278.290	86,21	21,15%
Carta e Cartone	12.011.020	72,52	17,79%
Vetro, lattine e banda stagnata	7.095.400	42,84	10,51%
Plastica	7.526.184	45,44	11,15%
Legno	3.819.672	23,06	5,66%
Inerti	2.289.360	13,82	3,39%
Ingombranti	2.158.270	13,03	3,20%
RAEE	979.583	5,91	1,45%
Metalli ferrosi	751.803	4,54	1,11%
Abiti usati	471.210	2,84	0,70%
Prodotti tessili	300.325	1,81	0,44%
Pneumatici	149.180	0,90	0,22%
Rifiuti Urbani Pericolosi	109.790	0,66	0,16%
Oli vegetali e animali	59.320	0,36	0,09%
Inerti - Amianto	78.398	0,47	0,12%
Multimateriale (imballaggi misti da mercato)	102.350	0,62	0,15%
Batterie ed accumulatori	18.900	0,11	0,03%
Oli minerali	22.430	0,14	0,03%
Medicinali	18.570	0,11	0,03%
Toner e cartucce	13.793	0,08	0,02%
Filtri olio	1.745	0,01	0,00%
<b>Totale</b>	<b>67.515.523</b>	<b>407,63</b>	<b>100,00%</b>

**Tab. 20 > LA RACCOLTA RIFIUTI NEGLI ANNI (media bacino AIMAG)**

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

**Tab. 21 > BILANCI DI MASSA LINEE DI QUALITÀ - 2016**

<i>(valori in tonnellate)</i>	FOSSOLI DI CARPI	MASSA FINALESE	TOTALE
<b>RIFIUTI IN ENTRATA NELLE LINEE DI QUALITÀ</b>			
Frazione organica rifiuto solido urbano (FORSU)	56.562	34.641	91.203
Rifiuti lignocellulosici	15.587	3.498	19.085
Rifiuti agroindustriali (AGRO)	2.439	1.633	4.072
Digestato da altri impianti	380	0	380
Sovvallo di riciclo dell'impianto stesso	24.463	26.214	50.677
<b>Totale rifiuto in entrata</b>	<b>99.430</b>	<b>65.986</b>	<b>165.417</b>
<b>PRODOTTI IN USCITA DALLE LINEE DI QUALITÀ</b>			
Ammendante compostato misto (ACM)	20.904	9.912	30.815
Sovvallo per il riciclo nell'impianto	24.463	26.214	50.677
Sovvallo da discarica	8.278	3.225	11.504
Legno ceduto/stoccato	7.873	0	7.873
Perdite di processo	37.912	26.635	64.547
<b>Totale prodotti in uscita (+perdite)</b>	<b>99.430</b>	<b>65.986</b>	<b>165.417</b>

**Tab. 22 > RIFIUTI TRATTATI DA TRED CARPI – 2016**

	TOTALE TRATTATO	
	Peso (ton)	%
Linea Freddo e Clima	5.652	43,3%
Linea Grandi Bianchi	201	1,5%
Linea TV/Monitor	5.586	42,8%
Linea Piccoli elettrodomestici	1.437	11,0%
Linea Lampade e apparecchi a luminescenza	19	0,1%
Altri Rifiuti (componenti rimossi dai RAEE)	162	1,2%
<b>Totale</b>	<b>13.058</b>	<b>100,0%</b>

**Tab. 23 > RIFIUTI TRATTATI DA CA.RE. – 2016**

	DA RACCOLTA AIMAG	DA ALTRE RACCOLTE	TOTALE TRATTATO	
	Peso (ton)	Peso (ton)	Peso (ton)	%
Rifiuti misti da selezione	3.200	16.985	20.185	36,18%
Carta e cartone	10.097	4.894	14.991	26,9%
Ingombranti	4.194	55	4.249	7,6%
Plastica	7.103	2.301	9.404	16,9%
Inerti	59	3.982	4.041	7,2%
Legno	2.752	37	2.789	5,0%
Altro	110	27	137	0,2%
<b>Totale</b>	<b>27.515</b>	<b>28.281</b>	<b>55.796</b>	<b>100,0%</b>

**Tab. 24 > BILANCIO DI MASSA LINEA DI SELEZIONE – 2016**

	Peso (ton)
<b>RIFIUTI IN ENTRATA NELLA LINEA DI SELEZIONE</b>	
Rifiuti urbani non differenziati da raccolta AIMAG	22.063
Rifiuti urbani da altre raccolte	0
Frazione umida da selezione da altri impianti	15.136
<b>Totale rifiuto in entrata</b>	<b>37.200</b>
<b>PRODOTTI IN USCITA DALLA LINEA DI SELEZIONE</b>	
FOS (biostabilizzato)	10.930
Sovvalli totali (selezione + vagliatura)	19.013
Ferro	2
Perdite di processo	7.255
<b>Totale prodotti in uscita (+ perdite)</b>	<b>37.200</b>

**Tab.25 > BIOGAS PRODOTTO E CONSUMATO – 2016**

SITO DI PRODUZIONE	PROVENIENZA DELLA MATERIA ORGANICA	BIOGAS PRODOTTO (m <sup>3</sup> )	DIFFERENZA PERCENTUALE RISPETTO 2015
Discarica Medolla	Decomposizione rifiuto	4.313.521	-14,6%
Discarica Mirandola	Decomposizione rifiuto	3.922.751	-5,9%
Discarica Fossoli di Carpi	Decomposizione rifiuto	1.097.697	-4,3%
Digestore depuratore San Marino	Fanghi di scarto depurazione	42.424	-42,9%
Digestore compostaggio Fossoli	FORSU e lignocellulosici	1.873.173	+100,0%
<b>Totale</b>		<b>11.249.566</b>	<b>+7,8%</b>

**Tab. 26 > ENERGIA PRODOTTA DA COGENERAZIONE – 2016**

LUOGO PRODUZIONE	COMBUSTIBILE	POTENZA ELETTRICA (kWe)	POTENZA TERMICA (kWt)	ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (kWhe)	DIFF. PERCENTUALE RISPETTO 2015	ENERGIA TERMICA PRODOTTA (kWht)	DIFF. PERCENTUALE RISPETTO 2015
Discarica Medolla	Biogas da discarica	1.000	nd	4.081.713	-29,3%	-	-
Discarica Mirandola	Biogas da discarica	1.000	nd	4.456.170	-19,7%	-	-
Discarica Fossoli di Carpi	Biogas da discarica	398	nd	1.549.953	-6,2%	-	-
Depuratore San Marino di Carpi	Biogas da digestione anaerobica	210	314	83.927	-41,8%	179.940	-23,9%

