

Bilancio di Sostenibilità **2019**

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



Indice





4	Lettera agli stakeholder
6	Nota metodologica
8	Le attività del Gruppo AIMAG durante l'emergenza sanitaria
10	I principali indicatori della sostenibilità
12	1 Il Gruppo AIMAG
18	2 Stakeholder e materialità
24	3 La strategia
32	4 Le attività svolte
33	Servizio idrico integrato
38	Servizi ambientali, recupero e smaltimento rifiuti
48	La distribuzione del gas
52	Vendita gas ed energia elettrica
55	Produzione energia e pubblica illuminazione
64	5 La governance
80	6 Valore economico generato e distribuito
88	7 Gli impatti ambientali
98	8 Le persone
108	9 I clienti, la comunicazione, la scuola
120	10 I fornitori
124	Relazione della società di revisione
127	Tabelle dati
151	GRI Content Index
157	Note testuali

Lettera agli stakeholder

Non credo sia possibile, oggi, ragionare sul bilancio del 2019, senza contestualizzarlo in questi primi mesi del 2020 caratterizzati dall'emergenza sanitaria per il Covid-19, che ha creato una situazione molto difficile e complessa per le singole persone, le famiglie e le imprese. Nel documento abbiamo scelto di dedicare, anche se non compreso nel periodo di rendicontazione, una sezione in cui abbiamo voluto illustrare come l'azienda ha risposto, in questi mesi, al contesto sanitario per garantire la continuità dei servizi salvaguardando la salute e la sicurezza dei nostri clienti e dei nostri lavoratori. AIMAG si è dimostrata dunque fondamentale per assicurare, anche nel periodo di emergenza sanitaria, la qualità della vita delle nostre comunità ma non solo. Anche nella fase della ripartenza nazionale e locale, le caratteristiche che AIMAG ha maturato nel tempo - radici nel territorio, capacità di realizzare crescita e sviluppo sostenibile - le consentono un ruolo di traino per la ripresa economica del tessuto produttivo locale, coniugando la propria capacità di investimento e le competenze, seguendo alcune linee guida strategiche fondamentali: resilienza, produttività ed innovazione.

Nel 2019 abbiamo distribuito nel territorio oltre 67 milioni in termini di valore economico, confermando il nostro ruolo di azienda che crea, in maniera diretta ed indiretta, un importante indotto incentrato su servizi, lavori, forniture, occupazione.

La sostenibilità continua a rappresentare il nostro impegno e il nostro modo di essere nel territorio per tutte le nostre attività, allo scopo di generare utili ed efficienza industriale, sostenendo una crescita ambientale e sociale, con azioni misurabili, nella cornice degli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda ONU 2030.

Acqua, rifiuti ed energia sono le importanti risorse che gestiamo con il nostro lavoro: la nostra attenzione e il nostro impegno vanno dunque al loro corretto utilizzo e alla riduzione degli impatti ambientali delle nostre attività, per creare una migliore qualità dei servizi e della vita nei nostri territori.

Rilevanti sono stati gli investimenti per il rinnovo di reti ed allacciamenti finalizzati a migliorare la qualità e la distribuzione dell'acqua e ridurre le perdite; per il rinnovamento delle reti fognarie (come quello effettuato a Carpi, lungo la tangenziale Losi); per il potenziamento e rinnovamento degli impianti di depurazione, fra cui la costruzione del nuovo impianto a Poggio Rusco.

Rimangono stabili i nostri indicatori di raccolta differenziata e di rifiuto indifferenziato a smaltimento, un'eccellenza a livello regionale e nazionale che anche quest'anno ha premiato più volte l'azienda e i Comuni gestiti. In 5 Comuni dell'Area Nord abbiamo inoltre completato il sistema di raccolta domiciliare dei rifiuti passando ad una raccolta integrale di tutte le frazioni, togliendo completamente i cassonetti dalle strade, per ottenere una migliore qualità della raccolta differenziata. Grazie ai nostri impianti di recupero di materia, pratichiamo ogni giorno un'economia circolare molto concreta, dove i rifiuti ben differenziati dai cittadini vengono lavorati e trasformati in nuove risorse: in compost per l'agricoltura o in nuovo materiale per le filiere del recupero, in biogas o biometano per produrre energia.

In ambito energetico stiamo lavorando su molti fronti, per la complessità delle azioni da mettere in campo abbiamo creato un gruppo di lavoro trasversale dedicato al tema della riduzione delle emissioni e delle misure per la mitigazione del cambiamento climatico (acquisto auto elettriche, acquisto energia verde, riduzione dei consumi elettrici degli impianti e delle sedi). Abbiamo acquisito due impianti minidroelettrici e un nuovo impianto fotovoltaico per aumentare la produzione di energia da

fonti rinnovabili; abbiamo aumentato le volumetrie collegate del teleriscaldamento; con il progetto Qualicasa abbiamo creato una forte partnership con CNA per lavorare insieme sul risparmio e l'efficiamento energetico degli edifici.

Abbiamo implementato servizi innovativi e tecnologia in tanti settori, incrociando ed arricchendo saperi e competenze: le nuove modalità adottate nei cantieri acquedottistici e fognari, i progetti per nuovi servizi e prodotti in collaborazione con le Università, la trasformazione digitale che si sta operando per la gestione del cliente, in un'ottica di servizi smart e multicanale.

Abbiamo fortemente valorizzato la nostra presenza nella comunità con progetti ed iniziative dedicate al territorio: AIMAG Innovation a supporto delle start up del territorio, l'ampio progetto AIMAG Plastic free per sensibilizzare contro la plastica monouso che ha previsto la distribuzione di oltre 25.000 borracce fra amministratori, dipendenti pubblici e soprattutto le ragazze ed i ragazzi delle scuole primarie e secondarie di primo grado di tutto il territorio.

Infine, ma non certo per rilevanza, a settembre 2019 abbiamo iniziato a festeggiare un'importante ricorrenza che riguarda le nostre radici e la nostra storia: AIMAG compie 50 anni di attività sul territorio. Si tratta di un traguardo importante, scandito da tappe e cambiamenti, che hanno seguito lo sviluppo politico, economico e sociale del territorio in cui si colloca. Una mostra e le porte aperte della sede di Mirandola hanno avviato i festeggiamenti insieme a stand, seminari e altre iniziative realizzate in tanti luoghi del territorio. Da febbraio 2020 abbiamo dovuto sospendere tutta la programmazione per cause di forza maggiore, ma appena sarà possibile e con le nuove modalità che ci saranno consentite, torneremo a celebrare questo importante anniversario, che valorizza la nostra identità.

Ringrazio tutte le donne e gli uomini di questa azienda che con il loro lavoro, il loro impegno e il loro senso di responsabilità ci hanno consentito di ottenere questi risultati. Con questa forza e questa solidità possiamo guardare al futuro con prospettive sempre nuove ed aperte. Un ringraziamento speciale ad Andrea Meschiari, il collega che ci ha lasciato dopo una brutta malattia, che vogliamo ricordare con stima ed affetto.

Monica Borghi
Presidente Gruppo AIMAG

Nota metodologica

Il Bilancio di sostenibilità di AIMAG SpA ("AIMAG" o il "Gruppo AIMAG") al 31 dicembre 2019 è redatto, come nel precedente esercizio 2018, in conformità agli articoli 3, 4 e 7 del D.Lgs. 254/2016 (di seguito anche 'Decreto'), di attuazione della Direttiva 2014/95/UE, e contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte da AIMAG, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

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

La Dichiarazione Non Finanziaria è relativa all'esercizio 2019 ed è stata redatta secondo le metodologie ed i principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards (opzione 'In accordance – core'), definiti dal Global Reporting Initiative ('GRI Standards'), che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario.

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

Ai fini del presente documento sono stati utilizzati gli Standards definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative. Non sono stati conseguentemente adottati gli aggiornamenti degli Standards GRI 303 (Acqua) e GRI 403 (Salute e sicurezza), pubblicati nel 2018, la cui applicazione si renderà obbligatoria dal periodo di rendicontazione 2020. Nei diversi capitoli della Dichiarazione Non Finanziaria, sono segnalate le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione Non Finanziaria di AIMAG, si riferisce alla performance della capogruppo AIMAG S.p.A. e delle società controllate, consolidate integralmente, così come risultanti dal bilancio consolidato del Gruppo AIMAG chiuso al 31 dicembre 2019. Vengono presentati, a fini comparativi, i dati dei due esercizi precedenti.

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

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

La Dichiarazione Non Finanziaria è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di AIMAG SpA in data 29 maggio 2019 e, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 254/2016, è stata sottoposta a revisione da parte di Ria Grant Thornton SpA, in base ai principi ed alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). La Relazione della società di revisione è riportata alla fine del presente documento.

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

Le attività del Gruppo AIMAG durante l'emergenza sanitaria

Pur non rientrando nel perimetro temporale di rendicontazione del 2019, l'azienda ha ritenuto imprescindibile inserire una sezione del bilancio per descrivere come AIMAG ha affrontato l'emergenza sanitaria scoppiata nei primi mesi del 2020 per la diffusione del Covid-19 su scala mondiale.

Nei DPCM 8 marzo 2020 (art. 2) e nel DL 6/2020 si fa riferimento ai servizi pubblici essenziali come i servizi volti al mantenimento delle condizioni di vita civile dell'intera collettività fra cui vengono elencate le attività che riguardano l'igiene pubblica, la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, l'approvvigionamento di energie e prodotti energetici e delle risorse naturali nonché la gestione, la manutenzione dei relativi impianti. Tutte le attività svolte dalle società del gruppo AIMAG rientrano dunque all'interno di questo perimetro.

Dall'avvio della situazione di emergenza sanitaria, il Gruppo AIMAG ha costituito un comitato di gestione dell'emergenza per affrontare in modo coordinato e con misure tempestive una situazione in evoluzione costante, con l'obiettivo di consentire la continuità nell'erogazione dei servizi pubblici essenziali ponendo altissima attenzione alla sicurezza e al rispetto delle indicazioni normative nazionali, regionali e locali per il contenimento del Coronavirus.

I servizi

Il Gruppo ha assicurato la continuità nella gestione dei servizi acqua (distribuzione, monitoraggio, fognatura e depurazione) e gas, in particolare garantendo il servizio di pronto intervento e riparazione perdite, ha assicurato la continuità di esercizio degli impianti di produzione da fonti rinnovabili (idroelettrico, fotovoltaico) e del teleriscaldamento. Sono state interrotte per diverse settimane, nella fase acuta dell'emergenza, le attività di cantieri per lavori di manutenzione straordinaria e investimenti, la lettura dei contatori (ripresa solo il 4 maggio per gli accessibili esternamente), la sostituzione massiva dei contatori tradizionali con quelli elettronici (sia acqua che gas).

Nella gestione dei rifiuti AIMAG ha assicurato le attività di igiene urbana e raccolta rifiuti in tutti gli 11 Comuni serviti così come la continuità di servizio degli impianti, per garantire il corretto trattamento e smaltimento dei rifiuti. Il settore ha implementato inoltre le nuove modalità di raccolta dei rifiuti, in attuazione delle linee guida individuate dall'Istituto Superiore di Sanità, per le persone positive e/o in quarantena. Nella fase acuta dell'emergenza sono state interrotte le attività del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti e dei centri di raccolta alle utenze domestiche, riaperti con la fase 2.

Il personale

Il personale è stato informato puntualmente delle misure igieniche e comportamentali definite da Ministero della Salute e da AUSL, oltre che sulle misure relative agli spazi aziendali, all'uso di macchine operatrici e degli automezzi. Sono stati modificati i turni e gli orari di lavoro per ridurre l'aggregazione negli spogliatoi, è stata implementata una nuova organizzazione del lavoro, con lo *smart-working* per oltre 300 dipendenti per garantire la continuità operativa delle attività e come ulteriore misura di fles-

sibilità, è stata data la possibilità di utilizzare le ferie in alternanza allo *smart-working*, per una migliore conciliazione vita-lavoro. È stato inoltre attivato un servizio di supporto psicologico, con una professionista esperta per supportare i dipendenti con necessità di esprimere le loro paure e il loro disagio. L'azienda ha inoltre istituito un'assicurazione, con onere a proprio carico, a tutela dei dipendenti di tutto il Gruppo per il rischio Coronavirus.

I Clienti

Con l'avvio dell'emergenza, il Gruppo ha deciso di tenere aperti gli sportelli clienti, il recupero crediti solo su appuntamento e chiudere gli ecosportelli, invitando tutti all'utilizzo dei canali alternativi quali il call center (potenziato) e i servizi digitali. Sono state interrotte tutte le sospensioni per morosità. Per andare incontro alle esigenze delle famiglie e delle imprese del territorio, l'azienda ha ovviamente recepito tutte le indicazioni di ARERA⁴ ma ha introdotto anche iniziative in autonomia quali offerte commerciali ad hoc e piani di rateizzazioni per il pagamento delle fatture.

La comunicazione

Per comunicare gli effetti delle restrizioni sanitarie sui propri servizi, AIMAG ha utilizzato: il profilo Facebook del Gruppo AIMAG, la pagina dedicata sul sito (www.aimag.it), il profilo LinkedIn. A fine marzo siamo anche riusciti a mandare in distribuzione il giornale AIMAG Notizie per raggiungere i cittadini con tutte le informazioni utili anche attraverso il canale cartaceo.

La ripartenza

Le aziende come AIMAG, di servizi pubblici locali, sono fra le attività che si sono dimostrate fondamentali per assicurare, anche nel periodo di quarantena, la qualità della vita delle nostre comunità. Grazie alle caratteristiche che AIMAG ha maturato nel tempo – radici nel territorio, capacità di realizzare crescita a sviluppo sostenibile – l'azienda svolge un ruolo di traino per la ripresa economica del tessuto produttivo locale, coniugando la propria capacità di investimento e le competenze, seguendo alcune linee guida strategiche fondamentali: resilienza, produttività ed innovazione.

I principali indicatori della sostenibilità

I NUMERI CHIAVE DEL GRUPPO			
	2019	2018	2017
RISULTATI ECONOMICI			
Valore della produzione (Mln €)	245,4	235,6	230,8
Utile netto (Mln €)	15	13,5	17
Posizione finanziaria netta (Mln €)	90,1	58,1	43,9
Capitale investito netto (Mln €)	286	248,7	231,4
Patrimonio netto (Mln €)	195,9	190,6	187,5
EBITDA (Mln €)	49,9	45,6	49
ROI	7,13%	7,18%	10,96%
ROE	7,64%	7,10%	9,03%
Pos. finanziaria netta/patr. netto	46%	30,5%	23,4%
Impatto economico sul bacino AIMAG (Mln €)	67	58	55
% MOL a valore condiviso	43,4%	-	-
I DIPENDENTI			
Forza lavoro media (n° medio dipendenti)	506	492	501
Dipendenti a tempo indeterminato	94%	86%	92%
Ore formazione pro capite	36,4	34,9	26,4
Indice gravità infortuni	0,4	0,8	1,0
Indice frequenza infortuni	17	26	23
IL RAPPORTO CON I CLIENTI			
Utenti serviti	400.000	395.000	390.000
N° clienti che si sono rivolti agli sportelli	66.354	62.240	53.813
Tempo medio di attesa	8 min e 14 sec	7 min e 11 sec	9 min e 24 sec
N° chiamate ricevute dal call center	158.246	138.986	127.513
Tempo medio attesa call center (secondi)	83	82	84

	2019	2018	2017
LE ATTIVITÀ SVOLTE			
Acqua immessa in rete (Mln m³)	21,2	21,5	22,1
Perdite rete idrica	23,09%	24,94%	25,90%
Acqua depurata (Mln m³)	25,7	23,7	20,4
Rifiuto totale raccolto (Mgl ton)	84,9	81,0	79,8
Raccolta differenziata	88,50%	88,50%	81,7%
Rifiuti pro capite a smaltimento (Kg)	58	56	88
Gas distribuito (Mln m³)	251,5	253,4	252,3
Rispetto standard qualità del servizio	99,96%	99,96%	99,93%
Pronto intervento - tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	34	31	29
Clienti gas	100.179	101.348	102.109
Gas venduto (Mln m³)	168,9	194	194,9
Clienti energia elettrica	27.915	22.976	18.285
Energia elettrica venduta (GWh)	190	189	184
Biogas prodotto / captato (Mln m³)	10,6	6,3	8,7
Energia elettrica prodotta (GWh)	18,2	15,6	18
Energia termica prodotta (GWh)	18,6	15,7	10,2
LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE			
Energia elettrica consumata (GWh)	34,6	34,3	34,3
Emissioni di gas serra (Mgl ton eq. CO ₂)	50,1	48,5	53,5
Percentuale emissioni gas serra da fonti rinnovabili e assimilate	76%	75%	78%

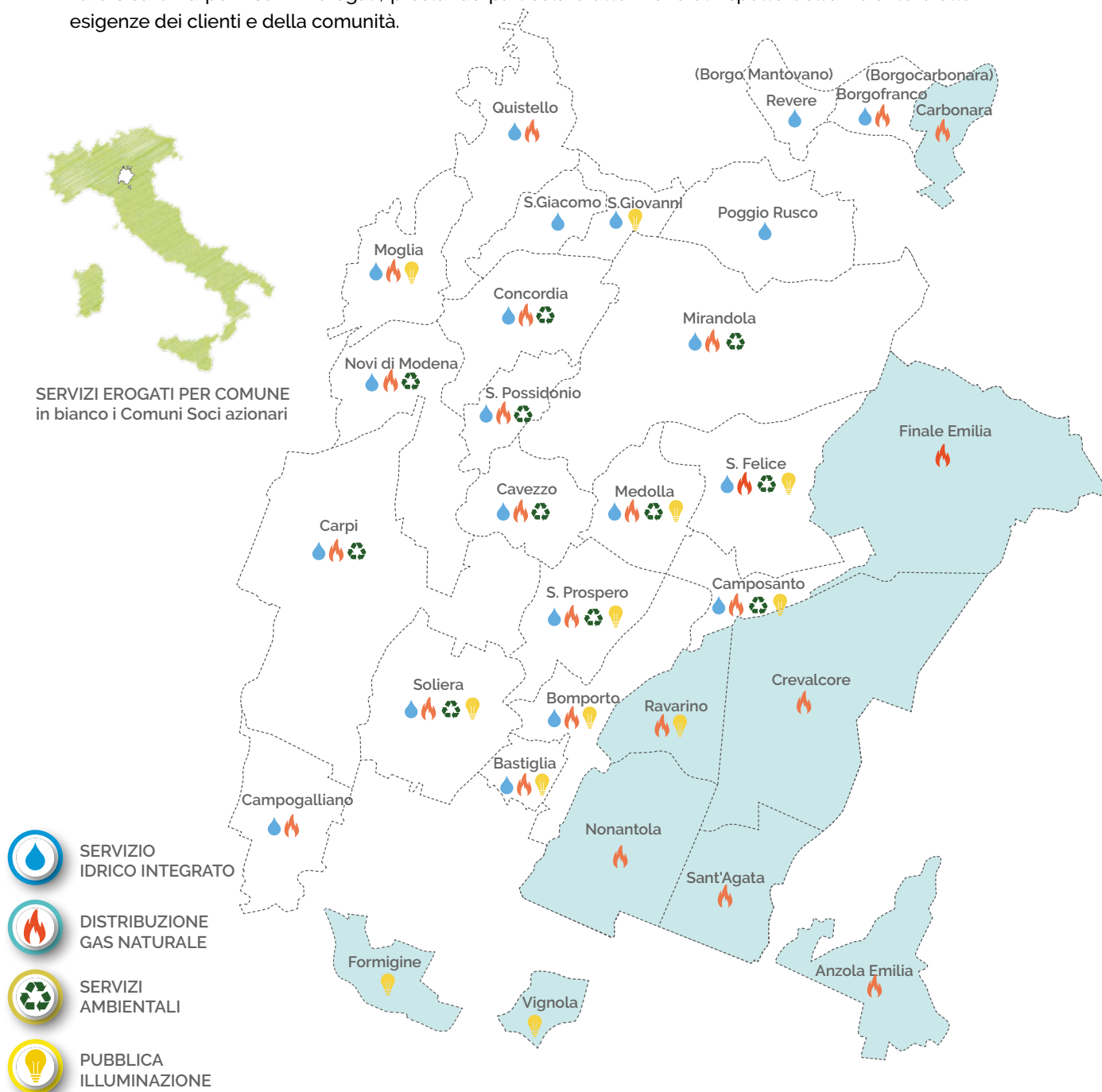
uno

Il Gruppo AIMAG

La nostra identità

AIMAG è una società multiservizi, con sede a Mirandola, che gestisce, direttamente e tramite le società controllate, servizi idrici, ambientali, energetici e tecnologici per 286 mila cittadini.

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



Servizio idrico integrato

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

Raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti

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

Distribuzione gas naturale

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

Vendita energia

Vendita di gas ed energia elettrica sono gestite da Sinergas SpA. I clienti sono distribuiti prevalentemente nel bacino operativo del Gruppo – i 28 Comuni dove viene gestita la distribuzione gas – a conferma dello stretto legame instaurato tra l'azienda ed il territorio. A fine 2016 Sinergas ha dato vita a Enne Energia Srl, società di vendita on-line di gas ed energia elettrica.

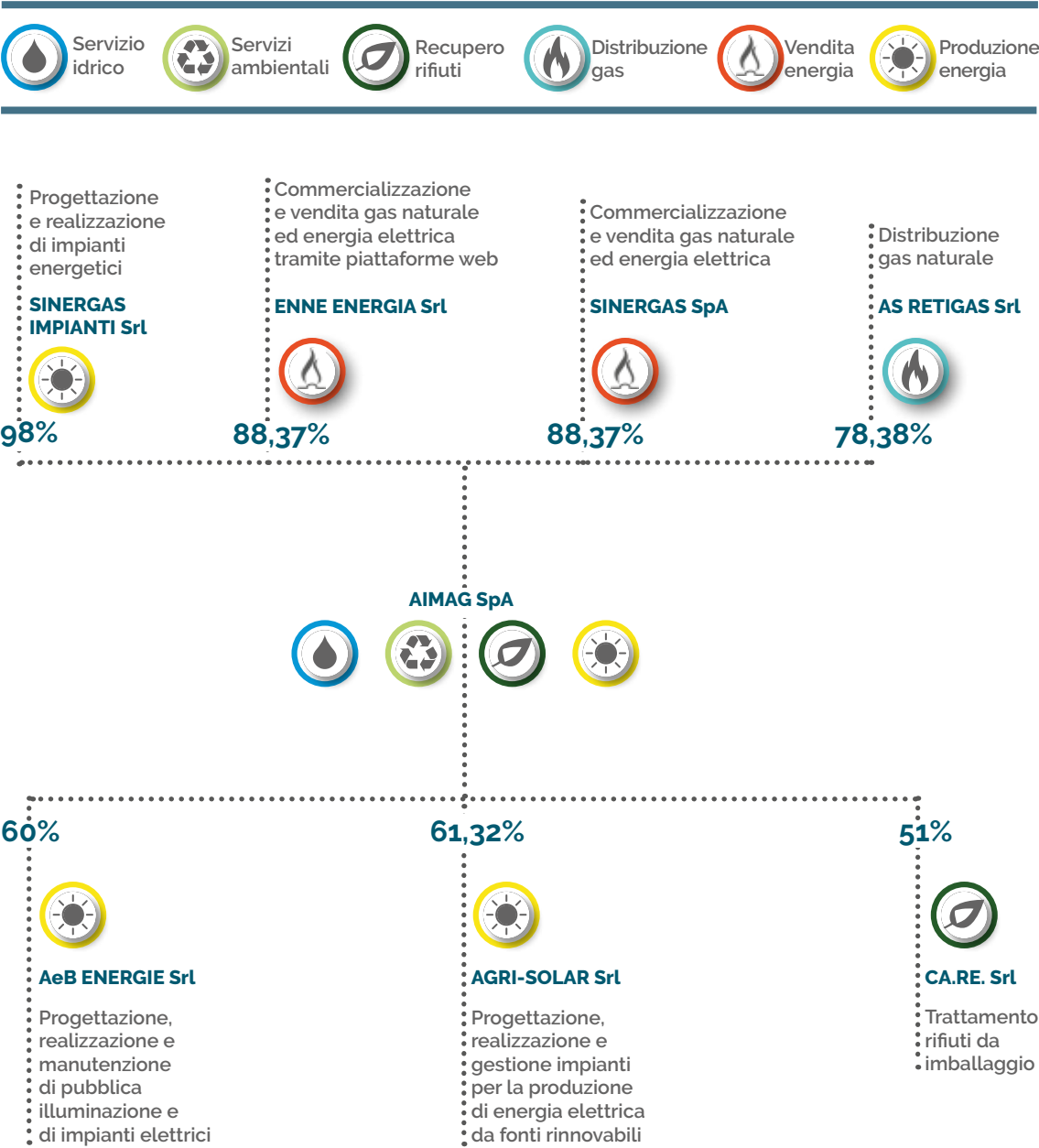
Produzione energia e pubblica illuminazione

AIMAG è coinvolta nella produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili, avendo in gestione impianti di cogenerazione, idroelettrici e fotovoltaici. 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.

Le società del Gruppo >Tab. 1

Si riepiloga di seguito la struttura del Gruppo AIMAG, con indicazione della Divisione Operativa (Business Unit) d'appartenenza. Rispetto al 2018, ad inizio 2019 la controllata SIAM Srl è stata fusa in AIMAG SpA.

BUSINESS UNIT



La nostra storia

Da AMAG ad AIMAG SpA (1964-2001)

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

A seguito dell'adesione dei Comuni di San Prospero, Camposanto, Medolla, Concordia, San Possidonio, Bastiglia e Bomporto si uniranno al Consorzio, AIMAG arriva quindi a gestire nel 1979 i servizi idrici e il gas in 10 Comuni.

Nel 1993, a seguito dell'entrata in vigore la Legge 142, AIMAG diventa "consorzio-azienda": un'unica entità giuridica che unisce i ruoli, le attività e il patrimonio del Consorzio Intercomunale e di AIMAG.

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

Nel 2000 si unisce all'azienda il Consorzio Smaltimento Rifiuti (CSR) di Carpi e AIMAG comincia a occuparsi anche di igiene ambientale in 10 Comuni, acquisendo anche Tred Carpi Srl. Dal punto di vista societario, un grande trasformazione si ha nel 2001, quando AIMAG diventa società per azioni, di proprietà dei 20 Comuni dove vengono erogati i servizi.

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

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

Nel 2006 il Consorzio COSEAM SpA di Modena e Rieco Srl di Mirandola diventano Soci correlati di AIMAG, nei settori del ciclo idrico integrato e della raccolta e trasporto rifiuti. Dal 1° gennaio 2007 entrano in qualità di Soci ordinari anche la Fondazione Cassa di Risparmio di Carpi e la Fondazione Cassa di Risparmio di Mirandola, rispettivamente con il 7,5 e il 2,5% delle azioni.

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

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

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

Dal sisma alla ripresa (2012-2019)

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

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

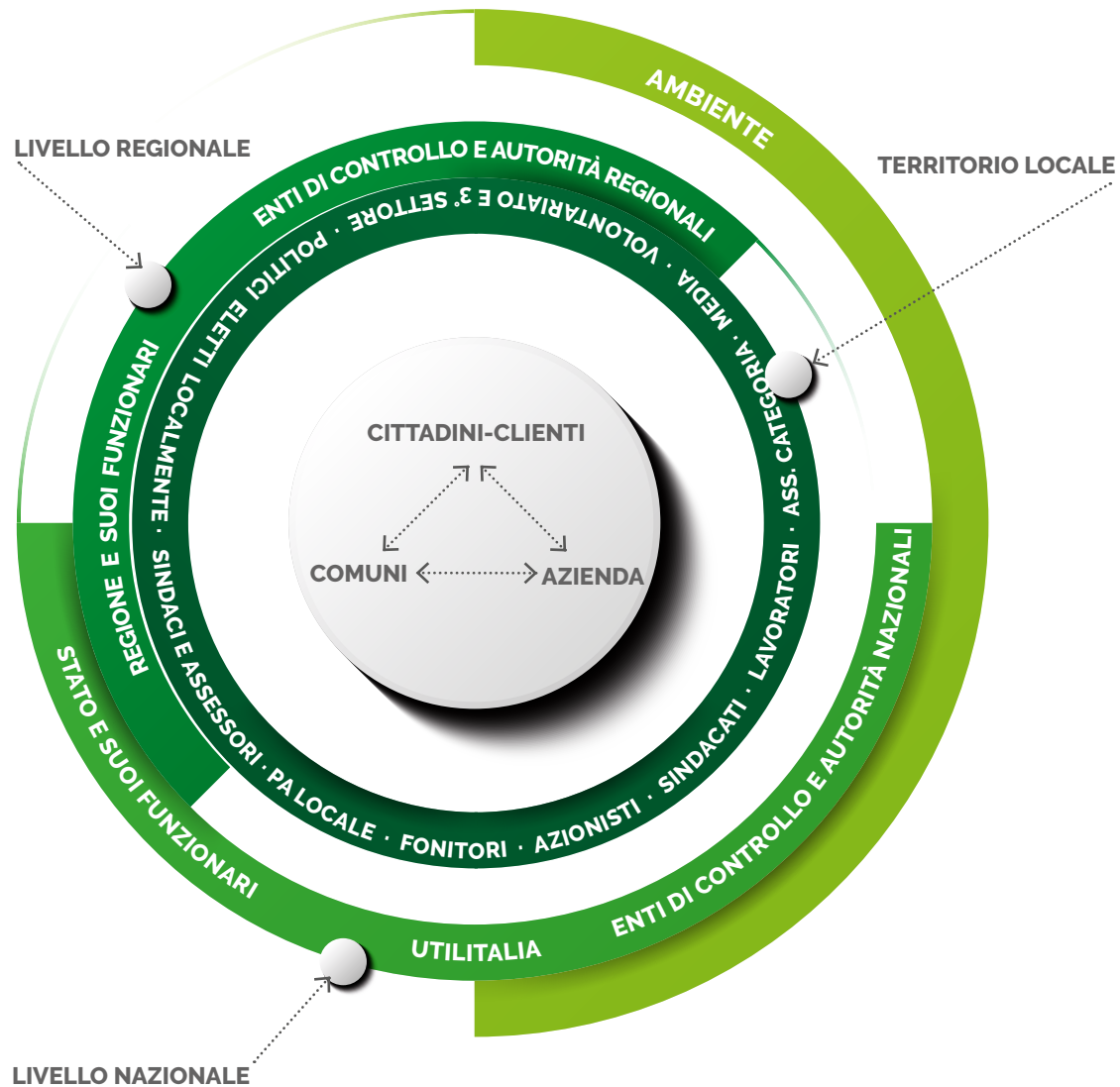
A settembre 2017, i Comuni Soci, nella loro qualità di componente pubblica maggioritaria, hanno assunto quale indirizzo strategico quello di operare per un'azienda forte nella sua identità pubblica e radicata sul territorio.

Nel corso del 2018 AIMAG, in accordo con la società Refri del gruppo Unieco, ha acquistato le quote della società Ca.Re. srl detenute da Tred Carpi. Nel settore del recupero dei RAEE è stato invece raggiunto un accordo con Stena Tecnoworld per la cessione, da parte di AIMAG e Refri, del 96% delle quote di Tred Carpi; la partecipazione di AIMAG è scesa al 4% delle quote azionarie. Ad inizio 2019 la controllata SIAM Srl è stata fusa in AIMAG SpA.

due

Stakeholder e materialità

Gli Stakeholder



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

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

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

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

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

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

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
MODALITÀ/ STRUMENTO DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	STAKEHOLDER PREVALENTEMENTE COINVOLTI
Bilancio di sostenibilità	Tutti
Bilancio economico	Tutti
Piano industriale	Personale, comunità locale, azionisti, fornitori, finanziatori
Report trimestrale	Azionisti
Focus Group aziendali	Personale
Indagini di Customer Satisfaction	Clienti
Comunicazioni sui servizi erogati	Clienti, comunità locale, pubblica amministrazione
Condivisione dei processi decisionali sui servizi di pubblica utilità	Pubblica amministrazione locale
Comunicazioni di carattere commerciale per le attività di vendita	Clienti
Comitati Istitori	Azionisti (Soci correlati)
Rivista AIMAG Notizie	Tutti
Seminari e conferenze sui servizi di pubblica utilità	Tutti
Educazione ambientale	Comunità locale

La definizione di materialità

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

AIMAG ha definito che i temi strettamente connessi alle proprie attività² siano da considerarsi sempre materiali, in quanto appartenenti alla sfera del business e, come tali, oggetto di rendicontazione quale parte integrante dell'informativa generale.

Il principio di materialità prevede che il report comprenda "tutti quegli aspetti (temi) che riflettono gli impatti significativi dell'organizzazione in campo economico, sociale, ambientale o influenzano significativamente le valutazioni e le decisioni degli stakeholder". In sede di analisi di materialità, quindi, bisogna tenere in considerazione sia quanto un determinato tema è importante per le attività che AIMAG svolge (il "punto di vista" aziendale), sia quanto quel tema può essere percepito come importante dagli stakeholder.

Per definire quali aspetti siano da considerarsi materiali, l'Ufficio Comunicazione e Sostenibilità di AIMAG svolge indagini valutative che coinvolgono sia il management aziendale che gli stakeholder "chiave". L'ultima indagine effettuata si è svolta tramite un questionario che elencava tutti gli aspetti potenzialmente rilevanti, spiegando brevemente l'argomento trattato, e chiedendo di effettuare una valutazione di importanza per ogni singolo tema, attribuendo un punteggio da 1 a 10. Sulla base delle indicazioni contenute nei GRI Standards si è ritenuto di considerare materiali tutti quegli aspetti per cui la valutazione numerica del management o degli stakeholder fosse uguale o maggiore di 8, o per i quali la somma della valutazione numerica del management e degli stakeholder fosse uguale o maggiore di 12.

Elenco e perimetro degli aspetti materiali

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

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

L'elenco degli indicatori di performance (per gli aspetti materiali) con la loro localizzazione nel bilancio è disponibile da pag 151 (GRI Content Index)

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

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



tre

La strategia

Inquadramento generale: sostenibilità e SDGs

Il Gruppo AIMAG, le cui attività si integrano fortemente - per propria natura - nel tessuto socio-economico del territorio e beneficiano della decennale integrazione della prospettiva di sostenibilità nella strategia, vuole giocare un ruolo di primaria importanza nella realizzazione dell'obiettivo della crescita sostenibile a valore condiviso, nella prospettiva delineata dall'Agenda ONU 2030. Il Gruppo ha inoltre preso a riferimento il concetto di "valore condiviso" (definizione degli economisti Porter e Kramer) inteso come l'insieme "delle politiche e delle pratiche operative che rafforzano la competitività di un'azienda migliorando nello stesso tempo le condizioni economiche e sociali delle comunità in cui opera", che completa la tradizionale integrazione della sostenibilità nella strategia, valorizzando gli asset materiali ed immateriali dell'azienda per metterli al servizio anche dei bisogni ambientali e sociali diffusi del territorio, nella prospettiva del raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030, salvaguardando nello stesso tempo la sostenibilità economica e finanziaria.

Il Gruppo AIMAG ha scelto, a partire delle proprie linee di business, di adottare ed integrare 9 tra i 17 SDGs/Sustainable Development Goals – Obiettivi di Sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030:

- **Goal 4:** Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti
- **Goal 5:** Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze
- **Goal 6:** Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico sanitarie
- **Goal 7:** Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni
- **Goal 8:** Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti
- **Goal 9:** Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile
- **Goal 11:** Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili
- **Goal 12:** Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo
- **Goal 13:** Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze

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

I nostri indicatori per l'Agenda 2030

Dal 2018 il Gruppo AIMAG ha scelto di affiancare agli strumenti degli indicatori di sostenibilità – che da diversi anni misurano l'agire d'impresa nei suoi impatti economici, sociali ed ambientali – un nuovo approccio, che collega iniziative e progetti previsti con i Goals ONU dell'Agenda 2030, per i quali sono stati identificati specifici indicatori. Dal bilancio di sostenibilità 2019 si rende conto in maniera puntuale delle azioni e dei progetti che hanno contribuito al perseguimento di tali SDGs.

