

Attiviamo Buone Energie



INDICE

Lettera agli stakeholder	05
AMAG in cifre	06
Nota metodologica	08
Il Gruppo AMAG e i suoi stakeholder	10

1. GRUPPO AMAG	16
La carta d'identità	17
Il sistema di Governance	24
Il valore condiviso	28
Il modello AMAG per lo sviluppo sostenibile	30
Gli obiettivi in tema sostenibilità	32

2. ACQUA, GAS, ENERGIA E AMBIENTE	34
L'acqua e l'impegno per una gestione sostenibile	35
L'illuminazione pubblica	43
Il servizio di distribuzione gas	44
L'impegno del Gruppo AMAG per le energie rinnovabili	46
La gestione dei rifiuti e i servizi di igiene ambientale	48

3. L'ATTENZIONE ALLE PERSONE	52
Le nostre persone	53
I clienti	60
I fornitori	64
AMAG per il territorio	66

4. GLI INDICATORI AMBIENTALI	70
Consumi energetici	71
Le emissioni dirette e indirette	72
La produzione di rifiuti	75
Lettera di revisione	76
Indice dei contenuti GRI	78



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili Stakeholder, sono lieto di presentarvi il sesto Bilancio di Sostenibilità del Gruppo AMAG con il quale vogliamo testimoniare il nostro rinnovato impegno nel promuovere un futuro più verde, equo e sostenibile, senza perdere d'occhio il presente e le sue "turbolenze" che richiedono una guida ferma e sicura.

Abbiamo voluto intitolare questo report "Attiviamo buone energie" proprio perché l'obiettivo del Gruppo è quello di pensare a uno sviluppo sostenibile in armonia e nel costante scambio con la comunità di riferimento. Quest'anno abbiamo posto particolare attenzione alle dinamiche energetiche del nostro territorio e al nostro ruolo attivo nel promuovere un'energia pulita e rinnovabile. In collaborazione con le istituzioni locali, abbiamo sviluppato progetti e iniziative che non solo mirano a ridurre l'impatto ambientale delle nostre attività, ma che intendono incidere sulla qualità della vita dei cittadini raggiunti dai nostri servizi.

Abbiamo rafforzato le nostre relazioni con il territorio, lavorando a stretto contatto con le autorità locali, le imprese e le associazioni, per identificare e implementare nuove soluzioni energetiche innovative. Investire nelle energie rinnovabili non significa soltanto contribuire a preservare l'ambiente, ma vuole anche dire promuovere l'inclusione sociale, la creazione di posti di lavoro e nuove opportunità di sviluppo economico per il territorio.

Contemporaneamente non dimentichiamo l'importanza di lavorare e impegnarci per ridurre lo spreco d'acqua e migliorare l'utilizzo dell'efficienza idrica, attraverso progetti e investimenti importanti in termini di risorse e di tecnologia.

A proposito di obiettivi sfidanti in grado di creare valore per le nostre comunità, non ci nascondiamo le difficoltà per il capoluogo alessandrino nel raggiungere livelli di raccolta differenziata in linea con la media regionale: siamo impegnati per invertire la rotta tramite nuovi approcci e investendo specificatamente sulla consapevolezza e il senso civico dei cittadini.



L'Amministratore Delegato | **EMANUELE RAVA**

In conclusione, desidero ringraziare ogni singolo stakeholder, per il sostegno, la collaborazione e gli stimoli a fare meglio, a partire naturalmente dalle nostre persone che rappresentano la linfa vitale dell'agire d'impresa. Un agire caratterizzato da passione, determinazione e un pizzico di audacia per affrontare anche i nodi più duri da sciogliere. Continueremo a percorrere insieme a voi la strada che conduce a un futuro migliore per le generazioni presenti e future, provando ad alzare l'asticella e offrire, così, servizi sempre più al passo con le vostre crescenti aspettative in termini di qualità tecnica e sostenibilità sociale e ambientale.

Vi auguro buona lettura!

Emanuele Rava
Amministratore Delegato Gruppo AMAG

AMAG in cifre

VALORE ECONOMICO



56.167.310 €
valore generato

51.484.623 €
valore distribuito

14.938.872 €
investimenti totali

CLIENTI



152.211
abitanti Servizio Idrico Integrato

115.600
abitanti Servizio Igiene Ambientale

92.104
abitanti Servizio Distribuzione Gas

3
sportelli

PERSONE AMAG



362
dipendenti

2.533
ore di formazione



CERTIFICAZIONI

ISO 9001 ISO 14001

ACQUA



18,4 milioni mc
acqua potabile immessa
in rete

12,5 milioni mc
acqua depurata

3.500
campionature annue su
acque potabili,
reflue e fanghi

DISTRIBUZIONE GAS



86,2 milioni mc
gas distribuito

RIFIUTI URBANI

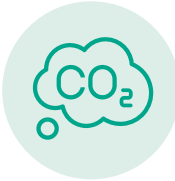


45%
raccolta differenziata nel
Comune di Alessandria

80%
raccolta differenziata nei
Comuni a minore densità

62.422 t/anno
rifiuti urbani raccolti

EMISSIONI GAS SERRA



2.348 ton CO₂
equivalenti
emissioni dirette

5.896 ton CO₂
equivalenti
emissioni indirette

COMUNITÀ,
TERRITORIO
E ISTITUZIONI

212.622 €
a sostegno di progetti
territoriali



FORNITORI



2.464
fornitori attivi

1.139.568€
gare

Nota metodologica

GRI 2-3 Il Bilancio di Sostenibilità 2023 di AMAG, riferito al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2023, è stato redatto in conformità ai GRI Standards 2021: opzione “With Reference to”. È la sesta volta che il Gruppo si misura con questo lavoro di rendicontazione non finanziaria.

Pur trattandosi di una scelta volontaria, il Gruppo ha consolidato questo documento, pubblicato con cadenza annuale, arricchendolo con elementi importanti e strategici. Sin dall’inizio del percorso il Gruppo si è avvalso di consulenze da parte di società di comprovata esperienza nel campo della sostenibilità per migliorare la consapevolezza di tutti i dipendenti coinvolti nella redazione del documento.

GRI 2-12; 2-13 A rafforzare questo percorso, nel 2023 AMAG ha istituito formalmente un Gruppo di Lavoro sulla Sostenibilità – formato dai referenti per i singoli settori oltre che dalla dirigenza.

In continuità con l’edizione 2022, l’azienda conferma anche nel 2023 la decisione di accostare alla tradizionale versione stampata una versione digitale, fruibile online.

GRI 2-2 Il perimetro di rendicontazione per la redazione del Bilancio di Sostenibilità considera le società consolidate integralmente dal Gruppo, vale a dire sia quelle partecipate al 100% (AMAG Reti Idriche, AMAG Reti Gas) sia quelle partecipate con una quota superiore al 50% (AMAG Ambiente).

L’analisi di materialità, convalidata dal coinvolgimento degli stakeholder nel 2023, è stata approfondita dal punto di vista della verifica degli impatti.

Al fine di garantire l’attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime. I dati, ove possibile, vengono confrontati con quelli dei due esercizi precedenti. Quando si è rilevato necessario, è stato fatto un restatement delle informazioni.

Il Bilancio è stato approvato dal Consiglio d’Amministrazione e dall’Assemblea dei Soci e sottoposto alla verifica di limited assurance di un ente terzo indipendente.

Per comunicazioni inerenti al Bilancio di Sostenibilità potete scrivere a: comunicazione@gruppoamag.it



IL GRUPPO AMAG E I SUOI STAKEHOLDER

Gli stakeholder (portatori di interesse) sono i soggetti che vengono influenzati e influenzano le attività di un'organizzazione.

Il dialogo con gli stakeholder

GRI 2-29

Gli stakeholder rappresentano una componente fondamentale per il Gruppo. La relazione con una pluralità di stakeholder è fondamentale per il Gruppo AMAG, in quanto azienda che si occupa di pubblici servizi. Il Gruppo assicura ai propri portatori di interesse **trasparenza, completezza** delle informazioni

e **tempestività** della comunicazione. Il suo impegno si esprime attraverso un dialogo continuo (comunicati stampa, aggiornamento continuo del sito internet, rapporti diretti con gli investitori, bilancio di sostenibilità, iniziative rivolte al pubblico e in particolare agli studenti).



IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

GRI 3-1

AMAG ha consolidato negli anni un percorso di coinvolgimento degli stakeholder nell'analisi di materialità (approfondimento pag. 10) volto

a condividere e valutare i temi rilevanti per la redazione del Bilancio.

STAKEHOLDER		MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
	DIPENDENTI E COLLABORATORI Negli ultimi anni il capitale umano è diventato sempre più centrale, da qui la continua spinta al miglioramento e allo sviluppo delle competenze professionali.	Incontri funzione Risorse umane e Direzione – Relazioni sindacali – Attività di formazione – Eventi aziendali – Strumenti digitali
	CLIENTI AMAG privilegia da sempre il rapporto “faccia a faccia” con il cliente. Il Gruppo vanta una presenza territoriale forte.	Indagini di Customer Care – Comunicazioni servizi erogati – Sportelli (fisici e telematici, come le App) – Sito internet
	AZIONISTI E FINANZIATORI Gli azionisti di AMAG sono 56 Comuni della provincia di Alessandria e della Langa Astigiana e l'Unione Montana Langa Astigiana Val Bormida.	Incontri periodici – Scambio di informazioni
	COMUNITÀ E TERRITORIO Nel concetto di territorio sono inclusi anche tutti gli altri attori che agiscono nella comunità di riferimento: associazioni di categoria, enti di terzo settore, scuole e Università.	Comunicazioni servizi erogati – Iniziative di educazione ambientale come la Giornata della Sostenibilità – Eventi pubblici
	FORNITORI Il rapporto con i fornitori si basa su principi di trasparenza, rotazione e convenienza. Tutto ciò prestando sempre la massima attenzione al rispetto dell'ambiente e alla sicurezza. Il portale fornitori è la porta d'ingresso per tutte le informazioni e le procedure telematiche.	Scambio di informazioni – Processo di qualifica / Portale fornitori
	MEDIA Il racconto dell'impegno di AMAG passa da un'accurata attività di relazioni pubbliche che il Gruppo svolge da sempre con attenzione e trasparenza. I rapporti creati con gli organi di informazione locale sono finalizzati a fornire alla cittadinanza informazioni precise e puntuali, oltre che a garantire la massima visibilità del Gruppo e dei suoi servizi.	Comunicati stampa – Sito internet - Eventi

GRI 2-29

L'analisi di materialità

GRI 3-1, 3-2, 3-3

Il Gruppo AMAG ha deciso di mantenere valida l'analisi di materialità condotta per l'esercizio precedente, considerando temi rilevanti per l'analisi dell'anno 2023 i primi 11 temi individuati attraverso la survey somministrata agli stakeholder, ritenendo come rilevante la soglia di 3,38 in una scala da 1 a 5. Su questi temi l'azienda si impegna a rendicontare e anche a individuare impatti.

Di seguito una tabella che riassume i temi con una breve descrizione degli impatti e degli stakeholder impattati. Nella seconda colonna è indicato il pilastro della sostenibilità a cui il tema materiale appartiene: **E** sta per ambientale (Environmental in inglese), **S** per sociale, **G** per governance (che comprende anche gli aspetti finanziari).

Tema materiale <i>(priorità definita dagli stakeholder nell'analisi 2023)</i>	Pilastro della sostenibilità	Descrizione	Stakeholder impattato**
Responsabilità, Sicurezza, Qualità e Innovazione nella fornitura di servizi	G	Gestire attentamente questi aspetti ha come effetto diretto (e positivo) quello di aumentare la soddisfazione dei clienti e la reputazione dell'azienda, proteggendo l'ambiente e garantendo la sicurezza dei cittadini.	
Gestione efficiente delle infrastrutture	E G	Una gestione ottimale delle infrastrutture consente di minimizzare i disservizi, prolungare la vita utile degli impianti e ridurre i costi operativi. La manutenzione e l'ammodernamento costanti delle reti, anche grazie a investimenti mirati, oltre a migliorare la qualità del servizio offerto, consentono di integrare soluzioni innovative essenziali per una gestione sostenibile e attenta all'ambiente.	
Tutela salute e sicurezza sul lavoro	S	Impatta direttamente sul benessere dei dipendenti e sull'efficienza operativa dell'azienda. Una gestione efficace della sicurezza riduce il rischio di infortuni e malattie professionali, cruciali in un settore che spesso comporta lavori in ambienti potenzialmente pericolosi, come la manutenzione di reti elettriche o idriche.	
Uso efficiente dell'acqua, tutela e sicurezza idrica	E	Un uso efficiente dell'acqua permette di ottimizzare le riserve idriche, ridurre gli sprechi e garantire la disponibilità di acqua per tutti gli utenti, anche in periodi di siccità o di alta domanda. Implementare sistemi di monitoraggio e controllo delle perdite nella rete idrica aumenta l'efficienza e riduce i costi operativi. Inoltre, la tutela della qualità dell'acqua previene rischi per la salute pubblica e preserva gli ecosistemi locali.	
Economia circolare e gestione dei rifiuti	E	Implementare strategie efficaci di raccolta differenziata ha un effetto positivo sulla qualità della vita locale, dal momento che impatta su un tema che è trasversale anche alla dimensione sociale.	

Tema materiale <i>(priorità definita dagli stakeholder nell'analisi 2023)</i>	Pilastro della sostenibilità	Descrizione	Stakeholder impattato**
Valore economico distribuito al territorio	G	Con questo tema il Gruppo influisce sull'economia locale e sul benessere della comunità. Distribuire valore economico implica reinvestire una parte dei profitti nell'area locale attraverso la creazione di posti di lavoro, lo sviluppo di infrastrutture e il sostegno a iniziative comunitarie.	
Rapporto con gli stakeholder (dipendenti, clienti, media, fornitori, finanziatori, soci, comunità e territorio)	S	Mantenere un buon rapporto con gli stakeholder permette all'azienda di allineare le operazioni aziendali con le esigenze e le aspettative del territorio. Un dialogo costruttivo anticipa potenziali conflitti, e contribuisce a migliorare i servizi offerti.	
Energia sostenibile (Produzione di energia da fonti rinnovabili ed efficientamento energetico degli edifici)	E	Investire in fonti di energia rinnovabile e in progetti di Comunità Energetiche Rinnovabili ha un impatto ambientale perché riduce la dipendenza da combustibili fossili, contribuendo a diminuire le emissioni di gas serra. Inoltre, l'efficientamento energetico degli edifici riesce a impattare anche sui costi operativi.	
Gestione rischi e opportunità di sostenibilità	E	Affrontare proattivamente i rischi legati alla sostenibilità, come il cambiamento climatico, la scarsità di risorse o le variazioni normative, protegge l'azienda da potenziali interruzioni operative e finanziarie. Allo stesso tempo, identificare e sfruttare le opportunità legate a pratiche sostenibili può migliorare l'efficienza e aumentare la competitività.	
Condotta etica del business	G	Adottare una condotta etica solida, che include trasparenza, integrità e responsabilità, aiuta a prevenire corruzione, frodi e altre forme di comportamento scorretto, tutelando l'azienda da rischi legali e reputazionali. Questo approccio rafforza le relazioni con gli stakeholder, migliora l'ambiente di lavoro per i dipendenti e attira investitori che valorizzano la responsabilità sociale d'impresa.	
Valorizzazione del capitale umano (welfare, formazione)	S	Investire nel capitale umano tramite formazione, opportunità di carriera, e condizioni di lavoro ottimali aumenta la soddisfazione dei dipendenti e migliora la qualità del servizio offerto ai clienti.	

** dipendenti e collaboratori clienti azionisti e finanziatori
 comunità e territorio fornitori media

L'impegno per l'Agenda 2030

Il Gruppo AMAG contribuisce nella sua attività quotidiana al raggiungimento di 7 degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, fissati dall'ONU nell'Agenda 2030.



SDG	Tema materiale corrispondente
	Tutela salute e sicurezza sul lavoro
	Uso efficiente dell'acqua, tutela e sicurezza idrica Gestione rischi e opportunità di sostenibilità
	Energia sostenibile (Produzione di energia da fonti rinnovabili ed efficientamento energetico degli edifici)
	Valore economico distribuito al territorio Valorizzazione del capitale umano (welfare, formazione)
	Gestione efficiente delle infrastrutture
	Responsabilità, Sicurezza, Qualità e Innovazione nella fornitura di servizi Economia circolare e gestione dei rifiuti
	Rapporto con gli stakeholder (dipendenti, clienti, media, fornitori, finanziatori, soci, comunità e territorio).

1 Gruppo AMAG

Un Gruppo al servizio di Alessandria e della provincia, impegnato a fornire servizi essenziali.

