

ACQUA

RIFIUTI

ENERGIA

SOSTENIBILITÀ

AIMAG

notizie



**Abbandono rifiuti:
CHE SENSO HA?**

articolo a pagina 8

Insieme possiamo fare la differenza!



Energia più Solidale, l'offerta di **Sinergas** a supporto delle realtà del territorio, sostiene **ADMO Emilia-Romagna**, associazione che da oltre 30 anni si occupa di sensibilizzare e informare sulla possibilità di combattere gravi malattie, come le leucemie, i linfomi e il mieloma, attraverso la donazione di midollo osseo. L'obiettivo principale di **ADMO** è permettere ad ogni paziente affetto da patologie ematologiche in attesa di trapianto di trovare un donatore compatibile ed avere finalmente una nuova possibilità di vita.

Grazie all'attività dei volontari e ai fondi raccolti, l'associazione organizza diversi **progetti di sensibilizzazione** rivolti ai giovani tra i 18 e i 35 anni, per informarli sull'importanza della donazione di midollo osseo e incoraggiarli a diventare potenziali donatori volontari, attraverso un semplice prelievo di sangue o saliva. Inoltre, dà **supporto al sistema sanitario**, gestendo gli appuntamenti per i prelievi di sangue e organizzando eventi di raccolta di campioni salivari in outdoor, e **supporto al donatore**, affiancandolo in tutto il percorso e offrendo sostegno con uno sportello psicologico.



Scegliendo le offerte **Più Solidale Luce** e **Più Solidale Gas** e indicando **ADMO Emilia-Romagna** come destinatario, **Sinergas** donerà ogni anno all'associazione un contributo del 5x1000 dell'importo delle bollette (escluse tasse e imposte), senza costi aggiuntivi. Il contributo ricevuto aiuterà **ADMO** ad iscrivere nuovi donatori al Registro Italiano Donatori Midollo Osseo e dare tante nuove speranze di vita.

Per scoprire di più su come sostenere l'associazione, visita la pagina **Sinergas** dedicata www.sinergas.it/solidale-luce-e-gas/admo/ o il sito ufficiale <https://admoemiliaromagna.it/>.



EDITORIALE



Monica Argilli
Responsabile Area
Comunicazione & Sostenibilità
Diversity Manager del Gruppo AIMAG

Care lettrici e cari lettori, apriamo questo nuovo numero della nostra rivista con un'intervista a Paola Ruggiero, Presidente del Gruppo AIMAG, in merito alla rafforzata partnership con il Gruppo Hera. Parleremo inoltre di linguaggio inclusivo e dell'impegno del Gruppo verso la parità di genere e la diversità. Sul fronte dei rifiuti, abbiamo dedicato le nostre pagine al tema dell'abbandono: un comportamento assolutamente insensato perché non mancano - e abbiamo provato ad indicarle tutte - le soluzioni per gestire correttamente le più varie tipologie di rifiuti. Non ci sono giustificazioni, e allora perché farlo? Abbiamo voluto anche abbinare a queste pagine le interviste ad alcuni membri delle associazioni di plogger attivi nelle Terre d'Argine, a dimostrazione dei valori di comunità che animano queste persone, di segno opposto a chi invece abbandona senza ritegno in città e nelle campagne!

Per quanto attiene all'acqua, vi raccontiamo di tre importanti interventi riguardanti il servizio idrico integrato che AIMAG andrà a realizzare grazie ai fondi PNRR che l'azienda si è aggiudicata, per oltre 38 milioni di euro, nella direzione della sostenibilità ambientale e dell'economia circolare. E infine divertitevi con i giochi per i bambini in ultima pagina, dedicati al tema dei rifiuti. Auguro a tutti una buona lettura!

Per consigli o richieste di informazioni, scrivete a comunicazione@aimag.it!



Sommario

SOCIETÀ ... pag.4

Il rafforzamento della partnership industriale fra il Gruppo AIMAG ed Hera Spa

PERSONE DI AIMAG ... pag.5

Tutto il Gruppo AIMAG a scuola di linguaggio inclusivo

ACQUA ... pag.6-7

38 milioni di euro dal PNRR per favorire la sostenibilità ambientale, l'economia circolare e la valorizzazione del territorio

RIFIUTI ... pag.8-9-10

Abbandoni rifiuti: CHE SENSO HA? Strumenti e azioni per una corretta gestione dei rifiuti
INTERVISTA: **Una mattina con Legambiente**

CLIENTI ... pag.11

Call center AIMAG e Sinergas: un servizio di qualità premiato dai clienti

TERRITORIO ... pag.12

C'è un "Arcobaleno" per la fragilità in Area Nord

AIMAG KIDS ... pag.15

Il giorno della raccolta CARTA e CARTONE

Periodico trimestrale di aimag s.p.a. n° 123
Direzione e redazione via Maestri del Lavoro, 38
41037 Mirandola (MO) tel. 0535.28111
Direttore Responsabile D.ssa Monica Argilli
Autorizzazione del Tribunale di Modena n.685 del 19.12.1981
Redazione: Monica Argilli, Marco Bagnoli, Eleonora Tirabassi
Progetto grafico: Filippo Patrese
Stampa: Stamperia SCRL - Parma
Chiuso in redazione: 28 febbraio 2025
Questo numero è distribuito in 90.000 copie

Il rafforzamento della partnership industriale fra il Gruppo AIMAG ed Hera Spa

Intervista a Paola Ruggiero,
Presidente del Gruppo AIMAG



Il 22 gennaio 2025 è stato siglato un accordo fra il Gruppo AIMAG ed Hera per rafforzare la partnership industriale fra le due società, quale percorso è stato svolto per arrivare a questo traguardo?