LUOGO PRODUZIONE	COMBUSTIBILE	POTENZA ELETTRICA (kWe)	POTENZA TERMICA (kWt)	ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (kWh)	DIFF. PERCENTUALE RISPETTO 2015	ENERGIA TERMICA PRODOTTA (kWh)	DIFF. PERCENTUALE RISPETTO 2015
Compostaggio Fossoli	Biogas da digestione anaerobica	634	619	3.193.134	+100,0%	591.371	+100,0%
TLR Bomporto (+ caldaia)	Gas naturale acquistato	609	5.728	3.119.109	+0,5%	4.427.790	+0,3%
TLR San Felice (+ caldaia)	Gas naturale acquistato	485	4.406	2.033.663	+7,7%	2.665.859	+1,5%
TLR Mirandola sede AIMAG (+ caldaia)	Gas naturale acquistato	500	3.551	2.167.449	-12,1%	3.193.500	-12,9
<b>Totale</b>		<b>4.836</b>	<b>14.618</b>	<b>20.685.118</b>	<b>+0,5%</b>	<b>11.058.460</b>	<b>+1,1%</b>

**Tab. 27 > PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FOTOVOLTACO – 2016**

	POTENZA (kW)	ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (kWh)	DIFFERENZA PERCENTUALE RISPETTO 2015
Bastiglia – scuola materna	5,4	1.650	-10,7%
Bomporto – stadio comunale	5,4	5.708	-4,8%
Camposanto – centro giovanile Fermata 23	5,4	6.795	4,9%
Carpi – depuratore via Bertuzza	17,76	20.650	-4,3%
Carpi – scuola Arcobaleno	19,74	22.457	-4,0%
Carpi – scuola Rodari	19,8	24.475	0,2%
Cavezzo – scuole Alighieri	5,92	7.385	-5,7%
Cogmento di Modena – campo pozzi	53,64	46.125	-3,4%
Concordia – Agri-Solar	996	1.673.086	-2,0%
Medolla – scuole medie	5,92	6.745	10,4%
Mirandola – sede centrale AIMAG	19,36	21.082	-6,0%
Mirandola – cooperativa La Zerla	10,8	12.472	-10,3%
Mirandola – palestra comunale Brunatti	4,05	5.401	-4,5%
Quistello – scuola materna	5,4	5.817	-8,1%
San Felice – scuola medie	9,44	11.081	-5,3%
San Felice – rotonda stradale via Casarini	4,05	5.495	13,2%
San Prospero – scuola elementare	5,4	6.967	-3,8%
<b>Totale</b>	<b>1.193,48</b>	<b>1.883.391</b>	<b>-2,2%</b>

**Tab. 28 > PERSONALE DEL GRUPPO AIMAG**

al 31-12-2015	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	6	0	6
Quadri	17	7	24
Impiegati	112	157	269
Operai	209	7	216
Apprendisti	6	0	6
<b>Totale dipendenti</b>	<b>350</b>	<b>171</b>	<b>521</b>
Impiegati	3	2	5
Operai	8	1	9
Collaboratori	4	4	8
<b>Totale non dipendenti</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>22</b>
<b>Totale forza lavoro</b>	<b>365</b>	<b>178</b>	<b>543</b>

**Tab. 29 > INDICE ORE UTILIZZATE – 2016**

	ORE	% SU ORE LAVORABILI
Ore ordinarie	814.790,99	84,79%
Malattia	30.100,00	3,13%
Congedo matrimoniale	624,25	0,06%
Infortuni	1.782,00	0,19%
Sciopero	1.146,25	0,12%
Permessi sindacali	497,25	0,05%
Altro	111.999,25	11,66%
<b>Totale ore lavorabili</b>	<b>960.939,99</b>	<b>100,00%</b>
Ore straordinarie	52.881,00	
<b>Totale ore lavorate (Ha)</b>	<b>867.671,99</b>	

**Tab. 30 > PROVENIENZA DELLA FORZA LAVORO**

al 31-12-2016	DIPENDENTI	ALTRI LAVORATORI	TOTALE FORZA LAVORO	%
Comuni AIMAG	412	18	430	79,2%
Altri Comuni province Bologna, Mantova, Modena	68	1	69	12,7%
Altri Comuni d'Italia	41	3	44	8,1%
<b>Totale</b>	<b>521</b>	<b>22</b>	<b>543</b>	

**Tab. 31 > ASSUNZIONI E TURNOVER**

	ASSUNTI NEL 2016	CESSATI NEL 2016	DIFFERENZA	TOTALE DIPENDENTI AL 31-12-2016	% TURNOVER GRI
<b>UOMINI</b>					
Meno di 30 anni	28	19	9	27	70%
30-50 anni	30	22	8	175	13%
Oltre 50 anni	3	11	-8	148	7%
<b>Totale</b>	<b>61</b>	<b>52</b>	<b>9</b>	<b>350</b>	<b>15%</b>
<b>DONNE</b>					
Meno di 30 anni	14	11	3	20	55%
30-50 anni	14	12	2	115	10%
Oltre 50 anni	0	1	-1	36	3%
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>171</b>	<b>14%</b>
<b>UOMINI E DONNE</b>					
Meno di 30 anni	42	30	12	47	64%
30-50 anni	44	34	10	290	12%
Oltre 50 anni	3	12	-9	184	7%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>76</b>	<b>13</b>	<b>521</b>	<b>15%</b>

**Tab. 32 > FORMAZIONE GRUPPO AIMAG**

	UOMINI		DONNE		TOTALE	
	NR	ORE FORMAZIONE	NR	ORE FORMAZIONE	NR	ORE FORMAZIONE
Dirigenti	6	23	-	-	6	23
Quadri	17	281	7	50	24	331
Impiegati	112	2.577	157	2.899	269	5.467
Operai	209	3.449	7	114	216	3.563
Apprendisti	6	419	-	-	6	419
<b>Totale</b>	<b>350</b>	<b>6.750</b>	<b>171</b>	<b>3.062</b>	<b>521</b>	<b>9.812</b>
<b>Costo totale formazione (Euro)</b>						<b>300.070</b>
<b>Costo medio pro capite formazione (Euro)</b>						<b>591,85</b>

**Tab. 33 > INFORTUNI GRUPPO AIMAG**

	2016	2015	DIFF.
totale dipendenti (Nd) - forza lavoro media	506,5	502,6	+3,9
Ore lavorate (Ha)	867.672	859.625	+8.046,7
Numero infortuni (N)	18	27	-9
Giorni persi (G <sub>n</sub> )	354	452	-98
Decessi	0	0	0
Incidenza infortuni (I) (N/Nd) X 100	3,6	5,4	-1,8
Indice di frequenza (Fn) (N/Ha) X 10 <sup>6</sup>	20,7	31,4	-10,7
Durata media in giorni (G <sub>n</sub> /N)	19,7	16,7	+2,9
Indice di gravità (Sn) (G <sub>n</sub> /Ha) x 10 <sup>3</sup>	0,41	0,53	-0,12

**Tab. 34 > I NUMERI CHIAVE DEGLI SPORTELLI**

	2016	2015	DIFFERENZA
N° sportelli	16	16	0
Tempo di attesa agli sportelli (minuti)	10,6	9,6	+1
N° contatti agli sportelli	54.662	45.583	+9079