La carta d'identità

Chi siamo

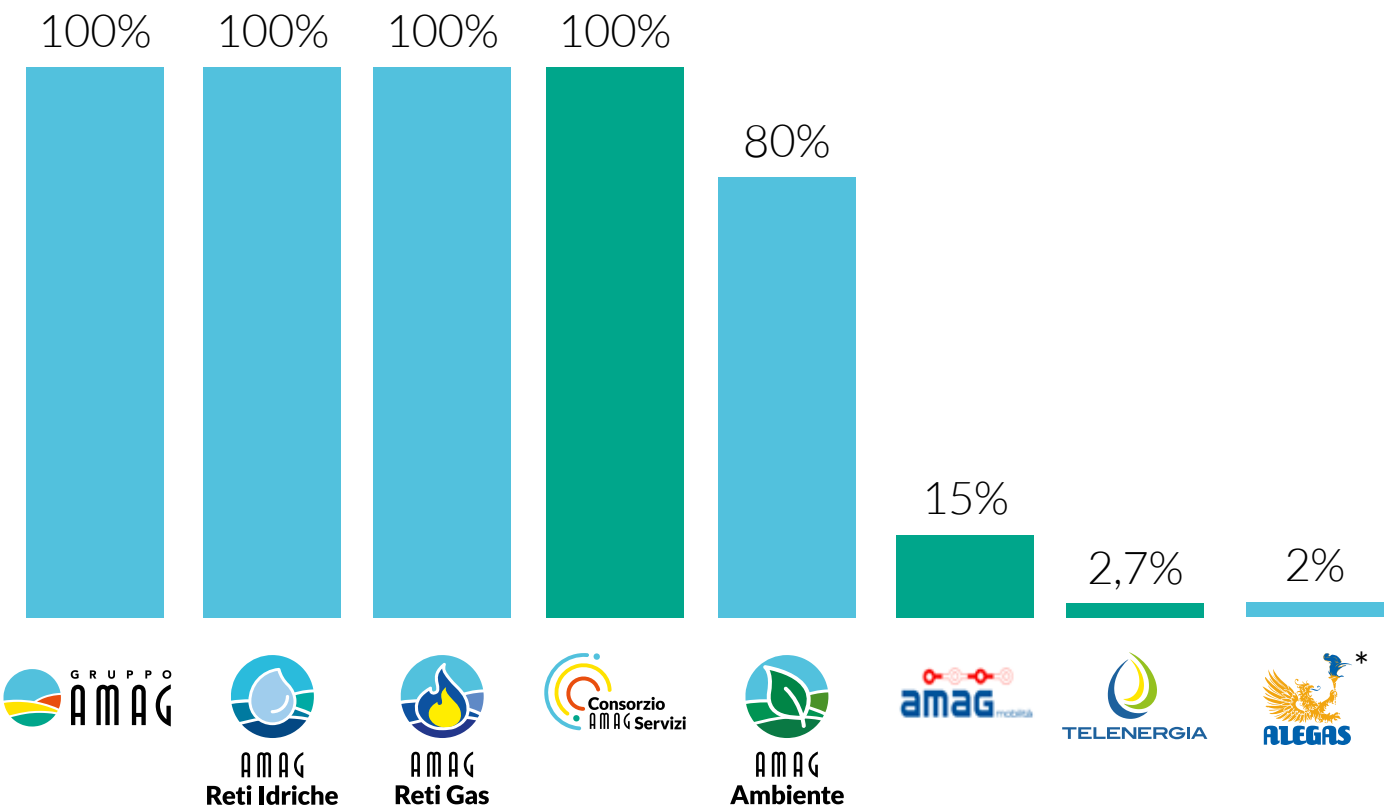
Gruppo AMAG, attraverso le sue società, gestisce il capitale naturale, cioè **risorse chiave** come l'**acqua**, l'**energia** e l'**ambiente**, in un vasto territorio che comprende parte della Provincia di Alessandria e della Langa Astigiana. È costantemente impegnato in un processo di innovazione aziendale finalizzato alla sostenibilità e all'efficientamento energetico. La sede principale del Gruppo è ad Alessandria. Il Gruppo è strutturato sul modello di una holding industriale, con la **capofila AMAG SpA**

e 6 società partecipate: AMAG Reti Idriche SpA, AMAG Reti Gas SpA, Alegas Srl, AMAG Ambiente SpA, AMAG Mobilità SpA, Telenergia Srl, oltre al Consorzio AMAG Servizi. Di queste, tre rientrano nel perimetro di rendicontazione. L'assetto del Gruppo è volto a rafforzare il radicamento territoriale e a creare nel tempo valore sostenibile per l'azienda e per i propri stakeholder, nel rispetto dell'ambiente e dei cittadini-clienti.

GRI 2-1



L'organigramma del Gruppo



Società consolidate integralmente al Gruppo AMAG e incluse nel perimetro di questo Bilancio.

Società partecipate ma non consolidate; non rientrano nel perimetro di questo Bilancio.

I settori di attività



Il Servizio Idrico Integrato – SII (acquedotto, fognatura, depurazione) – viene garantito e gestito da AMAG Reti Idriche. Attraverso 1.685 km di reti di distribuzione, l'azienda fornisce acqua potabile a 155.211 cittadini residenti. La fognatura e la depurazione servono altrettanti abitanti (approfondimento pag. 33). Dal 2021 gestisce anche l'illuminazione pubblica della città di Alessandria per un totale di 15.000 punti luce.



Il servizio di distribuzione del gas naturale viene svolto da AMAG Reti Gas attraverso 368 km di rete a terra. L'azienda si occupa del trasporto di gas naturale nel comune di Alessandria attraverso la rete di gasdotti locali per la consegna ai clienti finali (approfondimento pag. 44).



La raccolta dei rifiuti (approfondimento pag. 48) e il servizio di igiene ambientale vengono svolti da AMAG Ambiente nel capoluogo alessandrino e suoi sobborghi e in altri 23 comuni¹ a minore densità abitativa.

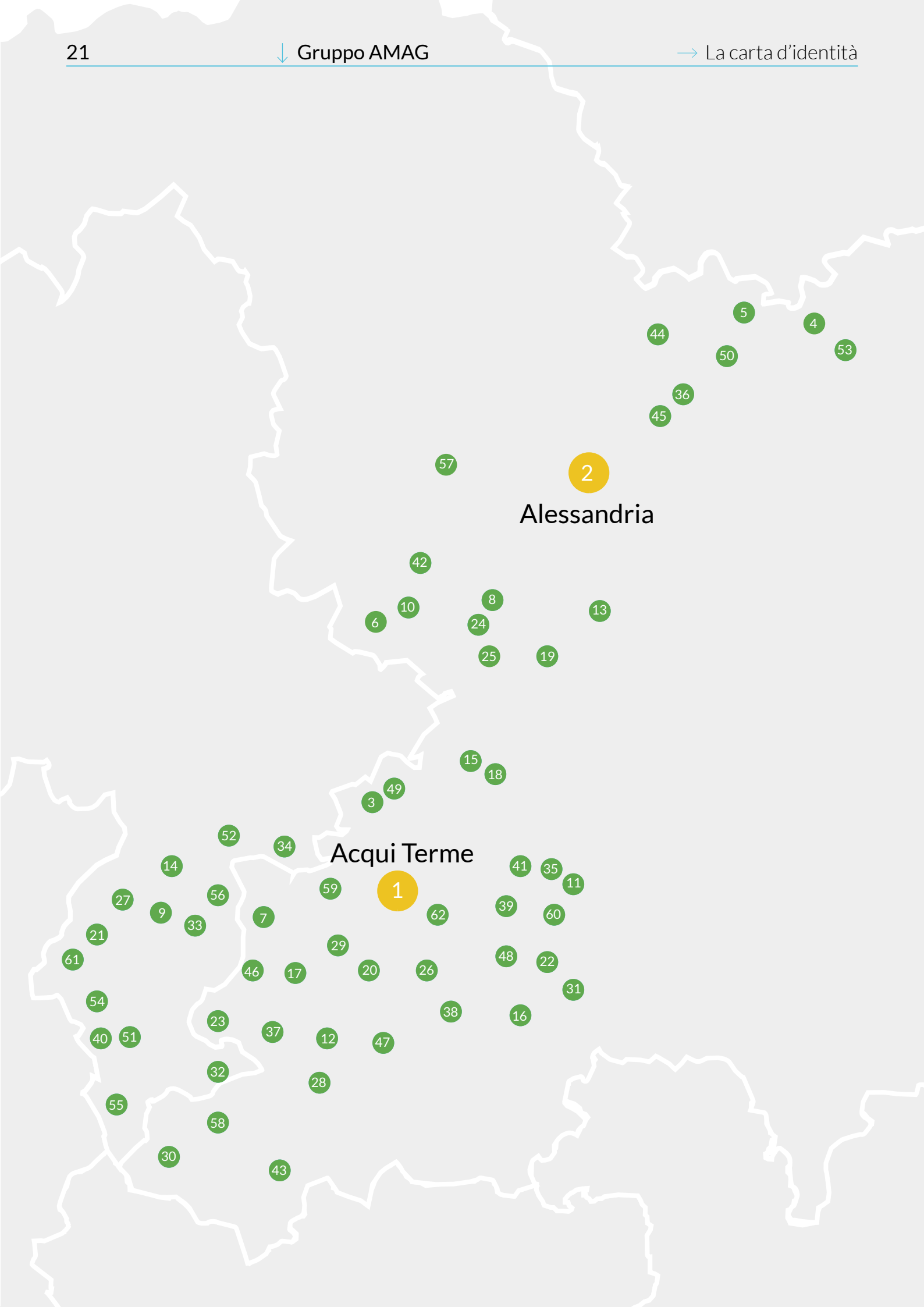
¹ Altavilla Monferrato, Bergamasco, Borgoratto Alessandrino, Bosco Marengo, Carentino, Casal Cermelli, Castelnuovo Bormida, Castelspina, Conzano, Felizzano, Frascaro, Frugarolo, Fubine, Gamalero, Lu e Cuccaro Monferrato, Masio, Montecastello, Oviglio, Pietra Marazzi, Quargnento, Quattordio, Sezzadio, Solero.

I Comuni soci

Gli azionisti di AMAG sono 56 Comuni, a cui si aggiungono le Unioni Montane Langa Astigiana e Val Bormida.

1_Acqui Terme	32_Mombaldone
2_Alessandria	33_Monastero Bormida
3_Alice Bel Colle*	34_Montabone
4_Alluvioni Piovera	35_Montaldo Bormida
5_Bassignana	36_Montecastello
6_Bergamasco*	37_Montechiaro d'Acqui
7_Bistagno	38_Morbello
8_Borgoratto Alessandrino	39_Morsasco
9_Bubbio	40_Olmo Gentile
10_Carentino*	41_Orsara Bormida
11_Carpeneto	42_Oviglio*
12_Cartosio	43_Pareto
13_Casal Cermelli	44_Pecetto di Valenza
14_Cassinasco	45_Pietra Marazzi
15_Cassine	46_Ponti
16_Cassinelle*	47_Ponzone
17_Castelletto d'Erro	48_Prasco
18_Castelnuovo Bormida	49_Ricaldone
19_Castelspina*	50_Rivarone
20_Cavatore	51_Roccoverano
21_Cessole	52_Rocchetta Palafea
22_Cremolino	53_Sale
23_Denice	54_San Giorgio Scarampi
24_Frascaro	55_Serole
25_Gamalero	56_Sessame
26_Grognardo	57_Solero
27_Loazzolo	58_Spigno Monferrato
28_Malvicino	59_Terzo
29_Melazzo	60_Trissobbio
30_Merana	61_Vesime
31_Molare	62_Visone

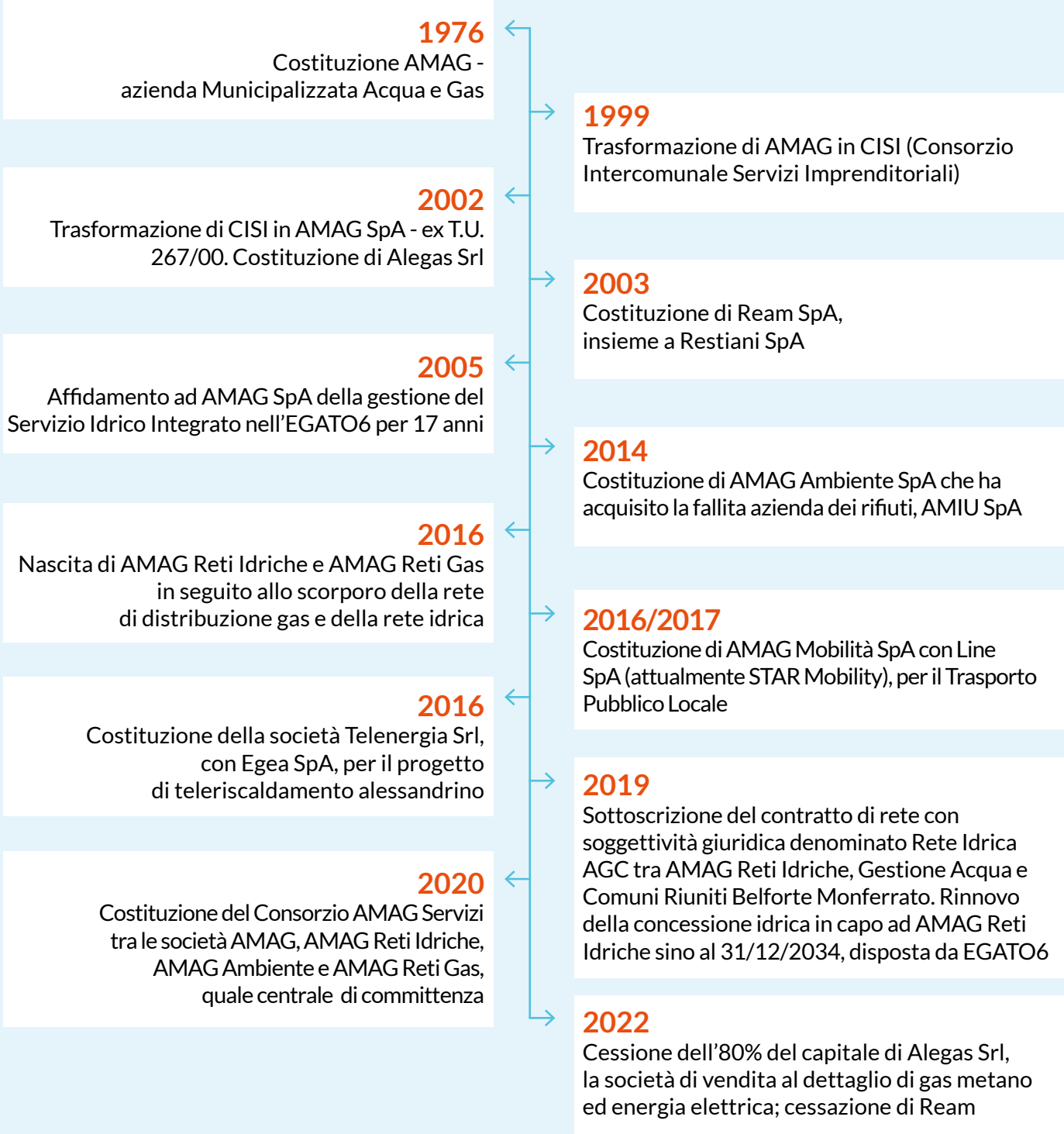
* Comuni non soci azionisti in cui il Servizio Idrico Integrato è gestito da AMAG Reti Idriche.



La nostra storia

Nata nel 1976 come Azienda Municipalizzata Acqua e Gas, si trasforma in Consorzio di Servizi nel 1999. Da sempre AMAG si configura come una realtà in crescita e fortemente radicata nel

territorio servito. AMAG si è progressivamente evoluta, sia costituendo nuove società, che a loro volta hanno dato forma al Gruppo, sia rilevando aziende.



Il 2023 in pillole



Energia

Un convegno organizzato per analizzare il mercato e le prospettive per il futuro. Avvio della Centrale di produzione di energia da biomassa.



Acqua

Partecipazione di oltre 400 studenti alla Giornata Mondiale dell'Acqua a Molare. Convegno su Acqua, Clima e Sostenibilità per discutere delle sfide poste dalla transizione ecologica. Inaugurazione dell'impianto Depurare 2.0. Sono stati avviati i lavori del progetto "Rete Idrica Intelligente".



Riconoscimenti 2023

Anche nel 2023 il Gruppo AMAG è nominato da Il Corriere della Sera tra le 100 aziende più sostenibili dal punto di vista ambientale, perché ha ridotto la propria intensità di emissioni di CO₂.



Giovani studenti

Celebrata a Felizzano la Giornata Mondiale dell'Ambiente con oltre 300 giovani. Terza edizione della "Giornata della Sostenibilità": oltre mille studenti in Cittadella ad Alessandria.



Sicurezza

È stato istituito un numero unico per il Call Center di AMAG Reti Gas, AMAG Reti Idriche e AMAG Ambiente. È stata avviata la sostituzione dei contatori del gas con apparecchiature digitali: un'operazione che avrà un impatto positivo dal punto di vista ambientale e sociale. È stato organizzato per la prima volta un press tour dedicato alla visita degli impianti di trattamenti rifiuti con cui si relaziona AMAG Ambiente.



GRI 2-9; 2-10; 2-11

Il sistema di Governance

Gli strumenti di governo di AMAG

Gli organi sociali che formano il sistema di governance della capogruppo AMAG SpA sono:

Assemblea dei Soci

È composta dai 56 Comuni soci e dall'Unione Montana Langa Astigiana Val Bormida

Consiglio di Amministrazione

Nel 2023 è così composto:

- Claudio Perissinotto, Presidente
- Claudio Biestro, Amministratore Delegato fino al 28 febbraio 2023. Con atto assembleare del 18 maggio 2023 è stato nominato Amministratore Delegato Emanuele Rava
- Melania Monaco, Consigliera
- Paolo Arrobbio, Consigliere
- Maria Rapetti, Consigliera

Collegio sindacale

Nel 2023 è composto da:

- Marinella Lombardi, Presidente
- Marco Scazzola, Sindaco effettivo
- Lorenzo Dutto, Sindaco effettivo

Gli strumenti di governo delle altre società del Gruppo AMAG

AMAG Reti Idriche: 1 Amministratore Unico, 3 Membri Collegio Sindacale

AMAG Reti Gas: 1 Amministratore Unico, 3 Membri Collegio Sindacale

AMAG Ambiente: 1 Presidente, 1 Consigliere, 2 Membri Collegio Sindacale

Altri strumenti di governo

Da dicembre 2022 l'Organismo di Vigilanza è composto da Paolo Pollini (Presidente) e dai Componenti Davide Bianchi e Maurizio Andrea Ferlazzo.

La **Società di Revisione** è Ria Grant Thornton.