A seguito dell'approvazione del bilancio 2023, i Sindaci dei Comuni soci hanno ritenuto di voler avviare un'intensa attività di confronto con il CDA e il Direttore Generale di AIMAG, per approfondire tutte le tematiche emerse dai dati di bilancio. Grazie a questa proficua collaborazione, i Sindaci hanno fatto richiesta ufficiale al CDA e al DG di avviare un percorso esplorativo volto a ricercare tutte le possibili sinergie industriali con il socio privato Hera S.p.A. Da lì è partito un lavoro lungo, faticoso, ma anche entusiasmante, che ci ha portati fino a qui.

Che cosa succede con questo accordo?

Questo accordo prevede, tra l'altro, un aumento di capitale in natura da liberarsi mediante il conferimento da parte di Hera in favore di AIMAG di una partecipazione di circa il 45% di una newco a cui verranno trasferite le attività afferenti al servizio idrico integrato della provincia di Modena, attualmente in capo a Hera S.p.A., una gestione di 7.300 km di reti acquedottistiche e circa 470.000 mila cittadini. Si costituirà così fin d'ora un unico polo modenese nel ciclo idrico, rendendo possibili sinergie e sviluppi integrati degli attuali sistemi e abilitando maggiori investimenti e significativi miglioramenti della resilienza della rete idrica. L'aumento di capitale è stato definito valutando AIMAG circa 7x l'Ebitda 2024 e la newco circa 1,2x la RAB, conseguentemente è previsto che la partecipazione di Hera in AIMAG salga dal 25% a circa il 41%, mentre i Soci Pubblici manterranno la maggioranza con il 51%. Il rafforzamento della struttura patrimoniale di AIMAG e le sinergie industriali e finanziarie, ottenute con il governo industriale e consolidamento da parte di Hera, daranno il via ad un piano di investimenti nel periodo 2025-2028 di oltre 250 milioni di euro complessivi, per AIMAG e per la newco, anche a beneficio di tutti i servizi attualmente presidiati da AIMAG, creando così un ulteriore rafforzamento del legame con il territorio.

Quali saranno gli effetti di questa partnership per il territorio?

Ci aspettiamo una crescita significativa del valore industriale di AIMAG che non può che passare per investimenti necessari, sfidanti e prospettici che attueremo nel territorio. Per i dipendenti questo si traduce in un miglioramento costante e continuo della loro qualità di vita all'interno dell'azienda, che significa prospettive di carriera, percorsi di crescita e formazione di qualità. Non mi soffermo sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini perché è un valore intrinseco che l'azienda non ha mai messo in discussione e mai metterà.

Quali saranno i passaggi successivi di questo percorso?

Il 22 gennaio i CDA di AIMAG ed di Hera hanno firmato l'accordo della partnership industriale. Da qui i Comuni Soci inizieranno l'iter di discussione all'interno dei Consigli Comunali. Se i Consigli riterranno l'operazione accrescitiva e di valore, allora nel corso dell'Assemblea dei Soci di fine giugno i Sindaci potranno far diventare realtà questo grande progetto.

Tutto il Gruppo AIMAG a scuola di linguaggio inclusivo

Intervista a Monica Argilli,
Responsabile Comunicazione &
Sostenibilità e Diversity Manager
del Gruppo AIMAG

Che cosa si intende per linguaggio inclusivo?

Per linguaggio inclusivo si intende un linguaggio rispettoso delle differenze e delle diversità che ci sono fra le persone; un linguaggio che vuole essere libero da opinioni pregiudizievoli o addirittura discriminatorie verso certi gruppi di persone in relazione alla loro provenienza geografica, al colore della pelle, alla cultura, alla disabilità, all'età. Il corso ha proprio avuto la finalità di farci ragionare sul linguaggio che è lo strumento con cui, quotidianamente, ci mettiamo in relazione con gli altri. Le parole che utilizziamo generano importanti effetti, spesso anche non intenzionali, sulle persone intorno a noi. Se dunque andremo a mettere maggiore cura nella scelta delle nostre parole, potremo costruire relazioni più positive e rispettose.

Cosa ha spinto l'azienda ad organizzare un corso di questo tipo per i propri dipendenti?

I luoghi di lavoro sono a tutti gli effetti importanti luoghi di relazione, dove le persone operano per molte ore al

giorno. Ecco, dunque, che creare un ambiente con relazioni umane più rispettose di tutte le diversità che caratterizzano le persone, diventa oggi – in questa società – una gestione da cui le aziende non si possono esimere. Il Gruppo AIMAG ha quindi deciso, come stanno facendo anche altre aziende, di impegnarsi su questo fronte per creare un contesto lavorativo in cui le persone possono sentirsi accolte e non discriminate. Le azioni messe in campo su questo tema sono state molte in questi ultimi due anni, ma certamente il corso sul linguaggio, obbligatorio per tutti gli oltre 700 dipendenti, riteniamo possa agire profondamente nella sensibilità delle persone. Alla fine di questo percorso l'azienda andrà anche a redigere alcune linee guida che entreranno nelle abitudini della comunicazione quotidiana al lavoro.

