



Bilancio di Sostenibilità

2018

Indice

La sostenibilità in Amag: Highlights 2018	2	Gestione energetica	
Nota metodologica	4	Servizio distribuzione gas	33
		Sicurezza e controllo della rete di distribuzione gas	33
		La sfida del teleriscaldamento	34
		FOCUS: La Carta Biometano Alessandria	34
		Servizio vendita gas	34
		Servizio vendita energia elettrica	35
		Consumi diretti e indiretti	35
		Sicurezza ed efficienza energetica	36
		Ciclo dei rifiuti	
		Le 3 R: raccolta, recupero, riciclo	37
		RESPONSABILITÀ SOCIALE	
		Persone	
		Dati, performance e dimensioni	39
		Sistema retributivo	40
		Selezione e sviluppo del personale	40
		Pari opportunità	41
		Formazione del personale	41
		Welfare aziendale	42
		Relazioni sindacali e industriali	42
		Sicurezza e salute del lavoratori	42
		Clienti	
		I clienti in cifre	44
		Le relazioni con i clienti	45
		I bonus sociali	45
		Reclami	47
		Fornitori	
		Catena della fornitura	48
		Comunità, Territorio e Istituzioni	
		Sostegno al territorio	49
		Scuole e Università	49
		Comunicazione e sensibilizzazione	50
		FOCUS: Sustainability Lab, un'alleanza locale per obiettivi globali	50
		FOCUS: In festa con l'acqua	50
		Relazione della società di revisione	51
		Standard GRI	53
		Glossario	54

HIGHLIGHTS 2018



81,46 milioni

Valore Generato

4,30 milioni

Utile Netto

5,11 milioni

Investimenti totali



153.927

Abitanti servizio acquedotto

119.406

Abitanti servizi ambientali



10

Sportelli sul territorio



255

Mezzi totali



341

Dipendenti



2.852

Ore di formazione erogata ai dipendenti



mc 88,62 milioni

Gas distribuito



mc 17,13 milioni

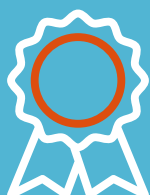
Acqua potabile immessa in rete

mc 11,60 milioni

Acqua depurata

ISO 9001
ISO 14001

Certificazioni



HIGHLIGHTS 2018



€ 131.000

A sostegno di progetti sociali, culturali e sportivi



- 7,22%
Vendita di gas
(rispetto
al 2017)



+10,63%
Vendita energia
elettrica
(rispetto
al 2017)

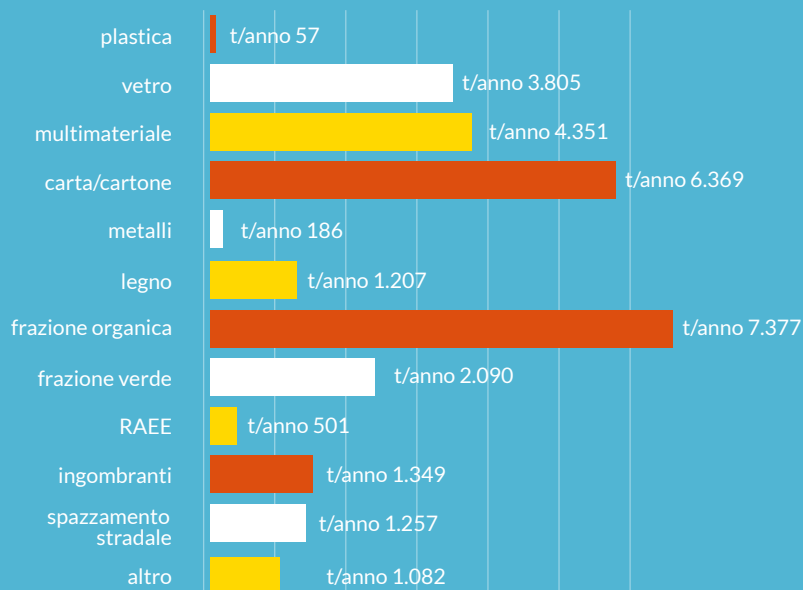


t/anno 61.333
Totale rifiuti urbani raccolti (RU)