**Tab. 35 > I NUMERI CHIAVE DEL CALL CENTER**

	2016	2015	DIFFERENZA
AIMAG SpA – numero di chiamate al call center	60.836	59.540	+1.296
Sinergas SpA – numero di chiamate al call center	60.990	66.197	-5.207
<b>Numero totale chiamate al call center</b>	<b>121.826</b>	<b>125.737</b>	<b>-3.911</b>
AIMAG SpA – tempo medio di attesa call center, standard aziendale (secondi)	91	104	-13
Sinergas SpA – tempo medio di attesa call center, standard aziendale (secondi)	96	110	-13
<b>Totale chiamate, tempo medio attesa call center, standard (secondi)</b>	<b>94</b>	<b>107</b>	<b>-13</b>
AIMAG SpA – tempo medio di attesa call center, standard AEEGSI (secondi)	137	147	-10
Sinergas SpA – tempo medio di attesa call center, standard AEEGSI (secondi)	137	146	-9
<b>Totale chiamate, tempo medio attesa call center, standard AEEGSI (secondi)</b>	<b>137</b>	<b>147</b>	<b>-10</b>
<b>Percentuale di clienti che hanno parlato con un operatore</b>	<b>85,3%</b>	<b>82,3%</b>	<b>+3,0%</b>

**Tab. 36 > I RECLAMI RICEVUTI**

2015	LETTERA	MAIL	FAX	WEB	SPORTELLO	TELEFONO	TOTALE
Servizio idrico integrato	19	34	9	36	1	1	100
Servizi Ambientali	16	30	6	46	1	1	100
Vendita gas	19	76	12	32	0	0	139
Vendita energia elettrica	9	9	7	3	0	0	28
Distribuzione gas	1	2	0	6	0	0	9
Teleriscaldamento	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totale complessivo</b>	<b>64</b>	<b>151</b>	<b>34</b>	<b>123</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>376</b>
2016	LETTERA	MAIL	FAX	WEB	SPORTELLO	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
Rettifiche fatturazione	16	40	8	2	0	0	66
<b>Totale complessivo</b>	<b>77</b>	<b>249</b>	<b>29</b>	<b>142</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>500</b>

**Tab. 37 > ARTICOLI STAMPA PER QUALITÀ**

	POSITIVI	NEUTRI	NEGATIVI	TOTALE
Gennaio	13	36	8	57
Febbraio	5	44	3	52
Marzo	4	16	3	23
Aprile	17	24	8	49
Maggio	4	33	4	41
Giugno	3	24	5	32
Luglio	8	55	4	67
Agosto	8	19	5	32
Settembre	10	42	11	63
Ottobre	4	28	2	34
Novembre	4	14	3	21
Dicembre	13	45	2	60
<b>Totale</b>	<b>93</b>	<b>380</b>	<b>58</b>	<b>531</b>
% sul totale	17,5%	71,6%	10,9%	

**Tab. 38 > UTILIZZO SITO WEB SINERGAS – 2016**

	NUMERO SESSIONI/VISITE <sup>37</sup>	PAGINE/SESSIONE <sup>38</sup>	UTENTI/ACCESSI <sup>39</sup>
Gennaio	14.132	4,19	9.269
Febbraio	12.124	5,87	7.969
Marzo	13.551	4,85	9.388
Aprile	17.620	5,01	11.815
Maggio	10.742	4,37	7.257
Giugno	7.310	4,67	5.030
Luglio	9.173	5,02	6.164
Agosto	8.706	5,32	5.950
Settembre	7.783	4,79	5.431
Ottobre	15.051	5,31	10.536
Novembre	19.767	3,63	13.299
Dicembre	12.421	4,42	8.534
<b>Totale</b>	<b>148.380</b>	<b>4,78</b>	<b>100.634</b>

**Tab. 39 > ANALISI PAGINA FACEBOOK DI SINERGAS – 2016**

Numero totale dei MI PIACE al 31-12	1.898
Valore medio dei MI PIACE per il periodo analizzato	1.875
Copertura dei post <sup>40</sup> - valore medio delle interazioni a pagamento	6.638
Copertura dei post <sup>40</sup> - valore medio delle interazioni spontanee	167
Portata totale <sup>41</sup> - valore medio delle interazioni a pagamento	6.638
Portata totale <sup>41</sup> - valore medio delle interazioni spontanee	191

**Tab. 40 > I NUMERI DELL'ATTIVITÀ CON LE SCUOLE - 2016**

	CLASSI	STUDENTI
Visite Centri di Raccolta	5	123
Visite impianto fotovoltaico ad inseguimento solare	4	88
Visite depuratore Carpi	28	700
Visite campo pozzi di Cognento	20	426
Lezioni in Classe con Educatori AIMAG	184	3975
<b>Totale</b>	<b>241</b>	<b>5.312</b>

**Tab. 41 > PROVENIENZA DEI FORNITORI DEL GRUPPO AIMAG – 2016**

	VALORE DELLE FORNITURE (€)	% SUL TOTALE
Totale Forniture	154.116.860	100,00%
(di cui) Provenienza nazionale	153.273.271	99,5%
(di cui) Provenienza Province operatività (Modena, Bologna, Mantova)	90.815.662	58,9%
(di cui) Bacino AIMAG	22.831.737	14,8%

**Tab. 42 > FORNITURE PER TIPOLOGIA - 2016**

	VALORE DELLE FORNITURE (€)	% SUL TOTALE
Materie prime	4.099.039	2,7%
Prestazioni e servizi di terzi	11.803.767	7,7%
Altri materiali	75.274.384	48,8%
Altro	62.939.670	40,8%
<b>Totale</b>	<b>154.116.860</b>	<b>100,00%</b>

**Tab. 43 > CONSUMI DI FONTI PRIMARIE - 2016**

VOCI COMPRESSE	BIOGAS (m³)	GAS NATURALE (m³)	GASOLIO (l)	BENZINA SUPER (l)	GPL (l)
Consumi cogeneratori e caldaie, riscaldamento digestori	11.210.605	2.841.932			
Riscaldamento uffici, magazzini, laboratori, impianti		192.544			
Automezzi per il pronto intervento gas / acqua, la raccolta del rifiuto, i mezzi d'opera degli impianti, i mezzi al servizio del personale		78.152	616.832	9.940	2.833
Gas consumato per il preriscaldamento delle cabine di primo salto		264.642			
<b>Totale</b>	<b>11.210.605</b>	<b>3.377.270</b>	<b>616.832</b>	<b>9.940</b>	<b>2.833</b>