Quali sono state le reazioni dei dipendenti?

I corsi sono tenuti da un'esperta esterna, ne abbiamo fatte numerose edizioni fra le varie sedi aziendali, coinvolgendo ogni volta 40 persone circa. Le persone che hanno partecipato attivamente nel dialogo con l'esperta sono state tantissime, perché davvero veniva messa in gioco l'esperienza quotidiana di tutti noi. Credo che molti siano usciti dal corso – e ce lo hanno detto – arricchiti da una nuova consapevolezza, così come altri hanno apprezzato la riflessione su alcune tematiche, mentre altre le hanno considerate troppo spinte in avanti e poi qualcuno (per fortuna pochi) lo ha ritenuto un'attività superflua, ma, nonostante questo, ne ha parlato con colleghi e colleghe, quindi almeno qualcosa è arrivato! Gli entusiasti, devo dirlo, sono stati trasversali ai ruoli e alle funzioni che esprimono in azienda. Così come la trasversalità l'abbiamo rilevata rispetto all'età anagrafica e lavorativa.



Quali temi, tra quelli trattati, hanno colpito maggiormente i partecipanti?

Devo dire che sono state accolte con grande apertura le riflessioni sulle parole che riguardano i temi del razzismo, dell'abilismo, dell'orientamento sessuale. Il tema del sessismo nel linguaggio è stato più divisivo perché rimane ancora una grande difficoltà nel capire la differenza fra quella che si considera una innocua abitudine del nostro codice linguistico e quanto invece in una parola si possa nascondere una profonda discriminazione nei confronti del genere femminile. Personalmente trovo una grande soddisfazione nel risultato che abbiamo ottenuto, perché già parlare di questi temi, sensibilizzare le persone a partire da un contesto aziendale, è davvero la giusta direzione verso una società più ampia e rispettosa.

PNRR



38 Milioni di euro dal PNRR per favorire la sostenibilità ambientale, l'economia circolare e la valorizzazione del territorio

L'Unione Europea nel corso del 2020 ha lanciato il programma Next Generation EU, poi declinato a livello nazionale nel Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR), un programma che prevede un pacchetto di investimenti e riforme per accelerare la transizione ecologica e digitale del Paese. Un'opportunità importante, che ha visto la candidatura da parte di AIMAG di numerosi progetti di investimento, riuscendo ad aggiudicarsi in totale **38 milioni di euro di finanziamento per la realizzazione di quattro importanti interventi riguardanti il Servizio Idrico Integrato**. La realizzazione delle opere, in fase di esecuzione, si concluderà tra la fine del 2025 e la prima metà del 2026. Al fianco di questi investimenti,

il Piano Industriale 2025-2028 di AIMAG prevede ulteriori iniziative di sviluppo, incrementando il piano degli interventi già sottoposti ad approvazione nell'ambito della manovra di aggiornamento tariffario.

I primi due ambiti d'intervento, con un finanziamento complessivo pari a oltre 27 milioni di euro, riguardano l'acquedotto dei 21 Comuni di pertinenza AIMAG, distribuiti fra la Bassa modenese e l'Oltrepò mantovano.

In particolare, si tratta di due diversi finanziamenti: il primo da 22,5 milioni di euro ca. destinato al modenese e il secondo da 5 milioni di euro destinato al bacino mantovano (quest'ultimo si colloca all'interno di un finanziamento più ampio dato al raggruppamento d'impresе dei 3 gestori del mantovano).

Grazie a queste nuove risorse sarà possibile perfezionare il livello di digitalizzazione dei sistemi di gestione del servizio, attraverso l'introduzione di tecnologie rivolte all'elaborazione di dati utili a orientare l'analisi e lo studio dei parametri di conduzione e ad indirizzare il governo dei processi. Si misureranno inoltre parametri operativi non solo nelle centrali e nei principali nodi, ma in modo più diffuso su tutto il territorio, al fine di aumentare la massa critica dei dati da cui poter elaborare previsioni ed analisi più efficaci sul servizio e pre-localizzare le perdite occulte.

Grazie a questo finanziamento sono in corso le installazioni dei nuovi "smart meter", ovvero contatori digitali intelligenti che consentiranno a tutti i cittadini di accedere a informazioni in tempo reale sui propri consumi, permettendo quindi la rapida individuazione di eventuali anomalie rispetto al corretto funzionamento dell'impianto idrico interno alle proprie case.

Sono inoltre introdotti sistemi di misura che permettono di integrare e perfezionare il livello di controllo della distribuzione dell'acqua sul territorio, contribuendo così a migliorare la vigilanza e l'analisi del rischio idrico nell'ambito dello sviluppo del Piano di Sicurezza

dell'Acqua.

Infine, viene rinnovata una consistente fetta di infrastrutture idriche attraverso la sostituzione delle reti e degli allacciamenti più obsoleti.

Il terzo intervento oggetto di finanziamento, con un contributo pari a 7,5 milioni di euro, riguarda la realizzazione di un impianto che permetterà ad AIMAG di accrescere il proprio livello di sostenibilità ambientale attraverso il riuso della materia e la concretizzazione del concetto di economia circolare.