OBIETTIVO	SDGs AGENDA 2030	INDICATORE PERFORMANCE	VALORE 2018	VALORE 2019
Contenimento delle perdite idriche		Perdite reali reti idriche	24,9%	23,1%
Efficientamento del sistema depurativo	 	Fosforo rimosso dalle acque reflue	61%	78%
		Azoto rimosso dalle acque reflue	68%	74%
Riduzione emissioni climalteranti del 15%		Tonnellate CO2 eq. emesse da fonti fossili	12.000	11.000
Aumento produzione energia rinnovabile del 60%	 	GWh di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili	15,6	18,2
Mantenimento alti standard quali-quantitativi raccolta differenziata	  	% raccolta differenziata	88,5%	88,5%
		Kg pro capite rifiuto a smaltimento	56 kg/anno	58 kg/anno
		% rifiuto effettivamente avviato a riciclaggio	85,6%	85,4%
Migliorare la sicurezza dei lavoratori		Frequenza infortuni	26,03	17,21
		Gravità infortuni	0,76	0,38
Garantire una formazione di qualità ai dipendenti		Ore formazione pro capite	34,9	36,4
Educare alla sostenibilità	  	Studenti coinvolti nei percorsi di educazione ambientale	1.908	1.982
Favorire nuova occupazione con la creazione di start up sul territorio	 	Euro erogati tramite il concorso AIMAG INNOVATION	-	180.000

Il Goal 5 viene adottato a fine 2019 e quindi le azioni di riferimento per il suo sviluppo sono nella tabella a seguire.

I nostri impegni per il futuro

Con questa tabella abbiamo voluto rappresentare, in modo analitico, la stretta relazione fra le attività e le iniziative che AIMAG intende potenziare e/o sviluppare nei prossimi anni in riferimento ai goals dell'Agenda ONU 2030, in particolare con gli specifici target contenuti, per una rendicontazione più puntuale.

SDGs	TARGET	AZIONI
	4.3	Garantire una formazione di qualità a tutti i dipendenti
	4.4	Organizzare corsi di formazione specialistica per favorire l'avviamento professionale
	4.7	Garantire la continuità dell'offerta educativa rivolta alle scuole
	4.b	Erogare borse premio per studi inerenti la sostenibilità
	5.5	Iniziative per favorire equity, diversity ed inclusion. Applicazione Patto Diversity Utilitalia
	5.c	Continuare a garantire e migliorare la conciliazione vita - lavoro dei dipendenti
	5.c	Promuovere la cultura della diversity
	6.1	Contenimento delle perdite idriche
	6.1	Tutela della disponibilità e della qualità dell'acqua
	6.3	Efficientamento del sistema depurativo
	6.b	Iniziative di sensibilizzazione ambientale sull'importanza della risorsa idrica
	7.2	Aumento della produzione di energie rinnovabili
	7.3	Iniziative di riduzione dei consumi energetici del Gruppo
	7.3	Progetto QUALICASA: efficientamento energetico del territorio
	8.3	AIMAG INNOVATION. Favorire nuova occupazione con la creazione di start up sul territorio
	8.5	Iniziative per favorire equity, diversity ed inclusion. Applicazione Patto Diversity Utilitalia
	8.8	Migliorare la sicurezza dei lavoratori, tramite processi di formazione e adozione elevati standard di sicurezza

SDGs	TARGET	AZIONI
	9.3	Promuovere innovazione e industrializzazione sostenibile sul territorio, attraverso iniziative come AIMAG INNOVATION e la creazione di partnership industriali
	9.4	Iniziative di riduzione dei consumi energetici del Gruppo e adozione di tecnologie pulite
	9.5	Collaborazioni con enti universitari, per favorire la ricerca applicata allo sviluppo industriale
	11.1	Sostegno economico alle famiglie in difficoltà (attivo per normativa ARERA e ATERSIR)
	11.6	Riduzione impatto negativo della produzione di rifiuti. Ampliamento del porta a porta integrale per aumentare la qualità della raccolta differenziata
	11.6	Smart-working: riduzione inquinamento dovuto agli spostamenti dei dipendenti
	11.b	Contrasto al cambiamento climatico: allo studio iniziative per aumentare la capacità di resilienza dei servizi
	12.5	Promozione della cultura della prevenzione, riduzione e riciclaggio dei rifiuti. Ampliamento del porta a porta integrale per aumentare la qualità della raccolta differenziata. #PlasticFree e altre iniziative simili
	12.7	Appalti sostenibili: selezionare i fornitori sulla base di standard legati alla sostenibilità
	12.8	Iniziative di sensibilizzazione ambientale sull'uso responsabile dei prodotti di consumo
	13.1	Riduzione delle emissioni fossili derivanti dalle attività del Gruppo, tramite sostituzione delle fonti utilizzate e riduzione dei consumi
	13.1	Resilienza dei servizi: analisi e implementazione di iniziative volte a favorire la capacità di adattamento nei servizi essenziali
	13.3	Iniziative di sensibilizzazione sul climate change

Gli investimenti del Gruppo previsti nel piano sono di oltre 316 milioni di euro complessivi, finalizzati a generare nuovi servizi ed infrastrutture per una crescita sostenibile del territorio.

Per il servizio idrico integrato, sono 70 milioni di euro nel quinquennio le risorse destinate agli interventi per migliorare la qualità del servizio, renderlo sempre più efficiente e favorirne uno sviluppo integrato con il territorio, con un investimento di circa 65 euro ad abitante all'anno. Gli investimenti sulla rete acquedottistica sono finalizzati alla riduzione delle perdite di rete e all'ammodernamento delle infrastrutture. Una delle opere principali in progetto riguarda il potenziamento e sostituzione dell'adduttrice ad anello nel centro città di Carpi e a seguire interventi sul sistema di adduzione fra Carpi e Novi e fra San Possidonio e Novi. Significativi anche gli interventi, quasi 10 milioni di euro, sulla rete fognaria

per il monitoraggio, la manutenzione delle reti in esercizio e la realizzazione di nuove infrastrutture. Nel settore depurazione sono rilevanti gli interventi per l'efficientamento e il potenziamento dei depuratori, in particolare su quello di Carpi e di San Felice. Da segnalare anche gli importanti interventi destinati alla tutela degli acquiferi, con il potenziamento del campo pozzi di Fontana (perforazione tre nuovi pozzi) e il progetto per la tutela del campo pozzi a Cognento.

Per il settore ambiente – raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti – sono previsti investimenti per oltre 51 milioni di euro. Gli investimenti del settore della raccolta rifiuti sono finalizzati al perfezionamento della raccolta domiciliare (con l'estensione della raccolta domiciliare anche in altri territori oltre ai 5 Comuni in cui è già in essere) e all'ammodernamento di mezzi, attrezzature e sistemi di accoglienza dei centri di raccolta. Per il settore degli impianti, l'investimento più importante riguarda la realizzazione del terzo digestore anaerobico con annessa linea di upgrading per la raffinazione del biogas e produzione di biometano nel sito impiantistico di Fossoli. Previsti inoltre investimenti significativi agli impianti di compostaggio di Fossoli di Carpi e di Massa Finalese per l'efficientamento dei processi produttivi.

Per quanto riguarda il settore della produzione di energia si prevedono investimenti per oltre 52 milioni: una parte importante delle risorse sono destinate all'efficientamento energetico per immobili pubblici e privati, alla cogenerazione industriale; altri investimenti sono invece finalizzati allo sviluppo del fotovoltaico e dell'idroelettrico per una maggiore produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Verrà potenziato anche il servizio di teleriscaldamento, con l'utilizzo di fonti rinnovabili (geotermia a Mirandola).

Oltre agli investimenti per la gara gas, sono 40 milioni le risorse che verranno destinate al mantenimento e alla sicurezza degli impianti e delle reti in gestione e per l'installazione dei dispositivi di telelettura. Per il settore della vendita energia gli investimenti sono di circa 15 milioni di euro, per lo più destinati all'acquisizione di nuovi clienti con l'acquisto di quote di clienti e di altre società di vendita. Sono infine 7 milioni gli investimenti per l'innovazione tecnologica dei sistemi informativi, degli automezzi e delle attrezzature e delle sedi aziendali che consentiranno di gestire servizi ed attività con mezzi e strumentazioni all'avanguardia.

La diversity

Il 9 novembre 2019 AIMAG ha firmato il "Patto per la diversity", il documento che intende favorire l'inclusione e valorizzare la diversità di genere, età, cultura e abilità all'interno delle politiche aziendali. Il patto è stato elaborato dalla Commissione specifica istituita da Utilitalia, che riunisce le aziende dei servizi pubblici locali, per la valorizzazione e gestione della diversità, con il contributo attivo delle associate e con il supporto di "Valore D" e della Fondazione Belisario. Primi firmatari del Patto, oltre AIMAG, le principali multiutilities italiane.

Con la firma del Patto AIMAG si impegna per politiche aziendali inclusive a tutti i livelli dell'organizzazione, misure di conciliazione dei tempi vita-lavoro, gestione del merito trasparente e neutra rispetto alle diversità di genere, età, cultura, adozione di sistemi di monitoraggio dei progressi conseguiti e politiche di sensibilizzazione interne ed esterne.

In azienda, nel corso del 2019, è stato costituito un Gruppo di Lavoro per lavorare internamente (diversity assessment) sul tema, il gruppo ha avuto un alto *commitment* da parte della *governance* e del *management* in quanto la Presidente del gruppo aziendale ne è la responsabile in prima persona. In azienda sono già in essere buone pratiche che comprendono *equity, diversity ed inclusion* nella selezione del personale così come in misure per la conciliazione vita – lavoro (flessibilità oraria, part-time); da implementare sono invece le azioni per la promozione della cultura della diversity (formazione, comunicazione mirata, adozione espressa di politiche inclusive nei codici di comportamento aziendali).

L'obiettivo di una gestione manageriale e della *diversity* è quella di costruire un ambiente di lavoro inclusivo dove ogni lavoratore possa esprimere tutto il potenziale e il talento di cui dispone e creare un maggiore senso di appartenenza alla realtà aziendale. Con queste modalità la cultura aziendale si arricchisce, richiama nuove persone e valorizza le *soft skills* di tutti per una crescita armonica e sostenibile di tutte le lavoratrici e i lavoratori.

quattro

Le attività svolte

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SERVIZI AMBIENTALI, RECUPERO E SMALTIMENTO RIFIUTI

LA DISTRIBUZIONE DEL GAS

VENDITA GAS ED ENERGIA ELETTRICA

PRODUZIONE ENERGIA E PUBBLICA ILLUMINAZIONE

Servizio idrico integrato

AIMAG SpA si occupa del servizio idrico integrato per 21 Comuni fra la Bassa modenese e l'Oltrepò mantovano, per un totale di 214 mila abitanti e 69.500 utenti.

Il servizio idrico integrato è soggetto a regolazione normativa – tramite ARERA¹, ATERSIR² per l'Emilia-Romagna, e l'Azienda Speciale Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova – e consiste nella gestione dell'acquedotto, della rete fognaria e della depurazione delle acque reflue.

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

						
	Abitanti residenti	Acqua immessa in rete (Mln m ³)	Acqua venduta (Mln m ³)	Perdite reali rete	Analisi effettuate sull'acqua	Copertura servizio depurazione
2017	212.446	22,1	15,2	25,90%	69.999	83,6%
2018	213.069	21,5	15	24,94%	68.817	83,6%
2019	213.684	21,2	15,1	23,09%	67.494	83,6%
differenza	+615	-0,3	+0,1	-1,85%	-1.323	-

Confrontando il 2019 con il 2018, non si rilevano differenze sostanziali. Il dato delle perdite idriche continua calare, grazie agli investimenti realizzati sulle reti idriche.

L'acquedotto >Tab. 2

Tutta l'acqua erogata ai cittadini viene prelevata da 4 campi pozzi: 2 in provincia di Modena (Cognento e Campogalliano), uno in provincia di Reggio Emilia (Fontana di Rubiera) e uno in provincia di Mantova (Revere). Le falde acquifere dei pozzi modenesi sono alimentate dalle conoidi dei fiumi Secchia e Panaro, mentre la falda di Revere è ricaricata con l'acqua che permea dal vicino fiume Po. L'acqua proveniente dai pozzi modenesi rispetta tutti i parametri di potabilità previsti dalla legge e l'unico trattamento che viene effettuato è l'addizione 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 2.134 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.

L'ACQUEDOTTO			
	2017	2018	2019
Lunghezza rete idrica (km)	2.124	2.127	2.134
Acqua totale immessa in rete (m³)	22.123.250	21.552.948	21.176.804
Acqua venduta ATERSIR (m³)	13.565.184	13.387.363	13.513.724
Acqua venduta AATO MN (m³)	1.591.568	1.582.586	1.574.433
Acqua venduta totale (m³)	15.156.752	14.969.949	15.088.157
Indice lineare delle perdite (m³/m/anno)	2,7	2,5	2,3
Perdite reali reti idriche	25,90%	24,94%	23,09%
Perdite idriche totali lineari (m³/km/giorno)	8,6	8,1	7,5
Perdite idriche percentuali	30,22	29,18%	27,41%

Nel 2019 sono stati immessi in rete 21,2 Milioni di metri cubi di acqua potabile, con un 23,09% di perdite idriche, una percentuale sensibilmente più bassa rispetto al 2018, a confronto di una media nazionale intorno al 40% (Fonte Utilitalia – Blue Book).

Fognatura e depurazione >Tab. 3/4

L'acqua di scarico, prodotta dai cittadini e dalle attività del territorio, viene convogliata dalla rete fognaria agli impianti di depurazione, dove è sottoposta a trattamenti di riduzione del carico di inquinanti. Per la conformazione pianeggiante del nostro territorio, sono necessari più di 200 impianti di sollevamento lungo la rete che innalzano l'acqua di scarico tramite motori elettrici, conferendo pendenza alla condotta, per farla quindi scorrere nella direzione desiderata.

La rete fognaria di AIMAG è lunga circa 1.100 km e garantisce una copertura del servizio di fognatura e depurazione intorno all'84%.

PRINCIPALI VALORI DELLA DEPURAZIONE				
	2018		2019	
	%	VALORE	%	VALORE
Portata totale trattata (m³)		23.667.663		25.729.731
COD abbattuto ⁴ (kg)	90,33%	6.949.819	91,19%	7.865.634
BOD abbattuto ⁵ (kg)	91,42%	2.344.839	92,13%	2.434.245
Azoto ammoniacale abbattuto (kg)	87,00%	588.681	86,15%	610.944
Fosforo (P tot) abbattuto (kg)	56,56%	69.541	56,74%	84.380
MST solidi in sospensione abbattuti (kg)	88,58%	2.467.563	88,00%	3.281.913

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

AIMAG gestisce 24 impianti di depurazione, prevalentemente di dimensioni medio-piccole; uno dei più rilevanti è quello di Carpi, che raccoglie e tratta le acque di scarico civili ed industriali dei comuni di Carpi, Correggio, Campogalliano e Soliera. Oltre alla significativa capacità di trattamento (200.000 AE o "abitanti equivalenti"), questo impianto si differenzia dagli altri anche qualitativamente, per l'esistenza di un digestore anaerobico che produce biogas dai fanghi di supero e per la presenza di sezioni per il trattamento dei rifiuti liquidi speciali e di specifici trattamenti terziari per l'acqua che alimenta l'acquedotto industriale. Tramite il processo depurativo vengono smaltiti anche i rifiuti liquidi speciali, presso le sezioni di trattamento D08 e D09. I rifiuti liquidi trattati presso la sezione D09 (sezione chimico-fisica) – dove si garantisce prevalentemente l'abbattimento dei metalli pesanti – sono rappresentati per lo più da percolati di discarica; nella sezione D08 (trattamento biologico), a seguito di specifici pretrattamenti, vengono inviati prevalentemente spurghi di fosse settiche, percolati di compostaggio e i rifiuti provenienti da aziende agroalimentari. Una volta trattati nelle apposite sezioni, i reflui, considerati rifiuti speciali, vengono immessi nel normale processo depurativo a livello della fase di grigliatura. Nel corso del 2019 nella sezione di trattamento D09 sono state complessivamente trattate 29.956 tonnellate di rifiuti (33.277 nel 2018) a fronte delle 52.600 t/anno attualmente autorizzate. Nella sezione di trattamento D08 sono state complessivamente trattate 102.387 tonnellate di rifiuti liquidi (100.609 nel 2018). Tale sezione è attualmente autorizzata al trattamento di 108.000 t/anno di rifiuti. Le ispezioni e i controlli effettuati periodicamente dagli Enti preposti si sono conclusi con esito positivo, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di conformità.

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

			
Acqua potabile		Acque reflue	
1.309 Campioni	22.501 Analisi	9.573 Campioni	44.993 Analisi

La normativa nazionale del settore idrico, in particolare il Decreto Legislativo 31/01, stabilisce il numero di controlli ed i parametri da rispettare per erogare acqua di qualità destinata al consumo umano. Per garantire questi valori, AIMAG si avvale del laboratorio di analisi chimiche e microbiologiche che si trova presso la sede del depuratore a San Marino di Carpi. Il processo di analisi è certificato dalla norma UNI EN ISO 9001:2015. Nel corso del 2019 è stato avviato un percorso che ha coinvolto il laboratorio volto a pervenire alla messa a punto del sistema in conformità alla norma ISO/IEC 17025. Tale processo ha interessato tutto il personale del laboratorio, dalla Direzione ai tecnici e le attività hanno riguardato principalmente il settore acque potabili, per le quali è espressamente richiesto dal DM 14 giugno 2017 e dal Rapporto Istisan 19/7 l'accreditamento per macro-famiglie di prove.

Ogni settimana vengono effettuati controlli chimici e microbiologici per verificare la potabilità prelevando campioni, a rotazione, da tutti i pozzi di captazione, nei punti di prelievo identificati negli impianti di disinfezione, nelle reti di adduzione e di distribuzione. I punti di prelievo sono stati circa 200, solo nella rete idrica. Parallelamente a quanto fa AIMAG, anche le autorità sanitarie (AUSL) effettuano autonomamente controlli sull'acqua potabile sia a livello di rete che in fase di captazione. I dati delle analisi dell'acqua potabile sono disponibili on-line sul sito www.aimag.it; nel 2019 non si sono rilevate non conformità e ordinanze 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.

L'acquedotto industriale di Carpi

Presso il depuratore di Carpi è stato realizzato l'acquedotto industriale che riutilizza una parte delle acque depurate, con l'obiettivo di valorizzare la risorsa idrica attraverso un risparmio d'acqua potabile. L'impianto si colloca nel contesto produttivo carpigiano, da sempre legato all'industria tessile che necessita di volumi rilevanti di acqua per le attività di stampa, fissaggio tessuti, candeggio, lavanderia e tintoria. Oltre al minor consumo di risorsa idrica potabile, l'acquedotto industriale consente anche un risparmio di costi per le aziende: l'acqua dell'acquedotto industriale è, infatti, a tariffa agevolata. A livello pratico, una parte dell'acqua depurata viene prelevata e affinata con una nuova filtrazione, cui segue la miscelazione con l'ozono prodotto dal reattore di ossidazione: è questo il cuore del processo che consente l'abbattimento, pressoché completo, del colore e dei tensioattivi. Il passo successivo è la clorazione, per evitare la ripresa dell'attività batterica, e la successiva raccolta nella speciale vasca di accumulo, da cui l'acqua verrà pompata in rete, pronta per il riutilizzo industriale. Caratteristica di questa acqua è una qualità molto superiore agli standard previsti per la depurazione, che la rende adatta non solo per le lavorazioni delle tintorie, ma anche per lavaggi, antincendio, raffreddamento, produzione di vapore e in genere per tutti gli usi industriali che non richiedono acqua potabile. Nel 2019, tramite l'acquedotto industriale, sono stati recuperati e riutilizzati 123.450 m³ di acqua depurata, contro i 146.333 m³ del 2018.

Tutela della salute dei cittadini

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

Il controllo analitico rappresenta di fatto l'elemento di maggior rilievo che identifica l'azione di tutela per la salute pubblica e l'ambiente. Il sistema di controllo analitico si articola puntualmente ed efficacemente attraverso l'applicazione di protocolli di controllo estesi sul territorio in relazione alla matrice di interesse: falde sotterranee, accumuli, adduttrici, distribuzione, allacci, condotte fognarie, scarichi utenze produttive, impianti di depurazione, rifiuti.

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

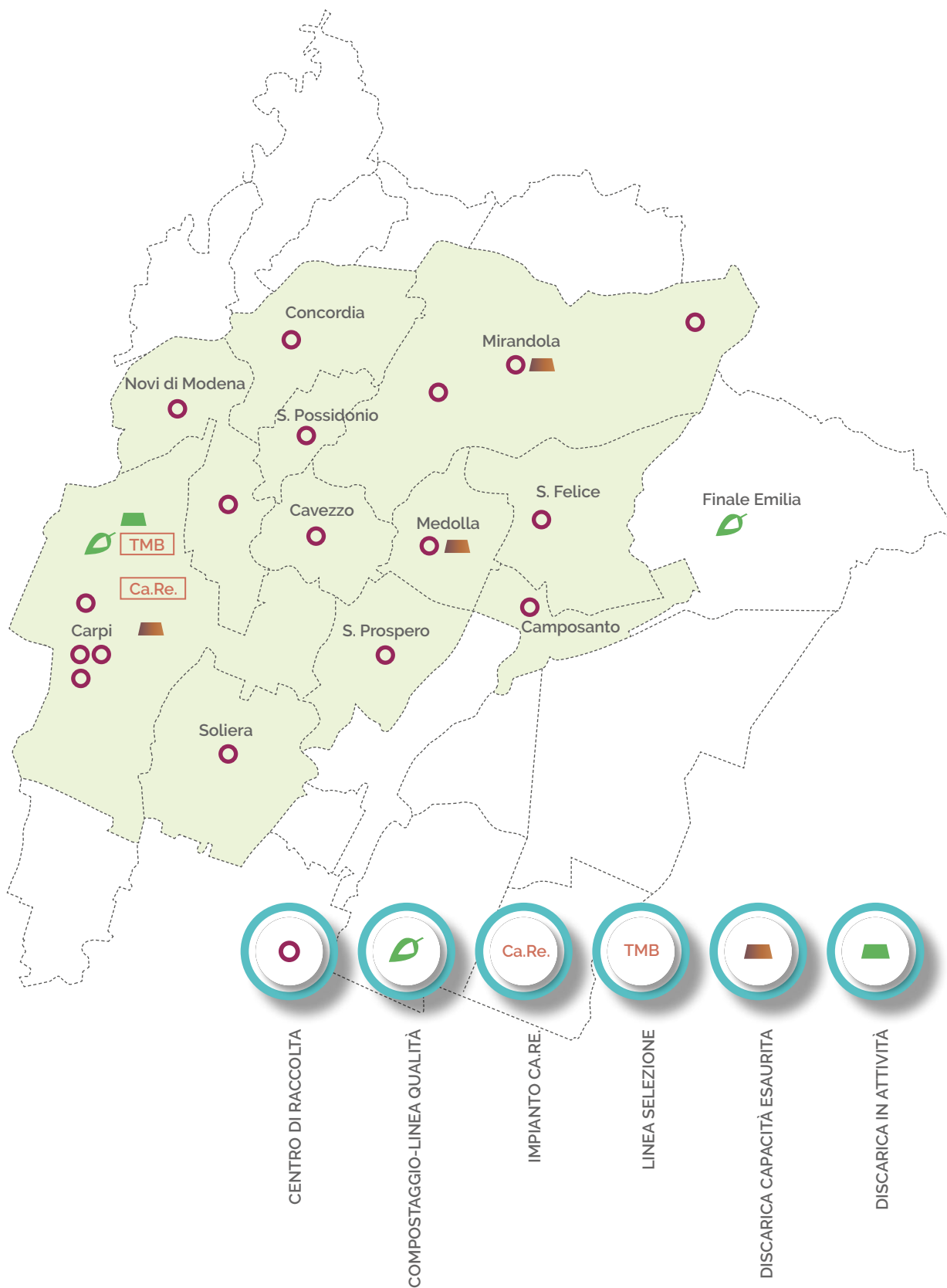
Servizi ambientali, recupero e smaltimento rifiuti

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

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

						
	Abitanti residenti	Rifiuto raccolto (ton)	Raccolta differenziata	Indifferenziato pro capite raccolto (kg)	Capacità trattamento impianti (ton/anno)	Compost prodotto (ton)
2017	165.505	79.784	81,7%	88	278.250	29.179
2018	166.213	81.028	88,5%	56	270.000	28.088
2019	166.934	84.931	88,5%	58	270.000	25.925
differenza	+721	+3.903	-	+2	-	-2.163

Rispetto al 2018, la raccolta differenziata rimane stabile sull'88,5%. In aumento di 3.900 tonnellate il totale del rifiuto raccolto. La capacità totale di trattamento degli impianti rifiuti è pari a 270 mila tonnellate/anno. In diminuzione rispetto al 2018, la produzione di compost in quanto la fase di avviamento del nuovo impianto di digestione anaerobica e produzione biometano di Finale Emilia, posto in testa al processo di compostaggio aerobico esistente, ha portato nel corso del 2019 a diverse modalità di gestione e riutilizzo dei flussi interni di materiale.

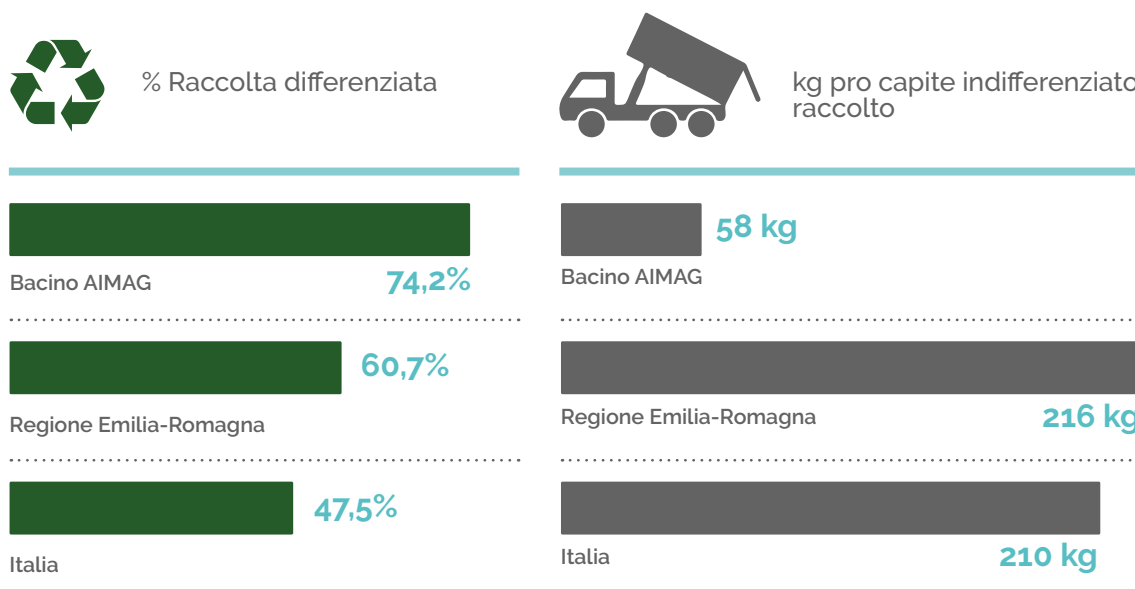


La raccolta del rifiuto urbano >Tab. 8/9/10/11/12

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

Da fine 2017, tutti i Comuni AIMAG vedono applicata la tariffa puntuale a un sistema di raccolta misto, con organico, sfalci, carta e indifferenziato raccolti a domicilio, mentre plastica, lattine e vetro conferibili tramite cassonetto stradale. A partire dal dicembre 2019, è stato introdotto nei Comuni di Camposanto, Cavezzo, Medolla, San Felice e San Prospero un sistema di raccolta porta a porta integrale, per tutte le frazioni di rifiuto.

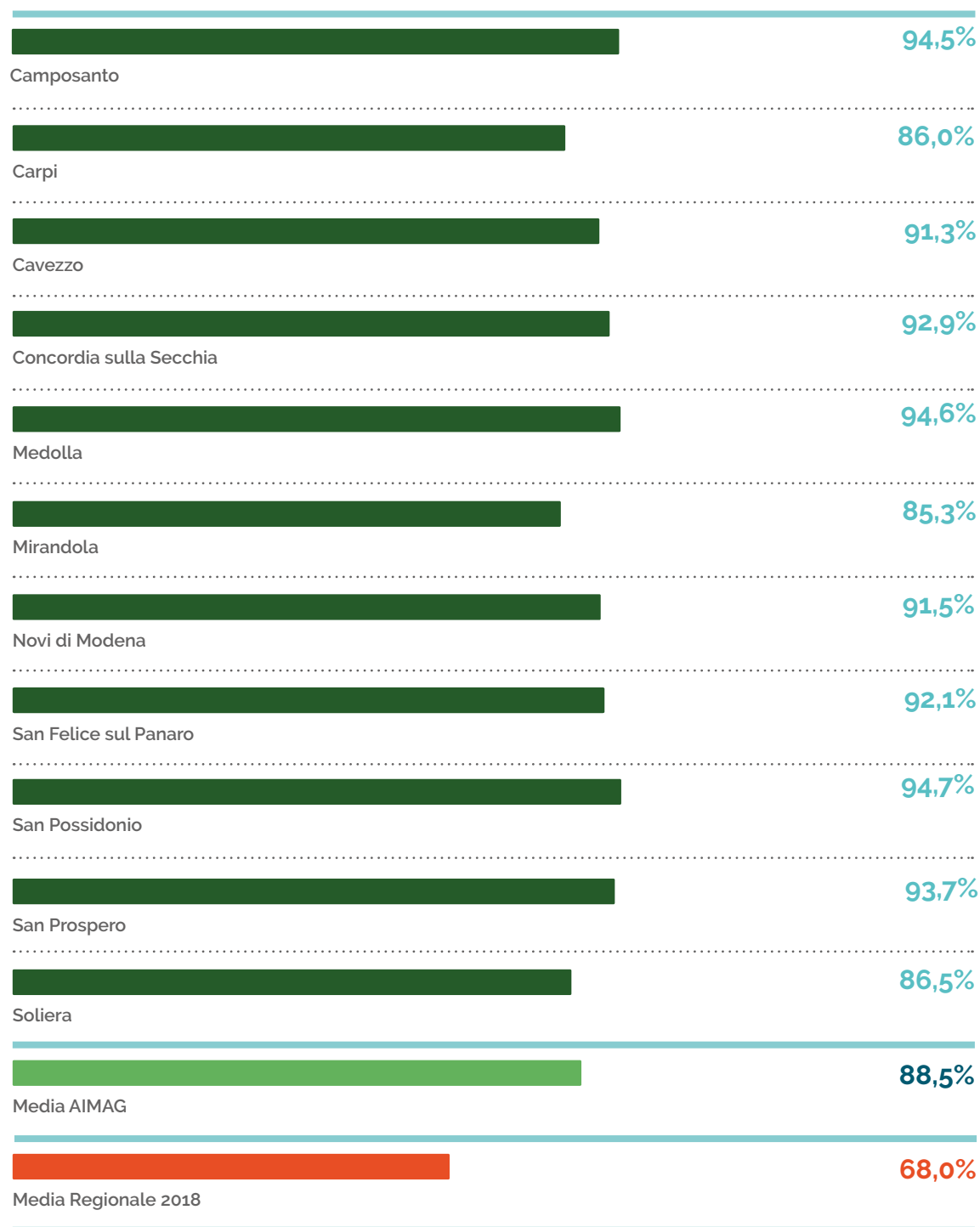
Inoltre, sul territorio sono dislocati i Centri di Raccolta (ex stazioni ecologiche attrezzate), importanti infrastrutture che completano l'offerta di servizio al cittadino per il conferimento differenziato di tutte le tipologie di rifiuti. AIMAG gestisce 17 Centri di Raccolta che sono stati utilizzati, nel 2019, da oltre 31 mila cittadini. Sono inoltre attivi servizi quali il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti e dei rifiuti contenenti amianto, lo spazzamento ed il lavaggio stradale.



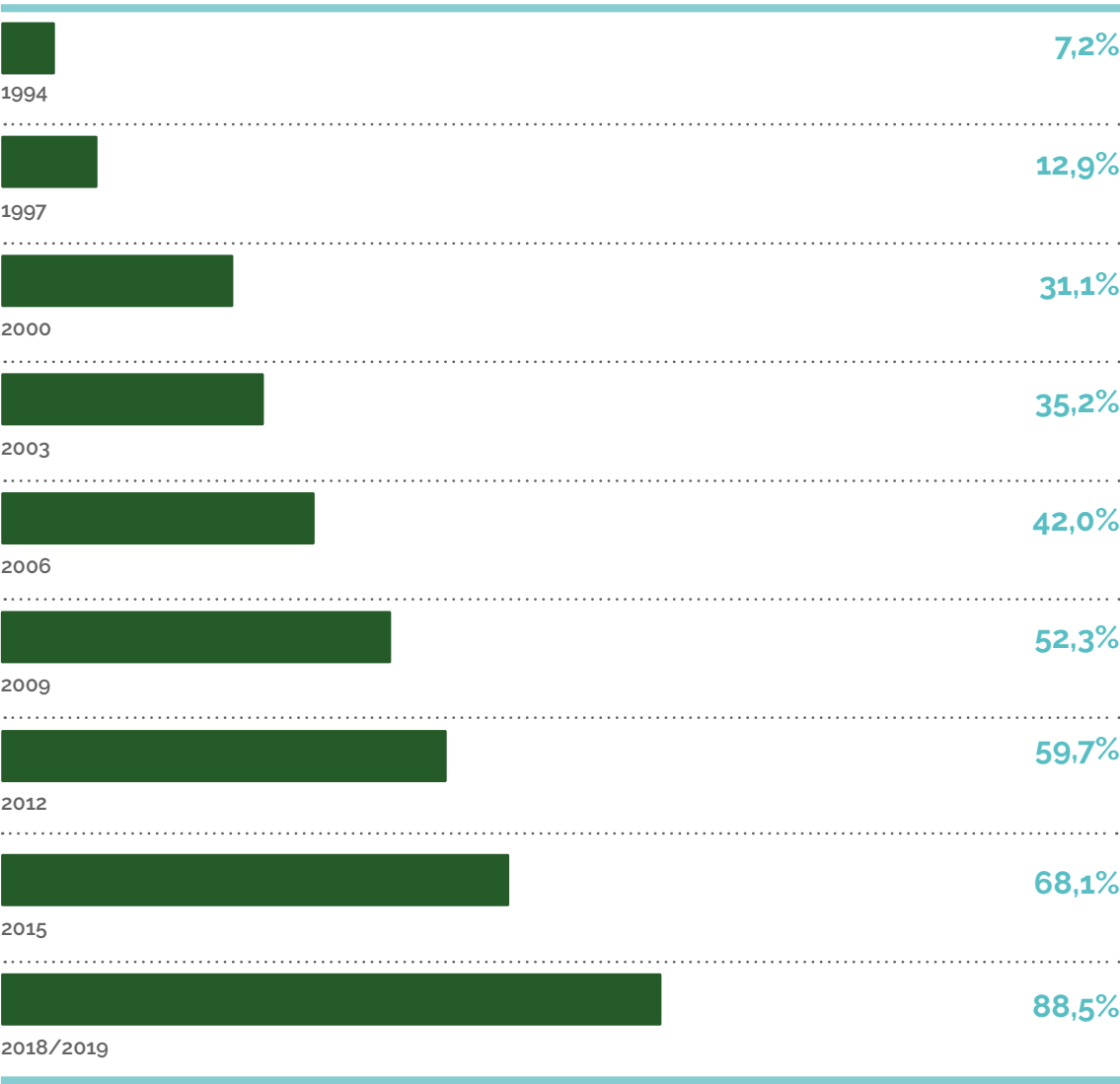
Nel 2019 sono state raccolte 84.931 tonnellate di rifiuto urbano, di cui 75.065 in maniera differenziata. Rispetto allo scorso anno, la percentuale di raccolta differenziata rimane stabile all'88,5%, a confronto di una media del 68% per la Regione Emilia-Romagna⁶. Nel 2019 sono stati avviati a recupero 450 kg pro capite di rifiuto, mentre ammonta a soli 58 kg la quantità di indifferenziato pro capite avviato allo smaltimento, un risultato migliore rispetto alla media regionale e nazionale.

I grafici seguenti permettono di confrontare i risultati dei singoli Comuni e della media del bacino AIMAG negli anni 1994-2019.