**Tab. 44 > CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA – 2016**

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA DA RETE (kWh)	ENERGIA ELETTRICA DI PRODUZIONE PROPRIA (kWh)	CONSUMO TOTALE ENERGIA ELETTRICA (kWh)	% SUL TOTALE
Servizio idrico integrato	campi pozzi	5.910.891	46.125	5.957.016	17,00%
Servizio idrico integrato	centrali rilancio e torri piezometriche	658.514	0	658.514	1,88%
Servizio idrico integrato	altri consumi rete acquedotto	15.071	0	15.071	0,04%
Servizio idrico integrato	depuratori	9.185.012	82.993	9.268.005	26,45%
Servizio idrico integrato	trattamento percolati	129.570	0	129.570	0,37%
Servizio idrico integrato	rete fognaria (sollevamenti)	1.692.175	0	1.692.175	4,83%
Servizio idrico integrato	acquedotto industriale	147.611	0	147.611	0,42%
<b>Totale servizio idrico integrato</b>		<b>17.738.844</b>	<b>129.118</b>	<b>17.867.962</b>	<b>50,99%</b>
Impianti e sedi	Compostaggio Fossoli (qualità + selezione)	2.261.360	1.155.179,97	3.416.540	9,75%
Impianti e sedi	Compostaggio Finale	1.826.432	0	1.826.432	5,21%
Impianti e sedi	Ca.Re.	1.048.052	0	1.048.052	2,99%
Impianti e sedi	Tred Carpi	800.340	0	800.340	2,28%
Impianti e sedi	Siam	405.130	0	405.130	1,16%
Impianti e sedi	discariche	230.499	56.728,28	287.228	0,82%
Impianti e sedi	centri di raccolta	122.270	0	122.270	0,35%
Impianti e sedi	uffici, sportelli, altre sedi	467.926	21.029,00	488.955	1,40%
<b>Totale impianti e sedi</b>		<b>7.162.009</b>	<b>1.232.937</b>	<b>8.394.947</b>	<b>23,96%</b>
Impianti energetici	consumi impianti fotovoltaici	96.024	0	96.024	0,27%
Impianti energetici	consumi avvio cogeneratori	5.670,00	0	5.670	0,02%
Impianti energetici	consumi digestori anaerobici	661.751	338.044,75	0	0,00%
Impianti energetici	consumi centrali teleriscaldamento	0	587.166	587.166	1,68%
<b>Totale impianti energetici</b>		<b>763.445</b>	<b>925.211</b>	<b>1.688.655</b>	<b>4,82%</b>
Pubblica illuminazione	illuminazione urbana	6.894.528	0	6.894.528	19,67%
<b>Totale pubblica illuminazione</b>		<b>6.894.528</b>	<b>0</b>	<b>6.894.528</b>	<b>19,67%</b>
Reti gas	cabine e protezione catodica reti	197.296	0	197.296	0,56%
<b>Totale reti gas</b>		<b>197.296</b>	<b>0</b>	<b>197.296</b>	<b>0,56%</b>
<b>Totale consumi energia elettrica</b>		<b>32.756.122</b>	<b>2.287.266</b>	<b>35.043.388</b>	<b>100,00%</b>
	% sul totale	93,47%	6,53%	100,00%	

**Tab. 45 > STIMA CONSUMO CARBURANTE FORNITORI - 2016**

Veicoli gestione percolati da discarica	trasporto ai depuratori dei percolati prodotti nelle discariche	13.382
Veicoli gestione percolati da impianti di compostaggio	trasporto ai depuratori dei percolati prodotti presso gli impianti di compostaggio	10.382
Mezzi d'opera esterni impianti di compostaggio	mezzi di altre aziende al servizio delle linee di qualità e di selezione	196.000
Veicoli trasporto sovvalli da linee qualità e selezione	trasporto alle discariche dei sovvalli (ed altre frazioni a smaltimento) generati nelle linee di qualità e selezione	45.000
Veicoli trasporto ACM prodotto	trasporto agli utilizzatori finali del compost generato negli impianti di compostaggio	26.200
Mezzi d'opera discariche	mezzi d'opera di altre aziende che svolgono servizi presso le discariche del Gruppo	51.100
Mezzi esterni raccolta rifiuto	mezzi di raccolta e trasporto del rifiuto	414.774
Mezzi al servizio delle CdR	mezzi che trasportano verso gli impianto di recuper il rifiuto raccolto nelle CdR	180.000
Mezzi pulizie delle fognatura	veicoli impiegati nella pulizia del reticolo fognario	28.400
Veicoli SO.SEL.	svolgimento di servizi accessori legati all'amministrazione clienti, quali la lettura dei contatori, gli allacci, la consegna di posta, etc.	21.800
<b>Totale gasolio consumato</b>		<b>987.037</b>

**Tab. 46 > EMISSIONI DIRETTE GAS SERRA (SCOPE 1) - 2016**

	FONTE DI EMISSIONE	TIPO DI FONTE	QUANTITÀ CONSUMATE (m³ o l)	EMISSIONI			
				CO <sub>2</sub> (ton)	CH <sub>4</sub> (ton)	N <sub>2</sub> O (ton)	TUTTE (ton eq CO <sub>2</sub> )
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione biogas per la cogenerazione	R	11.210.605	27.764,812	0,509	0,051	27.792,526
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione metano per la cogenerazione / teleriscaldamento	A	2.767.368	5.216,378	0,093	0,009	5.221,446
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione gas naturale per riscaldamento sedi e impianti	F	267.108	503,487	0,045	0,001	504,982
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione metano per preriscaldamento cabine gas primo salto	F	264.642	498,840	0,009	0,001	499,324
Emissioni dirette (Scope 1)	gasolio per veicoli e mezzi d'opera	F	616.832	1.650,845	0,000	0,000	1.650,845
Emissioni dirette (Scope 1)	Gpl per veicoli e mezzi d'opera	F	2.833	4,565	0,000	0,000	4,565
Emissioni dirette (Scope 1)	benzina super per veicoli e mezzi d'opera	F	9.940	22,580	0,000	0,000	22,580
Emissioni dirette (Scope 1)	gas naturale per veicoli e mezzi d'opera	F	78.152	146,276	0,000	0,000	146,276
Emissioni dirette (Scope 1)	discariche: emissioni diffuse ed emissioni torce E-PRTR	R	-	-	345,494	0,000	8.637,350
Emissioni dirette (Scope 1)	emissioni biofiltri compostaggio E-PRTR	R	-	-	35,230	0,000	880,750
<b>Totali emissioni dirette da fonti fossili (Scope 1)</b>				<b>2.826,593</b>	<b>0,054</b>	<b>0,002</b>	<b>2.828,572</b>
<b>Totali emissioni dirette da fonti rinnovabili (Scope1)</b>				<b>27.764,812</b>	<b>0,509</b>	<b>0,051</b>	<b>37.310,626</b>
<b>Totali emissioni dirette da fonti assimilate alle rinnovabili (Scope1)</b>				<b>5.216,378</b>	<b>0,093</b>	<b>0,009</b>	<b>5.221,446</b>