Si tratta di un innovativo sistema di recupero delle sabbie derivanti dalle attività di pulizia delle fognature, dalla depurazione delle acque reflue e dalla pulizia delle strade. Questo

consentirà il pieno riutilizzo di una parte di materia di essenziale importanza, che altrimenti verrebbe destinata a smaltimento in discarica o presso altri impianti di ricevimento posti a chilometri di distanza. Il progetto, il cui procedimento autorizzativo è in fase conclusiva, permetterà quindi di recuperare una materia prima che diversamente verrebbe sottratta all'ambiente, prelevandola dai fondali dei fiumi e depauperando così una parte di ecosistema.

Il quarto progetto ammesso a finanziamento, con un contributo di oltre 3,2 milioni di euro, riguarda l'efficiamento del comparto biologico del depuratore intercomunale di Carpi, Soliera, Campogalliano e Correggio

(200.000 Abitanti Equivalenti) grazie alla realizzazione di un nuovo sistema di diffusione dell'ossigeno in 2 delle 4 linee biologiche.

La realizzazione di una nuova struttura di trasferimento dell'ossigeno nell'ambito della depurazione delle acque reflue consentirà di migliorare la capacità di rimozione della parte inquinante con un minor consumo di energia elettrica. In ultima istanza questo consentirà di ridurre l'impronta di Carbonio: **un altro importante tassello verso una sempre maggiore attenzione alla sostenibilità ambientale da parte del Gruppo AIMAG.**

Prosegue l'operazione "smart meter": già sostituiti oltre 25 mila contatori

Sempre più cittadini sono coinvolti nella sostituzione dei contatori meccanici tradizionali di misurazione dell'acqua erogata con i cosiddetti "smart meter", i nuovi contatori digitali evoluti. Il progetto, reso possibile anche grazie ai fondi del PNRR, sta interessando progressivamente tutti i Comuni serviti da AIMAG e da luglio, periodo di avvio del progetto, ad oggi, sono già stati sostituiti oltre 25.000 contatori, pari al 42% dei 60.000 previsti.

In particolare, la progressiva sostituzione dei contatori ha preso il via da Medolla e Mirandola, dove sono già stati sostituiti rispettivamente il 94% e l'85% dei contatori. A seguire sono stati interessati San Felice (82%

dei contatori sostituiti), Camposanto e San Prospero (in entrambi i Comuni i contatori sostituiti sono l'86%).

Attualmente sono in corso gli interventi a Cavezzo, Concordia e San Possidonio, oltre che a Carpi, il Comune più grande oggetto dei lavori, che vede ad oggi la sostituzione di ca. 6.000 contatori su 15.000. Nel corso di febbraio ha avuto inoltre inizio la sostituzione dei contatori anche nei Comuni del territorio mantovano.

La portata innovativa degli "smart meter" sta già iniziando a dare i primi risultati: nel corso di poco più di sei mesi sono già state identificate 320 fughe a valle dei nuovi contatori (impossibili da rilevare attraverso i precedenti strumenti) e ca. 200 fughe occulte a monte, un contributo fondamentale nella riduzione delle perdite di acqua e dei conseguenti danni ambientali ed economici.

Attenti alle truffe!

È importante essere sempre allerta e verificare l'identità di chi si presenta a nome di AIMAG. Le ditte incaricate da AIMAG per la sostituzione dei contatori variano a seconda dei Comuni interessati, tutti gli operatori sono identificabili tramite il tesserino di riconoscimento, che sono tenuti ad avere sempre con sé, e indumenti (cappello e/o gilet arancione) con il logo di AIMAG; inoltre, sui mezzi sono apposte scritte magnetiche "lavori per conto di AIMAG". Per essere certi che l'operatore sia effettivamente il tecnico incaricato da AIMAG si può richiedere di visionarne il cartellino di riconoscimento ed eventualmente contattare il Numero Verde AIMAG 800 018 405 per una verifica puntuale.

Che senso ha?

Sono molte le persone che continuano a credere che gettare i rifiuti nell'ambiente sia un modo a costo zero per liberarsene. In realtà si producono solo danni: degrado estetico nelle città e nelle campagne, maggiori costi per la comunità per interventi straordinari di pulizia. E per il singolo cittadino? Multe "salate" perchè l'abbandono è un reato. Dubbi su come gestire certe tipologie di rifiuti? Ecco le soluzioni a disposizione.

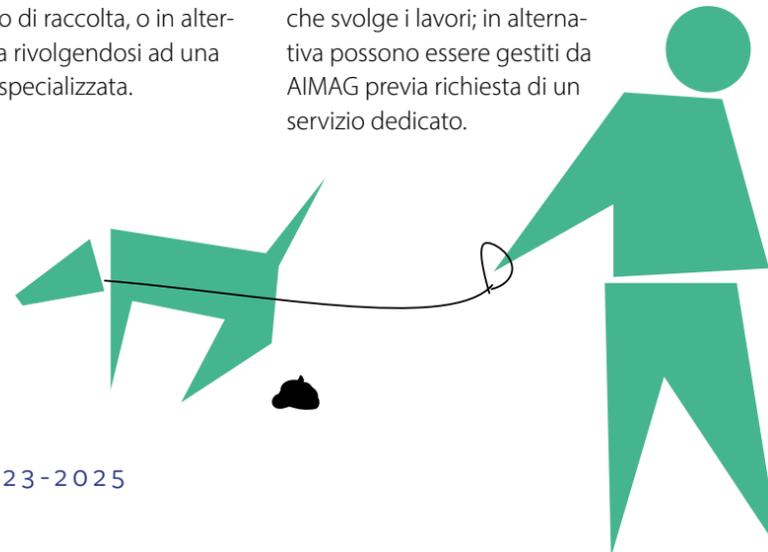


Ogni Comune provvede alla raccolta dei **RAEE** mettendo a disposizione il centro di raccolta. La grande distribuzione ha il compito di organizzare un servizio di ritiro gratuito dei RAEE consegnati dai consumatori al momento dell'acquisto di una nuova apparecchiatura analoga. Per i RAEE voluminosi si può contattare AIMAG al **Numero Verde 800 018 405** per richiedere il servizio gratuito di raccolta ingombranti a domicilio.