AMAG, un Gruppo che fa rete

AMAG aderisce a:

- **Utilitalia**, federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee
- **Confservizi Piemonte – Valle d'Aosta**, associazione che rappresenta e promuove gli interessi e lo sviluppo delle imprese dei Servizi Pubblici Locali operanti nel territorio piemontese e valdostano
- **Confindustria Alessandria**, associazione di rappresentanza del mondo imprenditoriale che ha come scopo l'affermazione dell'impresa quale motore della crescita economica, sociale e civile del Paese
- **Polo Clever**, Polo di Innovazione della Regione Piemonte, operante nell'ambito Energy and Clean Technologies, in particolare efficienza energetica, risorse idriche, economica circolare, infrastrutture e reti di distribuzione, mobilità sostenibile e clean solutions

- **SLALA**, Fondazione di partecipazione che svolge un'attività mirata allo studio e alla promozione del sistema logistico del Nord-Ovest a cui si aggiunge un'attività di mobilità delle persone e della formazione
- **Utility Alliance**, del Piemonte, naturale evoluzione della rete di imprese fra i gestori pubblici del servizio idrico integrato, Water Alliance-Acque del Piemonte, che ha ampliato il proprio ambito operativo al servizio energetico ed ambientale. Ne fanno parte 14 società operanti nell'ambito del servizio idrico, dell'energia e della tutela ambientale.

GRI 2-28



Lotta alla corruzione

Modello di Organizzazione

A partire dal 2015 e progressivamente negli anni successivi, le Società del Gruppo AMAG si sono dotate di un proprio **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** (MOG), in ottemperanza al D.lgs. 231/2001. Il MOG è un sistema strutturato di procedure e attività di controllo volte a prevenire il rischio di commissione di illeciti. Viene costantemente aggiornato per adeguarsi alla normativa vigente.

Il Gruppo ha assunto la decisione di avvalersi di un unico **Organismo di Vigilanza** (OdV) per tutte le società del Gruppo con funzioni analoghe a quelle di un Organismo Indipendente di Valutazione (OIV).

Piano di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza

In attuazione della Legge 190/2012, Gruppo AMAG si è dotato di un **Piano Triennale Prevenzione della Corruzione e Trasparenza** (PTPCT). Il Piano, monitorato annualmente, stabilisce che le informazioni riguardanti l'azienda siano accessibili nel sito istituzionale di AMAG nella sezione "Società Trasparente". Il Responsabile Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT) di Gruppo è affiancato da un nucleo di audit e da un referente per ogni società del Gruppo. RCPT e nucleo Audit hanno monitorato costantemente i canali messi a disposizione per la segnalazione degli illeciti. Tutte le società hanno come RPCT quello della Capogruppo e in ciascuna di esse è stato nominato un referente del RPCT.

Informazione e formazione

Tutti gli Organi di Governo sono stati non solo informati ma hanno anche approvato nelle loro rispettive sedi ogni atto, modifica o aggiornamento relativo ai Modelli Organizzativi.

NON SI SONO VERIFICATI EVENTI LEGATI ALLA CORRUZIONE.

Tutti i dipendenti sono stati aggiornati sull'adeguamento alle normative in materia di Anticorruzione e Trasparenza. Ai dipendenti è stato indicato il sito web cui collegarsi per accedere ai documenti.

Nel 2023 sono stati organizzati dalla DPO corsi con test finale per valutare l'apprendimento, durante i quali è stato trattato anche il tema dell'aggiornamento sul whistleblowing.

Tutta la documentazione relativa all'Anticorruzione è pubblicata sul sito del Gruppo, nella sezione "Società Trasparente".

Procedura di whistleblowing

Il whistleblowing è un procedimento, consolidato dal D.lgs. 24 del 10 marzo 2023 (a recepimento della Direttiva 2019/1937), che permette a un lavoratore o a uno stakeholder esterno di segnalare all'azienda fatti o circostanze che possono costituire una violazione.

Nel 2023 il Gruppo AMAG ha affidato la gestione delle segnalazioni a un organismo collegiale **Comitato di gestione delle segnalazioni di whistleblowing** composto dal RCPT, dal Responsabile Privacy e dal Presidente dell'OdV, in quanto membro esterno.

Le segnalazioni possono essere fatte in forma scritta attraverso la piattaforma online nella sezione "Società Trasparente" o via posta o in forma orale attraverso linea telefonica dedicata.

Codice Etico

A partire dal 2015, le società del Gruppo hanno adottato un proprio **Codice Etico** per sottoscrivere questi valori e prevenire una serie di comportamenti inadeguati. Il Codice stabilisce che l'azienda adotti regole e comportamenti eticamente corretti nel rispetto delle persone, agisca in buona fede e metta al centro della sua attività la soddisfazione dei bisogni della comunità e delle esigenze del singolo cliente. Qualunque violazione del Codice Etico viene denunciata al Responsabile della Prevenzione della Corruzione (RPC) e all'Organismo di Vigilanza (OdV) attraverso comunicazione scritta tramite posta elettronica.

Carte dei Servizi

Le Carte dei Servizi sono quattro:

- Servizio Idrico Integrato
- Distribuzione del gas
- Servizi ambientali del Comune di Alessandria
- Servizi ambientali nei 23 Comuni aderenti al Consorzio di Bacino Alessandrino.

L'obiettivo di questi documenti, aggiornati periodicamente, consiste nel garantire, attraverso il governo dei processi e dei comportamenti, il miglior servizio possibile. Le Carte dei Servizi sono consultabili e scaricabili dai siti delle società del Gruppo AMAG e hanno lo scopo di definire, in accordo con la legislazione vigente, una serie di **parametri di qualità** nello svolgimento dei servizi caratteristici delle multiutility.

Gruppo AMAG opera nel pieno rispetto delle norme emanate dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente).



Le certificazioni

Il Gruppo sceglie di impegnarsi nelle certificazioni aziendali perché sono uno strumento utile a stabilire obiettivi raggiungibili che posso migliorare le prestazioni di tutto il Gruppo². Le società del Gruppo che hanno ottenuto la certificazione **ISO 9001**, relativa alla qualità, sono AMAG (fin dal 1999), AMAG Reti Idriche, AMAG Reti Gas e AMAG Ambiente. AMAG Reti Idriche gode anche della certificazione **ISO 14001** che riguarda gli aspetti ambientali. Le certificazioni si applicano a specifici ambiti e servizi³.



Per approfondire Società
Trasparente

² La certificazione aziendale è un titolo di riconoscimento che attesta la creazione, l'applicazione e il mantenimento di un sistema gestionale e organizzativo conforme a specifiche norme, valide a livello internazionale.

³ AMAG: gestione servizi per il Gruppo AMAG, fra cui attività direzionali, amministrative, progettuali - AMAG Reti Idriche: servizi per il ciclo integrato dell'acqua tramite captazione, potabilizzazione, distribuzione in rete, collettamento di acque reflue, trattamento di acque reflue, compresa conduzione e manutenzione degli impianti e analisi di laboratorio correlate, estensione di reti idriche e fognarie - AMAG Reti Gas: attività di distribuzione di gas metano tramite riduzione di pressione, conduzione, odorizzazione, manutenzione degli impianti, estensione della rete - AMAG Ambiente: raccolta differenziata, spazzamento e raccolta manuale o meccanizzata, trasporto, stoccaggio e smaltimento di rifiuti solidi urbani assimilati e rifiuti speciali non pericolosi, stoccaggio e avvio allo smaltimento di rifiuti pericolosi; spurgo di pozzi neri e fosse biologiche, pulizia caditoie, derattizzazione e disinfestazione aree pubbliche e private, prevenzione antighiaccio e rimozione neve.

Il valore condiviso

Uno sguardo al Bilancio 2023



I NUMERI

1.021.455 €

differenza fra valore e costi della produzione

53.266.037 €

di ricavi

Il valore generato e distribuito

La tabella sottostante consente una diversa lettura dei dati economici poiché evidenzia il modo in cui il valore economico complessivamente generato dal Gruppo durante

l'anno sia in parte ridistribuito agli stakeholder – il cosiddetto **valore economico distribuito** – e in parte trattenuto all'interno dell'organizzazione – il **valore economico trattenuto**.

GRI 201-1

	udm ⁸	2023	2022	2022
Valore economico direttamente generato				
(ricavi dalle vendite e dagli investimenti finanziari)	€	56.167.310	53.135.928	92.947.958
Valore economico distribuito				
Costi operativi	€	26.284.750	14.607.495	62.443.814
Salari e benefit dei dipendenti	€	20.217.170	20.530.426	19.891.373
Pagamenti ai fornitori di capitale	€	2.547.761	1.379.279	1.723.958
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	€	2.222.319	2.314.264	3.120.802
Investimenti nella comunità	€	212.622	710.337	578.574
Valore economico distribuito	€	51.484.623	47.575.731	87.758.521
Valore economico trattenuto	€	4.682.687	5.560.197	5.189.437

Il Valore economico direttamente generato tiene conto delle voci di ricavo inerenti l'attività tipica delle società del Gruppo AMAG.

Gli investimenti

Il Gruppo AMAG nel 2023 ha investito complessivamente **14.938.872** di euro, così suddivisi:

Società	udm	2023
AMAG Reti Idriche	€	10.491.802
AMAG Ambiente	€	314.772
AMAG Reti Gas	€	3.528.946
AMAG Capogruppo	€	603.352

Gli investimenti in corso sono relativi principalmente a commesse riferite a interventi sulla rete idrica e fognaria e sulla rete di distribuzione del gas a cui si aggiungono commesse relative a misuratori gas.

⁸ udm è l'acronimo per unità di misura.

GRI 2-22

Il modello AMAG per lo sviluppo sostenibile

La Strategia

Lo sviluppo di AMAG come multitality è sempre più connesso agli impegni nelle dimensioni della sostenibilità, in particolare in quella sociale e in quella ambientale.

Nel 2023, come negli anni precedenti, Gruppo AMAG si è fatto promotore di numerose iniziative ed eventi che hanno avuto come scopo principale la **diffusione della cultura della sostenibilità**. Il Gruppo è attivamente impegnato nelle scuole ma ha anche interesse a coinvolgere un pubblico più ampio, attraverso convegni istituzionali e pubblici in cui vengono affrontati temi come la tutela dell'acqua e l'importanza delle energie rinnovabili.

Le singole società sono impegnate a raggiungere obiettivi comuni e complementari: ridurre i costi migliorando l'**efficientamento energetico** delle sedi, proponendo **soluzioni nuove** per sostenere la transizione a energie rinnovabili, migliorare la propria infrastruttura e, di conseguenza, il proprio servizio.

Le strategie del Gruppo e gli obiettivi di business, con particolare attenzione alla sostenibilità,

sono definiti dal Consiglio di Amministrazione della capogruppo AMAG che esamina i rischi e le opportunità legate al contesto socio-ambientale ed economico.

Tra le strategie di mercato indicate nel Piano strategico 2022-2024 diverse riguardano il **settore rifiuti**, sempre più cruciale nell'ottica di una città sostenibile e moderna:

- completare l'integrazione verticale della filiera dei rifiuti solidi urbani (trasporto e smaltimento finale). In particolare, è fondamentale valutare la possibilità di pervenire alla sottoscrizione di un contratto di rete con ARAL SPA (Azienda Rifiuti Alessandrina) al fine valorizzare le importanti sinergie con AMAG Ambiente dal punto di vista ambientale ed economico;
- AMAG Ambiente darà attuazione alle seguenti direttive del Consiglio Comunale: raccolta stradale per quartieri e sobborghi della Città mediante contenitori a riconoscimento utente e mantenimento raccolta porta a porta per il centro storico.



IL PNRR: UNA GRANDE OCCASIONE

Nel 2022 AMAG Reti Idriche è giunta in graduatoria finale con tre progetti, volti a migliorare i due rami del suo servizio: l'acqua potabile e la depurazione.

A novembre 2023 sono stati avviati i lavori del progetto **"Rete idrica intelligente"** che prevede la sostituzione dei contatori tradizionali con circa 40 mila contatori smart. Il traguardo fissato dal PNRR prevede la digitalizzazione di 25.000 km di reti idriche in Italia (di cui 1.111 nell'Alessandrino e nell'Acquese) e la conseguente riduzione dei livelli di perdita del 35% entro il 31 dicembre 2025.

Nel 2023 AMAG Reti Idriche ha avviato grazie al PNRR un altro progetto, i cui lavori prevedono l'avvio nel 2024, che riguarda la depurazione: l'attuale impianto di Ricaldone verrà dismesso e i reflui saranno collettati, grazie alla realizzazione di un tratto di fognatura di circa 5 chilometri, e trattati dal più efficiente impianto di depurazione di Cassine che, a sua volta, è oggetto di un intervento di ammodernamento. In totale sarà un investimento di circa 4 milioni di euro, di cui 2,3 di contributo PNRR.

GRI 2-22

Gli obiettivi in tema sostenibilità

Il Comitato di Sostenibilità, che si è costituito all'inizio del 2023 su input del management, riunisce i referenti dei diversi settori del Gruppo. Oltre ad avere collaborato attivamente per la rendicontazione di sostenibilità, hanno anche concorso a definire **alcuni obiettivi di miglioramento misurabili nel tempo**, a medio e lungo termine. Ogni obiettivo individuato l'anno scorso, nato da un confronto interno, racchiude in sé la volontà del Gruppo di migliorare le proprie performance generando un effetto virtuoso.

ACQUA  Riduzione perdite idriche del 35,9% entro il 31/12/2025 Riduzione M1b (perdite idriche percentuale rapportate al volume di acqua immessa) da 36% (dato 2020) a 23,1% (riduzione del 35,9%).	GAS  Azzeramento 82.000 km percorsi in auto dai lettori entro il 31/12/2025 Grazie all'installazione dei contatori smart, le letture dei consumi saranno trasmesse automaticamente. Questo genererà anche un risparmio di 12 ton CO2 equivalenti.	RIFIUTI  Raccolta differenziata dei rifiuti ad Alessandria 65% entro il 31/12/2023  NON RAGGIUNTO Perché attualmente in corso una ristrutturazione organizzativa del servizio.
 IN CORSO Tempistica confermata	 IN CORSO Tempistica confermata 6.900 contatori sostituiti nel 2023	RIMODULAZIONE DELL'OBIETTIVO entro il 31/12/2027



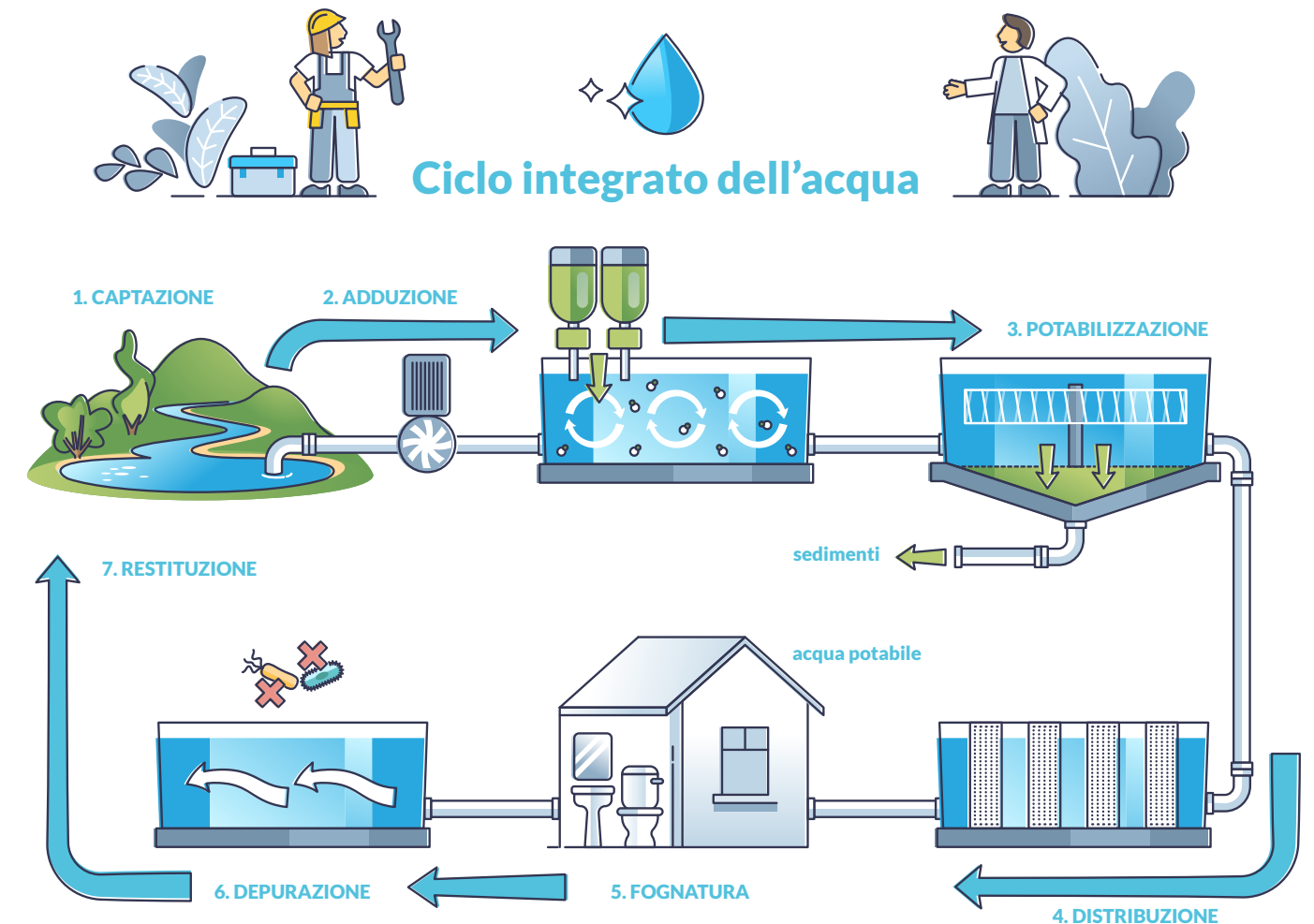
L'acqua e l'impegno per una gestione sostenibile

Il Servizio Idrico Integrato di AMAG

Il Servizio Idrico Integrato (SII) rende l'acqua disponibile in natura fruibile all'uso e consumo umano e la restituisce depurata all'ambiente. AMAG Reti Idriche gestisce il servizio idrico

(acquedotto, fognatura e depurazione) in **60 comuni**, per un bacino di utenza di **155.211 abitanti serviti** nell'anno 2023.