% RACCOLTA DIFFERENZIATA · COMUNI A CONFRONTO

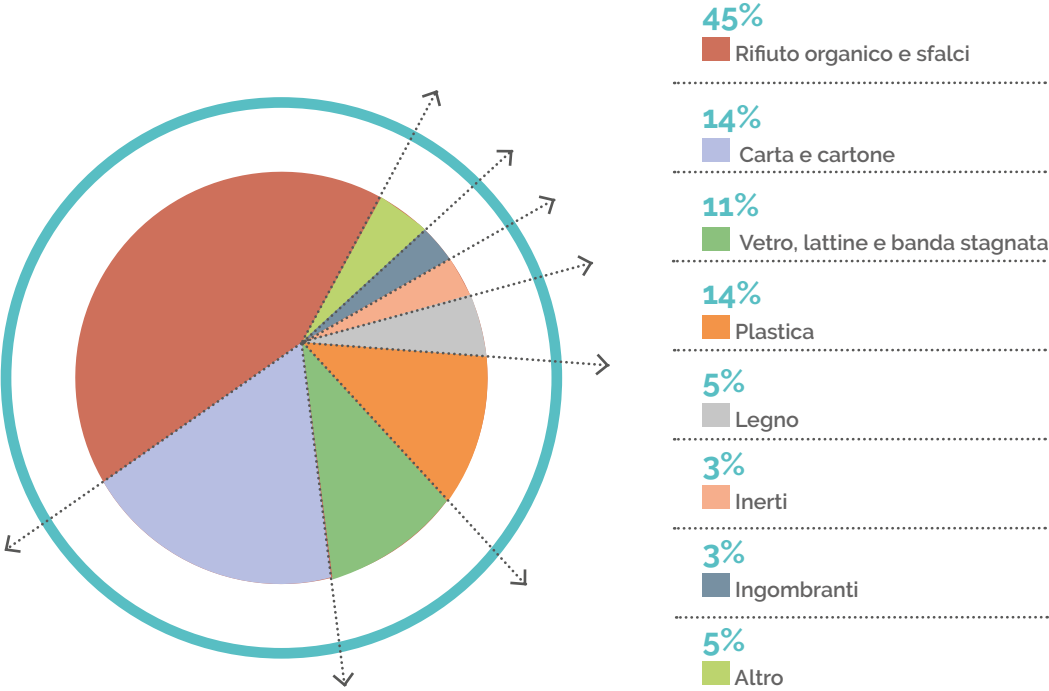


RACCOLTA DIFFERENZIATA NEGLI ANNI - MEDIA BACINO AIMAG



Tra le 75.065 tonnellate di raccolta differenziata, le frazioni maggiormente raccolte, in peso, sono l'organico e gli sfalci, seguiti da carta e cartone, plastica, vetro e lattine, legno. Tutte le restanti tipologie di rifiuti hanno registrato valori inferiori al 5%. AIMAG ha dato forte impulso all'attività di recupero dotandosi, nel tempo, di un importante parco impiantistico finalizzato principalmente a tale scopo. Una corretta raccolta differenziata consente, sia per la quantità che per la qualità dei materiali, la valorizzazione del rifiuto destinato agli impianti di recupero e la contestuale riduzione degli scarti destinati a smaltimento.

RIFIUTO RACCOLTO PER TIPOLOGIA

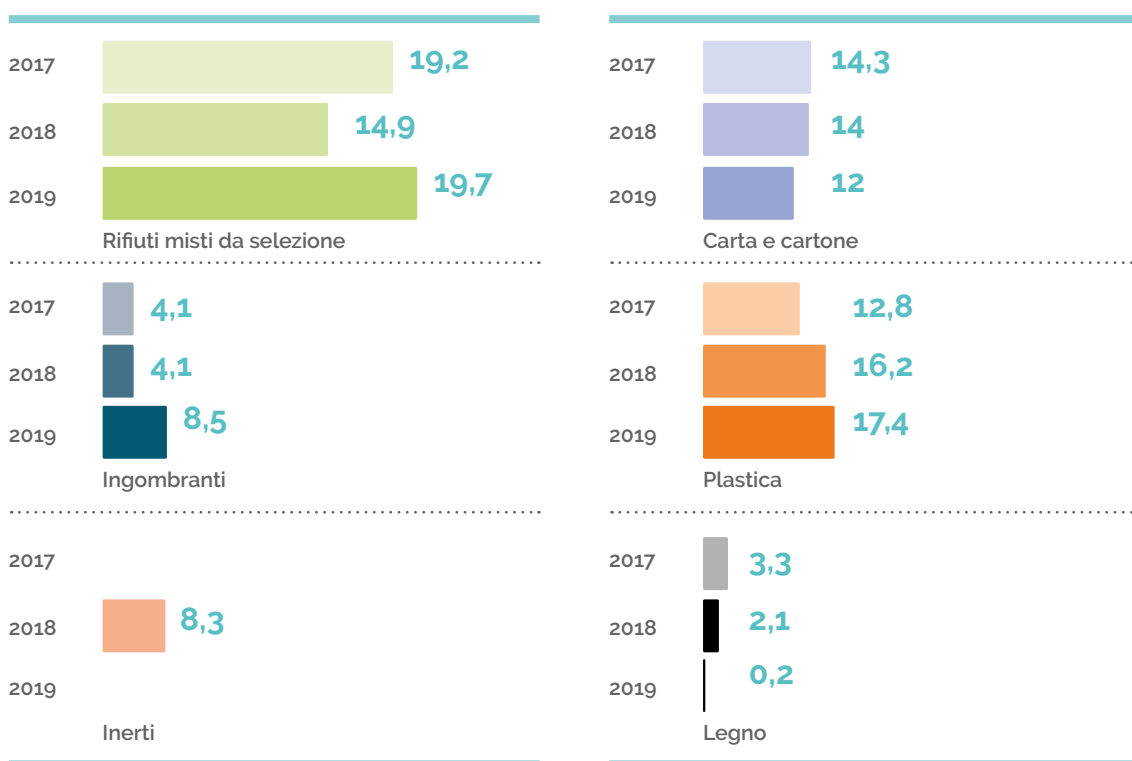


La valorizzazione della raccolta differenziata: Ca.Re. >Tab. 13

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

Nel 2019 l'impianto ha trattato 57.857 tonnellate di rifiuti differenziati, contro le 59.663 tonnellate del 2018. Dalla selezione del rifiuto, nell'anno in esame, sono state avviate al recupero 31.077 tonnellate di rifiuto differenziato di ottima qualità, a seguito dell'eliminazione di 26.781 tonnellate di scarti.

RIFIUTI TRATTATI DA CA.RE. (Mgl ton)



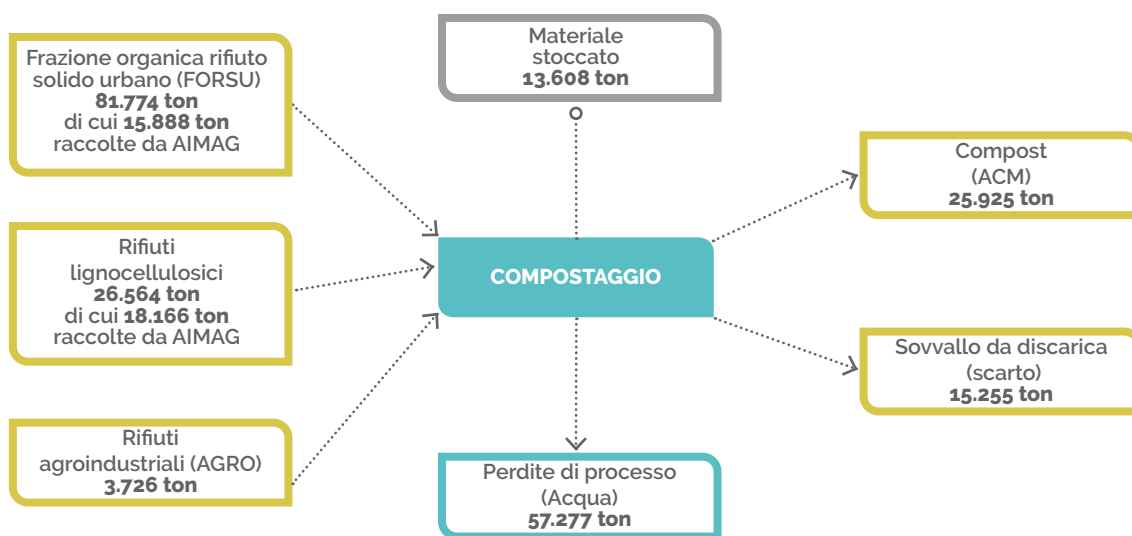
Recupero della frazione organica: il Compostaggio >Tab. 14

AIMAG ricopre un ruolo di rilievo nell'ambito del trattamento della frazione organica: sono 2 gli impianti di compostaggio gestiti – a Fossoli di Carpi e Massa Finalese – per una potenzialità di trattamento totale pari a 140.000 tonnellate/anno. Gli impianti di compostaggio trattano rifiuti biodegradabili provenienti sia dalla raccolta rifiuti urbani di AIMAG che da altri Comuni o dal sistema produttivo.

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

Nel 2019 sono state prodotte 25.925 tonnellate di compost, contro le 28.088 tonnellate del 2018; gli scarti di processo sono stati pari a 15.255 tonnellate di sovrvallo da discarica.

PROCESSO DI COMPOSTAGGIO



L'impianto di Fossoli L'impianto di Fossoli è attivo dal 1996. Nel corso degli anni sono stati effettuati numerosi investimenti strutturali, che hanno portato alla realizzazione della sezione a biotunnel oltre a 3 platee coperte di 2.200 m² adibite alla fase di maturazione del compost grezzo, di un piazzale per lo stoccaggio dei materiali lignocellulosici, di una condotta per il trattamento delle acque che collega l'impianto con il depuratore, che si sono aggiunti all'iniziale impianto di selezione meccanica e stabilizzazione biologica del rifiuto urbano indifferenziato. Inoltre, sono stati costruiti 5 biofiltri per il trattamento dell'aria ed è stata installata una stazione fissa di vagliatura. A monte della linea di qualità è stato realizzato un digestore anaerobico che produce biogas a partire dalla frazione organica. Danneggiato durante il sisma del 2012, l'impianto è stato completamente ripristinato nell'aprile 2016 ed ha una capacità di trattamento di 90.000 t/anno.

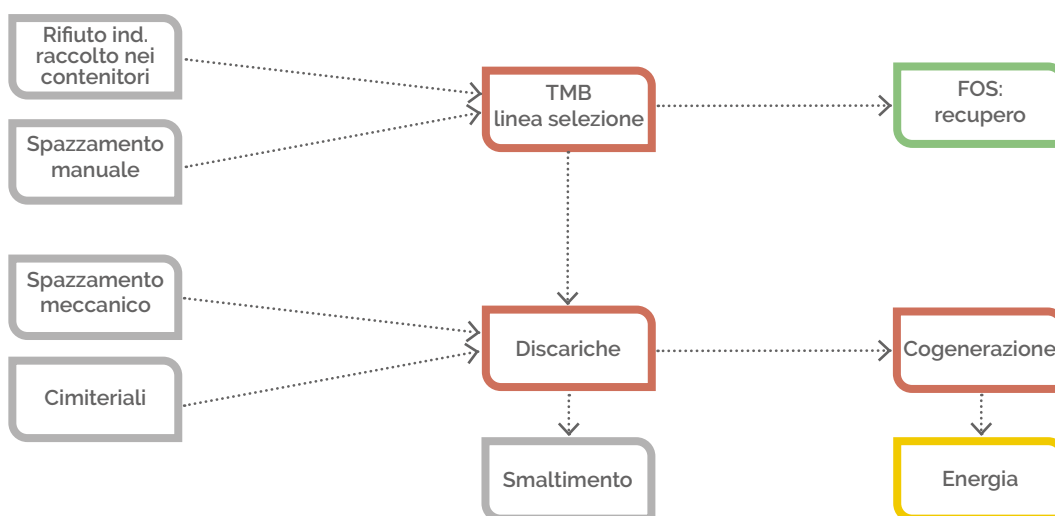
L'impianto di Massa Finalese è situato nel Comune di Finale Emilia e occupa un'area di oltre 30.000 m². L'impianto è stato ampliato nel corso del 2018 con l'inaugurazione di una nuova sezione di digestione anaerobica di tipo semi-dry e annessa linea di upgrading per la raffinazione del biogas e produzione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

L'impianto tratta 50.000 tonnellate di frazione organica (rifiuti organici domestici, rifiuti agroindustriali e verde) ed è in grado di produrre fino a 3 milioni di metri cubi di biometano e 17.000 tonnellate di compost all'anno.

Lo smaltimento del rifiuto >Tab. 15

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

IL DESTINO DELL' INDIFFERENZIATO AIMAG



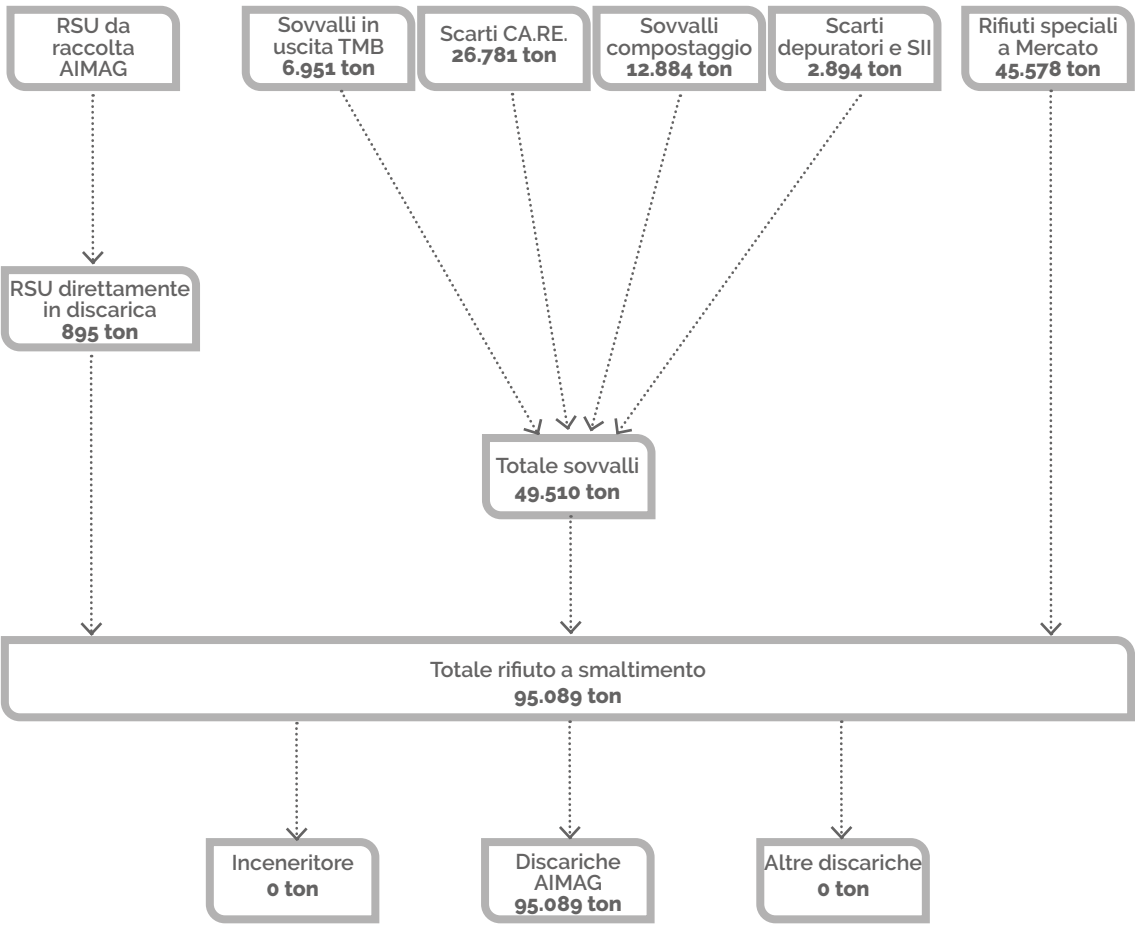
Lo scopo della linea di selezione è quello di separare il materiale organico presente nell'indifferenziato e stabilizzarlo, onde limitare i processi di fermentazione anaerobica che normalmente avvengono nelle discariche. Prodotto di queste fermentazioni, infatti, è il metano, un gas pericoloso causa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

Nella linea di selezione si ottengono due prodotti principali: biostabilizzato, o FOS (Frazione Organica Stabilizzata) – materiale a bassa umidità che viene recuperato come copertura giornaliera delle discariche e sovrallo (da selezione e da vagliatura) – la frazione secca del rifiuto indifferenziato, che viene convogliato in discarica come rifiuto non pericoloso. Nel 2019 sono state prodotte 16.278 tonnellate di FOS (13.008 nel 2018) 6.951 e tonnellate di sovralli (8.911 nel 2018).

Le discariche sono poste al termine del processo di trattamento del rifiuto. La maggior parte del rifiuto non recuperabile gestito da AIMAG confluisce in discariche di proprietà, mentre una parte minoritaria viene destinata a discariche esterne. In discarica vengono conferiti i rifiuti urbani (RU) ed i rifiuti speciali assimilati; AIMAG non smaltisce rifiuti pericolosi. Il RU consiste nell'indifferenziato raccolto ma non avviato al TMB (spazzamento) e nei rifiuti cimiteriali. Nel 2019 sono state conferite 895 tonnellate di RU. I rifiuti speciali assimilati smaltiti si possono dividere in 2 grandi categorie: quelli derivati dall'attività degli impianti del Gruppo e gli altri rifiuti speciali a mercato. I rifiuti speciali derivanti dagli impianti del Gruppo ammontano a 49.510 tonnellate e consistono negli scarti delle attività di recupero e depurazione e nel secco residuo derivante dalla selezione dell'indifferenziato urbano.

In totale nelle discariche AIMAG sono state smaltite 95.089 tonnellate di rifiuti. AIMAG gestisce 4 discariche sul territorio: Fossoli di Carpi, Mirandola, Medolla e San Marino di Carpi. Al 31/12/2019 risulta attiva solo la discarica di Fossoli di Carpi, con capacità residua di 167.924. Le discariche di San Marino di Carpi, Mirandola e Medolla sono gestite per la fase post-operativa (post-mortem).

LA PROVENIENZA DEL RIFIUTO A SMALTIMENTO



La distribuzione del gas

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

						
	Abitanti residenti	PDR attivi	Volumi gas distribuito (Mln m ³)	Rispetto standard qualità servizio	N° chiamate pronto intervento	Tempo medio arrivo sul luogo chiamata (min)
2017	272.586	120.422	252,3	99,93%	1.588	29
2018	273.578	120.847	253,4	99,96%	1.701	31
2019	274.165	121.075	251,5	99,96%	1.933	34
differenza	+587	+228	-1,9	-	+232	+3

Non si evidenziano particolari scostamenti nei numeri chiave del 2019 rispetto al 2018: ad un aumento dei residenti serviti è corrisposto un aumento del PDR attivi, mentre i volumi distribuiti segnano un calo dovuto all'andamento termico. L'aumento del numero delle chiamate al pronto intervento ha causato un lieve peggioramento nel tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata.

Il servizio di distribuzione

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

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

I NUMERI DELLA DISTRIBUZIONE GAS A CONFRONTO: 2018 - 2019			
	2018	2019	VARIAZIONE
Abitanti residenti	273.578	274.165	+587
Comuni serviti	24	24	-
Lunghezza rete (km)	2.192	2.196	+4
PDR serviti attivi	120.847	121.075	+228
Volumi di gas distribuito (m ³)	253.412.341	251.523.775	-1.888.566
% di rispetto degli standard della qualità del servizio	99,96%	99,96%	-
N° totale di prestazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione gas soggette a indennizzo automatico	19.737	20.151	+414

La tutela della sicurezza dei cittadini

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

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

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

Fughe gas e pronto intervento

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

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

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

IL PRONTO INTERVENTO GAS			
	2018	2019	VARIAZIONE
N° chiamate pronto intervento gas	1.701	1.933	+232
% chiamate che hanno raggiunto un operatore entro i 2 minuti	98,93%	98,79%	-0,14%
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	31	34	+3
Interventi con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro i 60 minuti	99,53%	99,74%	+0,21%
N° di interventi su impianti privati/domestici	73	70	-3

Le gare di distribuzione gas

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

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

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

Ciononostante si può ritenere che il quadro regolatorio sia ormai completato, nonostante diverse parti istituzionali suggeriscano correttivi anche importanti, e che quindi ci si possa aspettare per i prossimi anni una accelerazione nell'espletamento delle procedure.

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

Ad oggi il cronoprogramma delle attività sviluppate dalla Stazione Appaltante sono pressoché complete, comprese le definizioni dei valori di rimborsi e la loro approvazione da parte di ARERA, tanto da prevedere che il bando possa essere pubblicato a breve.

Vendita gas ed energia elettrica

Nel Gruppo AIMAG, le società che si occupano della vendita di gas e luce sono Sinergas SpA ed Enne Energia Srl, che ha iniziato ad operare nella primavera 2017 vendendo energia unicamente tramite e-commerce.

Sinergas ed Enne Energia acquistano l'energia da primari operatori nazionali ed internazionali che importano o producono gas naturale ed energia elettrica, e la rivendono ai clienti finali.

Nello svolgimento della propria attività, Sinergas adotta il codice di condotta commerciale ARERA e il Codice Etico aziendale, nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza nei confronti della clientela. Sinergas, inoltre, è una ESCo (Energy Service Company) ed opera per promuovere soluzioni di risparmio energetico per i suoi clienti, offrendo consulenza e strumenti a recupero del credito di imposta.

						
	Clienti gas	Gas venduto (Mln m ³)	Clienti energia elettrica	Energia elettrica venduta (GWh)	Energia verde venduta	Sportelli clienti
2017	102.109	194,9	17.547	184,2	55%	16
2018	101.348	194	22.976	189	58%	15
2019	100.179	168,9	27.915	190	55%	16
differenza	-1.169	-25,1	+4.939	+1	-3%	+1

Nel 2019 si conferma il trend degli scorsi anni: il numero dei contratti gas risulta sostanzialmente stabile anche attraverso il contributo della vendita online, mentre crescono i contratti elettrici. Questo aumento è dovuto sia dalla conversione dei clienti "storici" all'energia in mercato libero che all'acquisizione di nuovi clienti fuori dal territorio, anche attraverso una comunicazione mirata al superamento della fine del regime di tutela, portando maggior consapevolezza nel cliente finale. Cresce anche la quota di energia verde venduta, a dimostrazione dell'impegno di Sinergas verso l'acquisto di energie rinnovabili.

Sinergas come ESCo

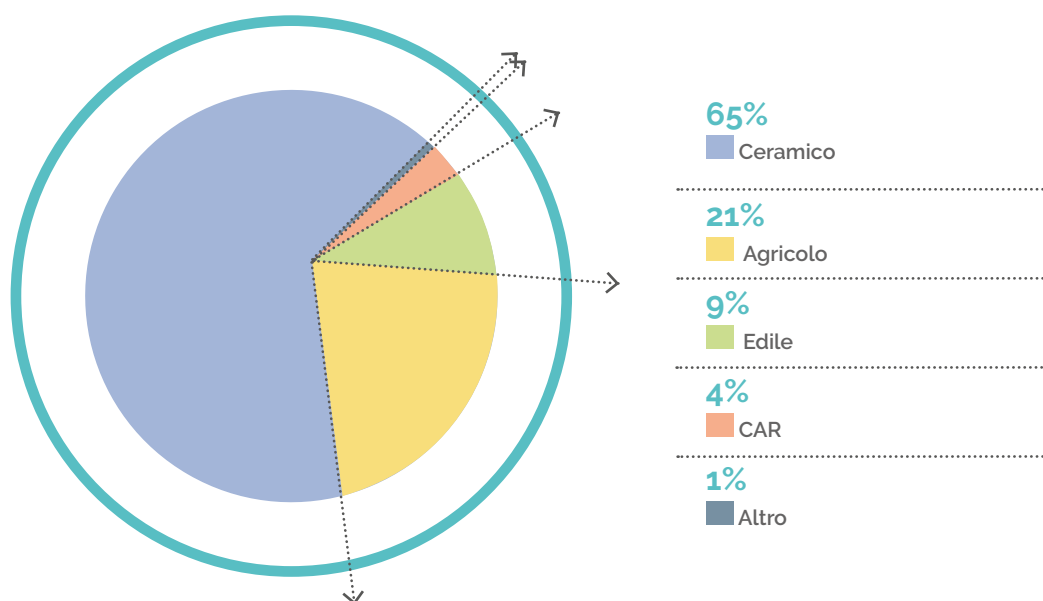
Sinergas, dal 2005 opera sul mercato come ESCo (Energy Service Company). Grazie alla collaborazione con la capogruppo AIMAG SpA ed a Sinergas Impianti Srl, Sinergas è in grado di progettare, realizzare e finanziare impianti ad alto contenuto tecnologico, recuperi sui cascami termici, impianti di cogenerazione ad alto rendimento, impianti fotovoltaici, impianti di illuminazione, sistemi di riscaldamento e climatizzazione sia nel settore civile che industriale.

Le ESCo (o SSE - Società di Servizi Energetici) sono società che offrono servizi integrati volti al perseguimento dell'efficienza energetica; stipulano i c.d. Energy Performance Contract, ovvero contratti che prevedono che almeno parte dei corrispettivi siano correlati all'efficienza generata, per cui la ESCo e il cliente condividono i vantaggi generati dall'efficienza prodotta e l'ESCO si fa carico dei rischi tecnici. Per servizi integrati si intendono diverse tipologie di interventi di efficienza energetica che ne coprono l'intero ciclo di vita: dalla fase di progettazione tecnica, alla realizzazione, agli aspetti di carattere manageriale e finanziario, compresa la gestione e manutenzione.

Sinergas, in qualità di ESCo, a dicembre 2019 ha ottenuto dall'ente Certiquality il rinnovo triennale della certificazione UNI CEI 11352, già ottenuta nel 2016, a garanzia delle capacità organizzative, diagnostiche, progettuali, gestionali, economiche e finanziarie dell'azienda volte all'adempimento dei servizi di efficienza energetica offerti ai propri Clienti.

Le ESCo sono inoltre tra i soggetti 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.

TEE OTTENUTI PER SETTORE DI INTERVENTO 2019



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 (Tonnellata Equivalente di Petrolio) risparmiata.

Dal 2005 ad oggi, Sinergas ha ottenuto oltre 150.000 Titoli di Efficienza Energetica di cui circa 8.500 solo nel 2019, per il 65% provenienti da imprese del settore ceramico. Nonostante il quadro normativo continuamente in revisione e le comprovate difficoltà ad accedere alla remunerazione del meccanismo, Sinergas ha ottenuto responso positivo alle numerose richieste di rivalutazione da parte del GSE con una percentuale di accoglimento più alta della media del settore.

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

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

Dal 2017 ad oggi si sono concluse le installazioni di 72 impianti fotovoltaici, per un totale di 2,4 MW di picco, sia di piccola taglia per usi domestici, sia nel settore industriale. L'impianto di taglia maggiore ha una taglia pari a 350 kWp. Tutti i sistemi sono dotati di un sistema di monitoraggio wi-fi che permette al cliente di verificare la produzione dell'impianto fotovoltaico in tempo reale e dei consumi del cliente. Nel campo della cogenerazione ad alto rendimento, sono stati installati 13 impianti, per un totale di 1,5 MWe, dotati di accumulo termico e sistema di building automation.

Nel settore residenziale e nel terziario, oltre a impianti fotovoltaici, sono stati riammodernati circa 50 impianti di riscaldamento, sostituendo le caldaie tradizionali con generatori ad alta efficienza a condensazione o pompe di calore.

Altri interventi di efficienza energetica effettuati hanno riguardato il relamping LED di impianti di illuminazione, il revamping di impianti fotovoltaici già esistenti, l'installazione di impianti solari termici, i sistemi di accumulo di energia elettrica rinnovabile da fotovoltaico e il monitoraggio dei consumi energetici, utile alla formulazione di nuove proposte di risparmio energetico.

Nel 2019 il numero di richieste e di realizzazioni di impianti fotovoltaici e termici nel settore privato residenziale ha subito un notevole aumento, dovuto anche alle opzioni di "cessione del credito" e "sconto in fattura", introdotte e poi modificate alla fine dell'anno, riservate agli interventi riguardanti l'Ecobonus e le energie rinnovabili. Sinergas ha infatti impiegato molte risorse per predisporre tutte le procedure necessarie al corretto svolgimento delle operazioni, seguendo nello stesso tempo tutti i cambi normativi che si sono succeduti. La cessione del credito ha costituito un importante strumento per la campagna di riqualificazione energetica dei condomini, che Sinergas sta portando avanti interfacciandosi con diversi amministratori di condominio e imprese del territorio. Nel 2020 proseguirà la riqualificazione degli impianti termici delle singole unità abitative mediante l'installazione di caldaie a condensazione e pompe di calore di prima fascia sempre con la possibilità della cessione del credito. Oltre agli interventi di efficienza energetica conclusi nel 2019, Sinergas si sta proponendo come ESCo per la sottoscrizione di contratti EPC a garanzia di risultato nell'ambito della cogenerazione e trigenerazione, puntando al settore industriale, come ad esempio le grandi multinazionali del distretto biomedicale presenti sul territorio.

Sinergas inoltre offre soluzioni volte a fidelizzare il Cliente costruendo impianti di ottima qualità, fornendo "l'assistenza full service" e garantendo una "producibilità minima" per dare un servizio completo e continuativo nel tempo.

Produzione energia e pubblica illuminazione

Il Gruppo AIMAG gestisce impianti per la produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili. Nel circolo virtuoso del processo produttivo aziendale, dai prodotti della raccolta dei rifiuti e del ciclo antropico delle acque si genera biogas, una risorsa utilizzabile per la produzione di energia rinnovabile. A partire dal 2019, inoltre, presso l'impianto di compostaggio di Finale viene prodotto biogas che, trasformato in biometano, viene immesso nella rete di distribuzione locale.

Negli anni, inoltre, è diventata sempre più significativa la produzione di energia elettrica con impianti fotovoltaici, sfruttando l'energia solare, fonte rinnovabile e pulita.

Nell'ottica dello stretto legame con il territorio e di una progettazione urbanistica sostenibile sono in gestione tre sistemi di teleriscaldamento, alimentate da centrali a metano ad alta efficienza.

Nel 2019, AIMAG ha acquisito un impianto idroelettrico sul fiume Secchia, località Marzaglia. L'impianto sfrutta un salto di 7,5 metri e ha una potenza installata pari a 1.800 kW.

Il Gruppo si occupa anche d'illuminazione pubblica in 12 Comuni, tramite la controllata AeB Energie Srl. Svolgono attività nel campo dell'energia anche Sinergas Impianti Srl, che si occupa di progettazione e realizzazione di impianti tecnologici. La politica energetica del Gruppo è orientata verso la produzione di energie pulite e l'efficienza energetica.

						
	Energia elettrica prodotta (GWh)	Energia termica prodotta (GWh)	Biogas prodotto/captato (Mln m³)	Biometano distribuito (Mln m³)	Emissioni fossili evitate solo EE (ton eq CO ₂)	Punti luce pubblica illuminazione
2017	18	10,2	8,7	-	7.100	15.012
2018	15,6	15,7	6,3	-	6.400	25.152
2019	18,2	18,6	10,6	1,2	7.100	25.268
differenza	+2,6	+2,9	+4,3		+700	+116

Nel 2019, AIMAG ha prodotto 18,2 GWh di energia elettrica e 18,6 GWh di energia termica da fonti rinnovabili o assimilate, rispettivamente il 17% e 18% in più rispetto al 2018. Questo aumento è dovuto sia al maggior utilizzo delle centrali al servizio delle reti del teleriscaldamento che ad una maggiore produzione del cogeneratore della discarica di Fossoli di Carpi, che all'apporto del nuovo impianto idroelettrico.

Con l'entrata in funzione dell'impianto per la produzione di biometano di Finale Emilia, si segnala la distribuzione di 1,2 milioni di m³ di metano generato da sostanza organica.

La produzione di biogas

Da diversi anni, AIMAG gestisce la filiera del biogas, fonte di energia rinnovabile costituita da una miscela composta prevalentemente da metano (50-70%) e da anidride carbonica, ottenuta dalla decomposizione in mancanza di ossigeno della sostanza organica. Quest'ultima può provenire, per quanto riguarda AIMAG, da una parte della frazione organica della raccolta differenziata, dai fanghi biologici di scarto della depurazione delle acque o dal 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.

Nel 2019 è entrato in funzione il nuovo digestore dell'impianto di Finale: sono quindi 3 i digestori in attività: uno alimentato con i fanghi prodotti nel depuratore di San Marino di Carpi e 2 in servizio presso gli impianti di compostaggio, che utilizzano una parte del rifiuto organico. Il biogas prodotto presso l'impianto di compostaggio di Finale viene utilizzato per produrre biometano, mentre il resto funge da combustibile per la produzione di energia (elettrica e termica), tramite cogenerazione.

La produzione e l'utilizzo di questa fonte di energia (rinnovabile) favorisce la diminuzione delle emissioni responsabili dell'effetto serra, riducendo la produzione di energia da fonti fossili.

Nel 2019 sono stati prodotti 10.644.133 m³ di biogas, un aumento del 70% rispetto all'anno precedente, dovuto all'avvio del digestore di Finale. La produzione del biogas da discarica diminuisce per Medolla e Mirandola, mentre aumenta per Fossoli di Carpi, dove sono stati conferiti nuovi quantitativi di rifiuto negli anni precedenti.

BIOGAS PRODOTTO E CONSUMATO – 2019			
SITO DI PRODUZIONE	PROVENIENZA DELLA MATERIA ORGANICA	BIOGAS PRODOTTO (m³)	DIFFERENZA PERCENTUALE RISPETTO 2018
Discarica Medolla	Decomposizione rifiuto	1.577.140	-14,2%
Discarica Mirandola	Decomposizione rifiuto	1.315.497	-21,0%
Discarica Fossoli di Carpi	Decomposizione rifiuto	1.034.885	+31,4%
Digestore depuratore San Marino	Fanghi di scarto depurazione	79.724	-15,2%
Digestore compostaggio Fossoli	FORSU e lignocellulosici	2.133.213	+13,5%
Digestore compostaggio Finale E.	FORSU e AGRO	4.503.674	-
Totale		10.644.133	+69,9%

Il biometano

L'impianto di compostaggio di Finale è stato ampliato nel corso del 2018 con l'inaugurazione di una nuova sezione di digestione anaerobica di tipo semi-dry e annessa linea di upgrading per la raffinazione del biogas e produzione di biometano da destinare all'immissione in rete. La digestione anaerobica è alimentata dalla frazione organica dei rifiuti urbani.

L'impianto tratta 50.000 tonnellate di frazione organica (rifiuti organici domestici, rifiuti agroindustriali e verde) e può produrre fino a 3 milioni di metri cubi di biometano l'anno e circa 17.000 tonnellate di compost per l'agricoltura biologica.