I rifiuti in amianto o contenenti amianto devono essere conferiti esclusivamente presso discariche autorizzate per rifiuti pericolosi, attraverso aziende specializzate. In alternativa, si può utilizzare il servizio gratuito di raccolta a domicilio, previa prenotazione con AIMAG contattando il numero verde. Il servizio consente un ritiro all'anno, con un limite di 50 mq, oppure 360 kg.

Inerti e rottami derivanti da attività di demolizione prodotti durante piccole ristrutturazioni domestiche possono essere portati in centro di raccolta, o in alternativa rivolgendosi ad una ditta specializzata.

Lo smaltimento di **inerti e rottami** derivanti da attività di demolizione prodotti in cantieri di grandi ristrutturazioni sono a carico della ditta che svolge i lavori; in alternativa possono essere gestiti da AIMAG previa richiesta di un servizio dedicato.



Lo smaltimento degli **pneumatici fuori uso** è già incluso nel prezzo dei nuovi pneumatici, quindi non occorre pagare ulteriori costi per lo smaltimento. Un'utenza domestica può consegnare i pneumatici usati a un rivenditore di pneumatici o presso il centro di raccolta comunale. Il gommista ha il compito di aderire a un consorzio di smaltimento riconosciuto per lo smaltimento dei rottami di pneumatici e di stoccare le gomme in attesa del ritiro da parte del consorzio.

I rifiuti ingombranti comprendono oggetti di grandi dimensioni come materassi, divani, tavoli e grandi elettrodomestici, che risultano difficili da trasportare. È possibile contattare il numero verde per richiedere il servizio di raccolta a domicilio. Ogni utenza ha diritto a due raccolte gratuite all'anno e per ogni appuntamento si possono esporre fino a 4 oggetti ingombranti. Inoltre è possibile portare gratuitamente questi rifiuti presso il centro di raccolta del comune.

Dal 1° gennaio 2025 è entrato in vigore l'obbligo di raccolta differenziata per i **rifiuti tessili**, che vanno conferiti in appositi contenitori presenti sul territorio (consultando il sito aimag.it è possibile trovare il cassonetto più vicino) o presso il centro di raccolta comunale. Gli abiti dovranno essere conferiti all'interno di sacchetti chiusi.

La gran parte dei rifiuti abbandonati possono essere differenziati per essere immessi nella corretta filiera di recupero. La scelta di disperderli nell'ambiente per evitare di differenziare rimane l'opzione più onerosa. **Una bolletta per una famiglia di 2 componenti ha un costo annuo di circa 230 euro. Chiunque scelga di abbandonare un rifiuto compie un reato penale ed è punibile con un'ammenda da mille a 10mila euro.**



Consulta il Rifutologo on-line

AIMAG offre ai cittadini una varietà di strumenti, sia cartacei che digitali, per fornire informazioni fondamentali sulla corretta gestione dei rifiuti: **il Vademecum cartaceo** tradotto in 9 lingue che spiega la raccolta porta a porta dei rifiuti e la tariffa puntuale; **il Rifutologo on line e cartaceo** che chiarisce ogni dubbio per una corretta differenziazione; **l'App MyAIMAG** da dove è possibile gestire la propria utenza dei rifiuti, segnalare mancati ritiri e abbandoni.



Negli ultimi anni due nuove tendenze hanno influenzato in modo positivo la vita delle persone: la difesa dell'ambiente e la riscoperta della vita all'aria aperta. È così che ha preso piede il plogging, che unisce la parola inglese "jogging" con il termine svedese plocka upp, letteralmente "raccolgere". Chi fa plogging dunque cammina (o corre) e contemporaneamente raccoglie rifiuti dispersi nell'ambiente. In Italia è una pratica sempre più diffusa,

Una mattina con i volontari di Legambiente

con gruppi ed associazioni che all'attività fisica e alla pulizia dell'ambiente uniscono anche la socializzazione con altre persone. Questi gruppi rappresentano una risposta orgogliosa e forte, di alto senso civico, verso un fenomeno ignobile come l'abbandono dei rifiuti. AIMAG favorisce e supporta queste attività nel territorio, collaborando nella fornitura di strumentazione tecnica (sacchi e pinze), sia nella logistica post-raccolta, per il ritiro dei rifiuti.