GRI 303-1



2 Acqua, Gas, Energia e Ambiente

GRI 2-25

Negli ultimi anni AMAG Reti Idriche ha mostrato sempre **maggiore attenzione verso il contenimento dei consumi di energia elettrica**. L'intero ciclo si basa, infatti, su apparecchiature elettriche: dall'estrazione dell'acqua sotterranea dai pozzi fino alla sua potabilizzazione e al rilancio nelle torri piezometriche. L'elettricità è fondamentale anche nelle pompe di mantenimento della pressione nella rete dell'acqua potabile. Una volta utilizzata dall'utente, l'acqua viene scaricata in fognatura per gravità, ma spesso sono necessarie stazioni di sollevamento dei reflui affinché giungano fino agli impianti di depurazione. Anche queste attività di sollevamento dei reflui e la loro depurazione si avvalgono di apparecchiature elettriche. Complessivamente AMAG Reti Idriche ha un fabbisogno di energia elettrica di 19 milioni di kWh all'anno. L'incremento dei costi energetici ha reso ancora

Gli interventi in corso nel 2023

L'azienda è sempre più impegnata nell'ammodernamento di reti e impianti, con l'obiettivo di ridurre consumi e quindi inquinamento, oltre a contenere i costi.

più urgente contenere i consumi elettrici e nel corso del 2023 sono state portate avanti le azioni intraprese nel 2022, basate, in particolare, su un attento monitoraggio dei consumi. Si tratta nel dettaglio di:

- controllo dei sollevamenti fognari tramite centraline computerizzate che consentono di ottimizzare il funzionamento delle pompe e regolarne tempi e quote di intervento in modo ottimale
- controllo delle centrali acquedotto e dei pozzi con inserimento di apparecchiature inverter per una gestione ottimale delle portate e delle pressioni di esercizio
- implementazione dei sistemi computerizzati di gestione dei principali impianti di depurazione anche in funzione del controllo dei consumi elettrici
- adeguamento delle macchine elettriche ai migliori standard di efficienza

Di seguito l'elenco degli interventi suddivisi in base allo stato dell'arte nel 2023.

PROGETTI CONCLUSI NEL 2023



Sostituzione rete e prese idriche via Dazio	
APQ - sostituzione condotte Roccaverano Vengore Garroni - Serbatoi località San Giovanni	
Interconnessione reti idriche del comune di Bergamasco con il comune di Carentino per riduzione carenza approvvigionamento idrico	
Riposizionamento della condotta idrica Buggia-Bistagno e ripristino della passerella	
Lavori di potenziamento dell'impianto di depurazione di Lobbi	
Ripristino danni alluvionali 2021 Briglia a Molare	
Ripristino danni alluvionali 2021 Briglia a Cremolino	
Comune di Alessandria - Rifacimento reti ed allacci in concomitanza con il cantiere di sostituzione della rete gas in ghisa grigia	Nel 2023 sono stati sostituiti in tutto circa 2 km di tubature
Comune di Bistagno: Rifacimento tratti di fognatura e rete idrica nelle vie Garibaldi e Magenta	
Sostituzione condotta acquedotto pista ciclabile - scuola di polizia Cabanette	
Collegamento Acqui - Valle Bormida 4 (rientra nel Piano Acquedotti) Stralcio centrale di sollevamento Quartino	
Demolizione del serbatoio a Mandrogne	

PROGETTI IN CORSO NEL 2023

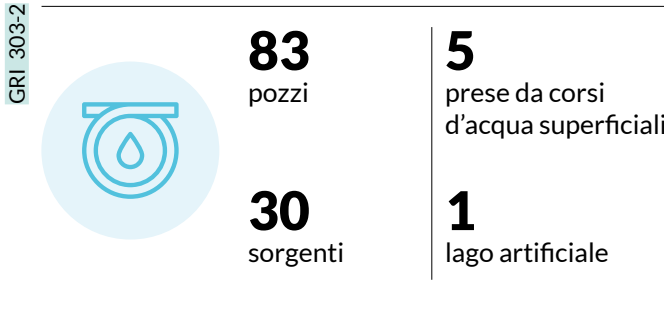


Adeguamento dei serbatoi a Spinetta Marengo e Cascinagrossa	
Invaso artificiale a Ponzone Bric Berton Lotto 1	Per contrastare l'emergenza idropotabile
Sostituzione della condotta idrica Ponzone Bric Berton-Veirera Sassello Lotto 2	Per contrastare l'emergenza idropotabile
Collegamento Acqui - Valle Bormida Lotto 3 e 4 (rientra nel Piano Acquedotti) In corso il lotto 4 Condotta Quartino-Gaini (riprogettazione del lotto 3)	
Sollevamento presso il Depuratore Orti	
Sostituzione collettore Alessandria Cantalupo (3 lotti) Affidati i lavori di un lotto	
Potenziamento reti idriche produttive e rete fognaria produttiva a Terzo e Bistagno Finito a Bistagno. Riprogettazione in corso per Terzo	
Collettamento fognatura frazioni Valle San Bartolomeo e Valmadonna nel comune di Alessandria Affidati i lavori	
Intervento depuratore Alice Bel Colle e collettamento fognario Alice Bel Colle - Acqui Terme	
Potenziamento/Revamping depuratore di Cassine	
Intervento depuratore Ricaldone (collettamento con Cassine) In corso la Conferenza dei servizi	PNRR
Procedure per la riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti	PNRR
Comune di Molare - Manutenzione pozzi esistenti Progettazione in corso	
Comune di Cassine - Realizzazione nuovo pozzo ad uso potabile	
Progettazione in corso	
Pulizia caditoie Nel 2023 è stato pulito circa il 75% delle 35.000 caditoie. L'operazione si concluderà nel 2024-	
Potenziamento linea fanghi per depuratore Orti	PNRR
Intervento di messa in sicurezza cameretta di raccolta e relativa sponda sotto l'abitato del comune di Molare su sponda sinistra del torrente Orba Progettazione in corso	
Potenziamento del sistema acquedottistico a Pietra Marazzi-Montecastello	

ACQUA POTABILE

Nel 2023 sono stati distribuiti **18.387.642 di metri cubi** in 60 comuni.

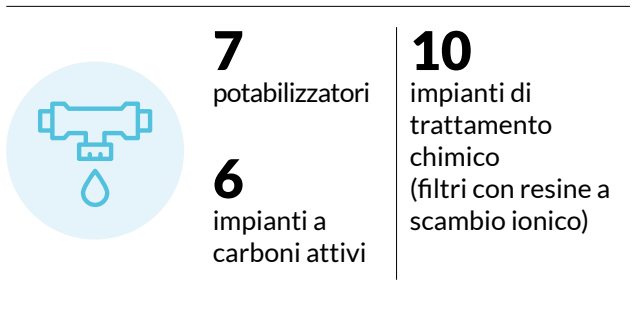
LE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO IDRICO
Il bacino imbrifero è costituito dal fiume **Bormida** per quasi tutto il suo percorso e dal fiume **Tanaro** per la parte finale (fino alla confluenza con il fiume Po).



La gestione dell'emergenza idrica

Anche il 2023 è stato caratterizzato da un lungo periodo di assenza di precipitazioni e da temperature elevate che hanno determinato un eccezionale deficit idrico, in molte aree del Nord Italia.
AMAG Reti Idriche ha reagito prontamente, con un grande sforzo in termine di risorse e di

IL PROCESSO DI POTABILIZZAZIONE
In rete sono presenti **150 serbatoi** con capacità di accumulo totale pari a 14.500 metri cubi di acqua.
L'acqua viene resa potabile attraverso:



personale coinvolto.
Tra marzo e novembre 2023, sono distribuiti più di 65 mila metri cubi di acqua nei comuni in difficoltà, in particolare nell'Acquese, con un totale di 3.602 viaggi. Per garantire efficienza e non mancare un servizio così essenziale, sono state coinvolte 8 ditte esterne.

PNRR: La riduzione delle perdite idriche

Nel 2023 tale operazione è stata avviata ed è in corso ancora nel 2024. La rete sarà distrettualizzata per una lunghezza di 1.111,50 km sul totale di 1.688 km totali, vale a dire suddivisa in distretti funzionali alla localizzazione e alla riduzione delle perdite idriche e alla gestione ottimale delle pressioni.

⁴ I comuni toccati da questo piano sono stati: Acqui Terme, Alice Bel Colle, Bergamasco, Bubbio, Cassinelle, Castelletto d'Erro, Cessole, Cortemilia, Cremolino, Malvicino, Merana, Molare, Monastero Bormida, Montabone, Morbello, Pareto, Pietra Marazzi, Ponti, Ponzzone, Prasco, Ricaldone, Rocchetta Palafea, Sessame, Spigno, Borgoratto Alessandrino.
⁵ L'intervento coinvolge 20 Comuni soci di AMAG (Acqui Terme, Alessandria, Alice Bel Colle, Piovera, Bergamasco, Carentino, Casal Cermelli, Cassine, Cassinelle, Castelnuovo Bormida, Castelspina, Oviglio, Pareto, Pietra Marazzi, Ponzzone, Ricaldone, Rivarone, Sale, Solero e Visone).

FOGNATURA E DEPURAZIONE

AMAG Reti Idriche gestisce il collettamento fognario attraverso 616 chilometri di rete fognaria e 52 impianti di sollevamento, di cui 32 monitorati a distanza mediante telecontrollo. In totale AMAG Reti Idriche depura i reflui prodotti da 123.386 Abitanti Equivalenti (AE)⁶.
Alessandria e Acqui Terme, i due agglomerati urbani più importanti, sono dotati dei due principali impianti di trattamento delle acque reflue. Il più grande è l'impianto di Alessandria, situato nel quartiere Orti, che ha l'autorizzazione ambientale per depurare i reflui prodotti da 110.000 Abitanti Equivalenti.
L'impianto di Alessandria Orti è oggetto di lavori di potenziamento necessari per far fronte a eventuali picchi di reflui da trattare e per garantire i processi depurativi in tutte le fasi della manutenzione dell'impianto. Nel 2023 sono proseguiti i lavori, iniziati nel 2022, relativi alla costruzione del nuovo sollevamento iniziale. Questo nuovo impianto consentirà di intercettare i materiali solidi aventi un diametro fino a 5 mm (grigliatura fine) e migliorerà la sicurezza idraulica della città di Alessandria in caso di eventi meteorologici intensi.
Segue per dimensione il depuratore di Acqui Terme che depura a oggi 30.000 AE ed è progettato per una potenzialità di 45.000 AE. Ci sono altri 5 impianti di depurazione aventi capacità maggiore di 2.000 AE e altri 231 impianti di minori dimensioni.

Nel 2023 il volume delle acque depurate ammonta a 12,50 milioni di metri cubi a fronte di 18 milioni di acqua potabile erogata.
A tutela dell'ambiente il settore della depurazione applica il principio di precauzione che viene applicato sin dalla fase progettuale degli impianti durante la quale è previsto che le macchine e le attrezzature siano ridondanti in modo da far fronte ai picchi di portata, a interventi di manutenzione ed eventuali guasti. Lo stesso principio viene applicato nella gestione degli impianti: AMAG Reti Idriche non si accontenta del raggiungimento dei limiti allo scarico previsti dall'Autorizzazione Provinciale dell'impianto ma è alla costante ricerca del miglior abbattimento possibile, in modo da ridurre l'impatto sul corpo ricettore e gestire eventuali picchi di inquinanti in ingresso all'impianto di depurazione.
Inoltre, il programma delle analisi dei reflui scaricati effettuate dal laboratorio aziendale in regime di autocontrollo prevede più controlli di quanto richiesto dall'Autorizzazione Provinciale dell'impianto e viene intensificato in caso di sospetti conferimenti anomali o di rischi di superamento dei limiti allo scarico. Nel caso di riscontri analitici non conformi, vengono immediatamente attivate le azioni tecnico gestionali volte al ripristino del corretto funzionamento dell'impianto.

⁶ L'Abitante Equivalente (AE) è definito come il carico inquinante biodegradabile prodotto e immesso in fognatura da un abitante residente nell'arco della giornata. Nella rete fognaria, però, vengono convogliati anche i reflui derivanti dalle attività commerciali e produttive. La valutazione del carico inquinante di queste attività è ottenuta simulando una popolazione fittizia complessiva (AE) che produce un carico inquinante complessivamente equivalente a quello delle acque reflue delle utenze non. La valutazione del carico inquinante di queste attività è ottenuta simulando una popolazione fittizia complessiva (AE) che produce un carico inquinante complessivamente equivalente a quello delle acque reflue delle utenze non domestiche.

La circolarità applicata alla depurazione

Gli impianti di depurazione gestiti da AMAG Reti Idriche producono circa 100 tonnellate l'anno di sabbie (CER 190802) che in precedenza venivano smaltite presso la discarica ARAL di Solero. Grazie alla collaborazione con SMAT (Società Metropolitana Acque Torino), queste sabbie vengono recuperate e riutilizzate con sensibili vantaggi ambientali, economici e nel rispetto dei principi di economia circolare. Oltre alle sabbie, i depuratori producono fanghi che devono essere smaltiti. Nel 2023 sono state prodotte 6.053 tonSS di fanghi. Questo è un tema centrale, dal punto di vista sia economico sia ambientale. Tutti i fanghi prodotti dagli

impianti di depurazione vengono trasportati presso i depuratori di Alessandria e Acqui Terme perché dotati di una linea di trattamento fanghi che consente di ridurre il volume, estraendo una buona parte dell'acqua e rendendoli così disponibili in una forma palabile (vale a dire solida). I fanghi di depurazione prodotti dagli impianti di AMAG Reti Idriche vengono recuperati completamente in agricoltura tramite aziende specializzate e certificate, grazie a un percorso circolare che vede il completo riutilizzo ambientale dei nutrienti estratti dai reflui attraverso i processi depurativi.

PNRR: Efficientamento della linea fanghi del Depuratore di Alessandria Orti

Alla fine del 2022, il Ministero dell'Ambiente, nell'ambito del PNRR, ha assegnato ad AMAG Reti Idriche 2 milioni di euro per l'efficientamento della linea fanghi del depuratore di Alessandria Orti, ai quali si aggiungeranno altri 375 mila euro a carico di AMAG Reti Idriche. Il progetto ha l'obiettivo di aumentare l'efficienza della linea di trattamento fanghi attraverso il recupero di un biodigestore in disuso da un decennio, trasformandolo in una vasca di stabilizzazione areata dei fanghi e l'inserimento nel processo di due moderne macchine per la disidratazione dei fanghi. Questi interventi consentiranno di ridurre la quantità di acqua presente nei fanghi, passando dall'attuale 23% al 30% circa. Nel 2023 si è svolta la Gara per l'assegnazione dei lavori e nel 2024 è previsto l'avvio dei lavori.

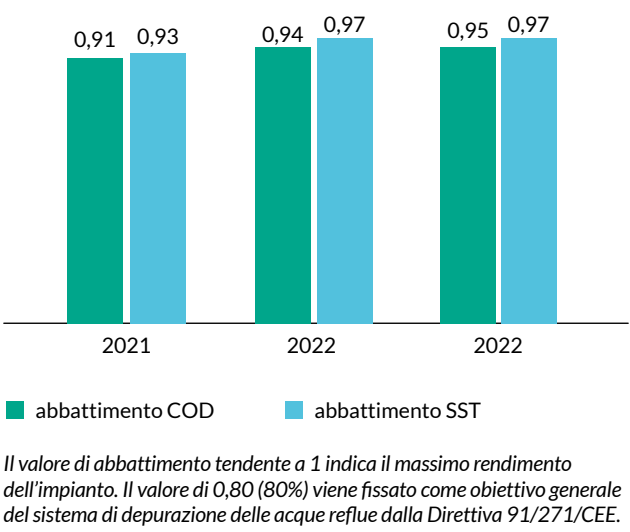
Depurare 2.0: trattamento innovativo delle acque reflue

Il progetto "Depurare 2.0 Disinfezione e Purificazione Acque Reflue" ambisce a realizzare un sistema innovativo di trattamento finale delle acque reflue che restituisca ai fiumi acqua sempre più pura. Il progetto, che vede capofila AMAG Reti Idriche insieme a 3i Engineering e TEA Sistemi, con la collaborazione scientifica delle Università del Piemonte Orientale, di Torino e di Padova, ha avuto come risultato la realizzazione di un prototipo che è stato presentato nel 2023 a Cantalupo. Il progetto Depurare 2.0, nato nel novembre del 2020, è stato finanziato nell'ambito del programma POR FESR 2014/2022 della Regione Piemonte. L'idea progettuale si è tradotta in un prototipo, realizzato da AMAG Reti Idriche presso il depuratore di Cantalupo (Alessandria), il quale tratta acque reflue urbane. La sperimentazione svolta nel progetto, con la realizzazione del prototipo, in cui la successione dei processi di depurazione avviene con continuità e in automatico, potrà diventare in un prossimo futuro un sistema in grado di risolvere le problematiche di depurazione di una comunità con la **prospettiva del riutilizzo delle acque**.

Efficienza depurativa: i dati

Anche nel 2023 AMAG Reti Idriche ha superato l'obiettivo fissato a 80% per l'efficienza depurativa, raggiungendo il 90% per tutti gli inquinanti presi in esame, migliorando le performance rispetto al biennio precedente. Di seguito il dettaglio relativo al **COD** - il cui valore indica la quantità di ossigeno necessaria per l'ossidazione di tutte le sostanze organiche presenti nell'acqua, e i **Solidi Sospesi Totali (SST)** - che indica la quantità di solidi (misurati solitamente in milligrammi/litro) presenti in sospensione e che possono essere separati durante il processo di depurazione dei reflui.