**Tab. 47 > EMISSIONI INDIRETTE GAS SERRA (SCOPE 2) - 2016**

	FONTE DI EMISSIONE	TIPO DI FONTE	QUANTITÀ CONSUMATE DI FONTE PRIMARIA (GJ)	CO <sub>2</sub> (ton)	CH <sub>4</sub> (ton)	N <sub>2</sub> O (ton)	TUTTE (ton eq CO <sub>2</sub> )
Emissioni indirette (Scope2)	biomasse utilizzate per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	R	31.951	1.570.094	0,029	0,003	1.571.661
Emissioni indirette (Scope2)	fonti rinnovabili pulite utilizzate per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	R	147.240	0,000	0,000	0,000	0,000
Emissioni indirette (Scope2)	gas naturale utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	39.068	1.972.563	0,035	0,004	1.974.479
Emissioni indirette (Scope2)	carbone utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	26.404	2.465.783	0,025	0,038	2.476.457
Emissioni indirette (Scope2)	petrolio utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	1.666	116,033	0,005	0,001	116,418
Emissioni indirette (Scope2)	altre fonti fossili utilizzate per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	4.127	260,433	0,004	0,000	260,658
Emissioni indirette (Scope2)	nucleare utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	N	5.896	74,811	0,000	0,000	74,811
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
<b>Totali emissioni indirette da fonti fossili (Scope 2)</b>				<b>4.814,812</b>	<b>0,069</b>	<b>0,043</b>	<b>4.828,011</b>
<b>Totali emissioni indirette da fonti rinnovabili (Scope2)</b>				<b>4.165,532</b>	<b>0,077</b>	<b>0,008</b>	<b>4.169,571</b>
<b>Totali emissioni indirette da fonti assimilate alle rinnovabili (Scope2)</b>				<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>
<b>Totali emissioni indirette da nucleare (Scope2)</b>				<b>74,811</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>74,811</b>

**Tab. 48 > EMISSIONI GAS SERRA DA ATTIVITA' ESTERNE (SCOPE 3) - 2016**

	FONTE DI EMISSIONE	TIPO DI FONTE	EMISSIONI (ton eq CO <sub>2</sub> )
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli gestione percolati da discarica	F	35,813
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli gestione percolati da impianti di compostaggio	F	27,785
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi d'opera esterni impianti di compostaggio	F	524,560
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli trasporto sovvalli da linee qualità e selezione	F	120,435
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli trasporto ACM prodotto	F	70,120
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi d'opera discariche	F	136,760
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi esterni raccolta rifiuto	F	1110,071
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi al servizio delle CdR	F	481,739
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi pulizie delle fognatura	F	76,008
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli SO.SEL.	F	58,344
<b>Totale altre emissioni da fonti fossili (Scope 3)</b>			<b>2.641,634</b>

**Tab. 49 ► EMISSIONI INQUINANTI IMPIANTI ENERGETICI - 2016**

	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 <sup>3</sup>	0,237	10	2,4%	30,0%	1,44
	CO	mg/Nm <sup>3</sup>	84,2	500	16,8%		510,21
	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	341	450	75,8%		2066,28
	C.O.T.	mg/Nm <sup>3</sup>	11,6	150	7,7%		70,29
	composti inorganici del cloro	mg/Nm <sup>3</sup>	2,27	10	22,7%		13,75
	composti inorganici del fluoro	mg/Nm <sup>3</sup>	1,09	2	54,5%		6,60
COGENERATORE DIGESTORE FOSSOLI	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	364	450	80,9%	62,4%	4262,40
	CO	mg/Nm <sup>3</sup>	627	650	96,5%		7342,09
	S.O.V non metanici	mg/Nm <sup>3</sup>	9,9	100	9,9%		115,93
COGENERATORE 1 DISCARICA MEDOLLA (E1)	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	362	450	80,4%	36,5%	5521,12
	ossidi di zolfo	mg/Nm <sup>3</sup>	67,2	350	19,2%		1024,92
	CO	mg/Nm <sup>3</sup>	88,7	500	17,7%		1352,83
	polveri	mg/Nm <sup>3</sup>	3,5	10	35,0%		53,38
	acido cloridrico	mg/Nm <sup>3</sup>	1,1	10	11,0%		16,78
	C.O.T.	mg/Nm <sup>3</sup>	101	150	67,3%		1540,42
	acido fluoridrico	mg/Nm <sup>3</sup>	0,5	2	25,0%		7,63
COGENERATORE 2 DISCARICA MEDOLLA (E2)	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	388	450	86,2%	38,2%	59,13
	ossidi di zolfo	mg/Nm <sup>3</sup>	79	350	22,6%		12,04
	CO	mg/Nm <sup>3</sup>	40,5	500	8,1%		6,17
	polveri	mg/Nm <sup>3</sup>	4,1	10	41,0%		0,62
	acido cloridrico	mg/Nm <sup>3</sup>	1	10	10,0%		0,15
	C.O.T.	mg/Nm <sup>3</sup>	112	150	74,7%		17,07
	acido fluoridrico	mg/Nm <sup>3</sup>	0,5	2	25,0%		0,08
COGENERATORE DISCARICA MIRANDOLA (E1)	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	395	450	87,8%	33,7%	7503,50
	ossidi di zolfo	mg/Nm <sup>3</sup>	0,1	350	0,0%		1,90
	CO	mg/Nm <sup>3</sup>	130	500	26,0%		2469,50
	polveri	mg/Nm <sup>3</sup>	0,5	10	5,0%		9,50
	acido cloridrico	mg/Nm <sup>3</sup>	1,1	10	11,0%		20,90
	C.O.T.	mg/Nm <sup>3</sup>	122	150	81,3%		2317,54
	acido fluoridrico	mg/Nm <sup>3</sup>	0,5	2	25,0%		9,50

	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 <sup>3</sup>	389	450	86,4%	30,9%	1611,47
	ossidi di zolfo	mg/Nm <sup>3</sup>	0,1	350	0,0%		0,41
	CO	mg/Nm <sup>3</sup>	41,9	500	8,4%		173,57
	polveri	mg/Nm <sup>3</sup>	0,5	10	5,0%		2,07
	acido cloridrico	mg/Nm <sup>3</sup>	1,1	10	11,0%		4,56
	C.O.T.	mg/Nm <sup>3</sup>	121	150	80,7%		501,25
	acido fluoridrico	mg/Nm <sup>3</sup>	0,5	2	25,0%		2,07
COGENERATORE BOMPORTO	CO	mg/Nm <sup>3</sup>	51,9	300	17,3%	39,6%	574,53
	ossidi di zolfo	mg/Nm <sup>3</sup>	6,7	35	19,1%		74,17
	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	380	450	84,4%		4206,60
CALDAIA 1 BOMPORTO	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	125	350	35,7%		23,56
CALDAIA 2 BOMPORTO	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	145	350	41,4%		294,22
COGENERATORE SAN FELICE	CO	mg/Nm <sup>3</sup>	93,8	300	31,3%	24,6%	875,50
	ossidi di zolfo	mg/Nm <sup>3</sup>	5,6	35	16,0%		52,27
	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	340	450	75,6%		3173,46
CALDAIA 1 SAN FELICE	polveri	mg/Nm <sup>3</sup>	0,24	350	0,1%	24,6%	0,07
	ossidi di zolfo	mg/Nm <sup>3</sup>	5,7				1,74
	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	169				51,61
CALDAIA 2 SAN FELICE	polveri	mg/Nm <sup>3</sup>	0,41	350	0,1%	28,1%	0,13
	ossidi di zolfo	mg/Nm <sup>3</sup>	2,9				0,93
	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	212				67,87
COGENERATORE MIRANDOLA	CO	mg/Nm <sup>3</sup>	113	300	37,7%	28,1%	805,25
	ossidi di zolfo	mg/Nm <sup>3</sup>	23	35	65,7%		163,90
	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	350	450	77,8%		2494,15
CALDAIA 1 MIRANDOLA	polveri	mg/Nm <sup>3</sup>	0,51	5	10,2%	28,1%	0,73
	ossidi di zolfo	mg/Nm <sup>3</sup>	2,3	35	6,6%		3,31
	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	57,6	350	16,5%		82,91
CALDAIA 2 MIRANDOLA	polveri	mg/Nm <sup>3</sup>	0,78	5	15,6%	96,2%	0,27
	ossidi di zolfo	mg/Nm <sup>3</sup>	2,4	35	6,9%		0,84
	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	56,9	350	16,3%		19,90
COGENERATORE DEPURATORE SAN MARINO	CO	mg/Nm <sup>3</sup>	497	500	99,4%	96,2%	160,43
	ossidi di zolfo	mg/Nm <sup>3</sup>	33,3	35	95,1%		10,75
	ossidi di azoto	mg/Nm <sup>3</sup>	423	450	94,0%		136,54