"Faccio il volontario perché c'è molto sporco, voglio contribuire a sensibilizzare le persone e a dare il buon esempio raccogliendo i rifiuti."
ALESSANDRO

"Puliamo per dare un esempio. Le mie motivazioni sono due: aiutare le altre persone a capire che bisogna tenere un ambiente sano, pulito e più decoroso. L'altro motivo è che mi piace stare in mezzo alle persone e che il mio pianeta non diventi una pattumiera. Il pattume non è mio, ma il pianeta sì!"
SANDRA

"Faccio questa attività per stare con delle persone che condividono i miei stessi valori: l'amore per la città, un territorio pulito e cercare insieme di tenere alta la guardia su questi temi. Le nostre città purtroppo si stanno sporcando sempre di più e noi vorremmo essere una cittadinanza attiva, che dimostra che si può fare davvero qualcosa di buono in questo ambito."
EMANUELA



"Andiamo sempre in zone dove è necessaria la nostra attività, sperando una volta o l'altra di poter andare a fare una camminata senza trovare pattume. Cammino molto e quando trovo una strada sporca vado a pulisco. Non mi chiedo chi ha sporcato perché oramai la cosa è fatta, cerco di rimediare appena possibile."
LUANA

"Ho deciso di fare volontariato perché la città è molto sporca e lamentarsi non mi sembrava giusto. Agire mi sembra meglio che lamentarsi e basta."
ANNARITA



Call center AIMAG e Sinergas: un servizio di qualità premiato dai clienti



Il call center rappresenta per i clienti di AIMAG e Sinergas il punto di accesso più semplice e immediato per avere informazioni sui servizi offerti e per la risoluzione di eventuali problematiche. Proprio per questa ragione ne viene costantemente monitorata la qualità, attraverso un questionario strutturato inviato via mail ed sms ad un campione significativo di clienti che hanno usufruito del servizio.



Le domande del questionario sono volte a rilevare la soddisfazione dei clienti in relazione al servizio prestato e, attraverso una valutazione da 1 a 10, si vanno a indagare i seguenti ambiti: chiarezza del linguaggio utilizzato, competenza nella risoluzione dei problemi, cortesia nel prendersi carico delle richieste, effettiva risoluzione della problematica, tempi di attesa e una valutazione complessiva al servizio offerto. L'obiettivo di questa valutazione continua è **individuare eventuali aree di miglioramento e garantire un servizio sempre più efficiente e in linea con le aspettative della clientela.**

Le ottime valutazioni conseguite nel corso del 2024, in linea con i punteggi già altamente positivi ottenuti nel corso del 2023, testimoniano il costante impegno messo in campo da AIMAG e Sinergas nel fornire un servizio call center di qualità elevata, consapevoli che un customer service efficiente rappresenta un elemento fondamentale nella costru-

zione di un rapporto di fiducia e proficua collaborazione con i cittadini.

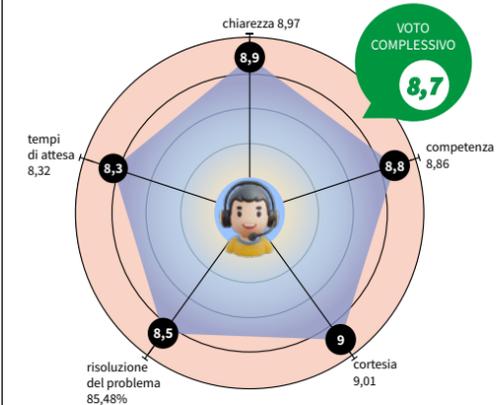
AIMAG

Il servizio call center di AIMAG ha ottenuto una **valutazione media complessiva di 8,75 su 10** (8,63 nel 2023), un risultato che sottolinea l'apprezzamento dei clienti per la professionalità e l'efficacia degli operatori nella risoluzione delle problematiche (l'85,48% degli intervistati ha infatti affermato di aver risolto il proprio problema grazie al servizio offerto dal numero verde).

Sinergas

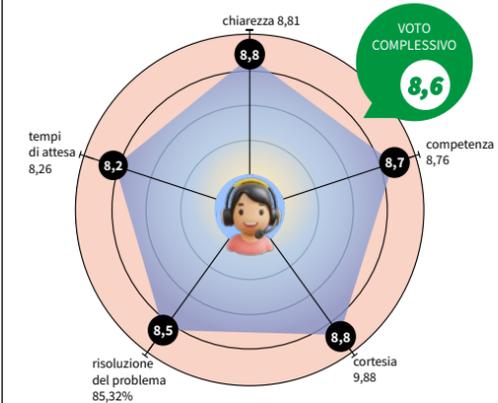
Anche il servizio call center di Sinergas ha raggiunto un ottimo livello di gradimento, con una **valutazione media complessiva di 8,64 su 10** (8,36 nel 2023) e una risoluzione delle problematiche pari all'85,32% dei casi. Inoltre, alla domanda aggiuntiva posta ai clienti Sinergas, ovvero se **consiglierebbero l'azienda a un proprio conoscente, il 79,24% delle persone intervistate hanno dato una valutazione positiva compresa tra 7 e 10 (media voti 7,85).**

CALL CENTER AIMAG 800 018 405



Indagine effettuata su un campione di 3.685 risposte

CALL CENTER SINERGAS 800 038 083



Indagine effettuata su un campione di 5.138 risposte

C'è un "Arcobaleno" per la fragilità in Area Nord

Molto più di un laboratorio protetto nell'ex-Municipio ristrutturato di San Possidonio, in Via Martiri della Libertà, per 24 lavoratori con disabilità lievi tra i 18 e i 55 anni.