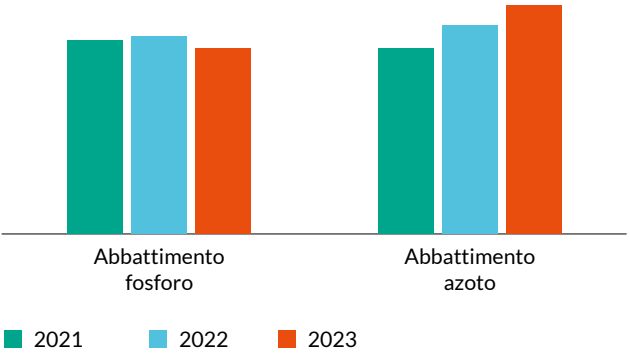
Abbattimenti depuratori > 2000AE



mg/l	2023	2022	2021
Abbattimento COD	0,95	0,94	0,91
Abbattimento SST	0,97	0,97	0,93

Con un approccio volto al miglioramento continuo, l'azienda misura anche l'abbattimento di azoto e fosforo nel pieno rispetto dei disposti della Direttiva Comunitaria 91/271 volta alla riduzione dei nutrienti nei corpi idrici superficiali al fine di migliorare l'ambiente acquatico. I limiti allo scarico di fosforo e azoto, previsti dal D.lgs. 152/2006, sono diventati il requisito minimo negli impianti di depurazione gestiti da AMAG Reti Idriche, sottoposti a autocontrolli settimanali in modo da monitorare anche questi parametri. I dati del fosforo sono in linea con gli anni precedenti. Si registra un calo dell'azoto che dimostra un trend positivo. Da evidenziare il miglioramento dell'abbattimento dell'azoto totale e sono il risultato del costante e attento lavoro di depurazione dei reflui che AMAG Reti Idriche svolge ogni giorno dell'anno.

Abbattimento nutrienti



IL LABORATORIO D'ANALISI: SEMPRE IN PRIMA LINEA

Il Laboratorio d'analisi svolge un ruolo fondamentale per il funzionamento del Sistema Idrico Integrato, evidenziando anomalie e suggerendo azioni correttive per garantire sempre la massima qualità dell'acqua potabile e la massima efficienza del sistema depurativo. Dal 2022 è accreditato ai sensi della norma ISO/IEC 17025 e ha ottenuto da Accredia l'estensione ad altri parametri chimici e microbiologici.

1.522 campioni d'acqua potabile per un totale di 18.814 analisi.

1.978 campioni di acque reflue e fanghi di depurazione.

Per migliorare la qualità del servizio, il Laboratorio ha somministrato ai propri utenti un **Questionario di Valutazione del grado di soddisfazione**. I risultati sono stati soddisfacenti sia per quanto riguarda la qualità sia per quanto riguarda le tempistiche.

1.522

campioni d'acqua potabile
per un totale di 18.814 analisi



1.978

campioni di acque reflue e fanghi
di depurazione

L'EVOLUZIONE DEL PROGETTO SARI

Il progetto di Sorveglianza Nazionale Covid-19, attivato dall'Istituto Superiore di Sanità per monitorare l'andamento del virus da Covid-19 nelle acque reflue - è nato nel 2020 e ha visto la partecipazione del Laboratorio di AMAG Reti Idriche sin dall'inizio.

I campioni dell'ingresso del depuratore Orti di Alessandria, prelevati secondo un calendario concordato, vengono consegnati al laboratorio regionale del Dipartimento di Scienze della Sanità di Torino.

L'illuminazione pubblica

Dal 2021 AMAG Reti Idriche gestisce l'illuminazione pubblica della città di Alessandria. Vengono gestiti 15.000 punti luce.

Dal 21 marzo 2024, il servizio di illuminazione pubblica della città di Alessandria non è più gestito da AMAG Reti Idriche.



Il servizio di distribuzione gas



Il Gruppo, attraverso la società AMAG Reti Gas, si occupa da sempre anche della distribuzione di gas. L'attività di distribuzione del gas naturale comprende le operazioni di trasporto, attraverso reti di gasdotti in affidamento, dai punti di consegna presso le cabine di riduzione e

misura fino ai punti di riconsegna (PdR) presso i clienti finali, comprese le operazioni fisiche di sospensione, riattivazione e distacco. Il Gruppo, attraverso la società AMAG Reti Gas, si occupa da sempre anche della distribuzione di gas.



Sicurezza e controllo della rete di distribuzione gas

L'azienda opera all'interno dell'ATEM Alessandria 2 Centro che, oltre al comune di Alessandria, comprende una serie di comuni minori. A oggi AMAG Reti Gas gestisce solamente il comune di Alessandria, che rappresenta circa l'86% della rete (per un totale di **42.341 clienti** forniti). L'attività è svolta attraverso un impianto di distribuzione che ha uno sviluppo di circa 813 km (di cui 368 a terra e 445 di allacciamenti) ed è costituito da 4 REMI (cabine di riduzione di primo salto) e 87 GRF (gruppi di riduzione finale). L'azienda svolge il suo servizio in forza dell'accordo rinnovato nel 2012 che prevede l'obbligo di garantire la continuità nella gestione del pubblico servizio fino all'individuazione del futuro gestore tramite la gara prevista per legge. Nel 2023 sono stati distribuiti **circa 86 milioni di metri cubi di gas**.

AMAG Reti Gas, molto attenta nei confronti della sicurezza dei cittadini, adotta un approccio prudentiale.

La **ricerca programmata delle dispersioni del gas metano** sull'intera rete gestita viene effettuata ogni anno, andando oltre quanto indicato dalle

linee guida di ARERA (che permette di effettuare l'operazione in 3 anni). AMAG Reti Gas, infatti, riduce sensibilmente l'intervallo di tempo che intercorre tra un controllo e l'altro.

Quanto sopra serve a:

- aumento esponenziale dei margini di sicurezza per le utenze servite
- riduzione delle emissioni in atmosfera di gas metano odorizzato
- contrazione delle spese di gestione della rete

Gli impianti vengono sottoposti a verifica quotidiana per garantire la corretta alimentazione della rete di media pressione adibita ad alimentare i gruppi di riduzione finale (GRF) e industriale (GRI).

Periodicamente viene, inoltre, controllato il grado di odorizzazione del gas in uscita dalle cabine REMI. Nel 2023 sono state effettuate 72 misure dell'odorizzazione. I Gruppi di Riduzione finale e industriale, che riducono la pressione del gas da media a bassa, vengono sottoposti a controlli mensili. L'impianto aziendale di telecontrollo monitora costantemente le 4 cabine di riduzione di primo salto e alcuni GRF, trasferendo in azienda i valori di consumo di gas metano erogato e le eventuali anomalie di funzionamento.

Gli interventi di ammodernamento del servizio di distribuzione gas

Nel 2023 è proseguita la **campagna di sostituzione dei contatori** non più a norma secondo ARERA: ne sono stati sostituiti circa 6.900. L'obiettivo è di sostituirne **30.000 entro il 31 dicembre 2025**. I nuovi contatori permetteranno di **migliorare l'efficienza del servizio e anche le performance ambientali**, perché verranno eliminati gli spostamenti in auto dei lettristi (si tratta di un risparmio calcolato in circa 80mila chilometri all'anno). La campagna sta procedendo nonostante la difficoltà di reperire la componentistica soprattutto per i contatori di calibro maggiore.

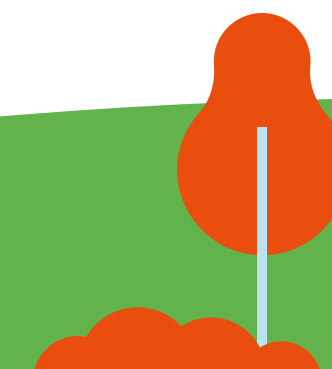
Il **piano di sostituzione della ghisa grigia** è stato avviato nel 2021 e ha come obiettivo di essere concluso entro il 2025: l'investimento previsto è di **6 milioni di euro** per un totale di **22 chilometri**. Questo piano genera un impatto positivo non solo perché aumenta la sicurezza, riducendo il rischio di fughe di gas, ma perché indirettamente diminuisce l'inquinamento causato dalle fughe stesse.

Nel 2023 i lavori eseguiti e terminati sono stati:

- ultimazione di Lungo Tanaro San Martino (350 mt.)
- sostituzione in Via F.lli Tomassini (ex Spalto Marengo) ed in Via Di Vittorio (380 mt.)
- sostituzione in Spalto Borgoglio (200 mt.)
- sostituzione nelle vie Savona, Castellani e Borsalino (400 mt.)
- sostituzione in Via De Negri (400 mt.)

I lavori previsti per la sostituzione della ghisa grigia nella centrale Piazza Garibaldi (405 mt.) sono stati affidati nel 2023 e posticipati al 2024 per compiere le opportune valutazioni viabili e logistiche.

Sempre nel 2023 è stata indetta la gara per l'aggiudicazione dei lavori nella cosiddetta "Area Rapisardi", ovvero in Lungo Tanaro Magenta, Via Rapisardi, Corso Monferrato e Via Santa Maria di Castello.



L'impegno del Gruppo AMAG per le energie rinnovabili

Nel 2023, rispettando i tempi che erano stati dichiarati nel Bilancio 2022, è stata inaugurata ufficialmente la **Centrale di produzione di energia da biomassa** in regione Aulara ad Alessandria: un nuovo impianto essenziale per la produzione di energia elettrica pulita e calore **al servizio della comunità e dell'economia circolare**. Con circa 2.600 tonnellate di fogliame, verde e residui di potatura raccolte nei comuni gestiti dal Consorzio di Bacino Alessandrino, la Centrale **produrrà**

energia elettrica e termica. Questa energia verrà utilizzata, prima di tutto, per coprire il fabbisogno energetico degli impianti di AMAG Reti Idriche. Se dovesse generarsi un surplus energetico, ne verrà valutato l'impiego. Un esempio perfetto di **economia circolare** in cui AMAG Reti Gas assume ruolo di produttore di energia rinnovabile attraverso rifiuti "verdi" di AMAG Ambiente e AMAG Reti Idriche utilizzerà l'energia prodotta per alimentare i suoi pozzi, assumendo il ruolo di consumatore finale.

A regime il ciclo sarà il seguente



Il Gruppo ha sempre più a cuore l'attenzione verso le tematiche di energia rinnovabile. È previsto, ad esempio, l'acquisto di un campo a Predosa dove creare nuovi pozzi per AMAG Reti Idriche e contestualmente instaurare un impianto fotovoltaico per l'autoalimentazione delle pompe. Anche in questo caso, il surplus verrà messo in rete.

Il progetto prevede anche **un ciclo esterno**: è, infatti, allo studio una "rete" suddivisa in **cinque siti che potrebbero installare impianti fotovoltaici**: i capannoni di AMAG Ambiente, due edifici scolastici, un edificio comunale e un circolo associativo. In questo modo si intende **creare una rete decentralizzata** in cui è richiesta la partecipazione attiva e consapevole dei

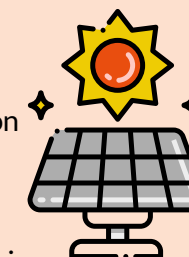
cittadini, promuovendo una **gestione sostenibile dell'energia**, all'interno di un nuovo modello energetico.

Oltre a sfruttare l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione, le **Comunità Energetiche Rinnovabili** garantiscono una riduzione dello spreco energetico e promuovono la condivisione di un bene fondamentale a un prezzo concorrenziale, a cui si aggiungono i meccanismi degli incentivi del Gestore dei Servizi Energetici (GSE). Le Comunità Energetiche Rinnovabili sono un'ottima **occasione per accrescere la consapevolezza dei consumatori sull'importanza delle risorse**, promuovendo comportamenti virtuosi e in grado di contrastare la povertà energetica.

Cosa sono le CER – Comunità Energetiche Rinnovabili

Una Comunità Energetica è un'associazione che produce e condivide energia rinnovabile per **generare e gestire in autonomia energia verde a costi vantaggiosi**, riducendo nettamente le emissioni di CO₂ e lo spreco energetico. I membri della Comunità possono essere persone fisiche o giuridiche e qualsiasi soggetto pubblico o privato che vuole realizzare una Comunità Energetica Rinnovabile. Anche semplici persone che abitano nello stesso quartiere e che desiderano promuovere lo sviluppo di una CER possono farlo. La condivisione dell'energia elettrica prodotta deve avvenire utilizzando la rete di distribuzione

elettrica esistente. L'impianto non deve necessariamente essere di proprietà della Comunità, ma può anche essere messo a disposizione da uno o più membri partecipanti, o anche da un soggetto terzo. Il GSE (Gestore Servizi Energetici) assegna incentivi di tipo economico per la durata di venti anni. A fine 2023 è stato approvato il cosiddetto "Decreto CER" del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) entrato in vigore a gennaio 2024.



La gestione dei rifiuti e i servizi di igiene ambientale

Il Rapporto di ISPRA sui Rifiuti Urbani – Edizione 2023 fotografa l'Italia come un Paese in cui i rifiuti, nonostante l'aumento del PIL, segnano un calo del 2%. Questo dato positivo non deve fare dimenticare l'importanza di gestire i rifiuti al meglio, condividendo una transizione verso un modello circolare, in cui i rifiuti recuperabili vengano trattati in modo efficiente. La raccolta differenziata è uno dei principali anelli delle tante filiere industriali del riciclo che oggi trainano la transizione verso un'economia più verde, sostenibile e circolare.

AMAG Ambiente serve la città di Alessandria e altri 23 comuni a minore densità abitativa, per un totale di **115,6 mila abitanti** (stabili rispetto all'anno precedente). Le utenze servite segnano un aumento, salendo a quasi 65mila. Nel capoluogo l'azienda si occupa della **raccolta dei rifiuti**, dello **spazzamento e pulizia delle strade** e di altri servizi legati al settore ambientale, mentre nei restanti comuni gestisce

UN'AZIENDA PER 24 COMUNI



esclusivamente il servizio di raccolta rifiuti. Il funzionamento dei servizi offerti e gli obiettivi di riduzione e differenziazione dei rifiuti sono contenuti nei **Contratti di Servizio**. Quello con il comune di Alessandria è attualmente in fase di rinnovo, mentre l'altro con i restanti 23 comuni è stato rinnovato per altri 8 anni. AMAG Ambiente fa parte del Consorzio di Bacino Alessandrino che raccoglie 32 comuni.



I Sistemi di raccolta attivi

Ad **Alessandria** i sistemi di raccolta oggi presenti sono:

- **porta a porta "spinto"**: centro storico - quartiere Cristo di Alessandria (in questo caso tutti i rifiuti - carta, plastica, vetro, organico e indifferenziato - vengono raccolti a domicilio)
- **stradale**: quartieri e sobborghi di Alessandria
- **porta a porta misto "3+2"**: sobborghi di Castelceriolo, Lobbi, S. Giuliano Nuovo (in questo caso carta, plastica e vetro vengono conferiti direttamente presso le isole ecologiche su strada, mentre i rifiuti organici e indifferenziati vengono raccolti porta a porta).

Anche nei **23 comuni** di minore entità demografica è attivo il **servizio porta a porta spinto**.

Il ruolo dei centri di raccolta

Nel sistema offerto ai cittadini per accrescere i risultati della raccolta differenziata, risulta particolarmente rilevante la presenza, nel territorio servito, di **20 centri di raccolta/piattaforme ecologiche**, di cui 5 gestiti direttamente da AMAG Ambiente, dove è possibile conferire il rifiuto all'interno di contenitori di grandi dimensioni.

La raccolta "fuori cassonetto"

Anche nel 2023 gli Ispettori Ambientali, in forza alla Polizia Municipale, hanno lavorato per garantire il più possibile la pulizia e il decoro intorno ai cassonetti. Agiscono sia sulla base di segnalazioni sia seguendo itinerari prefissati. Le risorse della squadra sono suddivise in due turni (pomeriggio e notte) con il compito di perlustrare le vie del centro di Alessandria, i quartieri e tutti i sobborghi, per provvedere a una pulizia sistematica dei rifiuti abbandonati per strada, in particolare nei pressi dei cassonetti.

La raccolta differenziata: tra successi e impegno

Dal 2020 in tutti i comuni, esclusa Alessandria, è stato introdotto il sistema di raccolta porta a porta per tutte le frazioni di rifiuto, escluso il vetro, con lo scopo di arrivare alla **tariffazione puntuale**, che è stato introdotto dalla legge 147/2013 e regolamentata nel 2017 da decreto del Ministero dell'Ambiente. La raccolta avviene tramite mastelli contraddistinti da microchip. Si tratta di un sistema per la gestione dei rifiuti che prevede una tariffa calcolata in parte sulla base della reale produzione di rifiuto conferito dall'utente. Tale sistema, ove adottato, **continua a dare risultati notevoli**: la raccolta differenziata è stabile al 79% nei 23 comuni a minore densità.

Ad Alessandria, dove questo sistema non è ancora stato introdotto, il dato della raccolta differenziata resta basso (45,19% nel 2023).

Resta prioritario per AMAG Ambiente **migliorare la percentuale di raccolta differenziata** nella città di Alessandria, per raggiungere in tempi ragionevoli il 65%, allineandosi alla media regionale. La riorganizzazione organizzativa del servizio, ha costretto AMAG Ambiente a rivedere le tempistiche relative al raggiungimento dell'obiettivo del 65%: entro il 31/12/2027. Nel 2023 è partita la campagna di comunicazione, anticipata nel Bilancio dell'anno scorso, per poter incentivare i cittadini alla raccolta differenziata, puntando anche a **migliorare i risultati del sistema porta a porta**, attualmente in vigore in centro ad Alessandria e nelle zone principali del quartiere Cristo.

La campagna di comunicazione – **"Ogni gesto può fare la differenza"** – è stata pensata e sviluppata multilingue adottando quindi un approccio inclusivo nei confronti dei cittadini stranieri residenti ad Alessandria.

⁷ Sistema introdotto dalla legge 147/2013 e regolamentata nel 2017 da decreto del Ministero dell'Ambiente.