Rifiuti Indifferenziati
31.702 t/anno

Raccolta Differenziata
29.631 t/anno

RIFIUTI URBANI DA RACCOLTA DIFFERENZIATA



mc 87,49 milioni
Gas venduto

KWh 31,26
Energia elettrica venduta

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità 2018 di AMAG, riferito al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2018, è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core. È la prima volta che il Gruppo si misura con questo lavoro di rendicontazione non finanziaria, dopo la pubblicazione del Primo Report di Sostenibilità, riferito all'anno 2017. Si tratta di una scelta volontaria e non di un obbligo di legge. Il documento che segue, rispetto ai precedenti prodotti, evidenzia in modo più puntuale e dettagliato gli obiettivi di miglioramento dell'Azienda, descrive le emissioni e i consumi energetici del Gruppo e in ogni sua parte si attiene agli indicatori internazionali GRI, fornendo dati mai pubblicati prima. L'Azienda si impegna a redigerlo annualmente, per misurare i progressi delle proprie performance e l'avanzamento delle politiche di sostenibilità.

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

Il documento si riferisce all'esercizio 2018 ma, considerata la data di pubblicazione, riporta anche la descrizione dei principali eventi avvenuti nel 2019 (vedere pag. 12).

Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime. I dati vengono confrontati con quelli dell'esercizio precedente (2017). Per alcuni dati tale comparazione si è resa impossibile in considerazione dell'assenza di specifici strumenti di rendicontazione negli esercizi precedenti e, invece, attivati a partire dall'esercizio di riferimento o, in altri casi, per intervenuti cambi organizzativi e gestionali nell'ambito del perimetro di rendicontazione. Il Gruppo si impegna, a partire dall'edizione relativa all'esercizio 2019, a garantire la comparabilità di tutti i dati almeno per un biennio.

Il bilancio è stato approvato dal CdA e dall'Assemblea dei Soci e sottoposto alla verifica di un ente terzo indipendente, che al termine dell'iter di controllo lo ha certificato.

Materialità

L'analisi di materialità è la valutazione dei temi individuati come rilevanti dal Gruppo AMAG e dai suoi stakeholder, oggetto di rendicontazione nel presente Bilancio di Sostenibilità. La matrice, pubblicata di seguito, è il risultato di alcune fasi di analisi e indagine, condotte dentro e fuori il Gruppo:

- **analisi documentale:**

identificazione dei temi potenzialmente rilevanti attraverso l'analisi del D.Lgs. 254/16 (in attuazione della direttiva europea che obbliga le imprese di interesse pubblico e i grandi gruppi a pubblicare informazioni di carattere non finanziario), dello standard e di altre pubblicazioni del GRI, degli obiettivi di sviluppo sostenibile nazionali e internazionali, del Piano Strategico del Gruppo

- **engagement interno:**

condivisione e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti da parte del management del Gruppo ai fini dell'individuazione dei temi rilevanti per AMAG

- **engagement esterno:**

condivisione e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti da parte di una rappresentanza degli stakeholder del Gruppo: consumatori/clienti, lavoratori, fornitori, istituzioni, azionisti, comunità locali

- **elaborazione della matrice di materialità**

che definisce i temi oggetto di rendicontazione nel presente documento

- **validazione dei risultati** dell'analisi di materialità da parte degli Amministratori del Gruppo AMAG

La matrice di materialità, di seguito riportata, evidenzia i **temi individuati come rilevanti** dagli stakeholder interni (amministratori e dipendenti), li pone in relazione ai pilastri strategici del Gruppo e ai temi aggiuntivi evidenziati dagli stakeholder esterni (vedere mappa stakeholder pag. 21).

La valutazione di ogni dimensione, con scala 1-5 (5 = molto rilevante) è stata effettuata dai componenti del Gruppo di Lavoro dedicato al Bilancio di Sostenibilità su due dimensioni (rilevanza per AMAG, rilevanza per gli stakeholder) e condivisa con gli amministratori delle società del Gruppo AMAG.