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

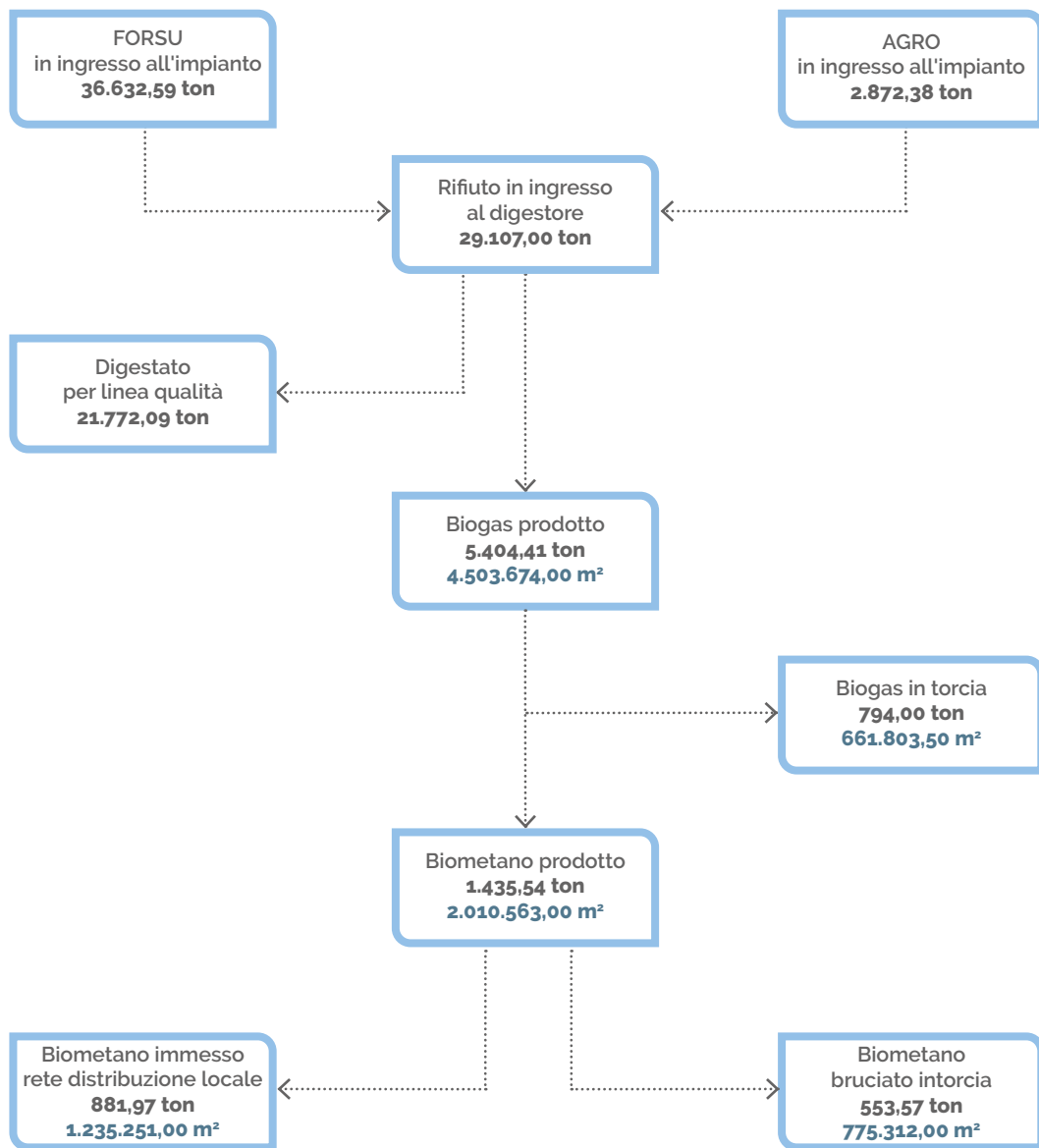
Il digestore, alimentato in continuo, è provvisto di 8 agitatori a pale con albero orizzontale ed è equipaggiato di un sistema di riscaldamento per mantenere la temperatura richiesta con possibilità di funzionamento in mesofilia (37°C) oppure in termofilia (50 – 55°C).

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

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

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

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



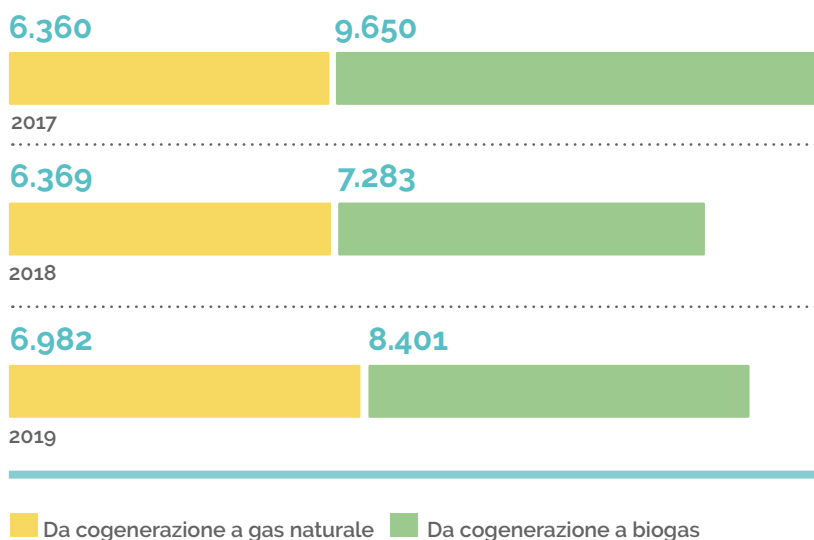
Nel 2019 sono stati prodotti circa 2 milioni di m² di biometano. Di questi, 1,2 milioni di m² sono stati immessi nella rete di distribuzione locale, mentre 0,8 milioni di m² sono stati bruciati in torcia. La fase di avviamento e prove prestazionali ha portato nel corso del 2019 a destinare in torcia parte dei volumi prodotti per le necessarie regolazioni del processo di upgrading, stabilire i corretti settaggi in cabina di immissione in rete ed arrivare alle condizioni di qualità del gas richieste dal distributore.

La cogenerazione >Tab. 16

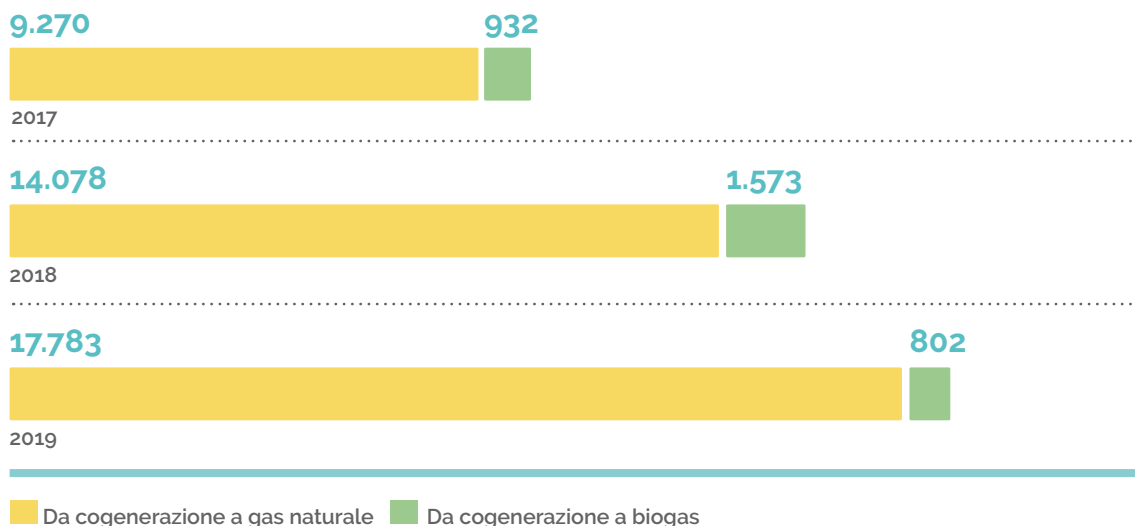
AIMAG gestisce 8 impianti di cogenerazione, per un totale di 4.836 kW di potenza elettrica e 14.618 kW di potenza termica installata.

Un cogeneratore è un motore a combustione interna che produce energia elettrica e, al contempo, recupera l'energia termica generata. I cogeneratori possono avere varie fonti di alimentazione: nel caso di AIMAG si tratta di impianti che bruciano biogas autoprodotta (fonte rinnovabile) o metano (fonte fossile che viene considerata, dati gli alti indici di rendimento degli impianti, assimilata ad una rinnovabile). L'energia elettrica prodotta viene generalmente ceduta al GSE (Gestore Servizi Energetici), ma in alcuni casi è destinata all'autoconsumo degli impianti, come nel caso dell'energia elettrica prodotta dal cogeneratore alimentato da biogas della discarica di Fossoli – che alimenta l'impianto di compostaggio attiguo –, di quella generata dal cogeneratore del depuratore di Carpi – che coalimenta i motori coinvolti nella depurazione – e di una parte della produzione dell'impianto a metano della sede centrale AIMAG che soddisfa una quota dei consumi elettrici dello stabile. Il calore generato, nel caso della cogenerazione a partire dalla combustione di metano degli impianti di Bomporto, San Felice s/P e Mirandola (in cui il cogeneratore è affiancato da una caldaia), viene immesso in sistemi di teleriscaldamento. Nel 2019 sono stati prodotti, tramite cogenerazione, 15.382.392 kWh di energia elettrica e 18.585.486 kWh di energia termica. La produzione di energia elettrica aumenta del 13% rispetto al 2018, sia per l'aumento del biogas captato nella discarica di Fossoli di Carpi che per un maggiore utilizzo delle centrali di cogenerazione a gas naturale. La produzione di energia termica invece aumenta del 19%, per una maggiore richiesta delle reti di teleriscaldamento.

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (MWh)



ENERGIA TERMICA PRODOTTA (MWh)



Il teleriscaldamento

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

Le centrali termiche a servizio del teleriscaldamento possono essere di varia natura: caldaie a combustibile (da fonte rinnovabile e non); termovalorizzatori – dove si utilizza il calore generato dalla combustione del rifiuto; raffinerie – dove si recupera il calore in eccesso generato dal processo industriale; solare termico – l'energia solare scalda l'acqua; cogeneratori, come nel caso di AIMAG. In totale sono servite 397 utenze con il teleriscaldamento, +13 rispetto al 2018, aumento dovuto in buona parte all'estensione della rete di Mirandola.

UTENZE SERVITE DAL TELERISCALDAMENTO

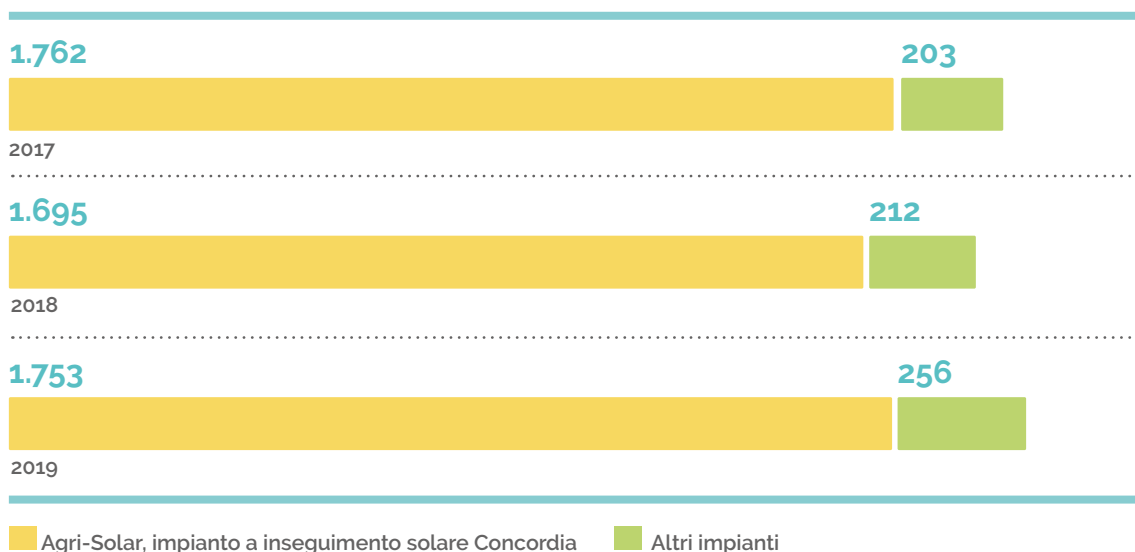
			
	Bomporto	Mirandola	San Felice
2018	307	54	23
2019	302	71	24

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

Il fotovoltaico >Tab. 17

AIMAG già da alcuni anni progetta e realizza impianti fotovoltaici per sfruttare l'energia solare nella produzione di energia elettrica: alcuni di questi impianti sono stati costruiti presso siti aziendali, mentre altri sono nati in collaborazione con le amministrazioni comunali per portare il fotovoltaico sui tetti degli edifici pubblici. L'impianto principale per AIMAG nel settore fotovoltaico è stato realizzato a Concordia sulla Secchia nel corso del 2009, con una potenza di circa 1 MW (corrispondente al fabbisogno energetico di 500 famiglie). L'impianto utilizza la tecnologia ad inseguimento solare che consiste nel fatto che i pannelli ruotano "seguendo" costantemente la luce solare e favorendo così il massimo rendimento degli stessi. I pannelli sono posti a 4 metri da terra al fine di mantenere libero il terreno sottostante e poter così svolgere attività agricola. Proprio per questa caratteristica l'impianto si presenta come una vera e propria "azienda agroenergetica", unica nel suo genere in tutto il territorio nazionale, in grado di produrre efficientemente energia e mantenere nel contempo coltivabili i terreni occupati. Il 1° novembre 2019 è stato acquistato, da parte della controllata Agri-Solar, un nuovo campo fotovoltaico con potenza pari a 680 kW, in via Piegia a Carpi. Gli impianti fotovoltaici attivi passano quindi da 17 a 18 e la potenza complessiva aumenta da 1.193 a 1.874 kW.

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FOTOVOLTAICO (MWh)



Nel 2019 sono stati prodotti 2.009.472 kWh grazie agli impianti fotovoltaici, il 5,4% in più rispetto l'anno precedente, a causa di un maggior irraggiamento solare.

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

Produzione idroelettrica

A settembre 2017, il Gruppo AIMAG ha acquisito, tramite la sua controllata Sinergas Impianti, un titolo autorizzativo per realizzare un impianto idroelettrico sul fiume Panaro in località San Donnino di Modena. L'impianto idroelettrico sfrutta un salto del fiume Panaro di 3,25 m con una portata media di circa 6,5 mc/h. La potenza media pari a 196 kW permetterà di produrre circa 1.550.000 kwh/anno di energia elettrica rinnovabile che sarà ceduta alla rete elettrica nazionale.

Inoltre, a luglio 2019 AIMAG ha acquistato una centrale idroelettrica sul fiume Secchia, località Marzaglia, frazione del Comune di Modena. La centrale ha una potenza installata pari a 1.800 kW e sfrutta un salto di 7,5 metri. L'impianto ha prodotto, nei mesi luglio-dicembre, 818.293 kWh di energia elettrica che sono stati ceduti alla distribuzione.

Pubblica illuminazione

AeB Energie Srl gestisce il servizio di pubblica illuminazione nei Comuni del territorio. Nel corso del 2019, la società ha gestito in totale 12 Comuni, con 25.162 punti luce (+116 rispetto al 2018). AeB opera per garantire la continuità del servizio, con l'obiettivo costante del risparmio energetico.

LA PUBBLICA ILLUMINAZIONE – 2019	
Comuni serviti	Bastiglia, Bomporto, Camposanto, Medolla, Moglia, Ravarino, San Felice, San Giovanni Dosso, San Prospero, Soliera, Vignola, Formigine
Punti luce	25.278
Energia elettrica consumata (kWhe)	6.100.039



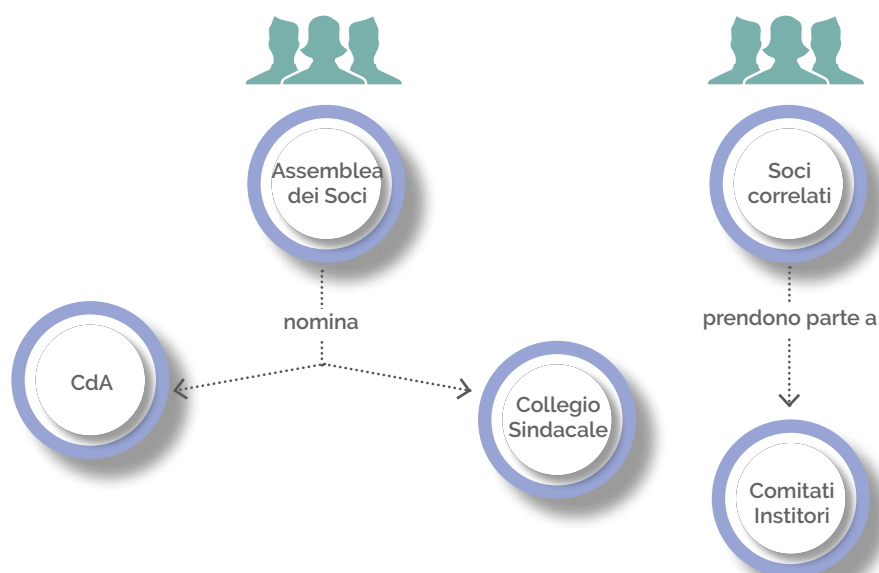
cinque

La governance

Struttura della Governance >Tab. 18

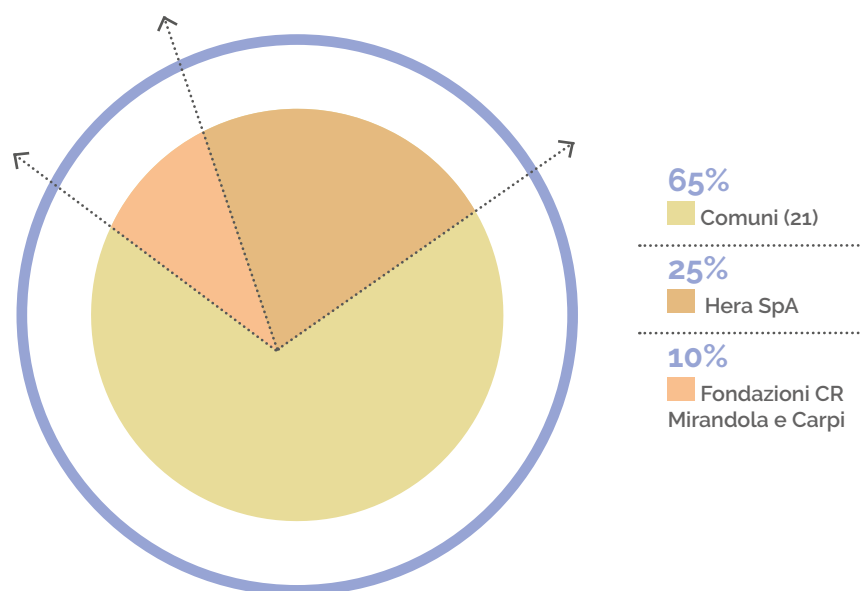
La Governance di AIMAG è organizzata secondo il “sistema tradizionale”, che prevede come organo amministrativo il Consiglio d'Amministrazione (CdA) e come organo di controllo il Collegio Sindacale, entrambi nominati dall'Assemblea dei Soci. Concorrono alla governance del Gruppo anche i Soci correlati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

GOVERNANCE DI AIMAG SPA



L'Assemblea dei Soci di AIMAG SpA è composta dai detentori di azioni ordinarie, aventi diritto di voto; i Comuni detengono il 65% e regolano i loro rapporti interni in base al Patto di Sindacato, un accordo che li impegna a non scendere sotto il 60% di partecipazione, garantendo una governance pubblica.

Nello svolgimento dei propri compiti, l'Assemblea dei Soci può costituirsi come Assemblea Ordinaria o Straordinaria. Nel primo caso, assolve a diverse funzioni, tra cui l'approvazione del bilancio, la nomina e la revoca dei membri del Consiglio di Amministrazione (compresi il Presidente e il Vicepresidente) e dei Sindaci del Collegio Sindacale (compreso il Presidente). Nel secondo caso delibera sulle modifiche statutarie (salvo quanto previsto dall'art. 22 dello Statuto) decide in materia di emissione di azioni e obbligazioni, sullo stato di liquidazione e su ogni altro aspetto previsto dalla legge o dallo Statuto.



Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 membri, scelti per la loro esperienza e competenza, nominati dall'Assemblea dei Soci. Il funzionamento del CdA è regolato dall'art. 22 fino all'art. 30 compresi dello Statuto. Al momento della nomina, i membri del CdA firmano una dichiarazione di non esistenza di conflitto di interessi ed altri impedimenti nello svolgimento delle attività di Consigliere. Se il conflitto di interessi si manifesta in un caso specifico sottoposto a votazione, il membro interessato ha l'obbligo di astenersi dall'assegnazione del proprio voto. Lo Statuto prevede, inoltre, l'impossibilità di essere nominato membro del CdA se si ricopre la carica di Sindaco o Assessore in uno dei Comuni Soci. Il Collegio Sindacale e l'Organo di Vigilanza verificano il rispetto di questa norma. Al CdA sono attribuiti poteri di gestione dell'impresa e altre funzioni, in particolare la nomina di tre membri di ciascun Comitato 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.

Ogni membro del CdA firma un'autodichiarazione dove dichiara la insussistenza di cause di incompatibilità o altri conflitti interesse, secondo la normativa 39/2013. Il Consiglio è stato rinnovato dall'Assemblea dei Soci il 29 luglio 2017. Al 31 dicembre 2019 il CdA risulta così composto: Monica Borghi (Presidente), Paolo Pirazzoli (Vice Presidente), Giuliana Gavioli, Massimiliano Silingardi e Giorgio Strazzi (Consiglieri), i quali ricoprono cariche politico-istituzionali, non esecutive e rimangono in carica per 3 esercizi. Nel corso del 2019, il CdA di AIMAG si è riunito 20 volte.

Il Collegio Sindacale viene nominato dal CdA e vigila affinché le attività e gli atti dell'Assemblea dei Soci e del CdA siano conformi alla legge e alle normative vigenti. Il Collegio Sindacale è stato rinnovato il 28 luglio 2019 si compone di un Presidente, Matteo Luppi, e due membri effettivi, Giuseppina Ballestrazzi e Vito Rosati (Sindaci); sono inoltre presenti due membri supplenti, Ylenia Franciosi e Vincenzo Commisso.

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

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

L'OdV di AIMAG SpA è un organo collegiale, composto da 3 membri: Francesco Boschetti, Giuliano Canovi e Marco Ferretti (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.

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

I Soci correlati di AIMAG SpA sono possessori di azioni correlate nel servizio idrico integrato e nel servizio raccolta e trasporto rifiuti urbani, che svolgono specifiche funzioni. La partecipazione dei Soci correlati al capitale sociale di AIMAG è rappresentata dalla titolarità di azioni correlate alla gestione del servizio con partecipazione per il 40% ai risultati economici del settore di attività a cui le azioni si riferiscono.

I Soci correlati sono Consorzio SIA Soc. Cons. per azioni per il servizio idrico e Rieco SpA per le attività connesse ai rifiuti e partecipano ai Comitati Istitori. 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, la società di revisione è KPMG SpA.

Strumenti di Governo societario

Codice Etico

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

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

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

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

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

Whistleblowing

AIMAG si è dotata di una procedura whistleblowing, diretta a disciplinare il processo di ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni, da chiunque inviate o trasmesse, anche in forma anonima, riguardanti condotte illecite, rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, nonché violazioni del modello di organizzazione e gestione della società e del codice etico aziendale.

Non sono state registrate, al 31-12-2019, segnalazioni di illecito.

Misure di prevenzione della corruzione e della trasparenza

AIMAG ha adottato, e recentemente aggiornato, proprie misure di prevenzione della corruzione e della trasparenza per il triennio 2019-2021 secondo quanto previsto dalla Legge 6 novembre 2019 n. 190 e dalle Linee Guida ANAC n.1134/17. Le misure di prevenzione della corruzione e della trasparenza e la relazione relativa allo stato di attuazione delle stesse sono pubblicate sul sito web della Società – sezione “Società trasparente”.

Nel corso del 2019, nonostante non siano state riscontrate criticità delle misure, AIMAG ha comunque potenziato il sistema dei controlli delle aree più sensibili. Costante attenzione è stata inoltre dedicata all'implementazione delle pubblicazioni dei dati e documenti obbligatori ai sensi del D.Lgs. 33/2013.

Programma di Compliance Antitrust

AIMAG ha adottato, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 19 agosto 2016, n. 175, un Programma di Compliance Antitrust al fine di garantire la conformità dell'attività della società alle norme di tutela della concorrenza e dunque prevenire violazioni della relativa normativa europea e nazionale.

Nel corso dell'anno 2019 AIMAG ha altresì promosso attività formative dirette a presentare, a quadri e dirigenti, le principali linee di compliance antitrust nonché l'analisi dei rischi connessi al settore multiutility.

Rating di legalità

AIMAG, in data 31 ottobre 2018 ha ottenuto da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del mercato il rating di legalità con il massimo punteggio conseguibile di tre stelle, essendo pertanto inserita nell'elenco delle imprese con il rating di legalità, il quale ha una durata biennale dal momento del rilascio. Il rating di legalità è un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta ed è volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale e sul grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business.

Anticorruzione e rispetto delle leggi e dei regolamenti

Importanza fondamentale riveste, per il gruppo AIMAG, la piena conformità alle disposizioni delle Autorità e degli Enti di controllo.

A seguito dell'entrata in vigore della Legge 6 novembre 2012, n. 190 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" AIMAG, in qualità di società a controllo pubblico, ha adottato proprie misure di prevenzione della corruzione integrative del Modello 231 atte a prevenire i reati commessi in danno della società, nonché ulteriori comportamenti illeciti che non costituiscono reato, inquadrabili come "malamministrazione".

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

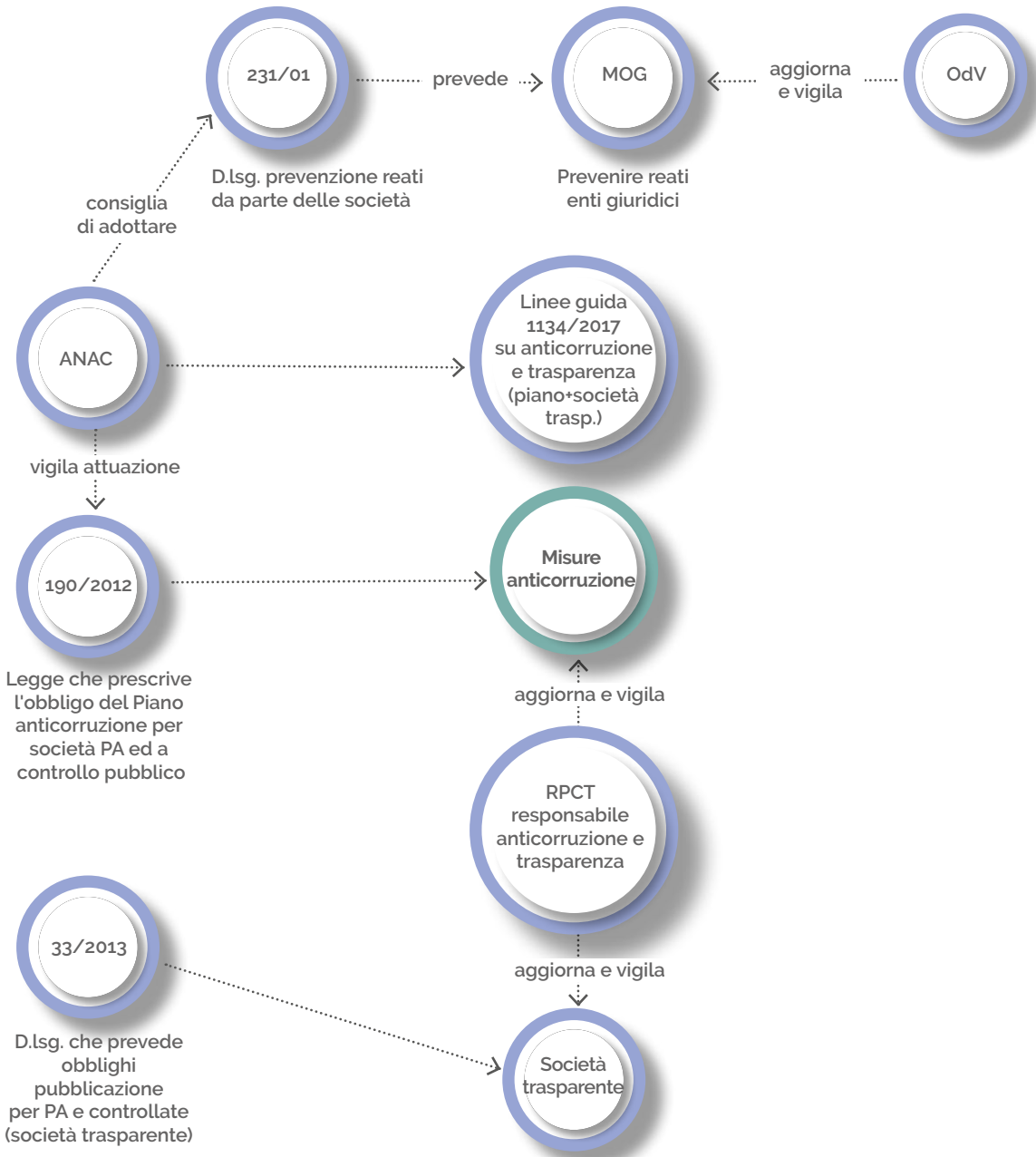
Per ciascuna area, sono stati identificati i processi in relazione ai quali è stato valutato il rischio, verificando la presenza ed il livello di determinati fattori quali la discrezionalità, la presenza di procedure ed il controllo (determinato dalla presenza di una o più persone dentro o fuori azienda). I processi e le modalità aziendali di gestione per l'anticorruzione vengono sviluppati attraverso alcuni strumenti strettamente correlati e complementari fra di loro: la figura del Responsabile Anticorruzione (dott. Raffaele Zambelli, nominato il 26/01/2018) e l'ODV (Organismo di Vigilanza). La figura del Responsabile Anticorruzione viene nominata per obbligo normativo e riferisce direttamente al CdA della capogruppo, non è subordinata a nessuna figura apicale del management aziendale. Per la programmazione delle attività viene elaborato un piano triennale con le azioni di miglioramento e di sensibilizzazione nei confronti di amministratori e dipendenti.

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

L'OdV è stato istituito ormai da una decina di anni come scelta volontaria aziendale per istituire un

organo di controllo dedicato. L'attenzione dell'azienda sul tema dell'anticorruzione trova le sue primissime origini nella stesura e nell'adozione del Codice Etico già 20 anni fa, fra i primissimi esempi in Italia. Su questo documento viene fatta sensibilizzazione e formazione ai dipendenti, agli amministratori e ai neoassunti.

Nel corso del 2019 non ci sono segnalazioni di sanzioni di comportamenti o azioni scorrette sia per quanto riguarda l'anticorruzione che l'antitrust.



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

Servizio idrico

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

Per una corretta gestione dei processi è importante poter disporre di un buon assetto organizzativo che si compone di strutture specificatamente dedicate alla gestione dei singoli processi produttivi e di strutture organizzative aziendali trasversali a supporto dei processi di completamento ed integrazione di tutte le azioni di presidio della filiera di servizio. Un sistema certificato che garantisca una qualità dei flussi informativi (formazione, informazione, strumenti informatici) è uno dei principali elementi per un buon approccio al presidio ed al rispetto delle norme e dei regolamenti.

Raccolta rifiuti

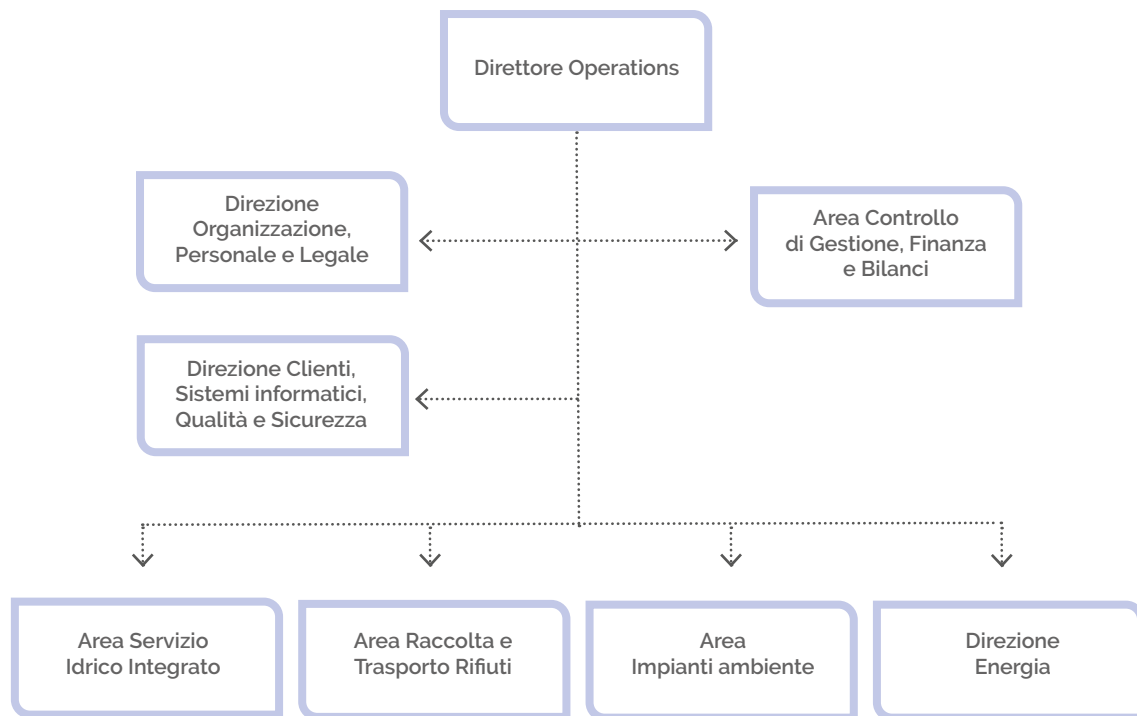
I mezzi AIMAG vengono sottoposti a manutenzioni e revisioni periodiche, come previsto dalla normativa, al fine di permettere la loro circolazione in condizioni di sicurezza ed efficienza. Vengono effettuati controlli periodici anche sui fornitori esterni che effettuano la raccolta rifiuti per conto di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

Impianti ambiente

Gli impianti di discarica e l'impianto di compostaggio di Fossoli possiedono la certificazione ISO 14001:2015, quindi nell'ambito della certificazione la gestione dei processi è improntata al rispetto delle norme e leggi che regolano il settore, attraverso lo strumento del registro delle prescrizioni legali. Per quanto riguarda la condotta commerciale, riferita agli impianti ambiente, è stata predisposta una procedura specifica che definisce la catena di responsabilità e le azioni da intraprendere.

L'impianto di compostaggio di Finale Emilia, ad oggi non ancora certificato, viene gestito con lo stesso approccio previsto per gli impianti certificati ISO 14001:2015, avendo previsto comunque la certificazione dello stesso per l'anno 2020. In merito alla condotta commerciale, nell'ambito della procedura è stato predisposto un format di contratto commerciale, approvato dall'ufficio legale, in cui sono definite tutte le clausole previste da leggi e regolamenti vigenti oltre che in materia ambientale anche in materia fiscale.

Struttura organizzativa



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

Nel corso del 2019 è stata attuata una revisione organizzativa delle strutture aziendali, con la finalità di perseguire importanti obiettivi di efficientamento, ricerca di sinergie e sviluppo di professionalità interne all'azienda.

La carica di Direttore Operations è ricoperta da Davide De Battisti. La Direzione è strutturata in 3 Direzioni e 4 Aree:

- Direzione Energia (line)
- Direzione Organizzazione, Personale e Legale (staff)
- Direzione Clienti, Sistemi informativi, Qualità, Sicurezza e Laboratorio (staff)
- Area Servizio Idrico Integrato (line)
- Area Raccolta e Trasporto Rifiuti (line)
- Area Impianti Ambiente (line)

Altre strutture in staff al Direttore Operations sono: l'Ufficio Sedi e Servizi Generali; l'Ufficio SIT; la Funzione Ricerca e Sviluppo; la Funzione Automezzi; l'Ufficio Contabilità e Amministrazione; l'Ufficio Automezzi; l'Ufficio Ricerca e sviluppo. L'ufficio Comunicazione e Sostenibilità e la segreteria di Direzione e Presidenza sono in capo al Consiglio di Amministrazione.

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

Qualità e ambiente

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

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

I sistemi di gestione e le certificazioni di processo

AIMAG è dotata di due certificazioni in ambito qualità ed ambiente, ottenute entrambe da Kiwa Cermet SpA.

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

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

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

- l'attività di smaltimento in discariche proprie di rifiuti solidi urbani e rifiuti speciali non pericolosi

- il compostaggio di rifiuti da raccolta differenziata del rifiuto urbano e di rifiuti speciali di origine agro-industriale e la selezione del rifiuto urbano indifferenziato e compostaggio della frazione umida
- spazzamento, raccolta di rifiuti urbani e speciali non pericolosi, centri di raccolta, trasporto di rifiuti urbani e speciali non pericolosi

A gennaio 2020 anche i processi del Reparto Fognatura e Depurazione hanno ottenuto il certificato ISO 14001:2015.

L'attenzione alla sicurezza dei lavoratori è ben evidenziata dagli atti concreti che quotidianamente gli addetti (dai Preposti al datore di lavoro) mettono in campo e dalle relative azioni di miglioramento pianificate che sono verificate all'interno della Direzione, del CdA e del OdV di AIMAG.