Rifiuti urbani raccolti

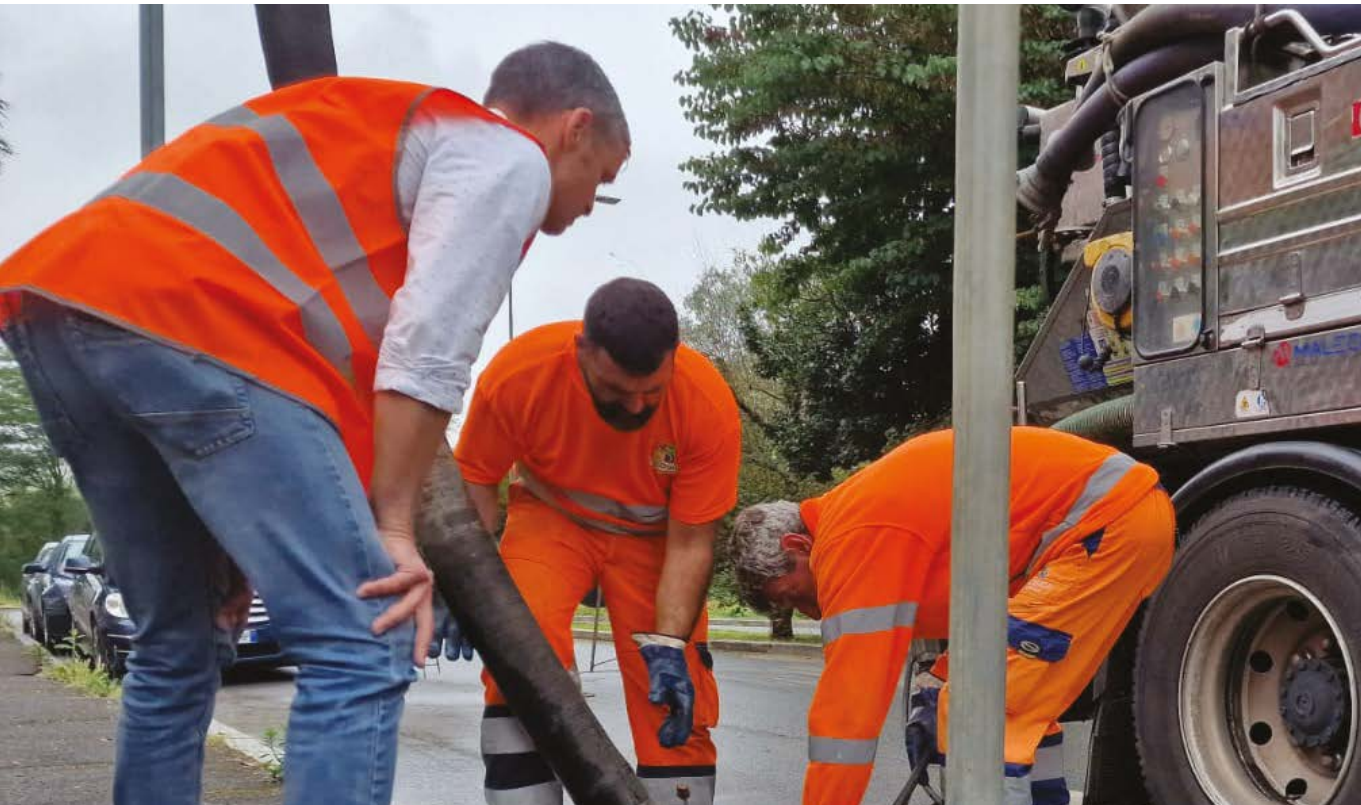
I rifiuti urbani raccolti (RU) derivano dalla raccolta stradale, da quella porta a porta e dai conferimenti presso i centri di raccolta.
Il totale dei Rifiuti Urbani, seguendo il trend

nazionale evidenziato da ISPRA, segna **un calo del 6% circa**. Nel 2023 calano anche i rifiuti urbani differenziati raccolti (RD).

Rifiuti urbani raccolti in valore assoluto	udm	2023	2022	2021
Rifiuti urbani raccolti (RU)	t/anno	58.928	62.422	62.261
Rifiuti urbani indifferenziati raccolti (Ruind)	t/anno	29.466	29.452	30.126
Rifiuti urbani differenziati raccolti (RD)	t/anno	29.461	32.970	32.135
Raccolte da utenze non domestiche	t/anno	2.169	1.724	2.112

Rifiuti urbani raccolti in valore assoluto	udm	2023	2022	2021
Quantità pro-capite Rifiuti urbani (RU)	Kg ab/anno	527	540,08	536,70
Quantità pro-capite Rifiuti urbani indifferenziati (Ruind)	Kg ab/anno	254	254,82	259,74
Quantità pro-capite Rifiuti urbani differenziati (RD)	Kg ab/anno	273	285,26	277,03

Resta stabile la quota pro-capite di rifiuti urbani indifferenziati e cala leggermente quella di rifiuti urbani differenziati.



La gestione dei rifiuti differenziati

I rifiuti differenziati vengono avviati a recupero attraverso le piattaforme specializzate e le filiere di settore, grazie alle convenzioni in essere tra AMAG Ambiente e i Consorzi aderenti al Conai (Consorzio Nazionale Imballaggi) o a operatori

privati, nel caso in cui i materiali non rientrino tra quelli gestiti dai Consorzi.
La frazione indifferenziata dei rifiuti è destinata allo smaltimento in discarica, come indicato dai comuni serviti.

Tipologia Rifiuti Urbani differenziati raccolti	udm	2023	2022	2021
Plastica	t/anno	95	30	78
Vetro	t/anno	4.697	5.147	4.142
Multimateriale	t/anno	4.086	6.155	5.077
Carta/Cartone	t/anno	5.185	7.131	6.624
Metalli	t/anno	171	131	249
Legno	t/anno	1.283	1.185	1.448
Frazione organica	t/anno	9.309	6.949	7.156
Frazione verde	t/anno	2.611	2.027	2.317
RAEE (rifiuti elettrici ed elettronici)	t/anno	437	505	628
Ingombranti	t/anno	1.700	1.468	1.686
Spazzamento stradale	t/anno	1.283	1.297	1.619
Altro **	t/anno	1.385	1.111	351

****Nella categoria Altro sono compresi: toner, materiale inerte (che rappresenta il peso maggiore), abiti usati, bombole gas, olii vegetali, vernici, medicinali.**

Il progetto Social Green: un esempio di inclusione lavorativa

Nel 2023 è stato presentato un percorso formativo e lavorativo per i detenuti delle carceri alessandrine promosso dalla Cooperativa Idee in Fuga in collaborazione con AMAG Ambiente e realizzato grazie al contributo della Fondazione Cassa di Risparmio di Alessandria.
L'obiettivo del progetto è di coinvolgere i detenuti

nelle attività di pulizia delle aree pubbliche, parchi e strade in modo da svolgere un ruolo positivo per la comunità. Per i detenuti è anche l'occasione per acquisire nuove competenze.
Questo progetto si inserisce in una serie di eventi previsti da AMAG Ambiente per aumentare il dialogo con la propria comunità di riferimento.

La natura di multiutility porta il Gruppo a porre al centro della propria strategia le persone: quelle che, lavorando per le varie società, si impegnano ogni giorno per fornire servizi efficienti; i clienti e i cittadini che usufruiscono di tali servizi; la comunità e il territorio in cui il Gruppo si muove.

Le nostre persone

In un'organizzazione che eroga servizi essenziali ai cittadini, le persone sono indispensabili per creare valore e garantire un alto livello tecnico.

Per questo l'azienda promuove lo sviluppo delle competenze.

I numeri

Al 31 dicembre 2023 risultano in forza **362 dipendenti**, 79 donne e 283 uomini, per il 98% dei casi residenti all'interno della regione Piemonte. Il numero totale registra un lieve calo (poco più del 2%) rispetto al 2022. Il 2023 è stato un anno caratterizzato da una serie di pensionamenti, che hanno impattato particolarmente su AMAG Ambiente. Nel 2023 sono stati assunti 46 dipendenti. Sono cessati 56. Ne risulta un **turnover pari al 12,6%**, stabile rispetto al 2022.

PIÙ DEL 99%
DELLA FORZA
LAVORO TOTALE
RISULTA ASSUNTA
CON CONTRATTO
A TEMPO
INDETERMINATO

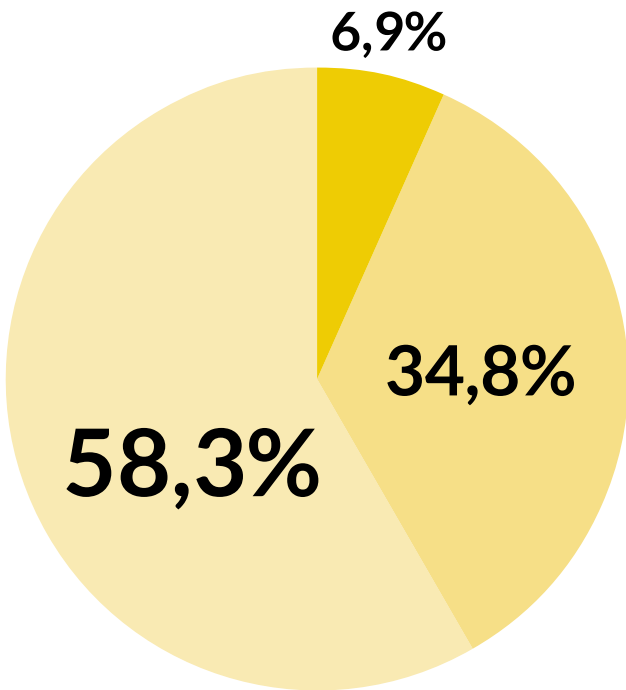
GRI 2-7; 401-1

3 L'attenzione alle persone

Dipendenti suddivisi per ruolo e genere al 31/12/2023

	udm	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Apprendisti impiegati	Apprendisti operai	Totale
Donna	n.	1	6	63	4	5	0	79
Uomo	n.	2	9	44	223	0	5	283
Totale	n.	3	15	107	227	5	5	362

Dipendenti suddivisi per età



- dipendenti meno di 30 anni
- dipendenti tra 30 e 50 anni
- dipendenti più di 50 anni

I dipendenti del Gruppo AMAG con contratto **part-time** sono 12 (10 donne e 2 uomini). Un significativo contributo proviene dai **lavoratori con contratto di somministrazione** a cui il Gruppo AMAG fa ricorso per sostituire altri lavoratori o per sopperire a incrementi non programmabili dell'attività ordinaria, nel rispetto del Decreto Dignità del 2018. Nel 2023 sono state erogate circa **5.780 ore** con questa tipologia di contratto da **6 lavoratori** di cui 3 donne e 3 uomini. Il calo registrato da questo dato negli ultimi anni è dovuto a una riorganizzazione strategica delle risorse da parte di tutte le società del Gruppo. Nel 2023, **le ore di lavoro agile** di cui hanno usufruito i dipendenti di tutte le società del Gruppo sono state **3.638**, di cui il 62% usufruito da donne.

GRI 2-8



Inclusione e pari opportunità

Il Gruppo è impegnato a promuovere il miglioramento della qualità dell'ambiente lavorativo e la valorizzazione delle diversità presenti in azienda. Garantisce l'assenza di discriminazioni nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale, come previsto dal Codice Etico. Tale impegno ha garantito che anche nel 2023 non si siano verificate violazioni legate a pratiche discriminatorie. Rispetto al 2022 la presenza femminile resta stabile intorno al 22%. Il 40% del Consiglio d'Amministrazione si conferma "rosa". Il Gruppo rispetta le categorie protette come previsto dalla Legge 68/99 e nel 2023 ha iscritto

fra i suoi dipendenti 11 persone diversamente abili e 3 appartenenti alle categorie protette. Nel 2023 sono state concesse ai dipendenti 421,5 ore di congedo parentale a 5 lavoratori. Il Gruppo AMAG applica contratti collettivi nazionali di lavoro (Utilitalia Gas Acqua, Servizi ambientali e Dirigenti Servizi di Pubblica Utilità) a tutti i dipendenti. Di seguito il rapporto dello stipendio medio tra donna e uomo suddiviso per categoria. Essendo tutti valori molto vicini all'1, in alcuni casi anche superiori, si tratta di dati positivi per il Gruppo e perfettamente stabili rispetto al 2022.

GRI 405-1, 405-2

% Rapporto stipendio base medio donna/uomo	2023
Dirigenti	1,2
Quadri	0,82
Impiegati	0,87
Operai	1

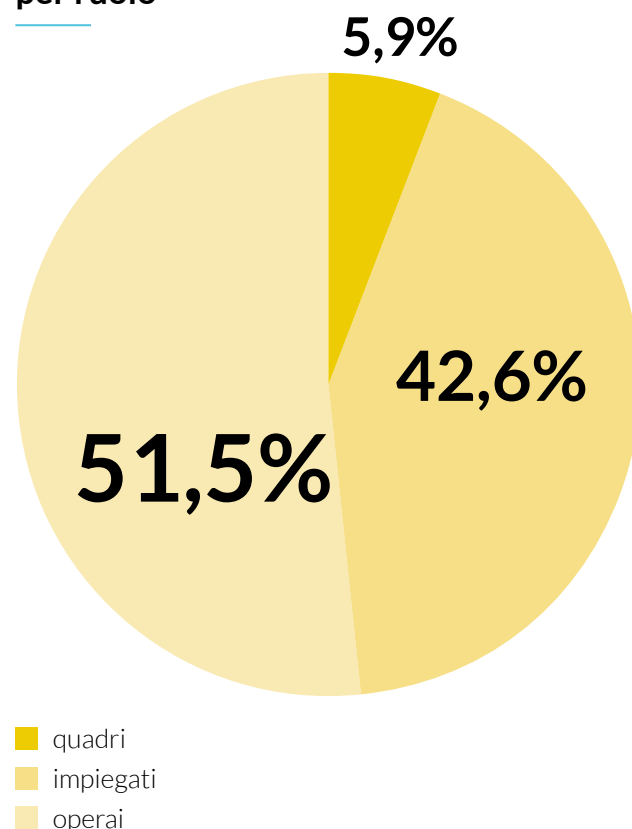
Formazione e sviluppo

GRI 404-1, 404-2, 403-2

Nel corso degli anni il Gruppo si è dotato di una serie di strumenti funzionali a migliorare le performance del personale, il livello di professionalità e il clima aziendale. Nel 2023 sono state erogate complessivamente 2.533 ore di formazione, in calo rispetto al 2022: circa 7 ore pro capite. La distribuzione delle ore di formazione tra donna e uomo segue

le percentuali generiche: il 73% delle ore erogate è stato usufruito da dipendenti uomini. Nel 2023 la formazione professionale supera, così come nel 2022, quella obbligatoria relativa a Salute e Sicurezza. Nel 2023 è stata fatta anche una formazione sul whistleblowing erogata a tutti i dipendenti.

Ore di formazione 2023 suddivise per ruolo



Welfare aziendale

GRI 401-2

Il Gruppo AMAG ha un piano di welfare aziendale. Il progetto parte dall'assunto che migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo crea un beneficio individuale che incide sul benessere collettivo e sulla produttività dell'azienda. Tutti gli accordi sindacali sottoscritti hanno previsto una quota libera di conversione in servizi di welfare. Il dipendente può decidere

di convertire il premio in servizi e il risparmio fiscale e contributivo gli viene riconosciuto dall'azienda. Il dipendente può scegliere da un portale online tra un'ampia gamma di servizi: supporto alla famiglia attraverso il rimborso di spese di istruzione e assistenza fondo pensione, rimborso spese sanitarie sport, cultura, tempo libero, viaggi.



Il ruolo del Mobility Manager

L'impegno del Gruppo per diffondere la cultura della mobilità sostenibile tra i dipendenti

Nel 2022 AMAG ha nominato un **Mobility Manager** per promuovere tra i propri dipendenti un approccio sostenibile alla mobilità. Gruppo AMAG ha anche aderito alla Piattaforma di **Mobility Management** denominata **"EMMA"** di Regione Piemonte, che consente di raccogliere e normalizzare le informazioni relative alla domanda di mobilità dei percorsi casa-lavoro e casa-scuola dei lavoratori. Nel 2023, in continuità con l'anno precedente, il referente, a seguito di un censimento tra la popolazione aziendale, ha redatto un

Piano Spostamento Casa Lavoro per Gruppo. Dal questionario somministrato ai dipendenti per censire le varie modalità di spostamento casa-lavoro risulta preponderante l'utilizzo dell'auto privata sugli altri mezzi per una serie di concause. Nel **piano di azioni** applicabili per incentivare la mobilità sostenibile, rientra l'attività effettuata nel 2023 dal Mobility Manager per favorire il **car sharing**, soprattutto tra i pendolari che arrivano in città dai paesi limitrofi, non solo tra colleghi dell'azienda del Gruppo AMAG, ma anche lavoratori provenienti da altre realtà territoriali.

Il parco mezzi di Gruppo AMAG in costante ammodernamento

Il Mobility Manager all'interno del Gruppo si occupa di monitorare il parco mezzi per garantirne la massima efficienza. Dopo un'analisi svolta nel 2023, è previsto per il 2024 un intenso piano di ammodernamento della flotta in dotazione alle Società. Le autovetture Hybrid diventeranno 25 mentre i mezzi Full electric saranno 6. Per consentire la ricarica dei nuovi mezzi, sono state installate

nuove colonnine di alimentazione elettrica presso la sede principale di Via Damiano Chiesa 18. A settembre 2023 il Mobility Manager ha iscritto i mezzi Euro 4 a **Move In**, il servizio, promosso dalla Regioni Lombardia e Piemonte che promuove modalità innovative per il controllo delle emissioni degli autoveicoli più inquinanti.

Relazioni sindacali e industriali

Il 100% dei dipendenti è coperto dalla **contrattazione collettiva** nazionale di lavoro e da **accordi aziendali di secondo livello**. Le relazioni sindacali e industriali sono improntate al più ampio confronto e sono gestite

in un **clima di dialogo e collaborazione**. Non a caso, durante l'anno, non si sono registrate rivendicazioni né mobilitazioni da parte dei lavoratori. Il 52% dei dipendenti è iscritto a un sindacato.