# GRI content index

## INFORMATIVA STANDARD GENERALE

		PAGINA / NOTE	EVENTUALE OMISSIONE E MOTIVAZIONE
<b>STRATEGIA ED ANALISI</b>			
G4-1		2 - 3	Sono contenuti nel Piano Industriale
G4-2		2 - 3	Sono contenuti nel Piano Industriale
<b>PROFILO SOCIETARIO</b>			
G4-3		GRUPPO AIMAG – AIMAG SpA	
G4-4		7 - 4	
G4-5		Mirandola (MO) – via Maestri del Lavoro 38	
G4-6		7 - 4	
G4-7		20 - 22	
G4-8		7 - 4, 87	
G4-9		10 - 11	
G4-10		75 - 77	
G4-11		100%	
G4-12		97 - 100	
G4-13		Nascita Enne Energia Srl	
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		
<b>MATERIALITÀ E PERIMETRO DEL REPORT</b>			
G4-17		107 - 109	
G4-18		107 - 109	
G4-19		107 - 109	
G4-20		107 - 109	
G4-21		107 - 109	
G4-22	Alcuni dati economici 2015 sono stati ricalcolati in seguito all'applicazione dei nuovi principi contabili nazionali, in ottemperanza al nuovo principio OIC 29		
G4-23		nessuno	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
G4-24		13	
G4-25		13	
G4-16		13	
G4-27		13	

PROFILO DEL REPORT		
G4-28	Dal 1° gennaio 2016 al 31 dicembre 2016	
G4-29	Bilancio di sostenibilità 2015: periodo analizzato 1 gennaio – 31 dicembre 2015. Stampato nel giugno 2016	
G4-30	Annuale	
G4-31	143	
G4-32	Opzione "Comprehensive"	
G4-33	Nessuna assurance	
GOVERNANCE		
G4-34	20 – 22	
G4-35	20 – 22	
G4-36	20 – 24	
G4-37	20 – 24	
G4-38	20 – 22	
G4-39	Il Presidente non ricopre alcun ruolo esecutivo	
G4-40	20 - 22	
G4-41	20 – 22	
G4-42	20 – 22, 82 – 84	
G4-43	82 – 84	
G4-44	82 – 84	
G4-45, 46, 47	-	Sono contenuti nel Piano Industriale
G4-48	CdA ed Assemblea dei Soci	
G4-49	20 - 22	
G4-50	20 - 22	
G4-51	82 – 84	
G4-52	82 – 84	
G4-53	82 – 84	
G4-54	Il compenso lordo dell'individuo più pagato del Gruppo, che è il Direttore Generale, è pari a 4,75 volte la media dei compensi lordi dei dipendenti. Nel 2015 lo stesso rapporto era di 4,6.	
G4-55	Dal 2015 al 2016, il compenso lordo dell'individuo più pagato del Gruppo è aumentato del 5,9% mentre la media dei compensi lordi dei dipendenti è aumentata dello 0,3%	
ETICA ED INTEGRITÀ		
G4-56	13-15	
G4-57	13-15	
G4-58	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
<b>CATEGORIA ECONOMICA</b>			
Performance economica	EC1	36	
	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	82 - 83	
	EC4	AIMAG non percepisce alcun finanziamento pubblico	
Presenza sul mercato	EC5	82 - 83	
	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	99 - 100	
Pratiche d'approvvigionamento	EC9	99 - 100	
<b>CATEGORIA AMBIENTALE</b>			
Energia	EN3	101 - 102	
	EN4	103	
	EN5	51 - 52	
	EN6	51 - 52	
	EN7	51 - 52	
Acqua	EN8	104	
	EN9	Nessuna	
	EN10	104	
Emissioni	EN15	103 - 104	
	EN16	103 - 104	
	EN17	103 - 104	
	EN18	-	Non vengono calcolati
	EN19	-	Sono allo studio iniziative per la riduzione dei gas serra
	EN20	105	
	EN21	105	
Acque i scarico e rifiuti	EN22	42 - 44	
	EN23	45 - 59	
	EN24	Uno sversamento di percolato in acque superficiali, in discarica a Mirandola	
	EN25	Nessuno	

CATEGORIA AMBIENTALE			
Acque i scarico e rifiuti	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		6.500 € di cui ad EN24
Overall	EN31		35
Valutazione dei fornitori su criteri ambientali	EN32		97-98
	EN33		Nessuno
Meccanismi di reclamo ambientali	EN34		90
CATEGORIA SOCIALE			
Forza lavoro	LA1		77
	LA2	Nessuna differenza nei benefit garantiti per il personale full-time rispetto al personale part-time	
	LA3		81
Salute e sicurezza sul lavoro	LA5		0%
	LA6		80
	LA7	Nessuna categoria ad alto rischio	
	LA8	Si, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente e dai CCNL	
Formazione	LA9		78 - 80
	LA10		78 - 80
	LA11		78 - 80
Diversità e pari opportunità	LA12	Il Cda di AIMAG è composto da 2 donne e 3 uomini	
Egualità remunerazione tra i generi	LA13		82 - 83
Valutazione dei fornitori su pratiche lavorative	LA14		97 - 98
	LA15		97 - 98
Meccanismi di reclamo nelle pratiche lavorative	LA16		90
Comunità locali	SO1		36 - 37
	SO2		Nessuna
Anti-corruzione	SO3	Si veda Modello Organizzativo	
	SO4		74
	SO5		Nessuno
Anti-trust	SO7		Nessuna
Compliance nel rispetto di leggi e regolamenti	SO8		Nessuna
Valutazione dei fornitori in base al rispetto della legalità	SO9		97 - 98
	SO10		97 - 98
Meccanismi di reclamo in ambito comunitario	SO11		90