Con il 2020, è iniziata l'estensione delle certificazioni UNI EN ISO 14001 ad altri processi gestiti da AIMAG; in corso un gap analysis per valutare la possibilità di integrare il sistema di gestione per la qualità e l'ambiente in ottica UNI ISO 45001.

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

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

La gestione dei rischi

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

Di seguito una mappatura delle principali aree di rischio con relative modalità di gestione.

CATEGORIA DI RISCHIO	DESCRIZIONE RISCHIO	TEMA MATERIALE ASSOCIATO	GESTIONE DEL RISCHIO
Operativi / Ambientali	Gestione dei servizi pubblici in caso di eventi naturali calamitosi (terremoti/alluvioni/trombe d'aria)	Qualità ed efficienza nella gestione dei servizi (tutti)	➤ Adozione di un sistema di disaster recovery, business continuity e back up ➤ Scelte costruttive antisismiche per la realizzazione/ammodernamento degli impianti ➤ Formazione del personale e allocazione delle risorse necessarie per la pronta gestione delle emergenze
Operativi / Ambientali	Tutela della salute dei clienti, nell'erogazione dei servizi pubblici in caso di eventi naturali calamitosi (terremoti/alluvioni/trombe d'aria)	Salute e sicurezza dei clienti	➤ Formazione del personale e allocazione delle risorse necessarie per la pronta gestione delle emergenze ➤ Sistema di monitoraggio automatico in caso di malfunzionamento impianti e reti
Operativi / Ambientali	Minore disponibilità di risorsa idrica causata da stagioni siccitose (climate change)	Qualità ed efficienza nella gestione dei servizi (idrico)	➤ Al momento non si rilevano criticità nella disponibilità della risorsa idrica erogata. Sono comunque allo studio iniziative / progetti volti alla tutela delle falde acquifere, alla riduzione delle perdite ed alla sensibilizzazione dei cittadini riguardo l'utilizzo responsabile dell'acqua.
Operativi / Ambientali	Inquinamento corpi idrici dovuto a sversamenti percolato da discarica e da compostaggio	Consumo idrico, produzione di acque di scarico e rifiuti	➤ Adozione sistemi di controllo e gestione – certificazione UN EN ISO 14001 – di percolati prodotti dalle discariche e dagli impianti di compostaggio
Operativi / Ambientali	Elevato consumo risorse energetiche dovuto a obsolescenza di impianti, automezzi e mezzi d'opera. Maggiori emissioni GHG, sostanze inquinanti e maggiori costi gestione	Energia consumata ed emissioni / Valore economico generato e ricadute sul territorio	➤ Rinnovamento e manutenzione del parco mezzi aziendale, prediligendo soluzioni sostenibili (mezzi elettrici e/o a basso impatto) ➤ Manutenzione e sostituzione impianti energivori ➤ Aumento quota di energia rinnovabile autoprodotta utilizzata per soddisfare i fabbisogni delle attività
Operativi / Ambientali	Obsolescenza e mancata manutenzione impianti e reti: perdite acque reflue, acque potabili, gas distribuito, malfunzionamenti impianti	Energia consumata ed emissioni / Salute e sicurezza dei clienti / Qualità ed efficienza nella gestione dei servizi	➤ Pianificazione e realizzazioni investimenti per ammodernamento reti e impianti

CATEGORIA DI RISCHIO	DESCRIZIONE RISCHIO	TEMA MATERIALE ASSOCIATO	GESTIONE DEL RISCHIO
Compliance	Violazione leggi, regolamenti e codici di condotta commerciale. Danni economici e reputazionali	Rispetto di leggi, regolamenti e della condotta commerciale	➤ Adozione di un piano di prevenzione degli illeciti antitrust ➤ Adozione codice condotta commerciale (Sinergas) ➤ Adozione e formazione del personale sul Codice Etico ➤ Adozione di sistemi di gestione certificati
Compliance	Rischio errato trattamento dati personali dei clienti / violazione privacy / GDPR	Relazioni con i clienti e comunicazione / Rispetto di leggi, regolamenti e della condotta commerciale	➤ Formazione del personale sulle disposizioni del GDPR ➤ Adeguamento delle procedure alla normativa
Compliance	Non rispetto standard pronto intervento gas e acqua. Possibili danni alla popolazione servita; danno reputazionale; sanzioni enti di controllo.	Salute e sicurezza dei cliente / Relazioni con i clienti e comunicazione / Rispetto di leggi, regolamenti e della condotta commerciale	➤ Dotazione di risorse adeguate per rispettare gli standard di servizio ➤ Adozione di procedure da utilizzare in caso di emergenza
Finanziari	Minori vendite gas naturale per innalzamento delle temperature dovuto al climate change	Valore economico generato e ricadute sul territorio	➤ Non si evidenziano ancora particolari criticità riguardo la tematica in oggetto. In corso analisi sui possibili scenari futuri e relative rimodulazioni della modalità di business
Finanziari	Riduzione efficienza economica nelle attività svolte	Valore economico generato e ricadute sul territorio	➤ Monitoraggio performance aziendali e individuazione di azioni puntuali per il miglioramento dell'efficienza.
Lotta Corruzione	Rischio corruzione personale e management	Condotta etica del Business	➤ Adozione piano anticorruzione e individuazione di un responsabile per l'anticorruzione ➤ Formazione del personale sulla lotta alla corruzione
Risorse umane	Mancata diffusione know-how (accentramento competenze) e insufficiente competenza delle risorse interne	Politiche risorse umane	➤ Adozione di un piano annuale di definizione dei fabbisogni di personale ➤ Adozione di un piano di formazione professionale e manageriale
Risorse umane	Rischio infortuni e malattie professionali	Salute e sicurezza dei lavoratori	➤ Adozione di una Politica per la Sicurezza e un Sistema di gestione per la sicurezza integrato con i propri sistemi di gestione per la Qualità e l'Ambiente, secondo i requisiti delle Linee Guida UNI-Inail. ➤ AIMAG definisce le azioni specifiche in ambito sicurezza all'interno di un Piano di miglioramento e Piani di lavoro

CATEGORIA DI RISCHIO	DESCRIZIONE RISCHIO	TEMA MATERIALE ASSOCIATO	GESTIONE DEL RISCHIO
Scenario competitivo	Perdita clienti vendita energia	Valore economico generato e ricadute sul territorio	➤ Elaborazione nuove offerte commerciali per garantire la competitività sul mercato ➤ Rafforzamento della presenza territoriale per il mantenimento dei clienti "storici" ➤ Conversione dei clienti in mercato di tutela al libero mercato, aumento dei clienti luce ➤ Acquisizione di nuovi clienti al di fuori del territorio storico ➤ Apertura di clienti nel mercato digitale
Scenario competitivo	Perdita concessione servizio raccolta rifiuti	Valore economico generato e ricadute sul territorio	➤ Grazie al dialogo continuo con il Consiglio Locale di Modena, è stato approvato un Ordine del Giorno sulla scelta delle modalità di affidamento del servizio di gestione dei rifiuti nel bacino "Bassa Pianura Modenese" e i relativi presupposti di legittimità della rinnovazione del modello gestionale di società mista mediante gara a doppio oggetto per la selezione del socio privato, operativo e temporaneo di AIMAG.
Scenario competitivo	Perdita concessione servizio idrico integrato	Valore economico generato e ricadute sul territorio	➤ In ragione del fatto che il servizio idrico ha il medesimo modello gestionale di società mista del servizio raccolta rifiuti, si può ipotizzare che anche per il futuro si possa mantenere continuità del modello.
Scenario competitivo	Perdita gara gas ambito ATEM 1	Valore economico generato e ricadute sul territorio	➤ Nel contesto delle attività già sviluppate dalla Stazione Appaltante, la pubblicazione del bando può essere pronta. L'azienda è dunque alla ricerca di partnership per la presentazione dell'offerta e si è dotata di un ufficio dedicato che opera per raccogliere ed elaborare dati ed informazioni utili e propedeutici alla predisposizione dell'offerta.
Strategici / Modello di Business	Mancata previsione / individuazione futuri scenari di business	Valore economico generato e ricadute sul territorio	➤ La natura multitool del Gruppo ci consente di cogliere le migliori opportunità e di poterci muovere su tutte le linee di business più efficaci a seconda degli scenari e dei contesti esterni
Supply chain - fornitori	Rischio reputazionale derivante da comportamenti scorretti e malgestione dei servizi e cantieri affidati ai fornitori	Rapporto con i fornitori/ Relazioni con i clienti e comunicazione	➤ Adozione di un sistema di gestione (UNI EN ISO 9001: 2015 e UNI EN ISO 14001_2015, MSI) per la qualifica, il controllo e la valutazione dei servizi/ lavori affidati a fornitori ➤ Adozione di un sistema di procurement practice

CATEGORIA DI RISCHIO	DESCRIZIONE RISCHIO	TEMA MATERIALE ASSOCIATO	GESTIONE DEL RISCHIO
Supply chain - fornitori	Rischi per la sicurezza dei lavoratori impiegati dai fornitori a cui vengono affidati servizi e cantieri	Rapporto con i fornitori / Salute e sicurezza dei lavoratori	➤ Adozione di un sistema di gestione (UNI EN ISO 9001: 2015 e UNI EN ISO 14001_2015, MSI) per il controllo e la valutazione dei servizi/lavori affidati a fornitori ➤ Adozione di un sistema di procurement practice ➤ Sopralluoghi di controllo durante lo svolgimento dei servizi e dei lavori nei cantieri

Compensi amministratori

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

COMPENSI AI CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE E COLLEGI SINDACALI				
(Importi in migliaia di euro)	CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE	COLLEGI SINDACALI	REVISORI DEI CONTI	TOTALE
AIMAG SpA	223	58	89	370
Sinergas SpA	65	44	26	135
AeB Energie Srl	5	4	-	9
Agri-Solar Engineering Srl	3	-	-	3
Sinergas Impianti Srl	10	5	5	19
AS Retigas Srl	25	40	12	76
Enne Energia Srl	5	0	5	10
Ca.Re. Srl	19	11	0	30
Totale	355	162	136	652

sei

Il valore economico
generato e distribuito

I risultati del Gruppo

PRINCIPALI INDICATORI DEL GRUPPO			
(importi in migliaia di euro)	2017	2018	2019
Valore della produzione	230.843	235.457	245.441
Posizione finanziaria netta	43.924	58.133	90.146
Patrimonio netto	187.495	190.566	195.874
Capitale investito netto	231.419	248.699	286.020
EBITDA – Risultato operativo lordo	48.984	45.631	49.855
EBIT – Risultato operativo netto	25.359	17.849	20.391
EBT – Risultato prima delle imposte	24.729	19.082	21.002
Utile netto	16.934	13.530	14.962
Posizione finanziaria netta/Patrimonio netto	23,43%	30,51%	46,02%
Posizione finanziaria netta/EBITDA (unità)	0,90	1,27	1,81
ROI = Risultato operativo/Capitale investito netto	10,96%	7,18%	7,13%
CASH-FLOW (Utile+Ammortamenti+Accantonamenti)	40.559	41.312	44.426
ROE = Utile netto/Patrimonio netto	9,03%	7,10%	7,64%
ROS = Risultato operativo/Ricavi da vendita	10,99%	7,58%	8,31%
Utile netto/Capitale investito	7,32%	5,44%	5,23%
Utile netto/Fatturato	7,34%	5,75%	6,10%
Utile ante imposte/Fatturato	10,71%	8,10%	8,56%

Il valore della produzione, 245 milioni di euro nel 2019, è aumentato di circa 10 milioni di euro rispetto al 2018, l'EBITDA risulta in aumento rispetto a quello dello scorso anno, sfiorando i 50 milioni euro. L'EBIT del 2019 è anch'esso in aumento, passando da 17.849 mila euro a 20.391 mila euro; l'utile netto di Gruppo si attesta a 14.962 mila di euro. Gli indicatori economici del 2019 sono soddisfacenti: il ROI rimane sostanzialmente stabile al 7,13%, mentre il ROE passa da 7,10% a 7,64%. La posizione finanziaria netta aumenta da 58 milioni di euro a 90 milioni di euro.

Gli investimenti realizzati

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

(importi in migliaia di euro)

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
Acquedotto	14.070
Depurazione	3.892
Fognatura	6.179
Altre attività settore idrico	255
Investimenti diversi idrico	472
Totale servizio idrico integrato	24.869
SERVIZI AMBIENTALI E RECUPERO/ SMALTIMENTO	
Impianti fissi ambiente	3.681
Raccolta e Trasporto	2.091
Investimenti diversi ambiente	404
Impianto Ca.Re.	147
Impianti energetici	197
Totale servizi ambientali e recupero/smaltimento	6.522
DISTRIBUZIONE GAS	
Reti gas	1.404
Allacci gas	1.147
Impianti gas	1.319
Contatori gas	3.664
Investimenti diversi gas	527
Totale distribuzione gas	8.061
VENDITA GAS ED ENERGIA ELETTRICA	
Investimenti diversi energetici	1.162
Totale vendita gas ed energia elettrica	1.162
PRODUZIONE ENERGIA	
Teleriscaldamento	882
Progetti speciali	5.916
Impianti energetici ed illuminazione pubblica	4.206
Investimenti diversi energia	1.654
Totale produzione energia	12.658
ALTRI INVESTIMENTI	
Altri investimenti	1.937
Totale altri investimenti	1.937
TOTALE INVESTIMENTI REALIZZATI	55.209

Per quanto riguarda il **servizio idrico integrato**, prosegue il programma degli investimenti approvato dagli enti regolatori, con un incremento di 8 milioni rispetto all'anno precedente. Per i **servizi ambientali**, sono proseguiti gli investimenti per l'ampliamento del sistema di raccolta domiciliare a tariffazione puntuale e sono stati ultimati i lavori sul digestore a biometano presso l'impianto di compostaggio di Massa Finalese. Nel settore **gas distribuzione** proseguono le attività di sostituzione dei misuratori elettronici con operatività a controllo remoto.

Per quanto riguarda il settore **produzione energia** è stata completata la realizzazione della centrale di mini-idro di San Donnino, Modena e sono state effettuate acquisizioni rispettivamente di un altro impianto idroelettrico, in località Marzaglia, Modena e di un impianto fotovoltaico a terra, presso Cortile, Carpi. Nella voce "**altri investimenti**", sono compresi interventi di manutenzione delle sedi e di miglioramento e sviluppo dei sistemi informativi.

Il valore aggiunto

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

Il Valore Aggiunto permette di misurare:

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

Il Gruppo AIMAG nell'esercizio 2019 ha generato un Valore Aggiunto Globale Lordo di 78 milioni di euro. Il Valore Aggiunto, al netto degli ammortamenti e degli accantonamenti, è stato pari a 56 milioni di euro, in aumento di 2,7 milioni di euro.

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO					
(importi in migliaia di euro)	CONSOLIDATO 2018		CONSOLIDATO 2019		VARIAZIONE
A. Valore della produzione	235.457	100,00%	245.441	100,00%	+9.984
- vendite - prestazioni - corrispettivi	215.012	91,32%	219.232	89,32%	+4.220
- variazione dei lavori in corso su ordinazione e rimanenze	-104	-0,04%	154	0,06%	+258
- altri ricavi	14.157	6,01%	17.911	7,30%	+3.754
Ricavo della produzione tipica	229.065	97,29%	237.297	96,68%	+8.232
- incrementi delle immobilizzazioni per lavori interni	6.392	2,71%	8.144	3,32%	+1.752
Ricavi per produzioni atipiche	6.392	2,71%	8.144	3,32%	+1.752
B. Costi intermedi della produzione	164.903	70,35%	168.820	68,78%	+3.917
- materie prime, suss. e di consumo	100.273	42,59%	101.658	41,42%	+1.385
- servizi	52.301	22,53%	55.589	22,65%	+3.288
- godimento beni di terzi	1.032	0,44%	852	0,35%	-180
- accantonamento per rischi gestione ordinaria	4.770	2,03%	3.693	1,50%	-1.077
- altri accantonamenti	4.201	1,78%	4.052	1,65%	-149
- oneri diversi	2.326	0,99%	2.975	1,21%	+649
C. Valore aggiunto caratteristico lordo (A-B)	70.554	29,65%	76.621	31,22%	+6.067
D. Componenti accessori	2.021	0,33%	1.532	0,62%	-489
Ricavi accessori	2.237	0,43%	1.780	0,73%	-457
Costi accessori	216	0,09%	248	0,10%	+32
Saldo della gestione accessoria	2.021	0,33%	1.532	0,62%	-489
E. Valore aggiunto globale lordo (C+D)	72.575	29,98%	78.153	31,84%	+5.578
F. Ammortamenti e svalutazioni	18.811	7,97%	21.719	8,85%	+2.908
G. Valore aggiunto globale netto (E-F)	53.764	22,01%	56.434	22,99%	+2.670

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO PER STAKEHOLDER					
(importi in migliaia di euro)	CONSOLIDATO 2018		CONSOLIDATO 2019		VARIAZIONE
Remunerazioni dei dipendenti	26.284	48,89%	27.092	48,01%	+808
- remunerazioni dirette	18.751	34,88%	19.714	34,93%	+963
- remunerazioni indirette	7.533	14,01%	7.378	13,07%	-155
Remunerazione pubblica amministrazione	13.162	24,48%	13.459	23,85%	+297
- imposte dirette	5.552	10,33%	6.040	10,70%	+488
- imposte indirette	7.610	14,15%	7.419	13,15%	-191
Remunerazione del capitale di credito	788	1,47%	921	1,63%	+133
- oneri per i capitali di credito	788	1,47%	921	1,63%	+133
Remunerazione del capitale di rischio	9.774	18,18%	9.952	17,63%	+178
- dividendi distribuiti	9.774	18,18%	9.952	17,63%	+178
Remunerazione dell'azienda	3.755	6,98%	5.010	8,88%	+1.255
- accantonamenti e riserve	3.755	6,98%	5.010	8,88%	+1.255
Valore aggiunto globale netto	53.763	100,00%	56.434	100,00%	+2.671

Nell'esercizio 2019 il Valore Aggiunto generato dal Gruppo è stato così distribuito:

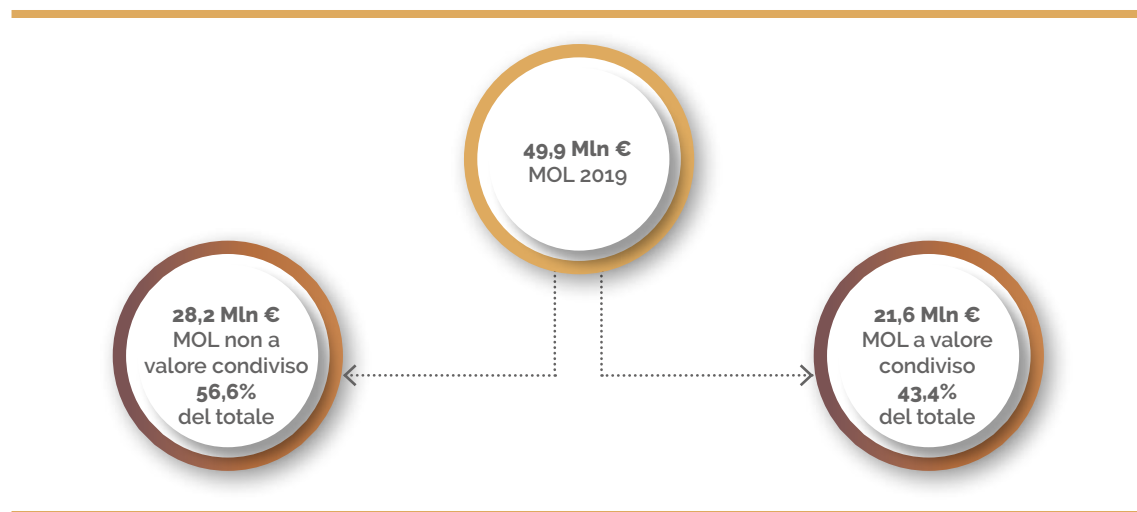
- 48,01% alle risorse umane, che grazie al loro impegno garantiscono il raggiungimento dei risultati, per un valore di 27.092 mila euro
- 23,85% alla pubblica amministrazione, sotto forma di imposte dirette ed indirette per un valore pari a 13.459 mila euro
- 17,63% agli azionisti, sotto forma di dividendo con un contributo di 9.952 mila euro
- 8,88 % all'azienda, sotto forma di accumulo a riserve del Patrimonio Netto ed utilizzata come forma di autofinanziamento.
- 1,63% al capitale di credito

Valore condiviso e valore per il territorio

Le attività che il Gruppo svolge generano benefici positivi per il territorio servito e, più in generale, per la comunità e l'ambiente. AIMAG vuole misurare queste ricadute positive, utilizzando due metodi di misura differenti: il valore condiviso e il valore per il territorio.

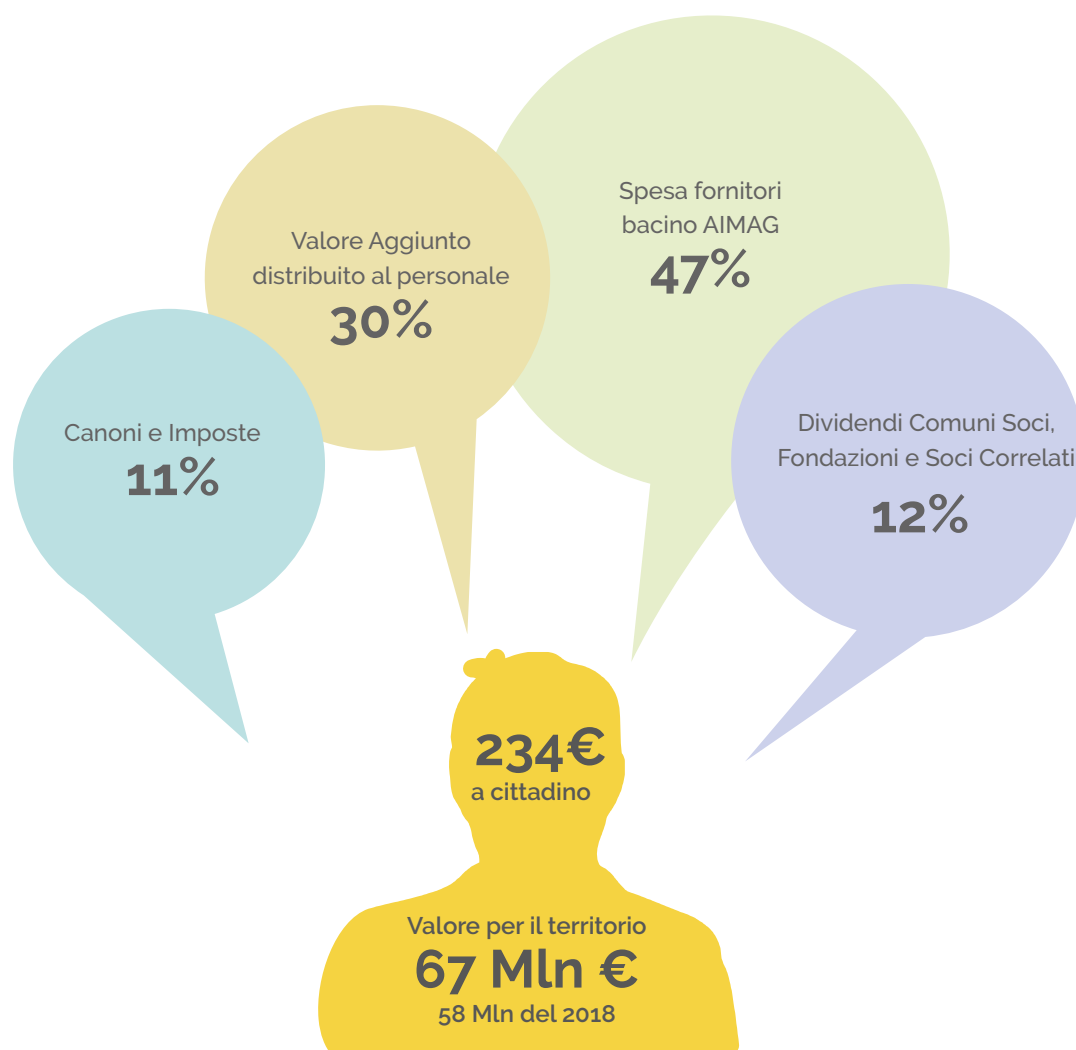
Il **valore condiviso**, ci consente di evidenziare quanto valore economico sia stato generato da attività che, avendo ricadute positive anche in termini sociali e ambientali, contribuiscono al raggiungimento dei Goal dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Il valore condiviso viene misurato da AIMAG con la quota di MOL – margine operativo lordo – generato da attività che creano impatti (sociali e ambientali) positivi per i propri stakeholder. Rientrano in queste attività la gestione degli impianti di recupero rifiuti, la raccolta rifiuti, il servizio idrico integrato, la produzione di energia da fonti rinnovabili e le attività di efficientamento energetico.

Per il 2019, il MOL a valore condiviso ammonta a 21.644 mila euro, pari al 43,4% del totale MOL di Gruppo.



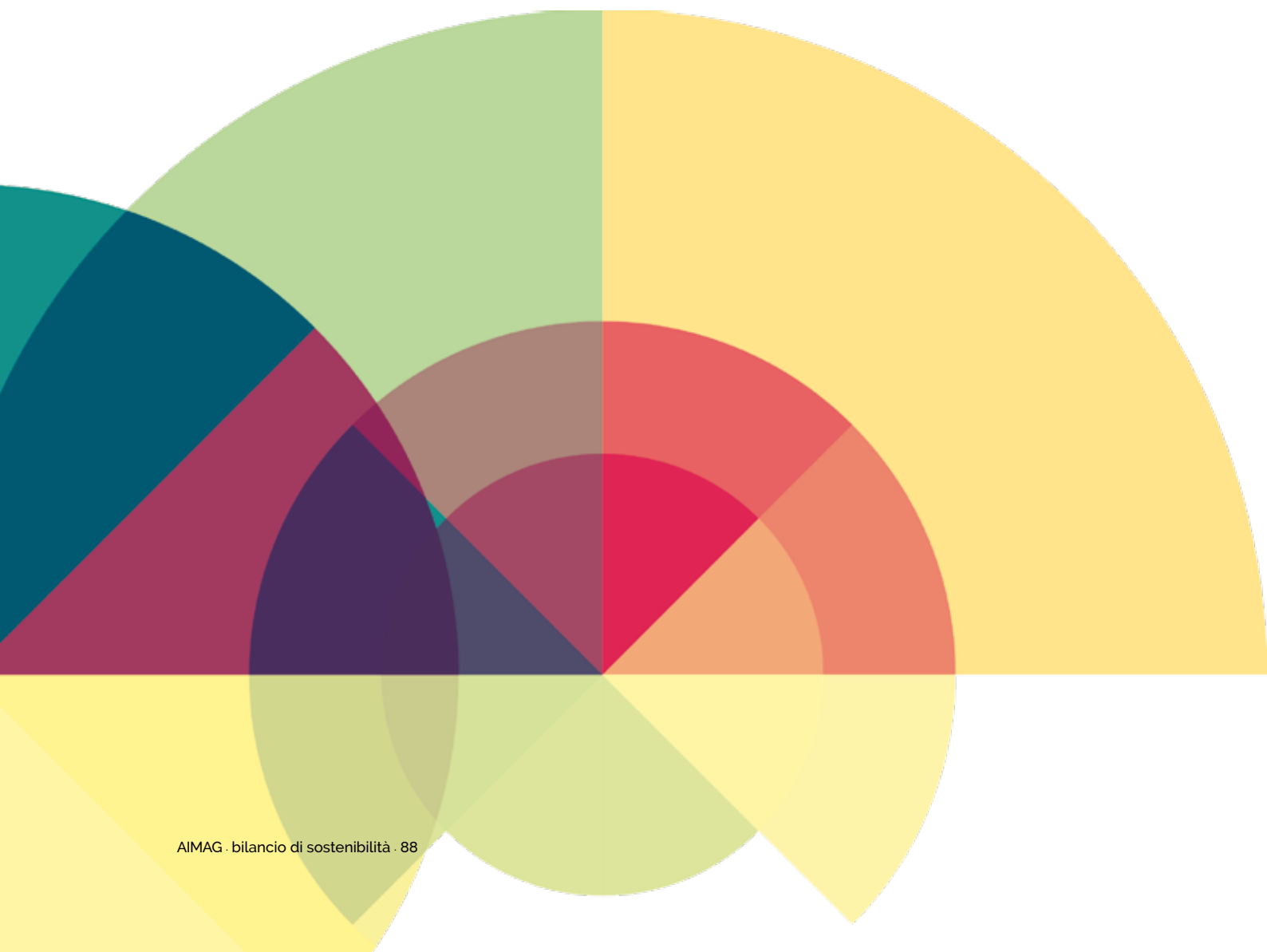
Il **valore per il territorio** è invece un indicatore che si concentra sul “luogo” delle ricadute economiche del Gruppo. Con il valore per il territorio si misura quale parte del valore economico generato resti nel bacino AIMAG. Si tratta, prevalentemente, degli stipendi dei dipendenti - che in buona parte vivono nel territorio servito; del valore che l'azienda corrisponde, in cambio di materiali e servizi, ai fornitori locali; dei dividendi che percepiscono gli azionisti - cioè in buona parte i Comuni Soci; delle imposte e canoni che vengono versati alle pubbliche amministrazioni.

Nel 2019, il Gruppo AIMAG ha generato impatti economici sul territorio per un valore totale di 67 milioni di euro, pari a 234 euro per cittadino residente.



sette

Gli impatti ambientali



Le politiche ambientali e la riduzione dei consumi

Per pianificare le azioni da realizzare per la mitigazione e adattamento rispetto ai cambiamenti climatici è stato costituito un gruppo di lavoro trasversale, che comprende competenze di differenti aree aziendali. Obiettivo del gruppo di lavoro è quello di definire misure che possano consentire, nel prossimo triennio, di ridurre le emissioni di gas serra da fonti fossili del 50% rispetto ai valori dell'anno 2019. Le emissioni di gas serra prodotte dell'attività del Gruppo sono strettamente collegate con i consumi energetici, sia di fonti primarie che di energia secondaria. Per tale ragione, l'obiettivo legato alla riduzione delle emissioni riguarda in primo luogo iniziative volte a sostituire le fonti fossili utilizzate e a ridurre i consumi di energia, consentendo inoltre anche vantaggio in termini economico e finanziari. Vengono di seguito riportate le attuali politiche energetiche riguardanti alcuni ambiti in cui vengono consumate significativi volumi di energia elettrica (gli impianti ambiente, il servizio idrico) e di energia da fonti primarie, quali il gasolio per i mezzi utilizzati per la raccolta dei rifiuti e il metano per gli impianti di cogenerazione ad alta efficienza.

Gli impianti ambiente

La gestione di tutte le discariche e dell'impianto di compostaggio di Fossoli è effettuata sulla base delle norme previste dalla certificazione ISO 14001:2015, che pone l'efficientamento energetico, la produzione di energia dal recupero dei rifiuti e la riduzione delle emissioni tra gli obiettivi da raggiungere, tramite programmi di miglioramento e investimenti continui.

L'impianto di compostaggio di Finale Emilia, ad oggi non ancora certificato, viene gestito con lo stesso approccio, in previsione dell'adozione, entro il 2020, del relativo sistema di gestione e certificazione. Per tutti gli impianti sono stati definiti specifici indicatori per monitorare il consumo energetico.

Il servizio idrico integrato

In un contesto plani-altimetrico come quello dei territori dove opera AIMAG, le attività di captazione dalle falde sotterranee, di distribuzione e di convogliamento e trattamento delle acque reflue risultano particolarmente energivore. Per tale motivo AIMAG ha intensificato lo sforzo per adottare soluzioni tecnologiche volte a efficientare i processi produttivi. L'uso di "inverter", "software", "elettro-macchine ad elevata efficienza energetica" sono alcuni esempi di impiego di tecnologie capaci di contenere gli sprechi energetici. Inoltre, per trarre benefici dalle strutture e dai processi del servizio, vengono utilizzati sistemi di produzione energetica da fonti rinnovabili, come i pannelli fotovoltaici dislocati su alcuni impianti e il cogeneratore in funzione presso il depuratore di Carpi che è alimentato da biogas prodotto con i fanghi di scarto.

La raccolta rifiuti

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

- l'ottimizzazione delle giornate di servizio e dei percorsi di raccolta
- un'attenta manutenzione periodica, al fine di avere un parco mezzi che funzioni in efficienza e sicurezza
- la sostituzione dei veicoli più inquinanti con mezzi più sostenibili. A tal fine è in corso uno studio di fattibilità per valutare la possibilità di acquistare mezzi di raccolta – di portata inferiore ai 5 m (quali porter /apecar) – alimentati ad energia elettrica.

Cogenerazione da fonti assimilate e teleriscaldamento

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

Un'altra fondamentale linea di sviluppo è quella dell'aumento della percentuale di fonti rinnovabili primarie rispetto alla cogenerazione ad alto rendimento (CAR) con utilizzo di fonti fossili.

Le risorse energetiche utilizzate



Gas naturale
e biogas



Gasolio,
benzina e GPL



Energia elettrica
e termica



Acqua

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

CONSUMO DI ENERGIA PER FONTE (GJ)			
	2017	2018	2019
FONTI PRIMARIE			
Biogas	181.421	130.233	221.292
Gas Naturale	126.254	131.178	129.098
Benzina	520	726	730
Diesel ¹	71.484	76.057	76.053
GPL	100	100	20
ENERGIA ELETTRICA			
Energia elettrica acquistata da rete	113.822	113.942	116.678
Energia elettrica autoprodotta	9.593	9.635	7.819
TOTALE	503.195	461.872	551.691
<i>di cui da fonti assimilate alle rinnovabili²</i>	104.743	110.454	107.115
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	273.877	205.271	296.084

1: Comprende anche il combustibile consumato dai fornitori mettere, pari a 45.388 GJ per il 2019 e 44.212 GJ per il 2018 e 2017

2: si tratta del metano consumato nelle centrali ad alto rendimento

Tra il 2018 e il 2019 si evidenzia un aumento dell'energia totale consumata di quasi 90.000 GJ, dovuto quasi esclusivamente alle maggiori quantità di biogas generato e utilizzato nell'impianto per la produzione di biometano di Finale Emilia.

Le fonti energetiche primarie consumate ➤ Tab. 19

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
- il biogas utilizzato per la produzione di biometano

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

FONTI PRIMARIE CONSUMATE E PRINCIPALI IMPIEGHI

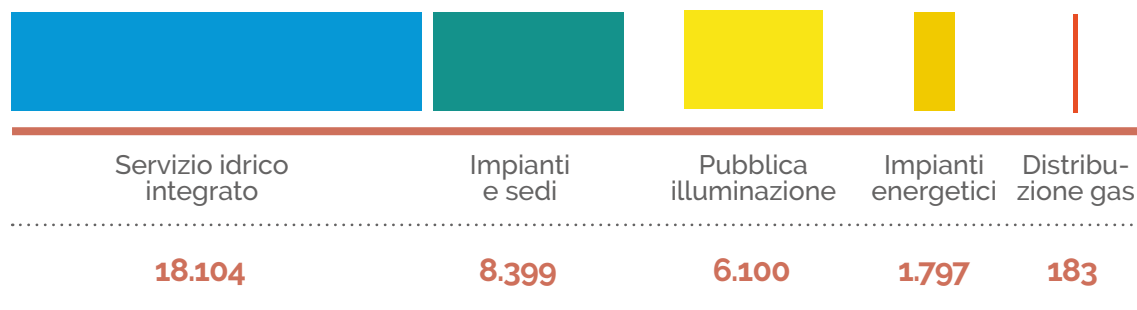
					
	Biogas	Gas naturale	Gasolio	Benzina	Gpl
Impiego	Produzione energia, produzione biometano	Produzione energia, riscaldamento, preriscaldamento cabine gas, automezzi	Automezzi e mezzi d'opera	Automezzi	Automezzi
Fonte	Rinnovabile	Assimilata alle rinnovabili, fossile	Fossile	Fossile	Fossile
2017	8,7 milioni di m ³	3,2 milioni di m ³	645 mila litri	15 mila litri	4 mila litri
2018	6,3 milioni di m ³	3,3 milioni di m ³	753 mila litri	26 mila litri	4 mila litri
2019	10,6 milioni di m ³	3,3 milioni di m ³	725 mila litri	26 mila litri	1.000 mila litri

Rispetto al 2018, è da segnalare un significativo aumento (+4,3 milioni di m³) della produzione e conseguente consumo di biogas, dovuto sia alla messa in funzione del nuovo digestore nell'impianto di compostaggio di Finale Emilia che all'aumentata captazione presso la discarica di Fossoli.