Il Centro socio-occupazionale "Arcobaleno" dell'Azienda Servizi alla persona (Asp) dell'area Nord della Provincia di Modena, sta crescendo. Non solo per i servizi erogati dall'ASP, come "cuscinetto" o "ponte" tra mondo dell'impresa e famiglie - senza i quali, dopo la scuola secondaria di Secondo Grado, in particolare i giovani maggiorenni con disabilità lievi o anche più adulti corrobberanno il rischio di rimanere semplicemente a casa, senza svolgere attività lavorative o relazionali - ma soprattutto per le caratteristiche organizzative del Centro "Arcobaleno", che ne fanno molto più di un luogo dove si lavora e ci si forma al lavoro, quindi uno spazio reale di ideazione e costruzione materiale di cose di relazioni interpersonali.

Il Centro socio-occupazionale "Arcobaleno" - ricorda **Giuseppina Russo, la Coordinatrice** - come è stato possibile sperimentare nel corso degli anni, oggi è in grado di collaborare come partner d'impresa per lavorazioni specifiche, diventa "negoziato" per la creazione di piccoli gadget ed elementi di arredo grazie l'assemblaggio di materiali di recupero. Gli oggetti sono di qualità, ma con anche un



importante valore sociale aggiunto che sono le abilità acquisite dai lavoratori in autonomia e la guida "discreta" e professionale degli educatori.

Un "Arcobaleno" aperto al territorio, dove, come per qualunque attività, ci si può rivolgere negli orari di apertura, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14 alle 18, che nel tempo si è accreditato anche come struttura di servizio per attività educative o di laboratorio - per vari materiali, dalla carta al legno - come quelle promosse dai Centri di Educazione Ambientale della Bassa, quali "La Raganella" di Mirandola e "Tutti per la Terra", quest'ultimo convenzionato con i Comuni di Cavezzo, Concordia, San Possidonio e San Prospero. Anche come AIMAG ci siamo avvalsi recentemente della collaborazione dell'"Arcobaleno" per attività occasionali, come l'assemblamento delle confezioni natalizie o altre attività di carattere strutturale e continuativo come l'imballaggio e la spedizione di comunica-



zioni alla clientela, quali anche le stesse bollette.

"Siamo noi per primi - tiene a precisare la Coordinatrice Russo - pur se interessati ad aumentare i volumi di attività e commesse da far svolgere nel Centro, a valutare d'intesa fra il nostro gruppo e le aziende e i nostri potenziali committenti locali, se il tipo di compito che ci viene richiesto possa essere assolto o meno, nel modo più professionale possibile. Oltre al servizio venduto teniamo nel massimo conto il valore immateriale, in termini di soddisfazione e orgoglio, che queste attività generano per i nostri lavoratori e lavoratrici".

Ma di quali altre attività concrete si sta parlando? Al Centro socio-occupazionale "Arcobaleno" di San Possidonio si producono sacchetti riciclati e personalizzati, si possono acquistare oggetti di varie forme e utilizzo, tutti in mostra all'ingresso della struttura. Abbiamo visto sacchetti in carta che in origine servivano

per il trasporto delle farine, poi risistemati e avviati a nuovi cicli di utilizzo e trasformati in borse dotate di solidi manici in materiale riciclabile per la spesa. E poi telai in legno trasformati in piccole cornici o quadretti da esposizione. Davvero tanti oggetti

molto originali, perché non mancano creatività e attività di ricerca!

Un laboratorio davvero speciale che genera un grande valore sociale, in primis per le persone che ci lavorano e per le loro famiglie, ma sicuramente importantissimo per la crescita di tutta la comunità e il territorio.



Sinergas insieme a Fondazione AIRC per la ricerca sul cancro

Da circa 10 anni, con l'offerta Energia Più Solidale luce e gas, Sinergas rinnova l'impegno a sostenere associazioni del terzo settore che operano in vari ambiti quali: assistenza alla persona, cura degli animali e ricerca sanitaria.

Fondazione AIRC fa parte delle organizzazioni che i clienti di Sinergas, al momento della sottoscrizione dell'offerta Più Solidale luce e/o gas, potranno indicare come beneficiaria di una donazione.

Scegliendo Fondazione AIRC, Sinergas effettuerà una donazione pari alla quota del 5x1000 (cinqueper mille) dell'importo delle bollette relative a ciascuna annualità. I contributi così versati ad AIRC andranno a sostenere progetti di ricerca in campo oncologico. Per saperne di più visita il link: www.sinergas.it/solidale-luce-e-gas/airc/

La Fondazione

Fondazione AIRC per la ricerca sul cancro nasce nel 1965. Oggi rappresenta il primo polo privato di finanziamento della ricerca indipendente sul cancro in Italia, a cui ha destinato circa 2,5 miliardi di euro in 60 anni. Grazie alla fiducia di 4,5 milioni di sostenitori e all'impegno di 20.000 volontari, per il 2025 ha messo a disposizione della comunità scientifica italiana oltre 141 milioni di euro per 673 progetti di ricerca, 90 borse di studio, 8 programmi speciali. Un impegno che si rafforza con il sostegno a IFOM, Istituto di Oncologia Molecolare di Fondazione AIRC e centro di eccellenza internazionale.

Il cancro è una priorità a livello mondiale: solo nel nostro Paese nell'ultimo anno sono oltre 390 mila le nuove diagnosi di tumore stimate. Per incidere su questi numeri AIRC sostiene con continuità il lavoro di circa 5.400 scienziati, al lavoro in quasi cento istituzioni prevalentemente pubbliche in tutto il Paese.