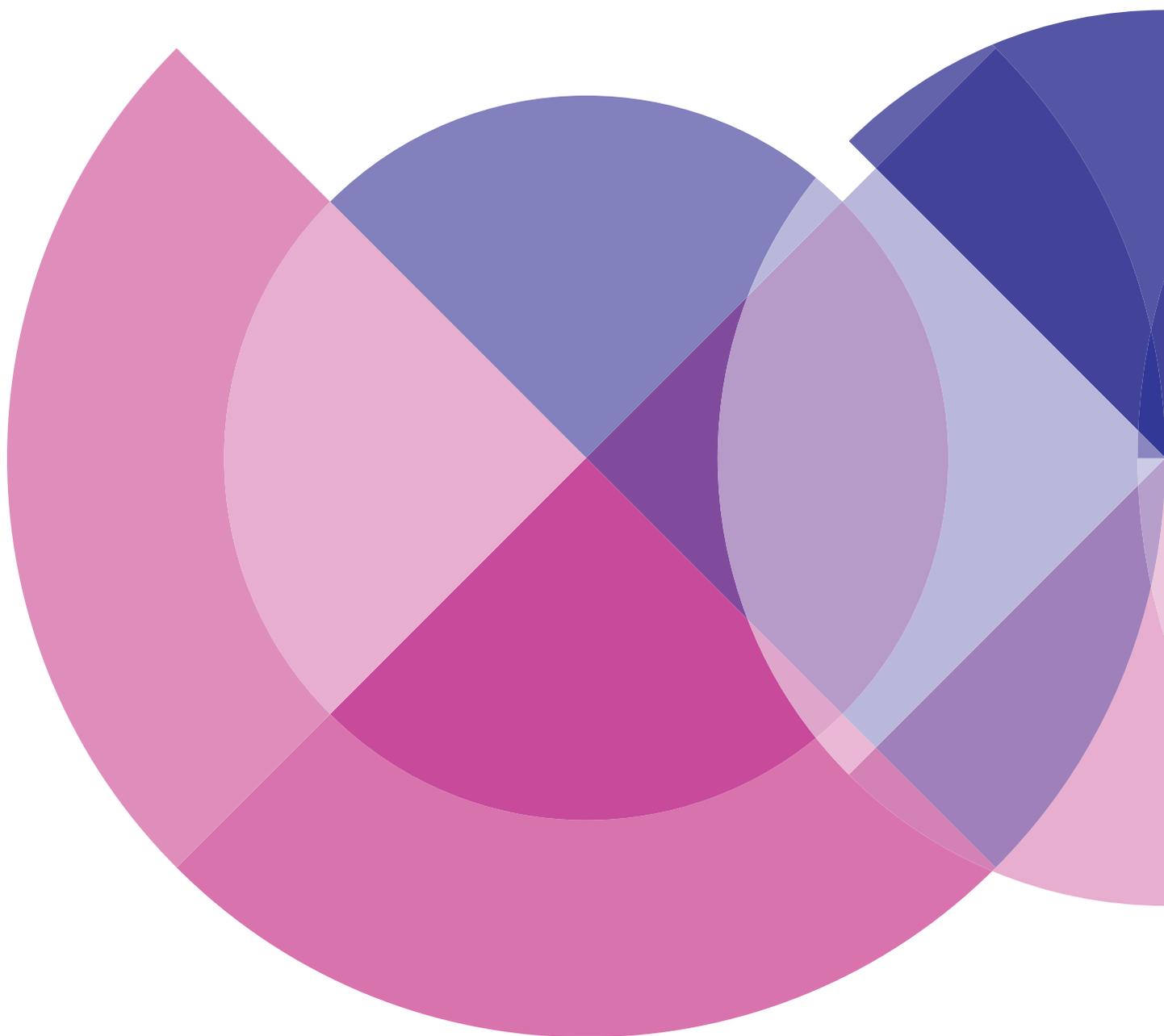
## Note testuali

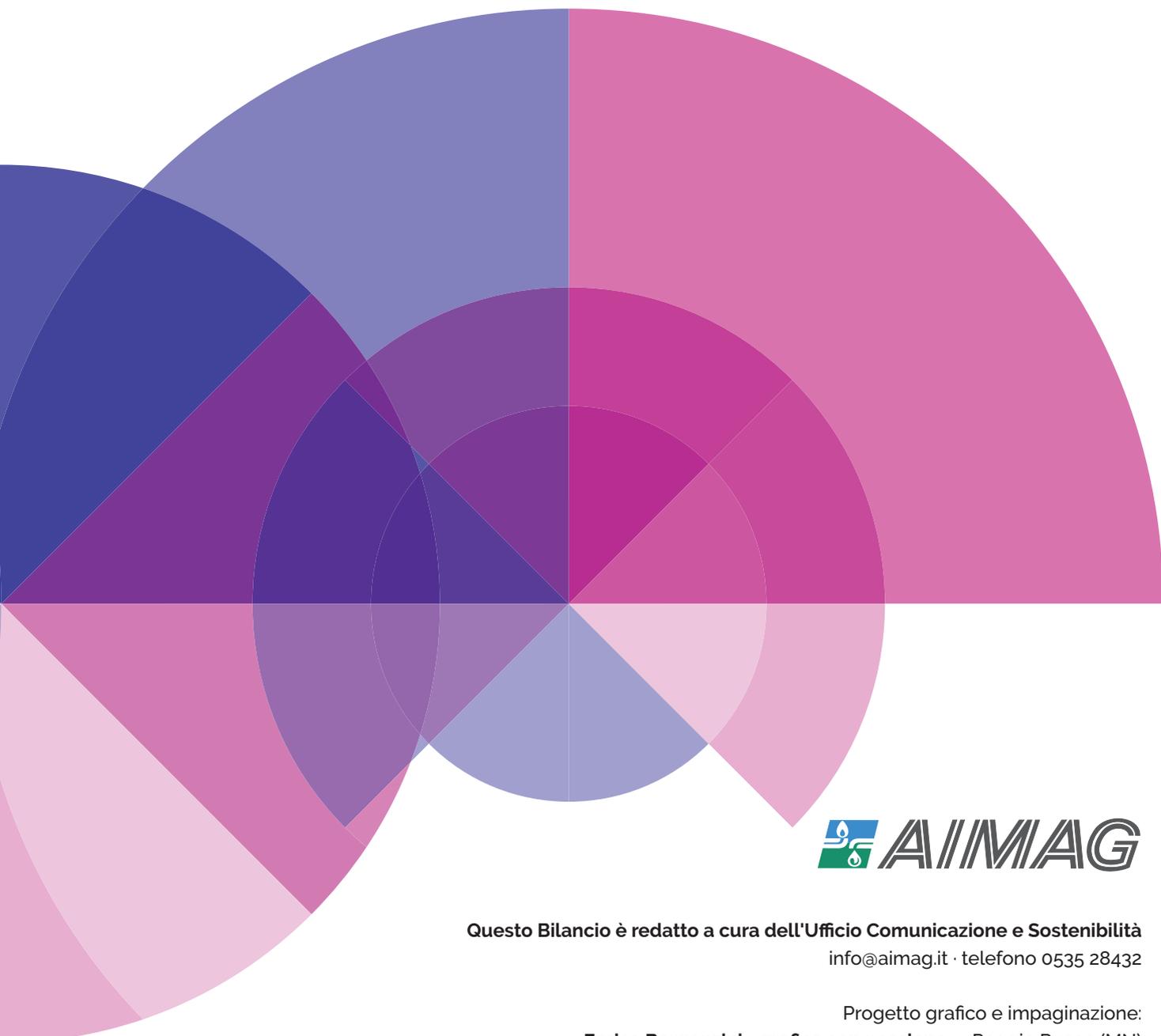
- 1 284.782 per l'esattezza. Tutti i numeri sulla popolazione fanno riferimento ai dati ISTAT al 30 novembre 2016.
- 2 Scaricabile dal sito aziendale.
- 3 Art 23 comma 2 dello Statuto AIMAG.
- 4 In merito al D.lgs. 231/2001, AIMAG ha istituito un Modello di Organizzazione, il cui rispetto e aggiornamento sono a carico dell'Organismo di Vigilanza. Il Modello si compone di 3 Parti: una Parte Generale che illustra la normativa, la governance e l'assetto organizzativo della società, le attività a rischio, compiti e poteri dell'OdV e il sistema disciplinare; una Parte Speciale che comprende il Codice Etico, l'analisi dettagliata dei reati e le procedure 231, di prevenzione e controllo; un Allegato con le procedure specifiche per la prevenzione dei reati presupposto della responsabilità amministrativa degli enti da reato.
- 5 Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico.
- 6 Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti.
- 7 Le case più isolate dai centri abitati non sono infatti servite dal sistema fognario. In questi casi le acque nere passano attraverso mini-depuratori domestici che scaricano nei canali presenti. Le utenze che non usufruiscono del servizio di fognatura e depurazione non ne pagano gli oneri spettanti.
- 8 Derivanti, a livello domestico, prevalentemente dagli scarichi del bagno e dalle sostanze detergenti.
- 9 Si riferisce alla portata totale che viene depurata, costituita dalla somma dei reflui fognari e dei rifiuti liquidi speciali.
- 10 Il COD misura la quantità d'ossigeno necessaria per l'ossidazione chimica degli inquinanti organici presenti nelle acque, compresi quelli non abbattuti dal BOD.
- 11 Il BOD è la quantità di ossigeno necessaria per l'ossidazione di alcuni inquinanti che avviene tramite l'azione dei batteri.
- 12 In tutti i Comuni serviti, per alcuni Comuni vengono anche spazzate le aree verdi e svuotati i cestini ad uso pubblico.
- 13 Fonte ARPAE - "La gestione dei RIFIUTI in Emilia-Romagna", report 2016 con dati 2015.
- 14 Fonti: ARPAE - "La gestione dei RIFIUTI in Emilia-Romagna", report 2016 con dati 2015; ISPRA - Rapporto Rifiuti Urbani 2016 sul 2015.
- 15 Quindi ad un minor numero di contenitori dell'indifferenziato da raccogliere
- 16 Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche.
- 17 Punto di Riconsegna: il punto in cui il gas naturale viene consegnato dal fornitore e raccolto dall'utente finale.
- 18 I contatori misurano il volume di gas transitato, nell'unità di tempo, nel tubo sul quale sono installati. Sono suddivisi in classi (indicate con G), cui corrisponde portata crescente. Il numero associato alla G indica la portata nominale, in metri cubi / ora, cui si avrebbe il funzionamento ottimale dell'apparecchio: i contatori G4 hanno portata nominale di 4 mc/h, i G6 di 6 mc/h e così via.

- 19 *La tipologia di utenze servite comprende: attività commerciali e aziende, condomini e singole abitazioni residenziali, scuole, palestre, piscine, biblioteche, teatri, case di riposo, polisportive e utenze a servizio della sede AIMAG.*