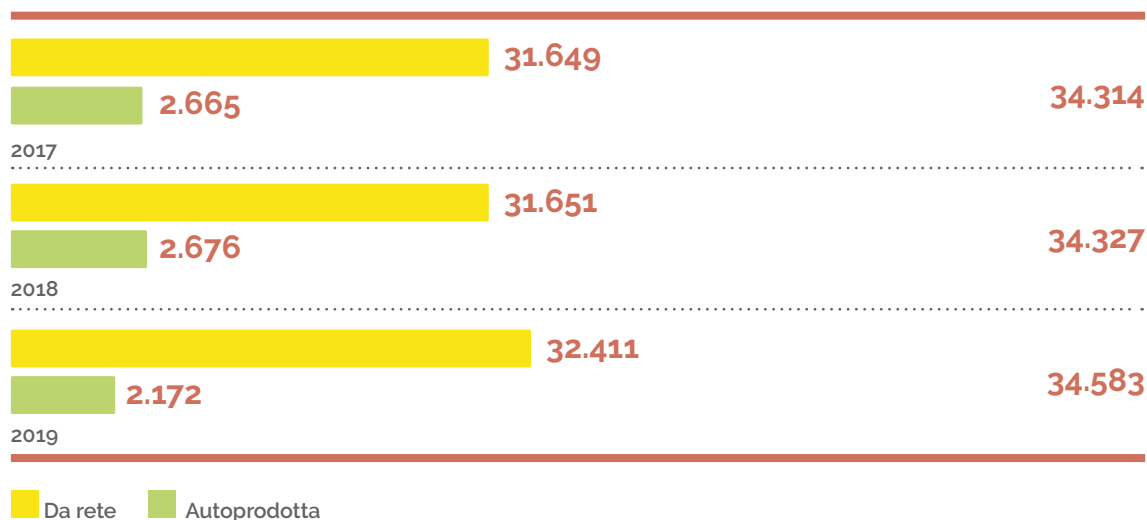
L'energia elettrica e termica utilizzata >Tab. 20

Nel 2019, il Gruppo AIMAG ha consumato 34.582.675 kWh di energia elettrica, per il 6,3 % di provenienza propria (da cogenerazione e fotovoltaico), mentre il restante 93,7%, è stato acquistato da rete, tramite Sinergas SpA.

CONSUMO ENERGIA ELETTRICA 2019 (MWh)



APPROVVIGIONAMENTO ENERGIA ELETTRICA (MWh)



Il 53% dell'energia elettrica utilizzata è stata utilizzata per le attività connesse al servizio idrico integrato, in prevalenza per il funzionamento dei depuratori (28% sul totale) e dei campi pozzi (16% sul totale). Oltre al fabbisogno per la sede, l'energia elettrica vien utilizzata per gli impianti, ed in particolare per gli impianti di compostaggio (linee qualità e linea selezione) che assorbono il 25% dei consumi totali. Il consumo per il servizio di pubblica illuminazione è pari al 18% del totale. Tramite l'attività di cogenerazione si produce anche energia termica che viene, in parte, utilizzata per i fabbisogni interni.

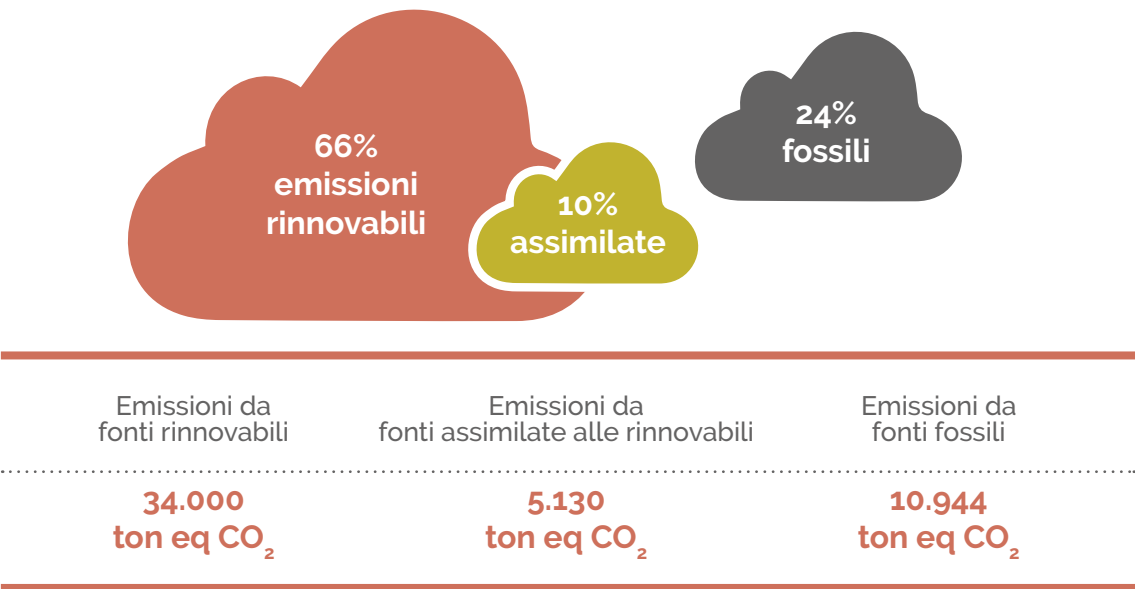
Il consumo di energia nei fornitori (consumi indiretti) >Tab. 21

Nel calcolo dell'impatto energetico del Gruppo AIMAG sono stati considerati anche quei servizi dati in appalto ad altre società. Vengono a tale scopo stimati i consumi legati alle attività energeticamente più significative. Si tratta dei 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 2019, per queste attività, è stato stimato un consumo di circa 1.073 mila litri di gasolio (+3,8% rispetto al 2018), una fonte fossile.

Le emissioni di gas serra >Tab. 22/23/24

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

Le emissioni di gas serra delle attività del Gruppo AIMAG vengono calcolate e rappresentate come richiesto dai GRI Standards di riferimento. Quale fonte di calcolo sono utilizzati i Tool del Greenhouse Gas Protocol (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, quali i servizi gestiti in appalto. Le emissioni vengono inoltre suddivise tra emissioni da fonti rinnovabili, assimilate e fossili (quest'ultime sono le principali responsabili del riscaldamento globale).



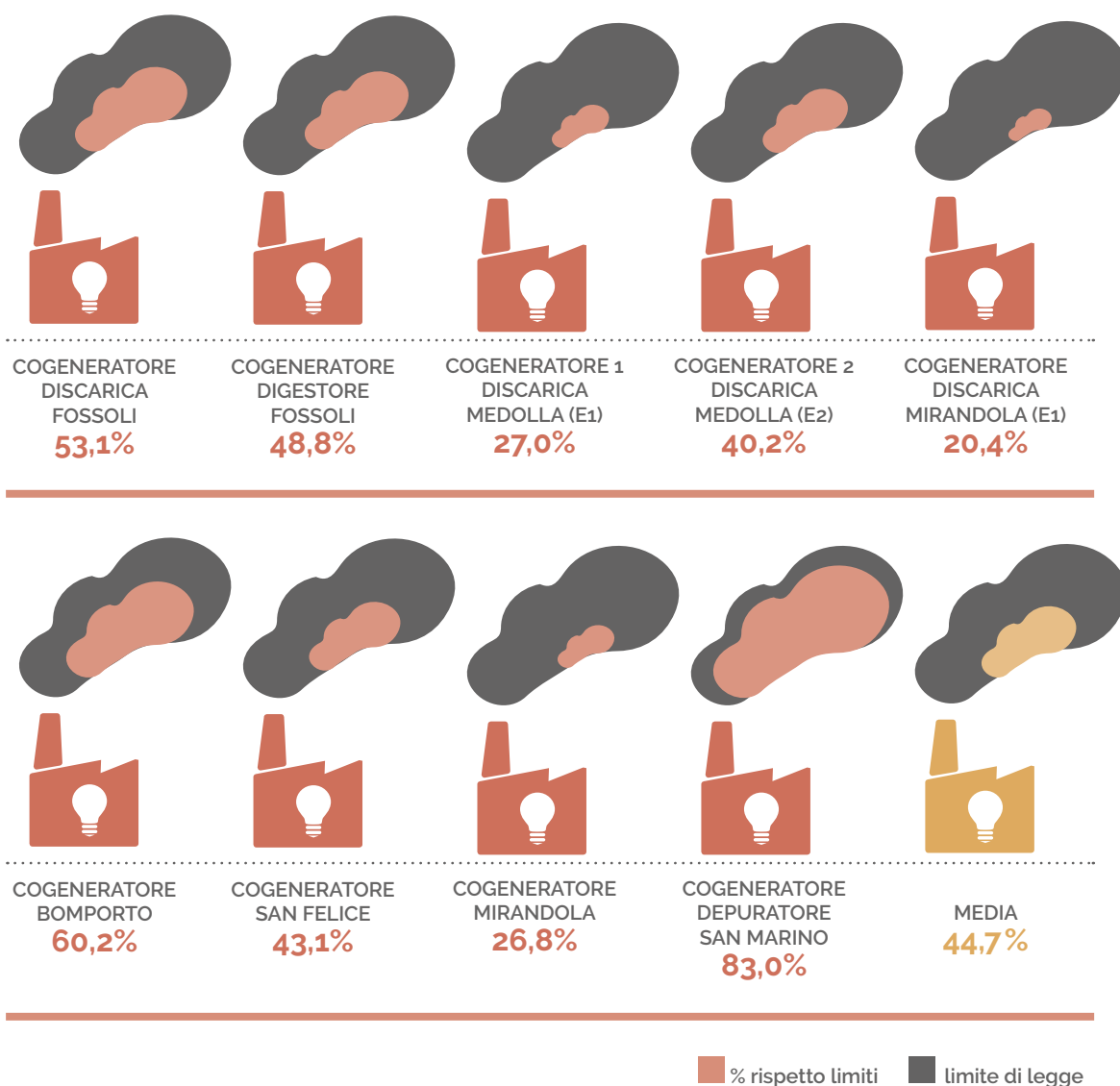
Su un totale di 50.073 tonnellate equivalenti di CO₂ emesse dal Gruppo nel 2019, le emissioni da fonti rinnovabili corrispondono a 34.000 tonnellate equivalenti di CO₂, pari al 68% del totale, le emissioni da fonti assimilate alle rinnovabili ammontano a 5.130 tonnellate equivalenti di CO₂, pari al 10% del totale. Le emissioni fossili sono pari a 10.944 tonnellate equivalenti di CO₂, il 22% del totale. Nel 2018, erano state emesse 31.244 ton equivalenti di CO₂ da fonti rinnovabili, 5.289 da fonti assimilate e 12.018 da fonti fossili. Si nota un aumento del 3% delle emissioni totali, derivante per la quasi totalità da un aumento delle emissioni da fonti rinnovabili (+2.756 ton): tale incremento è da collegare all'entrata in funzione dell'impianto a biometano di Finale, che ha richiesto la combustione in torcia – per le fasi di taratura – di rilevanti quantità di biogas e biometano.

EMISSIONI DI GAS SERRA PER ORIGINE E TIPOLOGIA			
ton CO ₂ eq	2017	2018	2019
Totali emissioni dirette da fonti fossili (Scope 1)	2.796	3.072	2.947
Totali emissioni dirette da fonti rinnovabili (Scope1)	32.604	27.475	30.272
Totali emissioni dirette da fonti assimilate alle rinnovabili (Scope1)	5.016	5.289	5.130
Totale emissioni Scope 1	40.416	35.836	38.348
Totali emissioni indirette da fonti fossili (Scope 2)	6.061	6.106	6.253
Totali emissioni indirette da fonti rinnovabili (Scope2)	4.155	3.770	3.728
Totali emissioni indirette da nucleare (Scope2)	51	74	76
Totale emissioni Scope 2	10.266	9.950	10.058
Totale altre emissioni da fonti fossili (Scope 3)	2.813	2.765	1.667
Totale emissioni Scope 3	2.813	2.765	1.667
Totali emissioni fonti fossili	11.720	12.018	10.944
Totali emissioni da fonti rinnovabili	36.759	31.244	34.000
Totali emissioni da fonti assimilate alle rinnovabili	5.016	5.289	5.130

Altre emissioni atmosferiche

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 2019, 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 45% della quantità massime consentite, cioè del 55% sotto i limiti; nel 2018 le emissioni erano al 44% delle quantità massime consentite.

EMISSIONI INQUINANTI IMPIANTI ENERGETICI: % RISPETTO LIMITI



Utilizzo idrico >Tab. 25

Nel 2019 le aziende del Gruppo AIMAG hanno utilizzato in tutto 26.790 m³ di acqua, contro i 29.346 m³ del 2018 ed i 30.515 del 2017. Si tratta prevalentemente dei consumi per gli impianti e le sedi. 9.954 m³ sono stati prelevati dall'acquedotto AIMAG e provengono dai campi pozzi di Cognento, Rubiera e Campogalliano. Molti impianti e sistemi antincendio prelevano acqua direttamente da pozzi artesiani in loco. L'utilizzo della risorsa idrica da parte delle aziende del Gruppo non causa alcun impoverimento delle risorse nelle fonti di prelevamento. Non viene utilizzata acqua di riciclo in nessun impianto.

UTILIZZI IDRICI GRUPPO AIMAG			
<i>m³</i>	2017	2018	2019
Da acquedotto AIMAG	8.546	9.954	16.021
Da altri acquedotti	2.178	1.576	3.056
Da Pozzi artesiani	19.782	17.816	14.930
Totale	30.515	29.346	26.790

La produzione rifiuti

La quasi totalità del rifiuto prodotto dalle attività del Gruppo deriva dai servizi gestiti. Nel 2019, ammontano a 58.365 le tonnellate di rifiuti generati che vengono, per la quasi totalità (49.510) conferiti in discarica.

RIFIUTI GENERATI DALLE ATTIVITÀ DEL GRUPPO			
<i>tonnellate</i>	2017	2018	2019
Sovvalli impianti compostaggio - a smaltimento in discarica	15.284	24.467	12.884
Sovvalli linea selezione - a smaltimento in discarica	9.673	8.911	6.951
Sovvalli Ca.Re. - a smaltimento in discarica	23.710	18.776	26.781
Fanghi di depurazione conferiti in discarica	312	289	819
Altri scarti depurazione e SII conferiti in discarica	1.118	1.612	2.075
Fanghi depurazione a recupero - compostaggio o gessi defecazione	10.237	9.947	8.855
Totale	60.334	64.002	58.365



otto

Le persone

Politiche per la gestione delle risorse umane

Le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per la gestione e lo sviluppo del Gruppo, che pertanto ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute. AIMAG riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa. AIMAG assicura il rispetto dei contratti collettivi di lavoro e delle norme previdenziali, assicurative assistenziali del settore. La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente anche in relazione all'applicazione degli strumenti di incentivazione. Non si applica nessuna forma di discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica, nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

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

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

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

La forza lavoro del Gruppo ➤ Tab. 26/27/28/29



■ Dipendenti al 31/12/2018 ■ Forza Media

Al 31/12/2019 la forza lavoro del Gruppo consta di 561 unità, di cui 512 sono dipendenti direttamente assunti. Nel corso dell'anno hanno lavorato in media 506 dipendenti.

DIPENDENTI DEL GRUPPO PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO						
	2017		2018		2019	
GENERE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dipendenti del Gruppo al 31-12	349	176	338	176	335	177
Dipendenti a tempo indeterminato	321	162	293	147	316	165
Dipendenti con contratto part-time	7	47	5	39	8	39

Rispetto al 2018, il numero dei dipendenti al 31/12 è variato di poco, passando da 514 a 512. Nel 2019, il turnover complessivo a livello del Gruppo risulta del 37% contro il 26% del 2018, a indicare un leggero aumento nella movimentazione del personale nell'anno del report. Il 94% (86% nel 2018) del personale del Gruppo è assunto a tempo indeterminato. Il 9% (47) dei dipendenti è assunto con contratti part-time, mentre il restante 91% con contratti a tempo pieno.

DIPENDENTI DEL GRUPPO PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO						
	2017		2018		2019	
GENERE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
CONTRATTI DI APPRENDISTATO						
Meno di 30 anni	7	3	4	1	8	6
Tra i 30 e i 50 anni	-	-	3	-	3	1
Oltre i 50 anni	-	-	-	-	-	-
MANSIONI IMPIEGATIZIE						
Meno di 30 anni	9	17	15	16	11	12
Tra i 30 e i 50 anni	71	111	75	118	80	113
Oltre i 50 anni	38	30	38	30	40	34
OPERAI E OPERAIE						
Meno di 30 anni	14	-	6	-	6	-
Tra i 30 e i 50 anni	102	1	99	1	89	1
Oltre i 50 anni	85	6	78	2	79	2
QUADRI						
Meno di 30 anni	-	-	-	-	-	-
Tra i 30 e i 50 anni	7	5	8	4	6	3
Oltre i 50 anni	10	3	8	4	8	5
DIRIGENTI						
Meno di 30 anni	-	-	-	-	-	-
Tra i 30 e i 50 anni	3	-	2	-	2	-
Oltre i 50 anni	3	-	2	-	3	-

Su 512 dipendenti, l'8% (43) ha meno di 30 anni, il 58% (298) è compreso nella fascia d'età 30-50, mentre il 33% (171) supera i 50 anni. La componente maschile, con 335 dipendenti su 512 contro i 177 di quella femminile, rappresenta circa i due terzi dei lavoratori. Le mansioni impiegatizie assorbono poco più della metà dei dipendenti, con una prevalenza femminile (159 contro 131). Le mansioni tecnico-operative sono svolte in prevalenza da uomini, con solo 8 donne nel primo caso e nessuna nel secondo. Gli apprendisti sono 18. I lavoratori non dipendenti sono 49, 30 uomini e 19 donne.

Sul totale della forza lavoro impiegata (548), il 79% risiede negli stessi Comuni dove opera il Gruppo. Nel 2019, i dipendenti del Gruppo hanno lavorato per 817.956 ore ordinarie sulle 966.029 lavorabili (85%), a cui vanno aggiunte 53.671 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 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 2019, 39 donne e 8 uomini hanno sfruttato questa opportunità. AIMAG ha inoltre stipulato un accordo con le rappresentanze sindacali (da febbraio 2010, rinnovato nel 2017) che prevede la possibilità per le dipendenti del reparto amministrazione clienti, aventi figli con età inferiore a 11 anni, di lavorare part-time: in questo modo l'azienda ha cercato di rispondere concretamente alle esigenze di riduzione dell'orario di lavoro per le lavoratrici madri pur mantenendo, senza costi aggiuntivi, gli stessi standard di qualità dei servizi di accoglienza (sportelli e servizio telefonico) rivolti ad utenti e clienti. Il Gruppo AIMAG rispetta le categorie protette come previsto dalla Legge 68/99, iscrivendo fra i suoi dipendenti 21 persone diversamente abili. Nel 2019 hanno chiesto ed ottenuto il congedo parentale 26 dipendenti.

Regolamento per la selezione e il reclutamento del personale

AIMAG, a seguito dell'introduzione del Testo Unico Partecipate 175/16, ha provveduto ad aggiornare il proprio regolamento in materia di reclutamento e selezione del personale nel mese di dicembre 2018. Tale regolamento, difatti, disciplina in maniera puntuale il processo di selezione dei dipendenti, dall'avvio del processo di selezione, alla ricerca effettiva del candidato, alla fase di preselezione, a quella di valutazione fino all'assunzione e alle successive comunicazioni da effettuarsi. In questo contesto si precisa che in ognuna delle fasi del processo di ricerca e selezione del personale è assicurata, da parte del personale dipendente e dai consulenti eventualmente impiegati, l'assenza di qualsivoglia discriminazione.

Con tale regolamento viene data attuazione all'art.19 del D.lgs 175/16 il quale prevede che le società a controllo pubblico adottino dei criteri e delle modalità di selezione del personale nel rispetto dei principi, anche di derivazione europea, di trasparenza, pubblicità e imparzialità e dei principi di cui all'articolo 35 co.3 del D.lgs. 30 marzo 2001 n.165.

La formazione >Tab. 30



	Ore di formazione tecnico-specialistica	Ore di formazione sulla sicurezza	Ore totali di formazione	Ore medie di formazione pro capite
2017	7.955	5.269	13.224	26,4
2018	10.462	6.692	17.154	34,9
2019	11.593	6.817	18.410	36,4
Differenza	+1.131	+125	+1.256	+1,5

L'ufficio Personale e Sviluppo Organizzativo presidia il fabbisogno formativo tecnico specialistico e manageriale per AIMAG SpA e, in qualità di ufficio centrale di staff, garantisce in caso di necessità un supporto per tutte le società del gruppo nell'analisi di specifici gap formativi e nella pianificazione di percorsi di formazione. Il Piano Formativo aziendale è lo strumento principe di individuazione, pianificazione e controllo degli interventi formativi. La raccolta dei fabbisogni avviene attraverso un'intervista ai 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 dei fabbisogni
- Esigenze formative di tipo specialistico, normativo o manageriale, contestualizzate sia rispetto alle eventuali linee guida derivanti dal piano industriale (ad esempio rispetto ad investimenti per i quali è necessario il potenziamento di determinate competenze), sia rispetto al piano degli inserimenti di personale.

Il Piano formativo prevede interventi formativi individuali e di team organizzati internamente e/o esternamente, entrambi volti a sviluppare e potenziare le competenze trasversali e quelle specialistiche, al fine di garantire il perseguimento degli obiettivi aziendali, ma anche per garantire alle persone il possesso di competenze competitive per il mercato del lavoro. Il 2019 ha visto l'erogazione di alcuni momenti formativi manageriali realizzati attraverso la metodologia della gamification o del coaching individuale, finalizzati a migliorare la capacità di gestire situazioni conflittuali con i diversi stakeholders,

comunicare efficacemente e affermare la propria leadership. Questi percorsi formativi hanno coinvolto prevalentemente risorse con responsabilità di coordinamento ed hanno contribuito a rafforzare in loro la percezione e l'importanza del proprio ruolo nel contesto aziendale. Inoltre nel corso del 2019 si sono svolti corsi trasversali che si inseriscono nell'insieme di azioni avviate dal processo della digital transformation. Nello specifico le giornate di formazione hanno coinvolto alcune risorse dell'ufficio sistemi informativi (i principali attori della digital transformation) e le finalità dei percorsi formativi sono state molteplici: in primo luogo riflettere sul proprio ruolo in azienda e nel team (efficace ed apprezzata è stata la metodologia *Lego Serious Play*) ed in secondo luogo l'utilizzo di una mentalità e metodologia comune per affrontare in maniera efficace la gestione dei progetti. Per ciò che riguarda la formazione tecnico specialistica sono stati erogati numerosi corsi di formazione interni e workshop di aggiornamento esterni su temi strategici per ogni Business Unit. Oltre ai rinnovi di qualifiche tecniche individuali, larga parte degli interventi formativi sono stati finalizzati all'aggiornamento normativo e al trasferimento di competenze critiche a fronte di nuovi inserimenti di personale, anche attraverso la modalità "on the job", utile a garantire risposte rapide ad esigenze di cambiamento, di riorganizzazione interna e di apprendimento delle figure coinvolte a vario livello. Tale aspetto nel corso del 2019 ha assunto un ruolo molto importante, soprattutto in relazione alla gestione di alcuni importanti passaggi generazionali, con il coinvolgimento di neo assunti e senior prossimi al pensionamento in percorsi formativi strutturati in affiancamento.

Infine, attraverso il fondo professionale Fonservizi, AIMAG nel 2019 ha finanziato 8 corsi di formazione tecnico specialistica per un totale di 34.000€.

L'Ufficio Certificazioni ISO e Sicurezza organizza la formazione in ambito sicurezza, che viene svolta in accordo con gli adempimenti normativi previsti dal D.Lgs. 81/2008 e dai relativi Accordi Stato-Regioni, sempre fermo restando il confronto diretto con i singoli reparti per individuare e definire le esigenze formative. La linea adottata della progettazione interna dei corsi, calata sulle specifiche esigenze aziendali, con l'affidamento dei corsi a docenti qualificati di comprovata esperienza, rimane un punto fermo per l'Ufficio Certificazioni ISO e Sicurezza. L'Ufficio si accerta della capacità dei propri fornitori, oltre che in fase di progettazione del corso, anche durante lo svolgimento del corso stesso, presenziando a momenti delle lezioni in aula e delle prove pratiche in veste di osservatore. Vengono recepite le indicazioni e i suggerimenti segnalati sia da parte del docente in modo formale (relazione sull'andamento del corso, richiesto all'ente formatore), sia da parte dei lavoratori in modo informale attraverso il confronto diretto.

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

Nel corso del 2019 sono state erogate 11.593 ore di formazione tecnico-specialistica e 6.817 ore di formazione sulla sicurezza, per un totale di 18.410 ore. Le ore di formazione medie pro capite salgono a 36,4 rispetto alle 34,9 del 2018 e alle 26,4 del 2017: un risultato significativo, frutto dell'impegno che AIMAG investe nella formazione dei propri lavoratori.

Salute e sicurezza dei lavoratori

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

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

Il Datore di Lavoro è il Consiglio di Amministrazione, che ha attribuito ad altre figure apicali una parte delle responsabilità, attraverso un sistema di deleghe. AIMAG definisce le azioni specifiche in ambito sicurezza all'interno di un Piano di miglioramento, gestito tramite un software specifico condiviso, sono inoltre predisposti Piani specifici (Audit, Formazione, Monitoraggi ambientali e personali, Simulazioni emergenza, ecc.) che sono sottoposti all'approvazione della Direzione nell'ambito della Riunione periodica e del Riesame del Sistema.

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

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

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

Sinergas Impianti ed AeB Energie non hanno un sistema di sicurezza coordinato con la capogruppo e nella specificità delle loro attività pianificano in autonomia azioni e formazione che sono in capo all'Amministratore Unico delle due società. Il sistema implementato per le due società (nel 2018 Sinergas Impianti, nel 2019 AeB Energie) vede nella formazione e nella filosofia della responsabilizzazione di ogni operatore ad ogni livello sul concetto del "mancato infortunio" i due assets fondamentali. Particolare attenzione viene posta per la sicurezza in relazione ai lavori in quota e ai lavori in luoghi a rischio di incendio.

INFORTUNI E SALUTE DEI DIPENDENTI			
	2017	2018	2019
Totale dipendenti (Nd) - forza lavoro media	501	492	506
Ore lavorate (Ha)	856.842	845.252	871.627
Decessi per infortunio	0	0	0
Numero infortuni con durata superiore ai 6 mesi	nd	0	0
di cui: in itinere	nd	0	0
Numero infortuni con durata inferiore ai 6 mesi	nd	22	15
di cui: in itinere	nd	2	1
Numero totale infortuni (N)	20	22	15
di cui: in itinere	4	2	1
Giorni persi (G_n)	876	644	329
Incidenza infortuni (I) (N/Nd) x 100	4%	4%	3%
Indice di frequenza (F_n) (N/Ha) x 10^6	23,34	26,03	17,21
Durata media in giorni (G_n/N)	43,80	29,27	21,93
Indice di gravità (S_n) (G_n/Ha) x 10^3	1,02	0,76	0,38
Decessi per malattia professionale	Non si registrano casi	Non si registrano casi	Non si registrano casi
Numero di malattie professionali	Non si registrano casi	Non si registrano casi	Non si registrano casi
Ore malattia - malattie professionali	Non si registrano casi	Non si registrano casi	Non si registrano casi
Ore malattia - malattie non professionali	27.522	31.357	28.499

Rispetto al 2018, il numero totale infortuni cala: da 22 a 15 infortuni. Tutti gli indicatori si confermano positivamente in calo rispetto agli anni passati.

Questi risultati positivi sono possibili grazie all'adozione delle migliori misure di prevenzione e protezione e alle continue attività di formazione/addestramento del personale. Nel 2019 non si registrano casi di malattie professionali.

nove

I clienti,
la comunicazione,
la scuola

La customer care

Nel corso del 2019 AIMAG ha continuato a sviluppare le iniziative che si collocano nell'ambito della trasformazione digitale e della nuova visione che ripositiona l'attenzione sul cliente, considerato vero portatore di valore. La visione mira a migliorare i servizi tradizionali introducendo parallelamente le novità che i clienti (digitali e non) si aspettano.

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

L'Amministrazione Clienti per i propri clienti è tenuta inoltre al rispetto dei tempi di fatturazione, come indicato nelle Carte dei Servizi (con relativi indennizzi automatici nel caso di disservizi) e al rispetto dei tempi di risposta per reclami e segnalazioni ed in generale delle prestazioni richieste dai clienti. Il Gruppo AIMAG, nel rispetto delle disposizioni di ARERA¹ e degli enti di controllo territoriali preposti, è tenuta al rispetto degli indicatori di qualità su tutti i servizi erogati (fatturazione, reclami, allacci, ecc.). Sono sempre attive modalità di comunicazione dirette come l'invio di SMS per le comunicazioni personalizzate per le autoletture e per eventuali disservizi.

La centralità del cliente e la sua visione unica in ottica multicanale e multiservizio è supportata dall'introduzione del CRM Salesforce che è operativo per Sinergas dal novembre 2019. Mentre a giugno 2020 saranno operativi anche i servizi AIMAG. Per il Gruppo non si tratta di introdurre un applicativo ma di adattare la propria organizzazione alle mutate esigenze elevando gli standard qualitativi offerti sia per la componente Sales che per il Service ai clienti.

Nel corso del 2020 l'approccio multicanale, già attivo per gli sportelli, punti vendita, call center e rete agenti, sarà completato con la completa revisione dei canali digitali. Il progetto chiamato SDC (servizi digitali ai clienti) prevede la realizzazione di nuove App per AIMAG e Sinergas e nuove aree riservate per monitorare e gestire le proprie forniture con estrema semplicità da web.

Nel 2019 AIMAG ha continuato a lavorare anche sul miglioramento della qualità percepita direttamente dai clienti sui servizi offerti con le iniziative "Innovative Customer Services". I principali progetti sono elencati di seguito:

- **Recapito digitale delle bollette:** fra i principali vantaggi ci sono l'azzeramento dei tempi di recapito, la maggiore efficienza, il risparmio della carta e degli inchiostri, e in alcuni casi anche un risparmio economico
- **Canali di pagamento:** il servizio di pagamento con carta di credito ha visto un'importante crescita nel corso dei primi mesi del 2020 a causa delle difficoltà con i canali tradizionali (Poste e banche). Sempre dal 2019 è attivo il canale Sisal e nel corso del 2020 sarà attivato anche il canale PagoPA.
- **La bolletta si fa Dinamica:** nel corso del 2019 è stata ulteriormente sviluppata "Dinamica" la bolletta che si naviga come un sito web ed è facilmente consultabile anche dallo smartphone. La nuova forma di comunicazione consente di avere immediatamente un quadro d'insieme ma anche di avere a portata di mano più informazioni di dettaglio in forma grafica.

I clienti serviti

Al 31 dicembre 2019, il Gruppo AIMAG ha in gestione 400 mila utenti. Il Gruppo AIMAG non ha azioni legali pendenti né sanzioni amministrative relativamente a pratiche di concorrenza sleale o comportamento anti-competitivo (antitrust).

CLIENTI SERVITI GRUPPO AIMAG – 2019			
	UTENTI SERVITI	COMUNI SERVITI	CITTADINI SERVITI
Servizio idrico integrato	69.499	21	213.684
Servizi ambientali	80.931	11	166.934
Distribuzione gas	121.075	24	274.165
Vendita gas	100.179	-	-
Vendita energia elettrica	27.915	-	-
Teleriscaldamento	405	3	-
Totale	400.004	28	286.038

Sportelli e Call Center >Tab. 31



Call center



Sportelli clienti



Ecosportelli



Sportello on-line

158.246
chiamate ricevute
(+14% rispetto al 2018)

16
sportelli attivi

2
ecosportelli attivi

40.000
contratti registrati
sportello online
(+14% rispetto al 2018)

83 secondi
il tempo di attesa medio
(+1 sec rispetto al 2018)

66.345 contatti
(+8% rispetto
al 2018)

13.559 contatti
(+14% rispetto
al 2018)

89,3%
le chiamate andate
a buon fine
(+1,3% rispetto al 2018)

8 min e 14 sec
tempo attesa medio
(+1 min e 3 sec
rispetto al 2018)

Per quanto riguarda il Call Center, nonostante un aumento del 13% delle chiamate ricevute, nel 2019 il tempo medio di attesa è rimasto stabile mentre il livello di servizio è migliorato. Un aumento significativo dei contatti si registra anche per gli sportelli clienti, causando un aumento nel tempo di attesa medio di 1 minuto. I due Ecosportelli in funzione a Carpi e Mirandola, con l'introduzione del nuovo servizio porta a porta integrale, hanno invece visto un aumento dei contatti del 14% rispetto al 2018. Lo sportello on-line è uno strumento che consente di accedere ai servizi offerti da AIMAG e Sinergas attraverso internet. Collegandosi è possibile verificare bollette, consumi, richiedere nuovi allacciamenti o inserire le letture direttamente da casa o dall'ufficio. L'utilizzo di questo servizio è stato incentivato nel corso dell'anno: circa 5.000 nuovi utenti si sono registrati nel 2019. L'11% delle bollette viene inviato in formato digitale, contro il 7,5% del 2018.

L'indagine di customer satisfaction sul servizio idrico

A gennaio 2019 è stata svolta un'indagine di soddisfazione sul servizio idrico sui 21 comuni serviti. La ricerca è stata sviluppata tramite interviste telefoniche ed on line ad un campione di cittadini dei territori in cui AIMAG gestisce il servizio idrico da diversi anni. Complessivamente sono state svolte 1676 interviste. Per tutte le domande è stato richiesto un giudizio (espresso in voto da 1 a 10) su alcuni aspetti o servizi, si è calcolata la media aritmetica dei valori dichiarati (media voto). I temi dell'indagine hanno riguardato: la soddisfazione relativa alla qualità dell'acqua, a diversi aspetti del servizio, al complesso del servizio acqua; i comportamenti quotidiani, in particolare l'acqua bevuta prevalentemente (in bottiglia o del rubinetto), la differenza fra le due, i comportamenti anti-spreco normalmente praticati; l'informazione, sia quella ritenuta necessaria relativamente alla qualità dell'acqua sia quella che attiene alla conoscenza degli aspetti del servizio pagati in bolletta che alla quantità di consumo medio e al costo al metro cubo; la valutazione del costo in relazione al servizio ricevuto ed infine la valutazione di alcune azioni volte al risparmio nel consumo di acqua possibili nell'immediato futuro.

Per quanto riguarda il servizio acqua sono sette gli aspetti esaminati (qualità complessiva dell'acqua, controllo potabilità, manutenzione della rete idrica e fognaria, depurazione, informazione sulla qualità dell'acqua e informazione sul corretto consumo) e sui quali è stato richiesto un giudizio: il voto complessivo al servizio acqua di AIMAG si attesta su 6,4 con il 69,1% di voti positivi rispetto al 22,5% negativi. Dopo l'esame di alcuni aspetti della soddisfazione è stato valutato il grado di fiducia sui controlli della qualità dell'acqua, la tempestività degli interventi di riparazione, e infine la fiducia generale verso il servizio acqua di AIMAG. In tutti gli aspetti il voto medio è superiore al 6 e la percentuale di voti positivi (da 6 a 10) è oltre il 55%.

Per quanto riguarda i comportamenti, l'81,9% degli intervistati dichiara di bere prevalentemente acqua in bottiglia rispetto al 18,1% che beve acqua del rubinetto. Chi beve prevalentemente acqua del rubinetto esprime un voto medio alla qualità complessiva pari a 6,9 superiore al 6,3 del totale e al 6,1 di chi beve acqua in bottiglia. Si è poi proposto un confronto fra acqua in bottiglia e acqua del rubinetto per alcune caratteristiche. Larghissima parte degli intervistati valuta l'acqua in bottiglia più costosa (83,1%), più buona (75,6%), anche più digeribile (seppure con una percentuale che scende al 59%) ed infine più sicura e controllata (con una percentuale che si ferma al 44,6%). Coloro che attribuiscono all'acqua della bottiglia le caratteristiche di maggiore bontà, sicurezza e digeribilità esprimono, coerentemente, un voto più basso alla qualità dell'acqua del servizio AIMAG.

Dunque, il largo consumo di acqua in bottiglia è sostenuto da un giudizio di merito sulla qualità e non è particolarmente frenato dal costo più alto.