Sicurezza e salute dei lavoratori

GRI 403-1, 403-2

Il Gruppo AMAG considera essenziale dedicare risorse - umane, professionali, organizzative, tecnologiche ed economiche - alla salute e sicurezza sul lavoro. Considerando di primaria importanza la tutela dei lavoratori, si pone come obiettivo, oltre al rispetto della normativa, il **miglioramento continuo delle condizioni di lavoro**, del proprio personale e dei terzi. Per raggiungere tale obiettivo, il Gruppo stabilisce e comunica le procedure di attuazione della tutela ambientale e della sicurezza sul lavoro e promuove la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi.

GRI 403-3, 403-4

Le aziende del Gruppo non hanno mai costituito una rappresentanza dei lavoratori in comitati congiunti management-lavoratori per la salute e sicurezza sul lavoro, ma applicano le disposizioni normative fornite dal **D.lgs. 81/08**. AMAG Ambiente ha un Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS). AMAG, AMAG Reti Idriche e AMAG Reti Gas condividono un altro RLS. **Gli RLS partecipano all'attività aziendale** secondo quanto stabilito in sede di contrattazione collettiva e quanto indicato nell'art. 50 del D.lgs. 81/08. Il Responsabile della sicurezza esegue verifiche

GRI 403-8

TUTTI I DIPENDENTI SONO COPERTI DAL SISTEMA DI SALUTE E SICUREZZA

GRI 403-3, 403-5

periodiche nei cantieri e stila rapporti corredati da foto. Dal mese di ottobre 2023 c'è un RSPP esterno per AMAG Ambiente ed un RSPP interno per AMAG spa-AMAG Reti Idriche, AMAG Reti Gas. Il Medico Competente è unico per tutto il Gruppo. Nel 2023 si sono svolti diversi **incontri di ripasso su temi specifici per consolidare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione**, in modo da migliorare anche i comportamenti individuali. Si sono anche svolti corsi specifici come quelli relativi ai lavori in quota.



Infortuni: i numeri

Gli **infortuni totali** nel corso del 2023 sono stati pari a **25**.

NON SI SONO VERIFICATI INFORTUNI MORTALI



Sono aumentati gli indici di frequenza e di gravità, trattandosi di infortuni non gravi, molti dei quali in itinere, nel tragitto casa-lavoro, che

hanno comunque comportato un grande numero di ore di malattia.

GRI 403-9

	udm	2023	2022	2021
Indici di frequenza	%	42,91	36,23	22,15
Indice di gravità	%	2,16	1,93	0,89
Numero infortuni	n	25	21	13

I dati si riferiscono solo al personale assunto a tempo indeterminato.

Per quanto riguarda i **lavoratori con contratto somministrato**, si sono verificati **2 infortuni**.

I clienti

Il Gruppo AMAG è per sua natura attento ai clienti e impegnato a garantire sicurezza,

continuità, salubrità e sostenibilità dei servizi resi.

I numeri	udm	2023	2022	2021
Abitanti serviti distribuzione gas	n.	91.805	90.825	91.089
Abitanti Servizio Idrico Integrato (fognatura, depurazione, acquedotto)	n.	155.211	152.255	153.116
Abitanti serviti servizio igiene ambientale	n.	115.600	115.579	116.000

La relazione con i clienti

Il Gruppo AMAG ha unificato i **call center** delle sue aziende, **AMAG Reti Gas, AMAG Reti Idriche e AMAG Ambiente**. Il nuovo numero telefonico è **0131 332000**, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 17. L'azienda vuole semplificare e intensificare sempre di più il contatto diretto con i cittadini e questo nuovo call center unificato è un passo importante in questa direzione.

Nel 2023, il Gruppo AMAG ha due responsabili per la qualità: uno per AMAG Ambiente e uno per le altre società.

AMAG Ambiente conduce ogni anno l'indagine di soddisfazione, selezionando un target specifico dei propri utenti. Nel 2023 l'indagine Customer ha riguardato gli utenti a campione residenti nella città di Alessandria

Il monitoraggio, svolto annualmente, è utile a misurare la qualità percepita da parte dei cittadini, favorendo la comprensione di bisogni e aspettative. L'obiettivo è un processo continuo di miglioramento volto a una sempre maggiore percezione positiva.



Gli sportelli

L'importanza di AMAG sul territorio è confermata dal ruolo che svolgono gli sportelli: quello dei rifiuti che coincide con la sede operativa di AMAG Ambiente e i due sportelli delle reti idriche che si trovano nelle sedi AMAG di Alessandria e Acqui Terme.

Nel 2023, i due sportelli delle reti idriche hanno registrato **14.280 prestazioni**.

In generale, il **tempo medio di attesa** allo sportello utenti acqua nel 2023 è stato di

13,76 minuti, in calo rispetto al 2022 e sempre decisamente inferiore al livello massimo di 20 minuti, fissato da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente). Esiste anche l'opportunità di utilizzare lo **sportello telematico**. L'App permette di svolgere una serie di funzioni dal proprio smartphone ed è scaricabile gratuitamente dalle piattaforme Google Play e App Store e dal portale aziendale.

Gestione dei reclami

Come inviarli

Il cliente può presentare in **forma scritta** all'azienda un reclamo per comunicare che uno o più requisiti, definiti contrattualmente, non sono coerenti con le sue aspettative. I reclami possono essere presentati tramite **fax, posta ordinaria, posta elettronica certificata** e attraverso l'apposito **form**.

Come risponde AMAG

I reclami vengono archiviati e protocollati dalla segreteria aziendale che provvede successivamente a indirizzarli alla Direzione e quindi, a seconda dell'importanza, al Responsabile di riferimento e al Responsabile Qualità. Le funzioni interessate effettuano gli accertamenti e verificano l'attendibilità

del reclamo. Successivamente, definiscono e concordano con il Responsabile Qualità le eventuali azioni correttive necessarie alla risoluzione del problema e quindi danno riscontro scritto al reclamante.

I suggerimenti e le segnalazioni di disfunzioni sono considerati dall'azienda indicazioni determinanti per la fornitura di un servizio più vicino alle aspettative del cliente e sono utilizzati dall'azienda al fine di attuare una politica di miglioramento continuo della qualità.

Il numero e la tipologia di reclami costituiscono un elemento di forte attenzione per AMAG e attestano, contemporaneamente, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello crescente delle loro aspettative.

	udm	2023	2022	2021
Totale reclami ricevuti	n.	272	216	284
Servizio idrico integrato	n.	141*	62	95
Servizio di igiene urbana	n.	131	154	121

* di cui 9 ricevuti nel 2022 ed eseguiti nel 2023.

Prestazioni per distribuzione acqua e gas

Servizio Distribuzione Acqua – 2023

Prestazione	Livello massimo previsto da ARERA	2023	2022	2021
Tempo medio attivazione fornitura domestica	5 gg lavorativi	1,52	1,97	0,23
Tempo medio riattivazione/ subentro fornitura domestica	5 gg lavorativi	1,38	1,32	1,34
Tempo medio disattivazione fornitura domestica	7 gg lavorativi	2,13	2,1	1,55
Tempo medio preventivazione allacciamento domestico	20 gg lavorativi	9,14	6,46	6,79
Tempo medio esecuzione allacciamento semplice domestico	15 gg lavorativi	6,55	5,39	4,28
Tempo medio esecuzione allacciamento complesso domestico	>30 gg lavorativi (90% dei casi)	11,58	8,64	9,27
Tempo medio risposta reclami domestico	30 gg lavorativi	11,96	12,84	17,35

Servizio Distribuzione Gas – 2023
Gruppo di misura fino a classe G6 compresa.

Prestazione	Livello massimo previsto da ARERA	2023	2022	2021
Tempo medio attivazione fornitura	10 gg lavorativi	5,4	3,03	3,9
Tempo medio disattivazione fornitura	5 gg lavorativi	4,1	2,43	2,6
Tempo medio preventivazione lavori semplici	15 gg lavorativi	5,3	5,06	4,9
Tempo medio esecuzione lavori semplici	10 gg lavorativi	3,3	2,97	3,3
Tempo arrivo su luogo chiamata pronto intervento	60 minuti	29,79	28,48	29,41
Numero controlli odorizzazione gas	18 per rete distribuzione	72	73	72
Km rete controllata media pressione	30%	100	100	100
Km rete controllata bassa pressione	20%	100	100	100
Interventi con fascia puntualità entro 2 ore	/	3.495	4.100	3.531

Morosità

Il Gruppo è da sempre impegnato a gestire il fenomeno della morosità. Nella tabella che segue viene indicata la percentuale di morosità a gennaio 2023

sul fatturato scaduto al 31/12 (il periodo di fatturazione considerato è: 01/04/1999 - 31/12 di ogni anno):

	udm	2023	2022	2021
Servizio Idrico Integrato	%	4,60	4,62	5,32

Bonus sociali

Resta alto l’impegno del Gruppo AMAG per fare in modo che chi ne ha diritto possa usufruire dei bonus sociali, introdotti nel 2007. Il bonus, attribuito agli utenti sulla base dell’Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), è stato istituito per garantire

un risparmio sulla bolletta alle famiglie in condizioni di disagio economico e/o alle famiglie numerose. Il Gruppo AMAG svolge, quindi, una funzione di tramite, attraverso la sua attività di erogazione di servizi primari, come l’acqua.

	udm	2023	2022	2021
Bonus Idrico	€	1.214.186	14.443	28.756

Il dato del 2023 è molto diverso dagli ultimi due anni perché l’ente che si occupa di gestire e distribuire i bonus sociali (il cosiddetto

Acquirente Unico) ha inviato le richieste per i bonus inerenti agli anni 2021, 2022 e 2023 (per un totale di più di 21.000 richieste).

Pronto Intervento Gas

Per assicurare interventi tempestivi a tutela della sicurezza di luoghi e persone, l’azienda dispone di un servizio di reperibilità h24 composto da:

- assistente
- squadra (due operatori) addetta agli impianti e al telecontrollo
- telefonista
- squadra (due operatori) addetta agli interventi sulla rete e sugli allacciamenti

Nel 2023 sono state registrate **597 chiamate di pronto intervento sull’impianto di distribuzione**

e 128 a valle del punto di riconsegna con un tempo effettivo medio di arrivo sul luogo inferiore ai 30 minuti.

linea dedicata
0131 236291

Pronto intervento

800.234.504

I fornitori

GRI 2-6

I fornitori sono considerati parte integrante del processo di sostenibilità: i lavori, i beni e i servizi acquistati impattano, infatti, sulla qualità e sulla reputazione dell'azienda e per questo AMAG adotta un attento monitoraggio della catena della fornitura.

L'affidamento di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture avviene nel rispetto del **Codice dei Contratti Pubblici** (D.lgs. 50/16 e 36/23) e segue i principi di economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, tutela dell'ambiente, efficienza energetica, diligenza.

Ogni unità organizzativa, sulla base del budget assegnato, è responsabile di pianificare le acquisizioni di beni e servizi. La gestione degli acquisti è centralizzata e viene svolta dalla capogruppo AMAG.

IL SISTEMA DI APPROVVIGIONAMENTO: regole e trasparenza

AMAG si è dotata di un **Regolamento per l'affidamento** dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria con relativa Procedura del Sistema Qualità, che applica soglie più restrittive del Codice dei Contratti Pubblici, che è entrato in funzione a luglio 2023 ed è pubblicato sul sito internet del Gruppo.

Dal 2018, in ottemperanza al D.lgs. 50/16, AMAG si avvale di una **piattaforma telematica** per l'espletamento delle procedure di gara.

Come previsto dal nuovo Codice dei Contratti Pubblici D.lgs. 36/23, da gennaio 2024 la digitalizzazione dell'intero ciclo degli appalti e dei contratti pubblici è obbligatoria. La

digitalizzazione si applica a tutti i contratti di appalto o concessione, di qualunque importo, nei settori ordinari e nei settori speciali. Di conseguenza, anche per AMAG da tale data tutto il ciclo di vita dei contratti pubblici è gestito attraverso la piattaforma. Questo passaggio, che verrà rendicontato puntualmente nel prossimo bilancio, segna senza dubbio un passo avanti sulla strada della trasparenza.

Come previsto dal Codice dei Contratti Pubblici, i **criteri di qualificazione** per selezionare i fornitori sono fissati dai **bandi di gara** in fase di aggiudicazione. Le aziende di AMAG verificano il possesso dei requisiti dichiarati dai fornitori e seguono precise **procedure** durante l'approvvigionamento. La presenza di eventuali non conformità deve rientrare nei limiti percentuali massimi stabiliti dal Gruppo AMAG. Nell'eventualità che tali non conformità siano superiori, vengono applicate le penalità previste dalle clausole contrattuali. Ove occorra, il Responsabile Qualità emette una nota di Non Conformità (NC), notificandola al fornitore.

Cresce l'attenzione del Gruppo AMAG verso gli **acquisti verdi**, cioè di prodotti con un minore impatto ambientale.

Nel 2023, la fornitura di **energia elettrica** delle utenze del Gruppo AMAG, alimentate in media tensione, proviene da **fonti rinnovabili**. Nel 2024, anche le utenze in bassa tensione saranno alimentate da energia verde.

I progetti finanziati dal **PNRR** rispettano il principio di **"non arrecare danno significativo all'ambiente"**, detto DNSH (Do No Significant Harm). Questo principio è stato voluto fortemente dalla Unione Europea per coniugare crescita economica e tutela dell'ecosistema, garantendo che gli investimenti siano realizzati senza pregiudicare le risorse ambientali.



I numeri

Nel 2023 i fornitori attivi sono stati **2.464**, di cui il 53% è locale.

Il Gruppo AMAG nel corso del 2023 ha stipulato 51 contratti previa procedura di gara, contro i 30

del 2022. L'aumento registrato nel 2023 è dovuto in larga parte agli investimenti del settore idrico, finanziati dal PNRR.

Affidamenti tramite gara

	udm	2023	2022	2021
Fornitori totali	€	31.714.804	18.118.007	4.110.640
di cui Fornitori locali (provincia di Alessandria)	€	3.550.134	2.748.573	200.790

AMAG per il territorio



GRI 413-1

Il radicamento di Gruppo AMAG nella comunità in cui opera si esprime attraverso l'attenzione ai propri servizi, il sostegno economico a diverse iniziative e l'impegno a diffondere la cultura della sostenibilità soprattutto tra i più giovani.

RIVOLUZIONE VERDE: educazione ambientale per le nuove generazioni

Nel 2023, nell'ambito del **progetto Rivoluzione verde**, si sono svolti tre appuntamenti: la Giornata Mondiale dell'Acqua, la Giornata della Sostenibilità e la Giornata Mondiale dell'Ambiente.

In occasione della **Giornata Mondiale dell'Acqua**, il **22 marzo 2023 a Molare** il Gruppo AMAG ha organizzato **diversi laboratori ludico-didattici** per sensibilizzare i ragazzi dell'Istituto Comprensivo di Molare sull'importanza di ridurre lo spreco di acqua adottando comportamenti volti a contrastare i cambiamenti climatici. L'evento è stato fatto in collaborazione con il Comune di Molare, Coldiretti Alessandria, ANA Sezione di Alessandria e l'associazione "I più fragili tra i più deboli".

Il tema è stato il **legame tra acqua e cambiamenti climatici**.

La giornata ha visto la **partecipazione di oltre 400 bambini e ragazzi** dell'Istituto Comprensivo di Molare ed è stata consegnata alla scuola un

certificato di adozione e la posa di un arbusto di biancospino che andrà ad arricchire il patrimonio arboreo della comunità di Molare.

Il **30 marzo 2023 ad Alessandria** presso la Biblioteca Civica è stato presentato il libro **"Gocettina: storia di una molecola d'acqua che volle esplorare il mondo"**. Si è trattato del primo dei dieci incontri di divulgazione scientifica organizzati dal Gruppo AMAG con la presentazione del libro a cura dell'autore, il prof. Paolo Trivero.

In occasione della **Giornata Mondiale dell'Ambiente**, a Felizzano, il **5 giugno 2023** è stato organizzato un evento a conclusione dell'anno scolastico che ha coinvolto **oltre 300 ragazzi** dell'Istituto Comprensivo "G. Pascoli" che raggruppa i Comuni di Felizzano, Masio, Solero, Quargnento, Quattordio, Fubine e Oviglio. Nell'occasione è stato **piantato** dagli studenti di Felizzano un **sempreverde di corbezzolo**, donato dal Gruppo AMAG.



STREET ART, MURALES #beretrasparente

EGATO6, l'Ente di governo dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 6 con sede in Alessandria, ha promosso per l'anno scolastico 2022/2023 un nuovo **percorso didattico**, con concorso finale, per le classi terze delle scuole secondarie di I grado presenti nei Comuni del territorio di competenza, dedicato alla sensibilizzazione al risparmio e la tutela dell'acqua, con l'hashtag di riferimento **#beretrasparente**.

Attraverso l'approfondimento, il confronto e l'elaborazione, le classi che hanno partecipato al concorso hanno presentato un proprio bozzetto per la realizzazione del murales **#beretrasparente**, dando spazio a fantasia, creatività e originalità, facendosi promotrici di una campagna di divulgazione di valori e di buone prassi.

Una commissione di esperti ha selezionato due elaborati.

Uno dei due finalisti - intitolato **'La vita in un bicchiere d'acqua'** - è stato realizzato il 17 maggio 2023 presso la sede di AMAG Reti Idriche ad Alessandria dalla classe vincitrice ossia la 3 A della scuola secondaria di I grado 'G. Saracco' di Bistagno - Istituto Comprensivo di Spigno Monferrato.

Per 'STREET ART, MURALES **#BERETRASPARENTE**' gli organizzatori si sono avvalsi dell'apporto dell'Associazione **'Inchiostro Festival'**, per la direzione artistica, i laboratori nelle scuole e la realizzazione dei murales.



QUANTI GIOVANI! IN TOTALE, NELLE ATTIVITÀ DEDICATE ALLE SCUOLE REALIZZATE DAL GRUPPO AMAG, SI CONTANO OLTRE 1.000 RAGAZZI PARTECIPANTI DA OGNI PARTE DELLA PROVINCIA E 150 INSEGNANTI.