- 20 *Ad Agri-Solar, l'energia solare irradiata è stata di 2.017 KWh per m<sup>2</sup> nel 2016 contro i 2.049 KWh/m<sup>2</sup> del 2015.*
- 21 *Gestore dei Servizi Energetici: società per azioni controllata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.*
- 22 *Servizio gestito per i primi 6 mesi del 2016.*
- 23 *Calcolato come nr dipendenti cessati + nr dipendenti assunti rispetto all'organico medio del periodo: (cessati + assunti)/organico medio x 100.*
- 24 *Percentuale dipendenti che hanno fatto ritorno al lavoro dopo il congedo parentale su numero dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale.*
- 25 *Percentuale dipendenti che lavorano ancora per l'azienda dopo 12 mesi che hanno ritorno dal congedo parentale.*
- 26 *Rispetto al precedente bilancio, il dato è stato ricalcolato con più precisione. Difatti, per il 2015, non disponevamo dei dati precisi sugli utenti rifiuti dei Comuni Area Nord, facendo capo la fatturazione all'ufficio tributi e non ad AIMAG.*
- 27 *Tempo calcolato sul solo ecosportello di Carpi.*
- 28 *In aggiunta a quello di Carpi, aperto nel 2015.*
- 29 *Progetto che si è concluso nella primavera 2016 ed ha coinvolto tutte le medie ed elementari delle Terre d'Argine, per un totale di 27 istituti e 6.700 alunni.*
- 30 *<https://procurement.aimag.it/web/login.html>*
- 31 *2007 IPCC Fourth Assesment Report.*
- 32 *Cloro-Fluoro-Carburì, sostanze responsabili del buco dell'ozono e normalmente presenti negli elettrodomestici quali frigoriferi, congelatori, etc.*
- 33 *Si è inoltre svolta un'ASSEMBLEA SPECIALE AZIONISTA S.R.T.R.U.*
- 34 *Parametro indicatore: il superamento non compromette la potabilità dell'acqua.*
- 35 *Non sono previsti limiti di legge ma solo valori consigliati: durezza: compresa tra 15 e 50 °F; residuo secco a 180 °C: <1.500 mg/l; cloro residuo libero: 0,2 mg/L.*
- 36 *Nel calcolo della RD sono considerate 3,2 milioni di ton (su 91 milioni di ton di rifiuto raccolto) di rifiuto assimilato proveniente dai Comuni Area Nord*
- 37 *Il numero totale di sessioni nell'intervallo di date. Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web.*
- 38 *Pagine/sessione: corrisponde al numero medio di pagine visualizzate durante una sessione.*
- 39 *Utenti che hanno recentemente interagito con il sito web. Include sia gli utenti nuovi sia gli utenti di ritorno.*
- 40 *Il numero di persone che hanno visualizzato i post.*
- 41 *Il numero di persone che hanno visualizzato le attività della Pagina, ovvero i post, i post di altre persone, le inserzioni per i "Mi piace" della Pagina, le menzioni e le registrazioni.*

## Ringraziamenti e crediti

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





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

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

Stampa:  
**Tipografia Arte Stampa** · Urbana (PD)



AIMAG SpA  
via Maestri del Lavoro 38 · Mirandola (Mo)  
[www.aimag.it](http://www.aimag.it)