In tema di comportamenti, individuali o familiari, relativi al risparmio di acqua gli intervistati dichiarano in linea di massima un buon grado di attenzione, in particolare:

- oltre il 90% per quanto riguarda l'utilizzo della lavastoviglie o della lavatrice solamente a pieno carico
- oltre l'80% nell'uso dell'acqua solo nei tempi necessari durante le attività di igiene personale, ma anche nell'applicazione dei frangigetto ai rubinetti
- oltre il 70% nell'acquisto di elettrodomestici con un consumo contenuto di acqua e nell'utilizzo di scarichi differenziati nel wc
- la raccolta di acqua piovana per l'innaffiatura delle piante è invece una pratica diffusa solo nel 24,7% dei casi

Prendendo in considerazione poi in considerazione le 8 domande relative al livello di informazione degli intervistati (i 5 aspetti presenti nella bolletta, il consumo familiare, quello nel corso di una doccia, il costo totale a metro cubo) è stato possibile costruire un indice di conoscenza da cui emerge una generale bassa conoscenza delle tematiche.

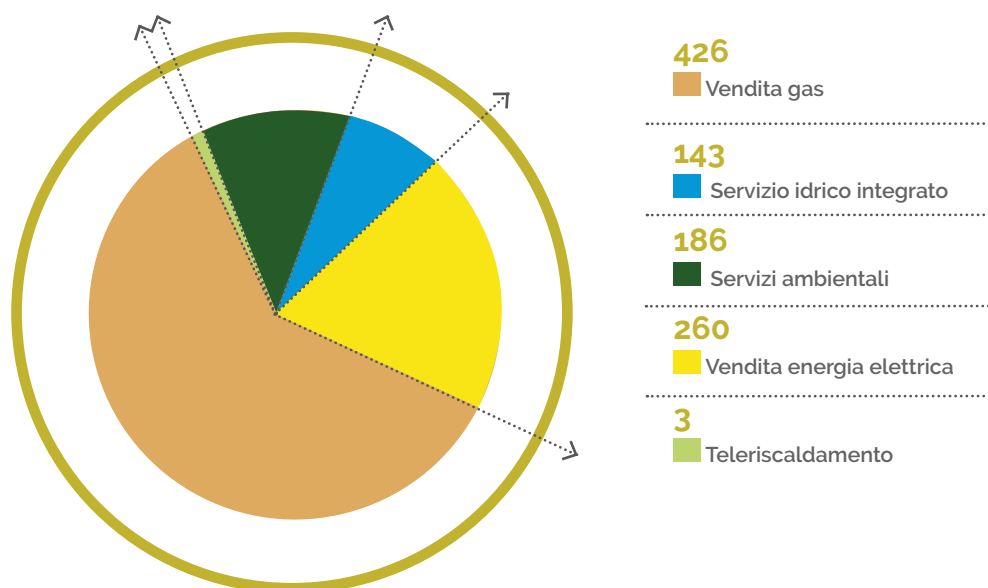
Per quanto riguarda infine il costo del servizio poco meno della metà degli intervistati ritiene che ciò che la propria famiglia paga per il servizio acqua sia proporzionato al servizio ricevuto; il 29,5% valuta il costo superiore al servizio mentre il 2,5% lo ritiene inferiore al servizio, il 19,2% non ha un'idea precisa.

I reclami > Tab. 32

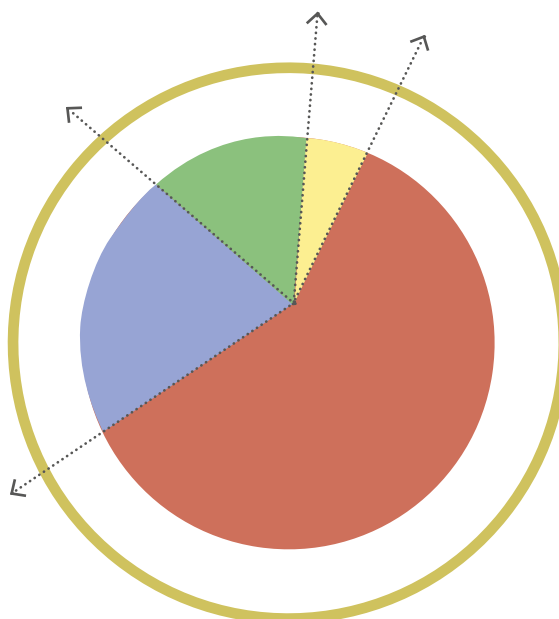
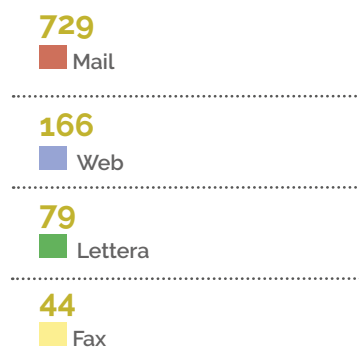
I reclami ricevuti nel 2018 sono 1.018, contro i 798 del 2017. Si segnala un aumento dei reclami legati alla vendita energia elettrica, che passano da 93 nel 2017 a 260, fenomeno dovuto alla crescita del numero dei clienti di questo servizio.

Come modalità di presentazione, i clienti preferiscono di gran lunga la mail (729) e il portale web (166). Resta ancora discretamente utilizzato il mezzo postale, con 79 reclami ricevuti via lettera.

RECLAMI PER TIPOLOGIA



RECLAMI PER PROVENIENZA



Recupero crediti

					
	Numero contatti allo sportello	Incidenza morosità Gas	Incidenza morosità Luce	Incidenza morosità Acqua	Incidenza morosità Tariffa Corrispettiva
2017	24.306	1,6%	3,0%	3,7%	7,1%
2018	26.225	1,6%	3,4%	3,7%	6,5%
2019	27.644	1,7%	4,8%	4,0%	6,3%

Grazie alla mirata e continua attività di recupero, l'incidenza della morosità relativa all'insoluto a 45 giorni si mantiene vicina ai livelli dello scorso anno nonostante, soprattutto nel settore dell'energia e nello specifico dell'energia elettrica, si risenta del maggiore rischio connesso alle utenze acquisite fuori zona sul mercato libero. L'incidenza sul gas si attesta sul 1,7%. Anche l'incidenza dell'energia elettrica al 4,8% per il 2019 risente dei medesimi effetti.

Per quanto riguarda invece gli altri servizi principali di AIMAG, per il 2019 l'incidenza sul servizio acqua è pari al 4% mentre sulla raccolta e trasporto è leggermente in calo e si attesta sul 6,3% (dati sempre rilevati a 45 giorni).

Continua, anche l'attività di controllo preventivo grazie all'attivazione, per i clienti con elevati consumi, di: assicurazione crediti, contratto di factoring e servizio di call che consentono di anticipare i tempi di attivazione del sollecito rispetto al passato. I risultati che si stanno ottenendo sono dovuti in ogni caso anche al forte legame con il territorio. Da considerare infatti che i clienti del servizio di fornitura acqua e del servizio di raccolta e trasporto sono gestiti in regime di monopolio e per quanto riguarda fornitura gas ed energia elettrica l'80/85% della clientela è ancorata sul territorio. Questo facilita naturalmente l'attività di dialogo con gli utenti grazie anche agli sportelli Recupero crediti ubicati presso le sedi principali di Mirandola e Carpi (n° 27.644 contatti nel 2019), riconoscendo pertanto il valore sociale degli stessi, che consente di dare un aiuto a chi ha la volontà di pagare, con risultati positivi anche per il Gruppo. Al contempo, ciò permette di mantenere anche un forte rigore nei confronti di chi invece oppone resistenza e rifiuta di provvedere al pagamento di quanto dovuto.

L'attività di recupero crediti prevede una prima serie di interventi di sollecito da parte dell'Ufficio Recupero Crediti a cui ne seguono di più incisivi, in parte curati da AIMAG internamente, in parte affidati a società di recupero esterne specializzate. Gli interventi spesso prevedono piani di rientro e dilazioni di pagamento. Nel caso tali azioni non siano sufficienti, per ridurre ulteriormente il credito sono necessa-

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

Per quanto riguarda gli altri servizi svolti da AIMAG (depurazione, impianti ambiente ecc.) anch'essi oggetto dell'attività di sollecito da parte dell'ufficio Recupero crediti, nel corso del 2019 sono stati ottenuti risultati positivi. Un'attenzione ancora più puntuale è stata effettuata sui crediti vantati da Sinergas SpA legati alle Fonti rinnovabili/fotovoltaico e in area di sviluppo per la loro potenziale criticità legata sia ai tempi di ritorno degli investimenti effettuati, sia al fatto che trattasi appunto di clienti fuori dal territorio storico.

I fallimenti cui il gruppo AIMAG si è insinuata sono di poco inferiori rispetto all'anno precedente. Nel 2019 AIMAG SpA si è insinuata in n. 42 fallimenti, mentre per quanto riguarda le società del Gruppo solo Sinergas SpA in n. 36.

La comunicazione

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

Il piano di comunicazione, in un'ottica di lungo periodo, si pone come obiettivo quello del consolidamento e del miglioramento della reputazione aziendale e si sviluppa su questi asset fondamentali:

- consolidamento delle relazioni con i media sia della stampa locale che dei giornali comunali per rafforzare la valenza delle attività aziendali
- continuità con gli strumenti tradizionali (AIMAG Notizie) e campagne di comunicazione sui progetti aziendali ma con un forte impulso alla comunicazione web (rinnovati tutti i siti del Gruppo e della capogruppo) e ai social, in particolare Facebook (nuovo profilo Gruppo AIMAG) e LinkedIn, su questi mezzi sono stati prodotti oltre 300 post;
- sponsorizzazioni mirate per valorizzare il ruolo di promotori sociali ed ambientali e la presenza importante nelle piazze e negli eventi (marketing territoriale)
- rafforzamento dei progetti di educazione ambientale con il coinvolgimento dell'area mantovana e di concorsi scolastici sui principali temi aziendali, numerosi progetti anche con le scuole superiori del territorio
- indagini di customer satisfaction sui servizi

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

Nel corso del 2019 sono stati organizzati diversi importanti eventi.

Per quanto riguarda la presentazione del Piano Industriale – Piano per lo Sviluppo del territorio sono state organizzati due importanti eventi:

- a Mirandola – Auditorium Rita Levi Montalcini lo spettacolo musicale "Primadonna", un concerto/reading che prende spunto dalla vita di Giuseppe Verdi, testi tratti dall'omonimo racconto della trilogia "Verdi e Dintorni", dell'autore Patrizio Bianchi, voce narrante della serata. Le musiche sono state eseguite dalla Banda giovanile John Lennon e gli Amici della Musica di Mirandola.
- a Carpi, presso la Sala delle Vedute di Palazzo Pio, il convegno "AIMAG per il territorio. Progetti ed idee verso un futuro sostenibile", con intervista al prof. Enrico Giovannini e una tavola rotonda con altri importanti ospiti istituzionali e del mondo utilities.

A settembre sono invece partite le manifestazioni per celebrare il **festeggiamento dei 50 anni di AIMAG** sul territorio: questo importante compleanno ha visto la realizzazione di una campagna di comunicazione ad hoc che l'azienda ha scelto in accompagnamento a tutte le iniziative per la durata di un anno.

Il lancio dei festeggiamenti è avvenuto con un'altra importantissima campagna di comunicazione "AIMAG plastic free", un progetto di ampia portata ambientale che prevede di incentivare i cittadini/consumatori ad adottare un comportamento responsabile verso i prodotti monouso in plastica, evidenziandone i danni per l'ambiente ed il territorio. Le azioni principali sono dotare di borracce gli amministratori locali del territorio (Sindaci, giunte, consigli comunali) e i dipendenti delle pubbliche amministrazioni, poi avviare la distribuzione delle borracce tutti gli oltre 22.000 studenti della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado del territorio per promuovere, a partire dalle nuove generazioni, un messaggio ambientale forte sia legato al contenitore riutilizzabile sia rispetto all'acqua di rete. La distribuzione delle borracce alle pubbliche amministrazioni si è conclusa a dicembre 2019, la distribuzione delle borracce alle scuole, prevista nella primavera 2020, non è stata possibile per la chiusura delle scuole nel contesto dell'emergenza sanitaria Covid19.

AIMAG ha inoltre lavorato anche perché all'interno dell'azienda venissero adottate alcune misure importanti che coinvolgono le abitudini dei dipendenti e della vita aziendale: eliminazione delle bottigliette di plastica fornendo tutti i dipendenti/amministratori del Gruppo di borracce per l'utilizzo dell'acqua di rete; potenziamento della dotazione di caraffe per gli incontri pubblici; nelle macchinette per alimenti/bevande: adozione di bicchieri in materiale non plastico per le bevande calde e utilizzo di palettine ma in legno; attenzione ai materiali di confezionamento degli alimenti nelle macchinette preferendo materiale non plastico; mensa e ristorazione: richiesta di contenitori non plastici per la somministrazione dei pasti nella mensa aziendale; sostituzione delle posate in plastica con quelle in metallo. Altra importante iniziativa del 50 compleanno è stata quella dell'Open day e mostra nella sede di Mirandola: l'azienda ha aperto le proprie porte a tutti i cittadini per mostrarsi in assoluta trasparenza; nell'occasione è stata inaugurata una mostra che racconta la storia di AIMAG nel territorio in questi 50 anni di attività.

Altre importanti presenze nel territorio sono state le fiere (Mirandola, San Felice, Soliera) e anche lo stand alla festa del gioco di Carpi con gioco dell'oca AIMAG - 50 passi per l'ambiente.

La comunicazione Sinergas

L'attività di comunicazione di Sinergas nel 2019 ha integrato campagne commerciali e campagne di tipo istituzionale. Le attività di comunicazione e promozione hanno dato priorità al prodotto "Gas&Luce" con l'elaborazione di due nuove campagne che hanno continuato a sviluppare il soggetto adottato da alcuni anni a questa parte: il parroco e il sindaco che richiamano due celebri personaggi della tradizione cinematografica.

Nella prima parte dell'anno è stata sviluppata una campagna incentrata sul concept creativo "Le cose belle di una volta... ci sono ancora!". Oggi come ieri, Sinergas è l'energia che mette tutti d'accordo. Perché i tempi cambiano, il mercato dell'energia è sempre più caotico, ma Sinergas è una certezza che c'è e che ci sarà, l'energia su cui si potrà sempre contare. Il concept è stato quindi trasformato in un visual declinato su diversi strumenti (spot video, spot radio, flyer, stampa, ecc.) con lo slogan "Le cose buone di una volta... ci sono ancora!". La campagna è stata veicolata sia su media tradizionali che, in prevalenza, sui media digitali, con un investimento economico di rilievo. Oltre alla presenza su Facebook e su Google ADV, sono state utilizzate le emittenti radiofoniche locali ed alcune testate periodiche, anch'esse a diffusione locale.

Da ottobre è invece stata promossa una campagna di carattere sperimentale e innovativo per Sinergas. La campagna ha riguardato la promozione dell'offerta "Gas&Luce – maxisconto web" la quale prevedeva l'applicazione di uno sconto di 50€ per tipo di fornitura, valido solo per le richieste di attivazione pervenute tramite la compilazione di un form sul sito web. Anche per questa campagna è stato realizzato un breve spot video, veicolato tramite i canali web.

Particolare rilievo nell'anno 2019 ha avuto la partecipazione a eventi e fiere. Sinergas ha intensificato la propria presenza sul territorio partecipando, con stand allestiti ad hoc e personale commerciale, alle principali manifestazioni svolte nel periodo estivo nei comuni in cui storicamente è presente come fornitore.

L'investimento per la realizzazione delle attività di comunicazione descritte è quantificabile nell'ordine dei 360.000 euro. Relativamente alle attività di sponsorizzazione e donazione, nell'anno in oggetto sono stati investiti circa 60.000 euro per il supporto ad attività di tipo sportivo, culturale, assistenziale e ricreativo gestite da associazioni di volontariato o da enti locali.

			
	Numero utenti sito web	Numero dei MI PIACE pagina facebook	Numero download app mySinergas nell'anno
2018	106.916	5.475	2.362
2019	130.693	5.520	4.765

Nel 2019 si è consolidato e ulteriormente ampliato l'utilizzo dei Media on-line: il sito (sempre più utilizzato dai clienti come vero e proprio strumento di gestione delle proprie posizioni contrattuali) e la

pagina Facebook hanno un peso crescente nel complessivo volume di comunicazione della società. Così come costante - e notevole - è l'incremento della diffusione dell'APP "MySinergas" che consente ai clienti di attivare e utilizzare tutte le funzioni dell'"Area personale" anche su Smartphone e Tablet.

La rassegna stampa

ARTICOLI STAMPA PER QUALITÀ - 2019				
	POSITIVI	NEUTRI	NEGATIVI	TOTALE
Gennaio	9	1	10	20
Febbraio	14	9	1	24
Marzo	4	5	16	25
Aprile	7	1	13	21
Maggio	5	4	8	17
Giugno	13	4	8	25
Luglio	16	5	12	33
Agosto	8	5	4	17
Settembre	16	10	0	26
Ottobre	6	8	2	16
Novembre	16	2	1	19
Dicembre	9	0	6	15
Totale	123	54	81	258
% sul totale	48%	21%	31%	

Nell'arco dell'anno 2019, AIMAG compare in 258 articoli su carta stampata e riviste online, una presenza simile a quella del 2018 (256 articoli).

Del totale di 256 articoli circa il 48% è rappresentato da articoli positivi, il 31% da articoli neutri e il 21% da articoli negativi. Rispetto al 2018 diminuiscono sensibilmente (-11% circa) gli articoli neutri e aumentano sia gli articoli positivi (+ 5%) che quelli negativi (+6%).

Le scuole

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.

L'azienda nel 2019 ha realizzato tre importanti concorsi dedicati ai tre principali filoni di attività: l'acqua (rivolto alle scuole dell'area mantovana), l'energia (rivolto alle scuole dell'Area Terre d'Argine) e i rifiuti, in particolare i RAEE (rivolto alle scuole dell'Unione Area Nord).

Si sono anche svolte due feste di premiazione: a Carpi per premiare le scuole vincitrici ma anche sensibilizzare i cittadini sul tema del risparmio energetico e delle fonti rinnovabili, con una mostra dedicata e la presenza di un entomologo che ha raccontato, guardandole dal vero, come vivono le farfalle, insetti particolarmente sensibili all'inquinamento e ai cambiamenti climatici; a Mirandola si è tenuto il Mister Tred Day per la raccolta dei RAEE in una splendida giornata di giochi e riciclo.

I NUMERI DELL'ATTIVITÀ CON LE SCUOLE - 2019		
	CLASSI	STUDENTI
Visite Centri di Raccolta	1	25
Visite impianto fotovoltaico ad inseguimento solare	4	100
Visite depuratore Carpi	14	350
Visite campo pozzi di Cognento	16	400
Lezioni in Classe con Educatori AIMAG	27	675
Concorso "Acqua" - scuole provincia di Mantova	4	92
Concorso "Energia" - scuole Terre d'Argine	14	340
Totale	80	1.982

Nel 2019 sono state coinvolte 80 classi per un totale di circa 1.982 alunni, in prevalenza delle scuole primarie e secondarie di 1° grado, contro le 85 classi e 1.908 alunni del 2018.



dieci

I fornitori

La politica degli acquisti

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

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

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

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

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

Il processo degli approvvigionamenti

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

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

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

Inoltre a partire dal 2017, l'ufficio appalti ha introdotto una regolare attività di controlli sul campo, volti a verificare nella sua fase esecutiva gli appalti assegnati. I controlli riguardano prevalentemente i seguenti temi: promozione della sicurezza, della salute, del benessere e della qualità del lavoro, il contrasto dell'irregolarità delle condizioni di lavoro, ed in via complementare un'attenzione all'utilizzo di materiali e tecnologie idonei ed una corretta organizzazione delle attività quale indice di qualità complessiva dell'appalto. Più in generale tale attività, sinergica alle altre, ha lo scopo essenziale di diffondere, anche in questo ambito, una specifica cultura della legalità.

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

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

Al 31 dicembre 2019, sono più 2.200 i fornitori valutati nell'Albo dei Fornitori dall'Ufficio Appalti, e circa 7.000 categorie merceologiche.

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

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

Come auspicato nell'anno precedente, tale modalità, sta in effetti garantendo nel complesso un miglior efficientamento delle attività degli approvvigionamenti affidati con procedura, mediante un unico flusso: Albo fornitori (selezione), sourcing (gestione gare), vendor rating (valutazione delle performance degli stessi fornitori).

Le forniture 2019

IMPORTI SPESI NEI FORNITORI PER PROVENIENZA						
	2017		2018		2019	
Comuni AIMAG	17.526.856	11%	23.020.497	13%	31.744.481	17%
Altri Comuni nella Provincia di Modena, Mantova e Bologna	70.498.690	44%	56.881.383	31%	34.689.270	18%
Italia	67.574.474	42%	103.026.639	56%	123.524.362	65%
Totale complessivo	159.112.658		183.325.059		190.795.676	

Il valore complessivo delle forniture del Gruppo ammonta, per il 2019, a 191 milioni di euro. Quasi il 100% dei fornitori ha sede in Italia. Il 35 % delle forniture totali, pari a 66 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: 32 milioni di euro, il 17% delle forniture totali.

FORNITURE 2018 PER TIPOLOGIA		
Altre spese	43.240.991	23%
Altri materiali	8.875.244	5%
Materie prime	83.807.493	44%
Prestazioni - servizi di terzi	54.871.948	29%
Totale complessivo	190.795.676	

Analizzando la tipologia di forniture, si evidenzia che per il 44% si tratta di materie prime, pari a 84 milioni di euro: la quasi totalità di questo importo è dovuto agli acquisti di Sinergas SpA per quanto riguarda il gas e l'energia elettrica. La voce "prestazioni e servizi di terzi", pari a 55 milioni di euro, comprende quei servizi svolti per conto di AIMAG dai Soci correlati ed altre aziende che gestiscono la raccolta, il trasporto e lo smaltimento del rifiuto, lo svolgimento di servizi per l'amministrazione clienti, etc. Le restanti due voci, "altri materiali" ed "altre spese", corrispondono rispettivamente al 5% ad al 23% del totale delle forniture.

Relazione della società di revisione



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

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

T +39 051 6045911
F +39 051 6045999

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

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di AIMAG S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 29 maggio 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

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

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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



Società di revisione ed organizzazione contabile Sede Legale: Via Melchioni Gioia n. 8 - 20124 Milano - Iscrizione al registro delle imprese di Milano Codice Fiscale e P.IVA n. 02342440209 - R.E.A. 1965420. Registro dei revisori legali n. 157902 già iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione tenuto dalla CONSOB al n. 49 Capitale Sociale: € 1.832.510,00 interamente versato Uffici: Ancona-Bari-Bologna-Firenze-Milano-Napoli-Padova-Palermo-Pordenone-Rimini-Roma-Torino-Trento. Grant Thornton refers to the brand under which the Grant Thornton member firms provide assurance, tax and advisory services to their clients and/or refers to one or more member firms, as the context requires. Ria Grant Thornton spa is a member firm of Grant Thornton International Ltd (GTL). GTIL and the member firms are not a worldwide partnership. GTIL and each member firm is a separate legal entity. Services are delivered by the member firms. GTIL does not provide services to clients. GTIL and its member firms are not agents of, and do not obligate one another and are not liable for one another's acts or omission.

www.ria-granthornton.it

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

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

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

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

- per il seguente sito di AIMAG S.p.A., impianto idroelettrico di Marzaglia, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato visita in loco nel corso della quale ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo AIMAG relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3, 4 e 7 del Decreto e dai GRI Standards.

Bologna, 11 giugno 2020

Ria Grant Thornton S.p.A.


Michele Dodi
Socio

Tabelle dati

Tab. 1 > Società partecipate

Tab. 2 > I campi pozzi

Tab. 3 > Rifiuti liquidi speciali trattati al depuratore di Carpi

Tab. 4 > Depurazione: abbattimento dei principali inquinanti nella sezione Dog

Tab. 5 > Controlli effettuati sull'acqua

Tab. 6 > Qualità dell'acqua potabile

Tab. 7 > Analisi dell'acqua potabile

Tab. 8 > I Centri di Raccolta Rifiuti: gli utilizzatori

Tab. 9 > Rifiuti raccolti e raccolta differenziata

Tab. 10 > La raccolta rifiuti per Comune

Tab. 11 > Frazioni raccolta differenziata

Tab. 12 > La raccolta rifiuti negli anni

Tab. 13 > Rifiuti trattati da Ca.Re.

Tab. 14 > Compostaggio: bilanci di massa linee di qualità

Tab. 15 > Bilancio di massa linea di selezione

Tab. 16 > Energia prodotta da cogenerazione

Tab. 17 > Produzione di energia elettrica da Fotovoltaico

Tab. 18 > Detentori di Azioni Ordinarie

Tab. 19 > Consumi di fonti primarie

Tab. 20 > Consumi di energia elettrica

Tab. 21 > Stima consumo carburante nei fornitori

Tab. 22 > Emissioni dirette di gas serra – Scope 1

Tab. 23 > Emissioni indirette di gas serra – Scope 2

Tab. 24 > Emissioni di gas serra nei fornitori – scope 3

Tab. 25 > Consumi idrici Gruppo AIMAG

Tab. 26 > Personale del Gruppo

Tab. 27 > Dipendenti del Gruppo per età e sesso in percentuale

Tab. 28 > Assunzioni e turnover

Tab. 29 > Congedo parentale e ritorno al lavoro

Tab. 30 > Ore di formazione svolte

Tab. 31 > I numeri chiave del Call Center

Tab. 32 > I reclami ricevuti

Tab. 1 > SOCIETÀ CONTROLLATE DEL GRUPPO AIMAG

PARTECIPATA RAGIONE SOCIALE	PARTECIPANTE RAGIONE SOCIALE	RUOLO	TIPO DI CONTROLLO RISPETTO ALLA CAPOGRUPPO	% DI CONTROLLO DIRETTO/ % DI VOTI ESERCITABILI	% DI CONSOLI- DAMENTO
	AIMAG SpA	capogruppo			
Sinergas SpA	AIMAG SpA	controllata	diretto	88,37	88,37
Sinergas Impianti	AIMAG SpA	controllata	diretto	98,00	98,00
As Retigas Srl	AIMAG SpA	controllata	diretto	78,38	78,38
AeB energie Srl	AIMAG SpA	controllata	diretto	60,00	60,00
Agrisolar Engineering Srl	AIMAG SpA	controllata	diretto	61,32	61,32
Agrisolar Engineering Srl	AeB Energie Srl	controllata	indiretto	1,02	0,61
Agrisolar Engineering Srl	Sinergas Impianti Srl	controllata	indiretto	2,05	2,01
Enne Energia Srl	Sinergas SpA	controllata	indiretto	100,00	88,37
Ca.Re. Srl	AIMAG SpA	controllata	diretto	51,00	51,00
Energy Trade SpA	Sinergas SpA	collegata	indiretto	32,89	29,06
Entar Srl	AIMAG SpA	collegata	diretto	40,00	40,00
Coimepa Servizi Srl	Entar Srl	collegata	indiretto	80,00	32,00
Coimepa Servizi Srl	Sinergas SpA	collegata	indiretto	20,00	17,67

Tab. 2 > I CAMPI POZZI AIMAG

	COMUNI SERVITI	NR POZZI PER CAMPO	PORTATA MAX (l/s)	ACQUA IMMESSA IN RETE (m³) NEL 2019
Cognento di Modena	Bastiglia, Bomporto, Camposanto, Cavezzo, Concordia s/S, Medolla, Mirandola, San Felice s/P, San Possidonio, San Prospero, Poggio Rusco, Quistello, San Giovanni del Dosso, San Giacomo delle Segnate, Moglia	19	622	10.622.835
Fontana di Rubiera	Carpi	10	500	6.557.250
Campogalliano	Campogalliano, Soliera, Novi di Modena	7	380	3.772.356
Revere	Revere e Borgofranco sul Po	2	40	224.362
Totale		38	1.542	21.176.803

Tab. 3 > RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI TRATTATI AL DEPURATORE DI CARPI - 2019

SEZIONE DI TRATTAMENTO		% SUL TOTALE	QUANTITÀ (t)
Acque da impianti di compostaggio	Do8	39,81%	52.679,60
Percolati di discarica	Dog	22,19%	29.364,68
Fanghi di serbatoi settici	Do8	20,13%	26.640,78
Spurghi fognari	Do8	2,06%	2.727,63
Rifiuti da comparto agroalimentare	Do8	4,06%	5.377,20
Fanghi di depurazione civile	Do8	7,57%	10.016,98
Rifiuti di autolavaggi	Dog	0,30%	391,75
Soluzioni di lavaggio	Dog	0,00%	-
Rifiuti liquidi acquosi	Do8	3,27%	4.323,87
Soluzioni e fanghi di rigenerazione	Dog	0,01%	14,95
Calce da cantina	Dog	0,11%	143,02
Rifiuti di serigrafie	Dog	0,03%	41,94
Altri fanghi di depurazione	Do8	0,47%	620,80
Totale		100,00%	132.343,20

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

MATERIALE	QUANTITÀ RIMOSSE 2019 (kg)	QUANTITÀ RIMOSSE 2019 (%)
Alluminio	208,2	97%
Arsenico	0,1	29%
Cadmio	0,0	100%
Cromo totale	8,4	80%
Ferro	824,4	97%
Nichel	0,1	5%
Zinco	3,9	59%
Piombo	0,6	100%
Rame	3,9	87%
Oli minerali	68,0	97%

Tab. 5 > CONTROLLI EFFETTUATI SULL'ACQUA						
	2017		2018		2019	
	N° CAMPIONI	N° ANALISI	N° CAMPIONI	N° ANALISI	N° CAMPIONI	N° ANALISI
Acque Potabili	1.132	1.145	1.145	21.296	1.122	20.446
Case Dell'acqua	194	206	206	2.083	187	2.055
Acque Reflue	9.883	9.605	9.605	45.438	9.573	44.993
Totale	11.209	10.956	10.956	68.817	10.882	67.494

Tab. 6 > QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE - 2019	
Ordinanze sindacali di non potabilità emesse (n°)	0
Cittadini coinvolti in ordinanze sindacali di non potabilità (n°)	0
Presenza di deroghe ai limiti previsti d.Lgs 31/2011 (si/no, quali)	NO
Disponibilità on-line dei dati sull'acqua potabile (si/no)	SI
Disponibilità in bolletta dei dati sull'acqua potabile (si/no)	SI

Tab. 7 > ANALISI DELL'ACQUA POTABILE - 2019			
ANALISI CHIMICA			
PARAMETRO ANALIZZATO	UNITÀ DI MISURA	VALORE MEDIO	VALORE DI PARAMETRO D. LGS 31/01
pH	unità pH	7,2	6,5 – 9,5
Conducibilità a 20°C	µS/cm	1.063	2.500
Residuo fisso 180°C	mg/l	807	non previsto
Cloro residuo libero	mg/l	0,06	non previsto
Torbidità	NTU	<0,5	non previsto
Cloriti	µg/l	83	700
Fluoruri	mg/l	<0,20	1,5
Cloruri	mg/l	105	250
Solfati	mg/l	175	250
Calcio	mg/l	141	non previsto
Magnesio	mg/l	24	non previsto
Sodio	mg/l	76	200
Potassio	mg/l	2,4	non previsto
Durezza	°F	45	non previsto
Nitrati	mg/l	33	50
Nitriti	mg/l	<0,05	0,5

ANALISI CHIMICA			
PARAMETRO ANALIZZATO	UNITÀ DI MISURA	VALORE MEDIO	VALORE DI PARAMETRO D. LGS 31/01
Ammonio	mg/l	<0,10	0,5
Alcalinità	mg/l HCO ₃	334	non previsto
Arsenico	µg/l	<1,0	10
Cadmio	µg/l	<1,0	5
Cromo	µg/l	<1,0	50
Ferro	µg/l	8,5	200
Manganese	µg/l	<1,0	50
Mercurio	µg/l	<0,25	1
Nichel	µg/l	<1,0	20
Piombo	µg/l	<1,0	10
ANALISI MICROBIOLOGICA			
PARAMETRO ANALIZZATO	UNITÀ DI MISURA	VALORE MEDIO	VALORE DI PARAMETRO D. LGS 31/01
Coliformi totali	u.f.c./100 ml	0	0
Escherichia coli	u.f.c./100 ml	0	0
Carica Batterica 36°	u.f.c./ml	5	senza variazioni anomale
Carica Batterica 22°	u.f.c./ml	3	senza variazioni anomale
Enterococchi	u.f.c./100 ml	0	0

Tab. 8 ► I CENTRI DI RACCOLTA: GLI UTILIZZATORI – 2019				
COMUNI	NR CENTRI PRESENTI NEL COMUNE	NR UTILIZZATORI DEL CENTRO		
		2017	2018	2019
Camposanto	1	542	703	602
Carpi	4	15.068	14.579	13.478
Cavezzo	1	1.371	1.438	1.459
Concordia sulla Secchia	1	1.186	1.247	1.044
Medolla	1	969	1.183	1.265
Mirandola	3	2.044	3.099	3.489
Novi di Modena	2	1.700	1.604	1.906
San Felice sul Panaro	1	1.891	2.104	2.245
San Possidonio	1	488	471	908
San Prospero	1	989	1.161	1.342
Soliera	1	3.293	3.106	3.601
Totale	17	29.541	30.695	31.339

Tab. 9 > RIFIUTI RACCOLTI E RACCOLTA DIFFERENZIATA

	2017	2018	2019
Rifiuto differenziato raccolto (ton)	65.000	71.475	75.065
Rifiuto indifferenziato raccolto (ton)	14.579	9.293	9.725
Percentuale raccolta differenziata	81,68%	88,49%	88,53%
Frazione neutra (ton)	204	260	142
Macerie terremoto (ton)	-	1.388	84.931
Totale rifiuto raccolto (ton)	79.784	82.416	1.383
Raccolta differenziata media pro capite (kg)	393	430	450
Raccolta indifferenziata media pro capite (kg)	88	56	58
Raccolta totale media pro capite (kg)	482	496	509
Popolazione residente	165.505	166.213	166.934

Tab. 10 > RACCOLTA RIFIUTO PER COMUNE

	% RD 2017	% RD 2018	% RD 2019	RIFIUTO RACCOLTO (ton) 2019
Camposanto	90,3%	93,3%	94,5%	1.955
Carpi	83,7%	86,2%	86,0%	33.055
Cavezzo	88,3%	90,5%	91,3%	4.376
Concordia sulla Secchia	88,2%	92,2%	92,9%	4.865
Medolla	87,5%	93,0%	94,6%	4.440
Mirandola	71,5%	86,3%	85,3%	13.063
Novi di Modena	86,9%	90,5%	91,5%	5.003
San Felice sul Panaro	90,6%	92,8%	92,1%	5.958
San Possidonio	90,1%	93,9%	94,7%	2.548
San Prospero	48,6%	92,6%	93,7%	2.795
Soliera	83,8%	86,9%	86,5%	6.731
Totale AIMAG	81,7%	88,5%	88,5%	84.790

Tab. 11 ► FRAZIONI RACCOLTA DIFFERENZIATA - 2019

	kg RACCOLTI	kg PRO CAPITE	%
Rifiuto organico	15.887.844	95,17	21,17%
Verde (sfalci e potature)	18.166.116	108,82	24,20%
Carta e Cartone	10.151.010	60,81	13,52%
Vetro, lattine e banda stagnata	7.904.331	47,35	10,53%
Plastica	10.504.400	62,93	13,99%
Legno	4.030.620	24,14	5,37%
Inerti	2.505.580	15,01	3,34%
Ingombranti	2.259.980	13,54	3,01%
RAEE30	1.245.197	7,46	1,66%
Metalli ferrosi	529.657	3,17	0,71%
Abiti usati	1.008.550	6,04	1,34%
Prodotti tessili	302.470	1,81	0,40%
Pneumatici	142.580	0,85	0,19%
Rifiuti Urbani Pericolosi	12.563	0,08	0,02%
Oli vegetali e animali	57.666	0,35	0,08%
Vetro	36.200	0,22	0,05%
Multimateriale (imballaggi misti da mercato)	187.860	1,13	0,25%
Batterie ed accumulatori	29.828	0,18	0,04%
Oli minerali	24.340	0,15	0,03%
Medicinali	6.690	0,04	0,01%
Toner e cartucce	14.567	0,09	0,02%
Filtri olio	2.615	0,02	0,00%
Altri Rifiuti Urbani non pericolosi	17.339	0,10	0,02%
RU Spazzamento a Recupero	36.770	0,22	0,05%
Totale	75.064.773	449,67	100,00%