Giornata della Sostenibilità 2023

Proseguendo il percorso delle precedenti edizioni, il **20 settembre 2023** si è svolta alla **Cittadella di Alessandria** la **terza edizione della Giornata della Sostenibilità**, un evento che ha visto la partecipazione di **oltre mille studenti**, 400 dei quali hanno raggiunto la Cittadella a piedi, accompagnati dagli Alpini attraverso il **Pedibus**.

L'evento, rivolto a studenti e insegnanti degli istituti scolastici di Alessandria e provincia, è stato organizzato dal Gruppo AMAG nella

Settimana Europea per la Mobilità Sostenibile. All'iniziativa hanno aderito diversi enti locali, associazioni e organizzazioni private con numerose attività didattiche.

Si è svolto anche il **Green Game** promosso dai Consorzi Nazionali per la Raccolta, il Recupero ed il Riciclo degli imballaggi.

Nel pomeriggio la **tavola rotonda "Far Vivere la Sostenibilità"** ha animato il confronto sulla crisi ambientale, visioni e progetti, coinvolgendo istituzioni locali, imprese e stakeholder.



Gli altri eventi sul territorio

L'impegno del Gruppo nel sostenere la cultura sostenibile non è limitata alle generazioni più

giovani, ma sono state tante le occasioni durante l'anno per coltivare il dialogo con gli stakeholder.

Acqua, clima e sostenibilità: un convegno in Università

'Acqua, clima e sostenibilità - Il valore della risorsa idrica per la transazione ecologica' è il titolo del convegno che si è tenuto il **31 marzo 2023** nell'Aula Magna dell'**Università del Piemonte Orientale** ad Alessandria, organizzato da Gruppo AMAG e dal Centro Interdipartimentale per la Sostenibilità UPO4Sustainability.

Il convegno è stato ospitato dall'Università del Piemonte Orientale grazie allo stretto rapporto di collaborazione del Gruppo AMAG con l'UPO, impegnata sul fronte della scienza e della ricerca.



Attiviamo buone energie: il meeting per promuovere una Comunità Energetica Rinnovabile

Il **30 novembre 2023** Gruppo AMAG ha organizzato un incontro dal titolo **"Attiviamo buone energie: analisi del mercato e prospettive per il futuro"** e dedicato alle potenzialità delle "buone energie", in particolare alla Comunità Energetica Rinnovabile (CER), con l'obiettivo di produrre, scambiare e consumare energia da fonti rinnovabili su scala locale.



4 Gli indicatori ambientali



Consumi energetici

GRI 302-1

Le operazioni svolte dall'azienda sono per loro natura energivore; in particolare, quelle legate al Servizio Idrico Integrato. Rispetto al 2022, i consumi in TJ sono aumentati per quanto riguarda l'Energia Elettrica e il consumo di gasolio. Conseguentemente al calo complessivo dei consumi, anche le emissioni di gas a effetto serra di Scope 1 e di Scope registrano un aumento rispetto al 2022.

Consumo totale di energia

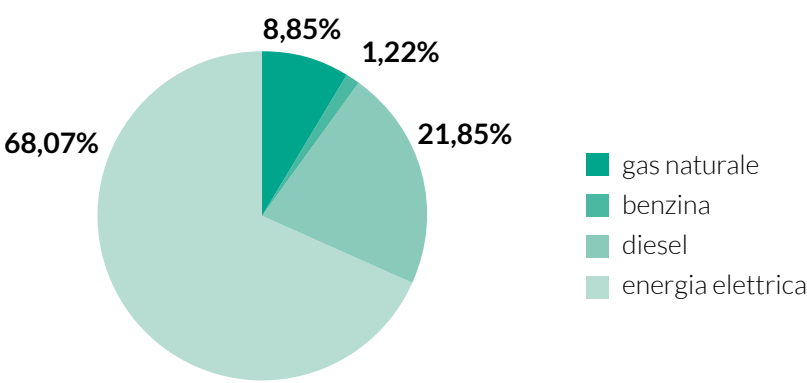
Andamento per vettore energetico	udm	2023	2022	2021
Gas naturale	Sm ³	271.334*	271.334	344.797
Energia elettrica	Kwh	20.546.126	16.005.388	16.457.607
Metano	Kg	-	12.512	18.031
Benzina	l	41.682,59	47.806	38.991
Gasolio	l	663.195,37	577.835	603.615

*Stima basata sui consumi del 2022 perché, a causa di una riorganizzazione aziendale in corso, i dati 2023 non sono disponibili.

Consumo totale di energia - TJ

Andamento per vettore energetico	udm	2023	2022	2021
Gas naturale	Sm ³	9,62	9,30	11,82
Energia elettrica	Kwh	73,966	57,62	59,25
Metano	Kg	-	2,00	2,88
Benzina	l	1,33	1,53	1,24
Gasolio	l	23,742	20,81	21,74
Totale		108,658	91,26	96,93

Andamento consumi per vettore energetico



Emissioni dirette e indirette

GRI 305-1; 305-2; 305-5

In dettaglio, il Gruppo AMAG misura:

- **Scope 1:** di GHG provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione (es. combustione gas metano, carburanti nei mezzi aziendali, emissioni di processo).
- **Scope 2:** cioè le **emissioni indirette** di GHG, derivanti dalla generazione di energia elettrica, energia a vapore, da riscaldamento e raffreddamento, importati e consumati all'interno dell'organizzazione.

Si rendicontano solamente le emissioni Scope 1 e 2, non valutando qui le emissioni che derivano da fonti non controllate o possedute dal Gruppo AMAG (Scope 3).

Vengono quindi rendicontate tutte le emissioni di GHG associate ai consumi delle entità su cui il

Gruppo ha un controllo diretto.

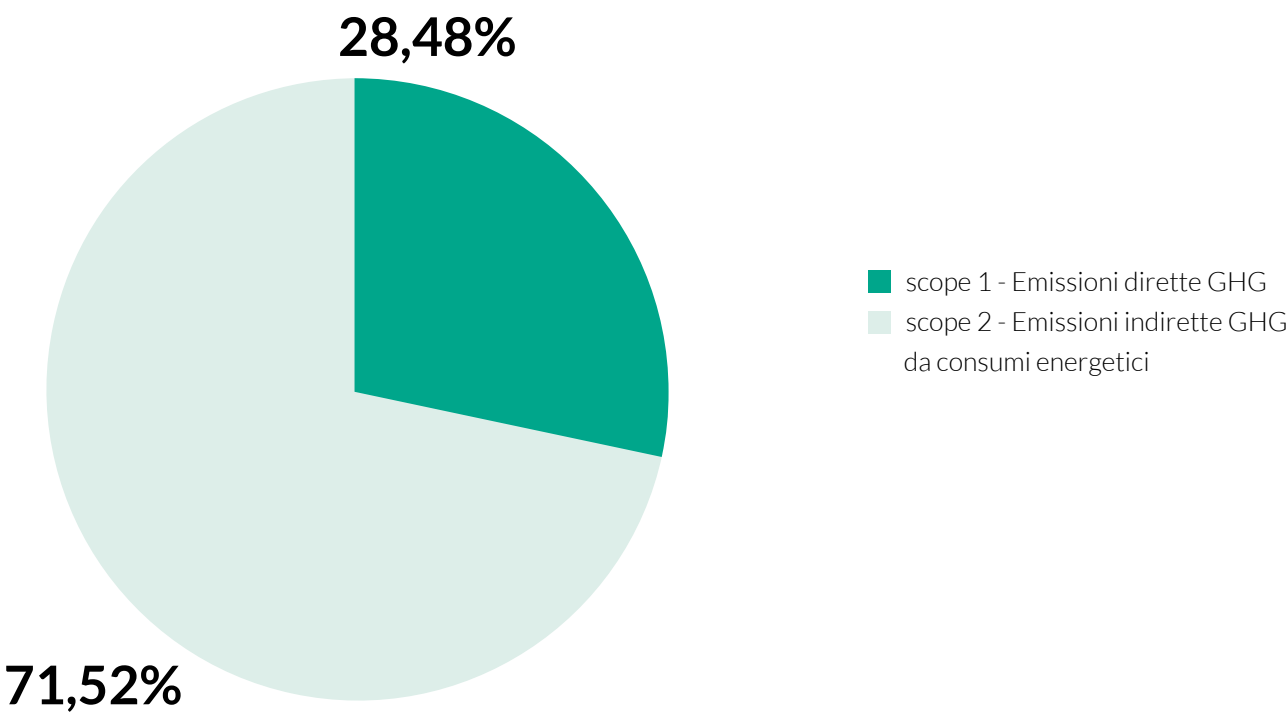
Nell'attuale rendicontazione, si è deciso di riportare le emissioni di gas serra generate dalla flotta aziendale, dal consumo di metano per il riscaldamento delle varie sedi e per le utenze a supporto delle attività principali dell'azienda (emissioni dirette).

Inoltre, sono state inventariate le emissioni derivanti dai consumi indiretti del Gruppo, ovvero quelle generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori terzi e consumata nelle sedi aziendali (emissioni indirette). Il valore delle emissioni è espresso in CO₂eq (CO₂ equivalenti), il quale aggrega i valori dei principali gas appartenenti alla categoria di "gas serra".

Emissioni gas serra (GHG) – Tonnellate CO₂ Eq.

	2023	2022	2021
Emissioni dirette di gas serra – Scope 1	2.348	2.240	2.449
di cui combustione stazionaria Gas Naturale	491	542	689
di cui combustione per Trasporto	1.857	1.698	1.760
Emissioni indirette di gas serra da consumi energetici – Scope 2	5.896	4.182	4.300
Totale	8.244	6.422	6.749

Emissioni gas serra (GHG) – 2023



Fonti dei fattori di emissione

Flusso	Fonte di riferimento
Gas naturale	Ecoinvent 3.10 - Heat, district or industrial, natural gas {RER} market group for APOS, U
Benzina	Ecoinvent 3.10 - Transport, passenger car, medium size, petrol, EURO 4 {GLO} market for APOS, U
Diesel	Ecoinvent 3.10 - Transport, passenger car, medium size, diesel, EURO 4 {RER} transport, passenger car, medium size, diesel, EURO 4 APOS, U
AD Blue	JRC UE - Prussi, M., Yugo, M., De Prada, L., Padella, M., Edwards. JEC Well-To-Wheels report v5. EUR 30284-EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2020, ISBN 978-92-76-20109-0, doi: 10.2760/100379, JRC121213.
Energia elettrica media tensione	Ecoinvent 3.10 - Electricity, medium voltage {IT} market for APOS, U

Nota: per benzina e diesel il f.e. è ricalcolato in termini di combustione per kgCO₂ a litro consumato tramite software Simapro.

La produzione di rifiuti

Di seguito sono rendicontati i rifiuti prodotti dal Gruppo nel corso delle sue attività e, in particolare, in quelle legate alla depurazione.

Il 99% dei rifiuti prodotti dal Gruppo nel 2023 appartiene alla categoria **non pericolosi**. Il 71% del totale dei rifiuti viene **destinato a operazioni di recupero**.

GRI 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5

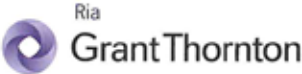
Indicatore	udm	2023	2022	2021
Rifiuti prodotti	Kg	328.170	241.919	523.619
Rifiuti pericolosi	Kg	3.130	5.699	2.413
Rifiuti non pericolosi	Kg	325.040	236.220	521.206
Rifiuti non destinati a smaltimento	Kg	231.720	182.530	170.136
Rifiuti pericolosi per altre operazioni di recupero	Kg	200	1.360	340
Rifiuti non pericolosi per altre operazioni di recupero	Kg	231.520	181.170	169.796
Rifiuti destinati allo smaltimento	Kg	96.450	59.389	353.483
Rifiuti pericolosi destinati allo smaltimento	Kg	2.930	4.339	2.073
Rifiuti non pericolosi destinati allo smaltimento	Kg	93.520	55.050	351.410

Per quanto riguarda il settore della depurazione, di seguito il totale dei **fanghi** in uscita dagli impianti gestiti.

Indicatore	udm	2023	2022	2021
Fanghi della depurazione	tonSS	6.052	5.254	4.792

Lettera di revisione

GRI 2-5



**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

Ria Grant Thornton S.p.A.
Corso Giacomo Matteotti 32/A
10122 Torino
T +39 011 454 65 44

Al Consiglio di Amministrazione della AMAG S.p.A

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo AMAG (di seguito anche "il Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della AMAG S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo AMAG in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

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.

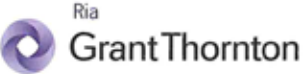
La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Società di revisione ed organizzazione contabile Sede Legale: Via Melchiorre Gioia n. 8 - 20124 Milano - Iscrizione al registro delle imprese di Milano Codice Fiscale e P.IVA n. 02342440299 - R.E.A. 1995420. Registro dei revisori legali n. 157902 già iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione tenuto dalla CONSOB al n. 49 Capitale Sociale: € 1.832.610,00 interamente versato Uffici: Ancona Bari Bologna Cagliari Firenze Milano Napoli Padova Palermo Perugia Roma Torino Trento Treviso
Grant Thornton refers to the brand under which the Grant Thornton member firms provide assurance, tax and advisory services to their clients and/or refers to one or more member firms, as the context requires. Ria Grant Thornton spa is a member firm of Grant Thornton International Ltd (GTIL). GTIL and the member firms are not a worldwide partnership. GTIL and each member firm is a separate legal entity. Services are delivered by the member firms. GTIL does not provide services to clients. GTIL and its member firms are not agents of, and do not obligate one another and are not liable for one another's acts or omission

www.ria-grantthornton.it



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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione e con il personale della Funzione Affari Generali di AMAG 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 del Bilancio di Sostenibilità.

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 nel Bilancio di Sostenibilità 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 le società AMAG Reti Idriche S.p.A., AMAG Reti Gas S.p.A., AMAG Ambiente S.p.A. che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria 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 il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo AMAG relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Torino, 27 giugno 2024
Ria Grant Thornton S.p.A.

Gianluca Coluccio
(Socio)

Indice dei contenuti GRI

Dichiarazione d'uso	Gruppo AMAG ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2023.
Utilizzato GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

Standard GRI	Informativa	Nota	Pagina
Informative generali			
GRI 2 – Informative Generali versione 2021			
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione			
	2-1 Dettagli organizzativi		17
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione		6
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e referente		6
	2-4 Restatement delle Informazioni	Non ci sono state revisioni delle informazioni precedentemente fornite.	
	2-5 Assurance esterna		74-75
Attività e lavoratori			
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali		17; 62
	2-7 Dipendenti		51
	2-8 Lavoratori non dipendenti		52
Governance			
	2-9 Struttura e composizione della governance		22
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo		22
	2-11 Presidente del massimo organo di governo		22
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti		6
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti		6
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di Sostenibilità		6

Standard GRI	Informativa	Nota	Pagina
	2-15 Conflitti d'interesse	Il Gruppo AMAG non è interessato da questo indicatore.	
	2-16 Comunicazione delle criticità		6
Strategia, politiche e prassi			
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile		28
	2-23 Impegno in termini di policy		28; 30; 44
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi		24
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità		24-25
	2-28 Appartenenza ad associazioni		23
Coinvolgimento degli stakeholder			
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder		8-9
	2-30 Contratti collettivi		53
Temi materiali			
GRI 3 – Temi materiali – Versione 2021			
	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali		10
	3-2 Elenco di temi materiali		10-11
	3-3 Gestione dei temi materiali		10-11
Tema materiale: Responsabilità, Sicurezza, Qualità e Innovazione nella fornitura di servizi			
	3-3 Gestione dei temi materiali		10
Tema materiale: Gestione efficiente delle infrastrutture			
	3-3 Gestione dei temi materiali		10
Tema materiale: Tutela salute e sicurezza sul lavoro			
	3-3 Gestione dei temi materiali		10
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018			
	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		56
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		56
	403-3 Servizi di medicina del lavoro		56-57
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro		56
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza		56
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	Nessuna attività nel 2023	

Standard GRI	Informativa	Nota	Pagina
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		56
	403-9 Infortuni sul lavoro		57
GRI 306: RIFIUTI 2020			
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti		
Tema materiale: Uso efficiente dell’acqua, tutela e sicurezza idrica			
	3-3 Gestione dei temi materiali		10
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018			
	303-1 Interazione con l’acqua come risorsa condivisa		33
	303-3 Prelievo idrico		36
	303-4 Scarico di acqua		37
Tema materiale: Economia circolare e gestione dei rifiuti			
	3-3 Gestione dei temi materiali		10
GRI 306: RIFIUTI 2020			
	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti		73
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti		73
	306-3 Rifiuti prodotti		73
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento		73
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento		73
Tema materiale: Valore economico distribuito al territorio			
	3-3 Gestione dei temi materiali		11
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito		27
Tema materiale: Rapporto con gli stakeholder (dipendenti, clienti, media, fornitori, finanziatori, soci, comunità e territorio)			
	3-3 Gestione dei temi materiali		11
	413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità local		64
Tema materiale: Energia sostenibile (Produzione di energia da fonti rinnovabili ed efficientamento energetico degli edifici)			
	3-3 Gestione dei temi materiali		11
GRI 302: ENERGIA 2016			

Standard GRI	Informativa	Nota	Pagina
	302-1 Energia consumata all’interno dell’organizzazione		69
Tema materiale: Gestione rischi e opportunità di sostenibilità			
	3-3 Gestione dei temi materiali		11
Tema materiale: Condotta etica del business			
	3-3 Gestione dei temi materiali		11
GRI 302: ENERGIA 2016			
	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione		24
	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione		24
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		24
GRI 303: EMISSIONI			
	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		70
	305-2 Emissioni indirette di GHG (Scope 2)		70
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG		70

Coordinamento a cura del
Servizio Affari Generali
Consulenza, redazione e progetto grafico:
Amapola Società Benefit