MISTER TRED Day
SCUOLE E CITTADINI IN FESTA
 per una sfida all'ultimo **RIFIUTO ELETTRONICO**

SABATO 24 MAGGIO

MIRANDOLA
 presso sede AIMAG
 via Maestri del Lavoro 38
 dalle 9.30 alle 17.00

Ciao, sono **Mister TRED!**
 Portami i piccoli elettrodomestici fuori uso e **FAI VINCERE LA TUA SCUOLA!**

Promosso da:
 AIMAG, La Raganella, Tutti per la Terra

In collaborazione con:
 Comune di Cavezzo, Comune di Medolla, Comune di Concordia sulla Secchia, Comune di Mirandola, Comune di San Felice sul Panaro, Comune di San Possidonio, Comune di San Prospero, Unione Comuni Modenesi Area Nord

Mister Tred Day 2025
 Torna l'appuntamento per l'Area Nord modenese

Anche quest'anno le scuole primarie dell'Area Nord modenese, gli alunni e le alunne con le loro famiglie, potranno partecipare ad una raccolta straordinaria di RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche). Questo non soltanto per avviare un corretto smaltimento e riuso di questi materiali, ma anche per dare la possibilità agli Istituti di ricevere premi in denaro per le attività didattiche, in base ad una classifica per rifiuti conferiti proporzionale al numero di iscritti delle scuole. Nel corso della giornata saranno inoltre organizzati laboratori rivolti ai bambini e alle bambine presenti per la creazione di robot con materiali di recupero. **La raccolta straordinaria si svolgerà sabato 24 maggio 2025, dalle ore 9:30 alle 17:00, presso la sede AIMAG via Maestri del Lavoro, 38.**

Quali rifiuti portare

Piccoli e medi elettrodomestici: aspirapolveri, ferri da stiro, tostapane, frullatori, forni a microonde, stufette elettriche, ventilatori, rasoi elettrici, asciugacapelli, spazzolini elettrici, sveglie, bilance, pc (solo unità centrale, mouse e tastiera, no terminali video), stampanti, calcolatrici, fax, telefoni fissi, cellulari, radio, videoregistratori, videocamere, registratori hi-fi, lettori dvd, fotocamere, amplificatori, dispositivi medici, videogiochi, giocattoli elettrici, tablet, apparecchi da illuminazione (lampadari, abat-jour, senza le lampadine), ecc.

Quali rifiuti non portare

Elettrodomestici di grandi dimensioni: frigoriferi, congelatori, lavatrici, condizionatori, forni elettrici, tv, monitor, e oggetti dismessi analoghi.

Il regolamento completo dell'iniziativa è disponibile sul sito www.aimag.it.

Cartesio, ospite di eccezione nella sala del consiglio comunale di Mirandola

Il Centro di educazione ambientale e alla sostenibilità "La Raganella" ha invitato presso la sala del Consiglio Comunale i genitori rappresentanti di tutte le classi delle scuole primarie del territorio di Mirandola per assistere alla performance teatrale dell'attore Hendry Proni: per tutte le bambine e i bambini lui è il conosciutissimo e amatissimo personaggio di Cartesio, che ogni anno torna nelle scuole per far riflettere su importanti temi ambientali. Per l'anno scolastico in corso, le scuole primarie di Mirandola (coordinate dal Centro "La Raganella") quelle di San Possidonio, San Prospero, Concordia sulla Secchia, Cavezzo (Coordinate dal Centro di educazione alla sostenibilità "Tutti per la Terra") hanno partecipato allo spettacolo dedicato al tema della corretta differenziazione della plastica, un rifiuto complesso nella gestione dei rifiuti domestici, perché richiede di avere ben compreso la differenza fra un imballaggio in plastica (che andrà correttamente nel sacco giallo) e un oggetto in plastica che non è imballaggio (che invece non andrà nel sacco giallo). La spettacolo richiede ai ragazzi di mettersi in gioco, di diventare veri e propri "detective del giallo": gioco e sensibilizzazione, un metodo educativo completo ed eccellente per la crescita e la formazione delle nuove generazioni.



Il giorno della carta e del cartone

È il giorno della raccolta della carta. Trova qual'è il percorso più breve per raggiungere la sede AIMAG completando la raccolta di tutti i bidoni azzurri. Evita le strade dove trovi i bidoni dell'organico (quelli marroni) e del vetro (quelli verdi) e ricorda che non puoi passare due volte per la stessa strada. Pronti, VIA!



Alcune delle vostre cartoline

Alexander, 8 anni



Bianca, 9 anni



Ginevra, 6 anni



PROGETTA ONLINE IL TUO IMPIANTO FOTOVOLTAICO

Ancora non hai deciso se installare l'impianto fotovoltaico?

Sinergas ti invita a provare il nuovo
preventivatore!

Inserisci poche e semplici informazioni
sulla tua abitazione, come indirizzo, superficie
del tetto e consumi annui.

Concludi la simulazione in pochi minuti
e ottieni una stima della spesa personalizzata,
in base alle caratteristiche della tua abitazione.

Al termine della simulazione,
lasciando i tuoi dati, sarai ricontattato
da un consulente che sarà a tua disposizione
per seguirti negli step successivi, fra cui il
sopralluogo gratuito.

L'installazione avverrà in soli 60 giorni
dalla firma del contratto.



COSA ASPETTI?

INQUADRA SUBITO
IL QR CODE E PROGETTA
IL TUO IMPIANTO!



800 038 083
numero verde gratuito

sinergas.it  

 **Sinergas**
luce · gas · efficienza energetica