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

ANNO	% RACCOLTA DIFFERENZIATA	ANNO	% RACCOLTA DIFFERENZIATA
1994	7,2%	2007	45,3%
1995	9,0%	2008	50,3%
1996	10,4%	2009	52,3%
1997	12,9%	2010	51,9%
1998	17,9%	2011	57,2%
1999	26,4%	2012	59,7%
2000	31,1%	2013	59,8%
2001	31,8%	2014	61,5%
2002	33,6%	2015	68,1%
2003	35,2%	2016	74,2%
2004	38,6%	2017	81,7%
2005	39,7%	2018	88,5%
2006	42,0%	2019	88,5%

Tab. 13 > RIFIUTI TRATTATI DA CA.RE. - 2019

	DA RACCOLTA AIMAG	DA ALTRE RACCOLTE	TOTALE TRATTATO	
	PESO (ton)	PESO (ton)	PESO (ton)	%
Rifiuti misti da selezione	1.625	18.050	19.675	34,01%
Carta e cartone	10.259	1.692	11.951	20,7%
Ingombranti	2.269	6.190	8.459	14,6%
Plastica	10.503	6.898	17.401	30,1%
Legno	138	20	158	0,3%
Altro	51	162	213	0,4%
Totale	24.845	33.012	57.857	100,0%

Tab. 14 > COMPOSTAGGIO: BILANCI DI MASSA LINEE DI QUALITÀ – 2019

(valori in tonnellate)	FOSSOLI DI CARPI	MASSA FINALESE	TOTALE
RIFIUTI IN ENTRATA NELLE LINEE DI QUALITÀ			
Frazione organica rifiuto solido urbano (FORSU)	45.142	36.633	81.774
Rifiuti lignocellulosici	16.220	10.344	26.564
Rifiuti agroindustriali (AGRO)	853	2.872	3.726
Sovvallo di riciclo dell'impianto stesso	19.938	15.098	35.036
Totale rifiuto in entrata	82.153	64.947	147.100
PRODOTTI IN USCITA DALLE LINEE DI QUALITÀ			
Ammendante compostato misto (ACM)	18.584	7.341	25.925
Sovvallo per il riciclo nell'impianto	19.938	15.098	35.036
Sovvallo da discarica	11.468	3.787	15.255
Materiale stoccato	7.349	6.259	13.608
Perdite di processo	24.814	32.462	57.277
Totale prodotti in uscita (+perdite)	82.153	64.947	147.100

Tab. 15 > BILANCIO DI MASSA LINEA DI SELEZIONE – 2019

	Peso (ton)
RIFIUTI IN ENTRATA NELLA LINEA DI SELEZIONE	
Rifiuti urbani non differenziati da raccolta AIMAG	8.816
Rifiuti urbani da altre raccolte	0
Frazione umida da selezione da altri impianti	17.235
Totale rifiuto in entrata	26.051
PRODOTTI IN USCITA DALLA LINEA DI SELEZIONE RELATIVI A RIFIUTI INGRESSATI NEL 2019	
FOS (biostabilizzato)	16.278
Sovvalli totali (selezione + vagliatura)	6.951
Ferro	5
Biostabilizzato grezzo in stoccaggio	0
Perdite di processo	2.817
Totale prodotti in uscita (+ perdite)	26.051

Tab. 16 > ENERGIA PRODOTTA DA COGENERAZIONE – 2019							
LUOGO PRODUZIONE	COMBUSTIBILE	POTENZA ELETTRICA (kW _e)	POTENZA TERMICA (kW _t)	ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (kW _{he})	DIFFERENZA PERCENTUALE RISPETTO 2018	ENERGIA TERMICA PRODOTTA (kW _{ht})	DIFFERENZA RISPETTO 2018
Discarica Medolla	Biogas da discarica	700	nd	1.610.429	+23,98	-	-
Discarica Mirandola	Biogas da discarica	500	nd	1.710.531	-7,41	-	-
Discarica Fossoli di Carpi	Biogas da discarica	398	nd	1.687.626	+59,85	-	-
Depuratore San Marino di Carpi	Biogas da digestione anaerobica	210	314	137.563	-14,24	44.920	-88,27
Compostaggio Fossoli	Biogas da digestione anaerobica	634	619	3.254.549	+11,45	757.200	-36,34
TLR Bomporto (+ caldaia)	Gas naturale acquistato	609	5.728	2.750.244	-4,35	6.962.125	-3,54
TLR San Felice (+ caldaia)	Gas naturale acquistato	485	4.406	1.660.860	+27,54	3.542.201	+115,63
TLR Mirandola sede AIMAG (+ caldaia)	Gas naturale acquistato	500	3.551	2.570.590	+17,27	7.279.040	+39,49
Totale		4.036	14.618	15.382.392	+12,67	18.585.486	+18,75

Tab. 17 > PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FOTOVOLTACO – 2019

	POTENZA (kW _e)	ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (kW _{he})	DIFFERENZA PERCENTUALE RISPETTO 2018
Bastiglia – scuola materna	5,4	1.993	+36,7%
Bomporto – stadio comunale	5,4	5.935	-5,4%
Camposanto – centro giovanile Fermata 23	5,4	7.002	+2,9%
Carpi – depuratore via Bertuzza	17,76	21.525	+8,7%
Carpi – scuola Arcobaleno	19,74	23.276	+10,4%
Carpi – scuola Rodari	19,8	25.486	+4,2%
Cavezzo – scuole Alighieri	5,92	7.738	+4,4%
Cogmento di Modena – campo pozzi	53,64	48.345	-11,5%
Concordia – Agri-Solar	996	1.753.100	+3,4%
Carpi via Piega – Agri-Solar da 1.11.2019	680,2	38.895	-
Medolla – scuole medie	5,92	5.579	-13,5%
Mirandola – sede centrale AIMAG	19,36	21.463	+6,7%
Mirandola – cooperativa La Zerla	10,8	13.565	+31,6%
Mirandola – palestra comunale Brunatti	4,05	5.579	+47,3%
Quistello – scuola materna	5,4	6.077	+11,2%
San Felice – scuola medie	9,44	10.583	-3,2%
San Felice – rotonda stradale via Casarino	4,05	5.701	+4,1%
San Prospero – scuola elementare	5,4	7.630	+5,0%
Totale	1.873,68	2.009.472	+5,4%

Tab. 18 ► DETENTORI DI AZIONI ORDINARIE – 2019

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

Tab. 19 > CONSUMI DI FONTI PRIMARIE - 2019

VOCI COMPRESSE	BIOGAS (m³)	GAS NATURALE (m³)	GASOLIO (l)	BENZINA SUPER (l)	GPL (l)
Consumi cogeneratori e caldaie, produzione biometano, riscaldamento digestori	10.644.133	2.785.398			
Riscaldamento uffici, magazzini, laboratori, impianti		181.786			
Automezzi per il pronto intervento gas / acqua, la raccolta del rifiuto, i mezzi d'opera degli impianti, i mezzi al servizio del personale		85.622	724.944	25.946	806
Gas consumato per il preriscaldamento delle cabine di primo salto		223.793			
Totale	10.644.133	3.276.598	724.944	25.946	806

Tab. 20 ► CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA – 2019

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	5.522.450	48.200	5.570.650	16,23%
Servizio idrico integrato	centrali rilancio e torri piezometriche	631.480		631.480	1,84%
Servizio idrico integrato	altri consumi rete acquedotto	22.044		22.044	0,06%
Servizio idrico integrato	depuratori	9.511.987	142.963	9.654.950	28,13%
Servizio idrico integrato	trattamento percolati	102.729		102.729	0,30%
Servizio idrico integrato	rete fognaria (sollevamenti)	1.867.397		1.867.397	5,44%
Servizio idrico integrato	acquedotto industriale	254.921		254.921	0,74%
Totale servizio idrico integrato		17.913.008	191.163	18.104.171	52,74%
Impianti e sedi	Compostaggio Fossoli (qualità + selezione)	1.692.238	1.086.516	2.778.754	8,09%
Impianti e sedi	Compostaggio Finale	3.557.496		3.557.496	10,36%
Impianti e sedi	Ca.Re.	701.548		701.548	2,04%
Impianti e sedi	Siam	405.605		405.605	1,18%
Impianti e sedi	discariche	166.295		166.295	0,48%
Impianti e sedi	centri di raccolta	102.433		102.433	0,30%
Impianti e sedi	uffici, sportelli, altre sedi	665.239	21.463	686.702	2,00%
Totale impianti e sedi		7.290.853	1.107.979	8.398.832	24,47%
Impianti energetici	consumi impianti fotovoltaici	99.934		99.934	0,29%
Impianti energetici	consumi avvio cogeneratori	5.600		5.600	0,02%
Impianti energetici	consumi digestori anaerobici	818.417	505.682	1.324.099	3,86%
Impianti energetici	consumi centrali teleriscaldamento		367.217	367.217	1,07%
Totale impianti energetici		923.951	872.899	1.796.850	5,23%
Pubblica illuminazione	illuminazione urbana	6.100.039		6.100.039	17,77%
Totale pubblica illuminazione		6.100.039	0	6.100.039	17,77%
Reti gas	cabine e protezione catodica reti	182.783		182.783	0,53%
Totale reti gas		182.783	0	182.783	0,53%
Totale consumi energia elettrica		32.410.634	2.172.041	34.582.675	
	% sul totale	93,72%	6,28%		

Tab. 21 > STIMA CONSUMO DI CARBURANTE NEI FORNITORI - 2019

Veicoli gestione percolati da discarica	trasporto ai depuratori dei percolati prodotti nelle discariche	15.000
Veicoli gestione percolati da impianti di compostaggio	trasporto ai depuratori dei percolati prodotti presso gli impianti di compostaggio	12.000
Mezzi d'opera esterni impianti di compostaggio	mezzi di altre aziende al servizio delle linee di qualità e di selezione	200.000
Veicoli trasporto sovvalli da linee qualità e selezione	trasporto alle discariche dei sovvalli (ed altre frazioni a smaltimento) generati nelle linee di qualità e selezione	50.000
Veicoli trasporto ACM prodotto	trasporto agli utilizzatori finali del compost generato negli impianti di compostaggio	20.000
Mezzi d'opera discariche	mezzi d'opera di altre aziende che svolgono servizi presso le discariche del Gruppo	45.000
Mezzi esterni raccolta rifiuto	mezzi di raccolta e trasporto del rifiuto	500.000
Mezzi al servizio delle CdR	mezzi che trasportano verso gli impianti di recupero il rifiuto raccolto nelle CdR	180.000
Mezzi pulizie delle fognature	veicoli impiegati nella pulizia del reticolo fognario	29.000
Veicoli SO.SEL.	svolgimento di servizi accessori legati all'amministrazione clienti, quali la lettura dei contatori, gli allacci, la consegna di posta, etc.	22.000
Totale gasolio consumato		1.073.000

Tab. 22 > EMISSIONI DIRETTE DI GAS SERRA – SCOPE 1

	FONTE DI EMISSIONE	TIPO DI FONTE	QUANTITÀ CONSUMATE (m³ o l)	EMISSIONI			
				CO ₂ (ton)	CH ₄ (ton)	N ₂ O (ton)	TUTTE (ton eq CO ₂)
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione biogas per la cogenerazione	R	6.140.459	15.207,805	0,279	0,028	15.222,985
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione metano per la cogenerazione / teleriscaldamento	A	2.718.656	5.124,558	0,091	0,009	5.129,536
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione gas naturale per riscaldamento sedi e impianti	F	192.727	363,282	0,032	0,001	364,360
Emissioni dirette (Scope 1)	combustione metano per preriscaldamento cabine gas primo salto	F	223.793	421,841	0,008	0,001	422,251
Emissioni dirette (Scope 1)	gasolio per veicoli e mezzi d'opera	F	724.944	1940,186	-	-	1.940,186
Emissioni dirette (Scope 1)	Gpl per veicoli e mezzi d'opera	F	806	1,298	-	-	1,298
Emissioni dirette (Scope 1)	benzina super per veicoli e mezzi d'opera	F	25.946	58,938	-	-	58,938
Emissioni dirette (Scope 1)	gas naturale per veicoli e mezzi d'opera	F	85.622	160,256	-	-	160,256
Emissioni dirette (Scope 1)	discariche: emissioni diffuse ed emissioni torce E-PRTR	R	-	-	340,570	-	8.514,250
Emissioni dirette (Scope 1)	emissioni biofiltri compostaggio E-PRTR	R	-	-	137,230	-	3.430,750
Emissioni dirette (Scope 1)	Impianto biometano - biogas bruciato in torcia	R	661.804	1.639,061	0,030	0,003	1.640,697
Emissioni dirette (Scope 1)	Biometano bruciato in torcia	R	775.312	1.461,432	0,026	0,003	1.462,852
Totali emissioni dirette da fonti fossili (Scope 1)				2.945,802	0,040	0,001	2.947,290
Totali emissioni dirette da fonti rinnovabili (Scope1)				18.308,298	478,135	0,033	30.271,533
Totali emissioni dirette da fonti assimilate alle rinnovabili (Scope1)				5.124,558	0,091	0,009	5.129,536

Tab. 23 ► EMISSIONI INDIRETTE DI GAS SERRA – SCOPE 2

	FONTE DI EMISSIONE	TIPO DI FONTE	QUANTITÀ CONSUMATE (m³ o l)	EMISSIONI			
				CO ₂ (ton)	CH ₄ (ton)	N ₂ O (ton)	TUTTE (ton eq CO ₂)
Emissioni indirette (Scope2)	biomasse utilizzate per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	R	22.982	1.129,329	0,021	0,002	1.130,456
Emissioni indirette (Scope2)	fonti rinnovabili pulite utilizzate per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	R	122.613	0,000	0,000	0,000	0,000
Emissioni indirette (Scope2)	gas naturale utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	72.519	3.661,467	0,065	0,007	3.665,024
Emissioni indirette (Scope2)	carbone utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	23.336	2.179,217	0,022	0,033	2.188,650
Emissioni indirette (Scope2)	petrolio utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	1.268	88,315	0,004	0,001	88,608
Emissioni indirette (Scope2)	altre fonti fossili utilizzate per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	F	4.921	310,504	0,005	0,000	310,772
Emissioni indirette (Scope2)	nucleare utilizzato per produrre l'energia elettrica acquistata da rete	N	6.012	76,275	0,000	0,000	76,275
Emissioni indirette (Scope2)	biomasse utilizzate per produrre l'energia termica acquistata da Ferraresi	R	47.536	2.595,438	0,048	0,005	2.597,910
Totali emissioni indirette da fonti fossili (Scope 2)				6.239,503	0,096	0,041	6.253,053
Totali emissioni indirette da fonti rinnovabili (Scope2)				3.724,767	0,069	0,007	3.728,366
Totali emissioni indirette da nucleare (Scope2)				76,275	0,000	0,000	76,275

Tab. 24 > EMISSIONI DI GAS SERRA NEI FORNITORI – SCOPE 3

	FONTE DI EMISSIONE	TIPO DI FONTE	EMISSIONI (ton eq CO ₂)
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli gestione percolati da discarica	F	40,145
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli gestione percolati da impianti di compostaggio	F	32,116
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi d'opera esterni impianti di compostaggio	F	535,265
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli trasporto sovvalli da linee qualità e selezione	F	133,816
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli trasporto ACM prodotto	F	53,527
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi d'opera discariche	F	120,435
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi esterni raccolta rifiuto	F	133,816
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi al servizio delle CdR	F	481,739
Altre Emissioni (Scope 3)	Mezzi pulizie delle fognature	F	77,613
Altre Emissioni (Scope 3)	Veicoli SO.SEL.	F	58,879
Totale altre emissioni da fonti fossili (Scope 3)			1.667,352

Tab. 25 > CONSUMI IDRICI GRUPPO AIMAG – 2019

m ³	ACQUEDOTTO AIMAG	ALTRO ACQUEDOTTO	POZZI ARTESIANI	TOTALE
Carpi via Watt	2.635			2.635
Carpi don minzoni	540		10.586	11.126
Compostaggio Carpi via Valle		3.056	3.027	6.083
Compostaggio Finale Emilia	1.300			1.300
CDR	266			1.002
Ca.Re.	7.953			
Mirandola Sede	2.819		1.196	4.015
Discarica Mirandola	73		108	181
Discarica Medolla	435		13	448
Discarica Fossoli	16.021	3.056	14.930	26.790
Totale	9.954	1.576	17.816	29.346

Tab. 26 > PERSONALE DEL GRUPPO AIMAG

al 31/12/2019	DONNE	UOMINI	TOTALE
Esterno	30	19	49
Collaboratrice/tore	2	2	4
Impiegata/o	7	17	24
Operaia/o	20		20
Tirocinante	1		1
Dipendente	335	177	512
Apprendista	11	7	18
Dirigente	5		5
Impiegata/o	131	159	290
Operaia/o	174	3	177
Quadro	14	8	22
Totale complessivo	365	196	561

Tab. 27 > PERSONALE DIPENDENTE DEL GRUPPO PER ETÀ E SESSO IN PERCENTUALE

	2017		2018		2019	
GENERE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Contratti di Apprendistato						
Meno di 30 anni	1,3%	0,6%	0,8%	0,2%	1,6%	1,2%
Tra i 30 e i 50 anni	0%	0%	0,6%	0%	0,6%	0,2%
Oltre i 50 anni	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Mansioni impiegatizie						
Meno di 30 anni	1,7%	3,2%	2,9%	3,1%	2,1%	2,3%
Tra i 30 e i 50 anni	13,5%	21,1%	14,6%	23,0%	15,6%	22,1%
Oltre i 50 anni	7,2%	5,7%	7,4%	5,8%	7,8%	6,6%
Quadri						
Meno di 30 anni	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tra i 30 e i 50 anni	1,3%	1,0%	1,6%	0,8%	1,2%	0,6%
Oltre i 50 anni	1,9%	0,6%	1,6%	0,8%	1,6%	1,0%
Dirigenti						
Meno di 30 anni	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tra i 30 e i 50 anni	0,6%	0%	0,4%	0%	0,4%	0%
Oltre i 50 anni	0,6%	0%	0,4%	0%	0,6%	0%

Tab. 28 ► ASSUNZIONI E TURNOVER 2019

	ASSUNTI NEL 2018	CESSATI NEL 2019	% ASSUNTI (ASSUNTI/ DIP. 31-12-18)	CESSATI NEL 2019	% TURNOVER (CESSATI/DIP. 31-12-18)
UOMINI					
Meno di 30 anni	25	25	100%	15	60%
30-50 anni	187	21	11%	20	11%
Oltre 50 anni	126	4	3%	14	11%
Totale	338	50	15%	49	14%
DONNE					
Meno di 30 anni	17	20	118%	15	88%
30-50 anni	123	20	16%	25	20%
Oltre 50 anni	36	3	8%	5	14%
Totale	176	43	24%	45	26%
UOMINI E DONNE					
Meno di 30 anni	42	45	107%	30	71%
30-50 anni	310	41	13%	45	15%
Oltre 50 anni	162	7	4%	19	12%
Totale	514	93	18%	94	18%

ASSUNZIONI E TURNOVER 2018					
	ASSUNTI NEL 2017	CESSATI NEL 2018	% ASSUNTI (ASSUNTI/ DIP. 31-12-17)	CESSATI NEL 2019	% TURNOVER (CESSATI/DIP. 31-12-17)
UOMINI					
Meno di 30 anni	30	18	60%	6	20%
30-50 anni	183	20	11%	13	7%
Oltre 50 anni	136	4	3%	21	15%
Totale	349	42	12%	40	11%
DONNE					
Meno di 30 anni	20	7	35%	5	25%
30-50 anni	117	17	15%	10	9%
Oltre 50 anni	39	1	3%	4	10%
Totale	176	25	14%	19	11%
UOMINI E DONNE					
Meno di 30 anni	50	25	50%	11	22%
30-50 anni	300	37	12%	23	8%
Oltre 50 anni	175	5	3%	25	14%
Totale	525	67	13%	59	11%

ASSUNZIONI E TURNOVER 2017					
	ASSUNTI NEL 2016	CESSATI NEL 2017	% ASSUNTI (ASSUNTI/ DIP. 31-12-16)	CESSATI NEL 2019	% TURNOVER (CESSATI/ DIP. 31-12-16)
UOMINI					
Meno di 30 anni	27	10	37%	4	15%
30-50 anni	175	24	14%	17	10%
Oltre 50 anni	148	3	2%	17	11%
Totale	350	37	11%	38	11%
DONNE					
Meno di 30 anni	20	8	40%	2	10%
30-50 anni	115	9	8%	10	9%
Oltre 50 anni	36	0	0%	0	0%
Totale	171	17	10%	12	7%
UOMINI E DONNE					
Meno di 30 anni	47	18	38%	6	13%
30-50 anni	290	33	11%	27	9%
Oltre 50 anni	184	3	2%	17	9%
Totale	521	54	10%	50	10%

Tab. 29 ► CONGEDO PARENTALE E RITORNO AL LAVORO – 2019

	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dipendenti che hanno chiesto il congedo parentale	3	23	26
Dipendenti che hanno ottenuto il congedo parentale	3	23	26
Dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale	3	22	25
Dipendenti che hanno conservato il posto di lavoro dopo 12 mesi dal congedo parentale	3	22	25
Tasso di ritorno al lavoro	100%	96%	96%
Tasso di retention	100%	96%	96%

CONGEDO PARENTALE E RITORNO AL LAVORO – 2018

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

CONGEDO PARENTALE E RITORNO AL LAVORO – 2017

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

Tab. 30 > ORE DI FORMAZIONE SVOLTE - 2019

al 31-12	UOMINI		DONNE		TOTALE		ore formazione medie per categoria
	NR (Forza media)	ORE FORMAZIONE	NR (Forza media)	ORE FORMAZIONE	NR (Forza media)	ORE FORMAZIONE	
Dirigenti	4,8	74,0	0,0	0,0	4,8	74,0	15,4
Quadri	14,4	240,3	7,7	333,5	22,1	573,8	26,0
Impiegati	129,3	5.419,5	152,6	4.503,5	281,9	9.923,0	35,2
Operai	176,8	5.407,3	5,8	618,0	182,6	6.025,3	33,0
Apprendisti	11,1	714,0	3,9	1.100,0	14,9	1.814,0	121,4
Totale	336,4	11.855,0	170,0	6.555,0	506,3	18.410,0	36,4

Tab. 31 > I NUMERI CHIAVE DEL CALL CENTER

	2017	2018	2019
AIMAG SpA – numero di chiamate al call center	69.201	76.375	80.079
Sinergas SpA – numero di chiamate al call center	58.312	62.611	78.167
Numero totale chiamate al call center	127.513	138.986	158.246
AIMAG SpA – tempo medio di attesa call center, standard aziendale (secondi)	82	80	80
Sinergas SpA – tempo medio di attesa call center, standard aziendale (secondi)	86	83	86
Totale chiamate, tempo medio attesa call center, standard (secondi)	84	82	83
AIMAG SpA – tempo medio di attesa call center, standard ARERA (secondi)	133	131	133
Sinergas SpA – tempo medio di attesa call center, standard ARERA (secondi)	137	134	135
Totale chiamate, tempo medio attesa call center, standard ARERA (secondi)	135	132	134
Percentuale di clienti che hanno parlato con un operatore	87,8%	88,0%	89,3%

Tab. 32 > I RECLAMI RICEVUTI – 2019

	LETTERA	MAIL	FAX	WEB	SPORTELLLO	TELEFONO	TOTALE
Servizio idrico integrato	20	85	5	33	0	0	143
Servizi Ambientali	9	90	2	85	0	0	186
Vendita gas	39	336	20	31	0	0	426
Vendita energia elettrica	10	216	17	17	0	0	260
Distribuzione gas	0	0	0	0	0	0	0
Teleriscaldamento	1	2	0	0	0	0	3
Totale complessivo	79	729	44	166	0	0	1.018

I RECLAMI RICEVUTI – 2018

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

I RECLAMI RICEVUTI – 2017

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

GRI content index

INFORMATIVA GENERALE

		PAGINA / NOTE	EVENTUALE OMISSIONE E MOTIVAZIONE
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	6	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	13-15, 32-63	
102-3	Luogo della sede principale	7	
102-4	Luogo delle attività	13-15	
102-5	Proprietà e forma giuridica	6-7, 15, 65-67	
102-6	Mercati serviti	13-15, 32-63	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	10-15	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	98-102	
102-9	Catena di fornitura	121-123	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	15-17	
102-11	Principio di precauzione	73-74	
102-12	Iniziative esterne	Carta Servizi idrico integrato provincia di Modena, Carta Servizi idrico integrato provincia di Mantova, Carta Servizi standard di qualità servizi ambientali. Visionabili e scaricabili dal portale web AIMAG	
102-13	Adesione ad associazioni	Federutility, Federambiente, Confservizi Emilia Romagna	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	visionabili e scaricabili dal portale web AIMAG	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Federutility, Federambiente, Confservizi Emilia Romagna	
ETICA ED INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	4-5	
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	24-29, 73-74	

GOVERNANCE			
102-18	Struttura della governance	64-71	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	19-20	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Tutti i dipendenti sono assunti tramite i CCNL	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	19-20	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	19-20, 115-118	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	111-112, 115-118	
PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	6	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	6, 21	
102-47	Elenco dei temi materiali	22-23	
102-48	Revisione delle informazioni	Eventuali restatement di dati relativi agli esercizi precedenti sono indicati direttamente nei diversi paragrafi e tabelle della DNF	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Nessun Cambiamento significativo dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	
102-50	Periodo di rendicontazione	6-7	
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato	6-7	
102-52	Periodicità di rendicontazione	6-7	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	6-7	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	6-7	
102-55	Indice dei contenuti del GRI	151	
102-56	Assurance esterna	6-7	

INFORMATIVA SPECIFICA

		PAGINA / NOTE	EVENTUALE OMMISSIONE E MOTIVAZIONE
ENERGIA CONSUMATA ED EMISSIONI			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	22-23	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	89-90	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	89-90	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	90-93	
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	94	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	94-95, 142	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	94-95, 143	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	94-95, 144	
CONSUMO IDRICO, ACQUE DI SCARICO E RIFIUTI			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	22-23	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	89-90	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	89-90	
303-1	Prelievi idrici per fonte	97	
303-2	Fonti significativamente interessate dal prelievo idrico	97	
303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	97	
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	97	
306-3	Sversamenti significativi	Non ci sono stati sversamenti significativi	

RISPETTO DI LEGGI, REGOLAMENTI E DELLA CONDOTTA COMMERCIALE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	22-23	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	68-69	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	68-69	
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	70	
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	1.517 € per attivazione di uno scolmatore a seguito di intasamento del tratto fognario	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nessuna	
POLITICHE RISORSE UMANE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	22-23	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	30, 99, 102-104	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	30, 99, 102-104	
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	146-147	
401-3	Congedo parentale	148	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	104, 149 per 2019. Per 2017 e 2018 si vedano bilancio sostenibilità degli anni precedenti	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	66, 101	
SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	22-23	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	105	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	105	
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	106	

SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	22-23	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	37. 49	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	37. 49	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi.	32-63	
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Nessuna	
VALORE ECONOMICO GENERATO E RICADUTE SUL TERRITORIO			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	22-23	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Si veda bilancio consolidato Gruppo AIMAG	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Si veda bilancio consolidato Gruppo AIMAG	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	81-87	
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Si veda bilancio consolidato Gruppo AIMAG	
202-1	Rapporti tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	Non ci sono differenze significative, vengono applicati i CCNL	
202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale	Tutti i dirigenti sono assunti sul territorio	
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	82	
203-2	Impatti economici indiretti significativi	85-87	
RAPPORTO CON I FORNITORI			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	22-23	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	121-122	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	121-122	
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	123	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	121-122	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	121-122	

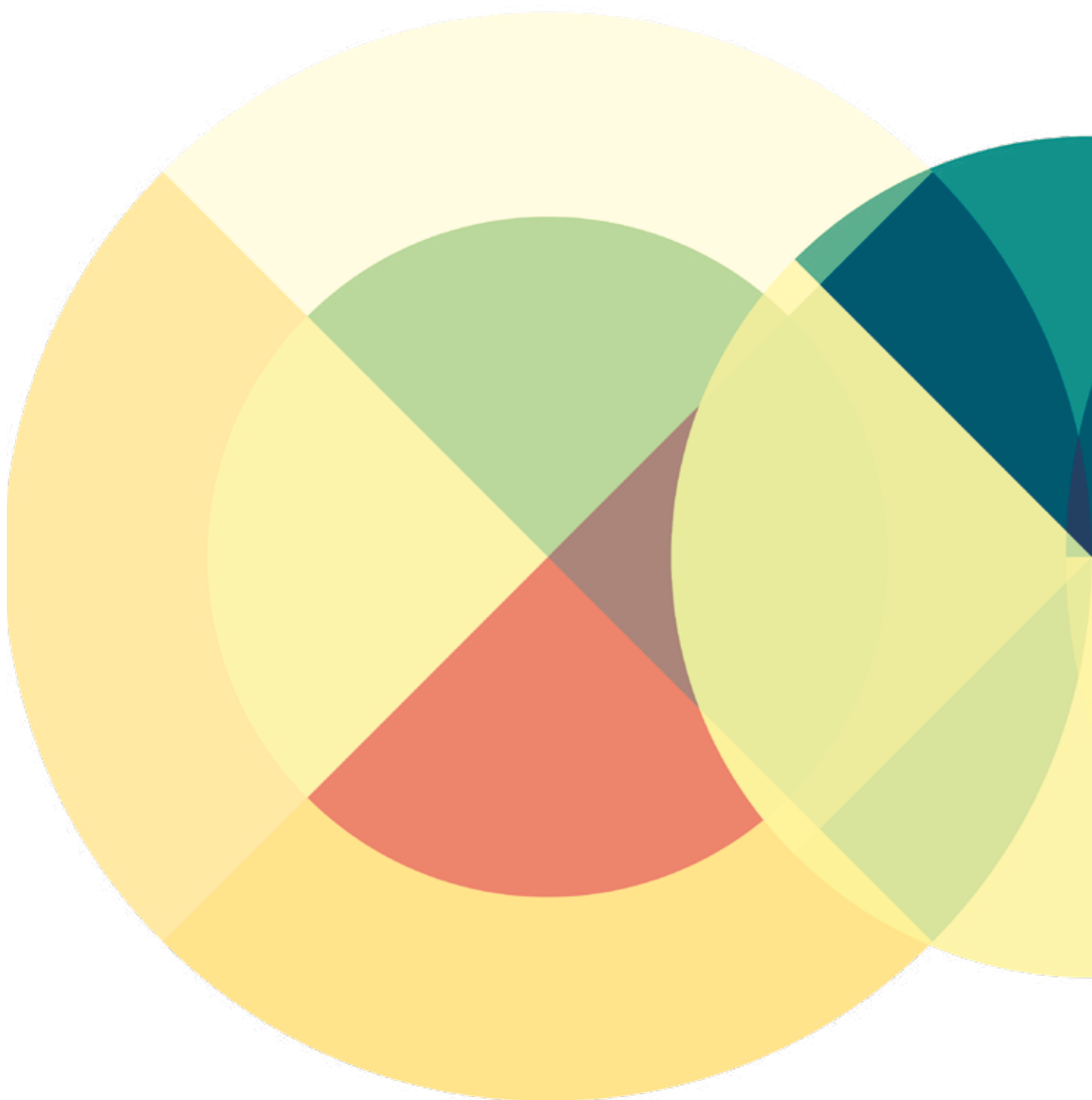
CONDOTTA ETICA BUSINESS			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	22-23	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	67-71	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	67-71	
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Si veda il piano anticorruzione sul sito AIMAG: https://www.aimag.it/chi-siamo/societa-trasparente/disposizioni-general/piano-anticorruzione/	
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	67-71	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Nessun caso	
COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON I CLIENTI E LA COMUNITÀ			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	22-23	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	109-118	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	109-118	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Tutti i servizi erogati coinvolgono le comunità locali 115-119	

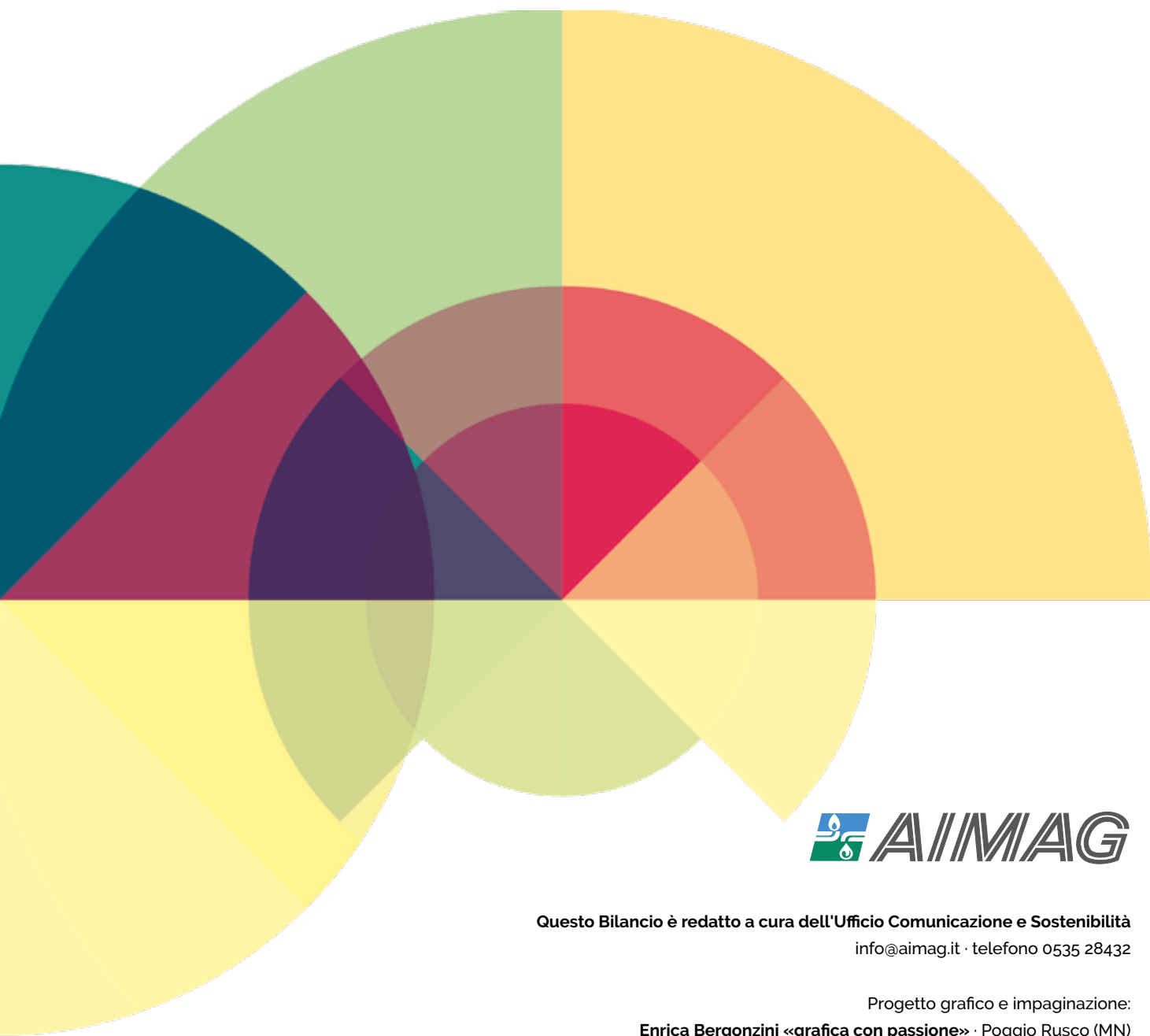
Note testuali

- 1 Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.
- 2 I servizi e le attività gestite. Si veda da pag. 32 a pag. 63.
- 3 Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e i rifiuti.
- 4 Il COD misura la quantità d'ossigeno necessaria per l'ossidazione chimica degli inquinanti organici presenti nelle acque, compresi quelli non abbattuti dal BOD.
- 5 Il BOD è la quantità di ossigeno necessaria per l'ossidazione di alcuni inquinanti che avviene tramite l'azione dei batteri.
- 6 <http://ambiente.regione.emilia-romagna.it/it/rifiuti/documenti/report-rifiuti/arpae-report-rifiuti-2019-web-01-m.pdf>.

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