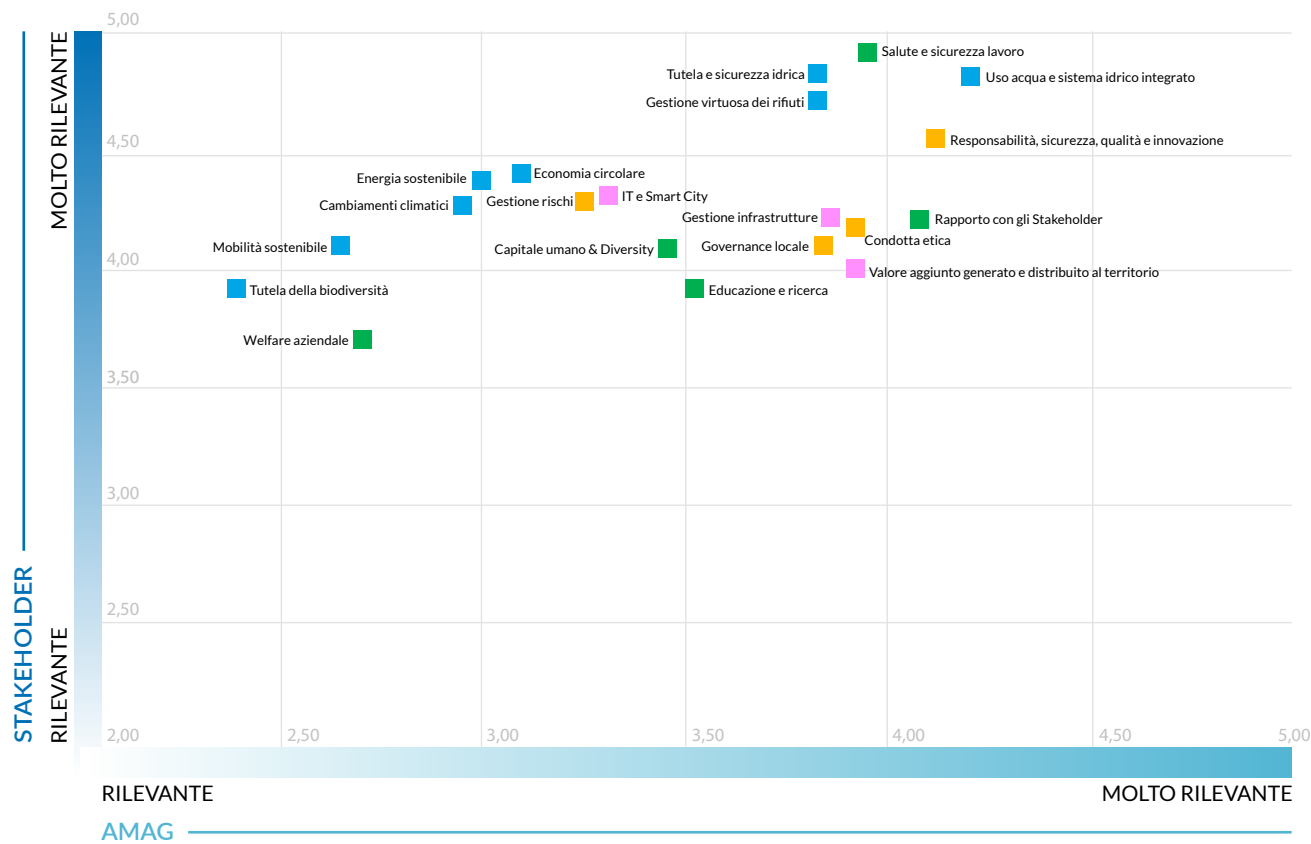
È stata definita una soglia di materialità (corrispondente al valore 2), oltre la quale un argomento dovrebbe essere rendicontato. Sulla base della valutazione, la **matrice di materialità** evidenzia una sostanziale correlazione tra temi rilevanti per AMAG e temi rilevanti per gli stakeholder, a indicare una significativa sovrapposizione degli interessi interni ed esterni al Gruppo.

ANALISI DEI TEMI RILEVANTI		AMAG	STAKEHOLDER
Governance	Responsabilità, Sicurezza, Qualità e Innovazione	4,13	4,55
	Condotta etica	3,92	4,18
	Governance locale	3,83	4,09
	Gestione rischi	3,25	4,27
Economia	Gestione infrastrutture	3,87	4,20
	Valore aggiunto generato e distribuito al territorio	3,92	4,00
	IT e Smart City	3,30	4,30
Sociale	Salute e Sicurezza lavoro	4,13	4,55
	Rapporto con gli stakeholder	3,92	4,18
	Educazione e Ricerca	3,52	3,91
	Capitale umano & Diversity	3,46	4,09
	Welfare aziendale	2,71	3,70
Ambientale	Uso Acqua e Sistema idrico integrato	4,21	4,82
	Tutela e Sicurezza idrica	3,83	4,82
	Gestione virtuosa dei rifiuti	3,83	4,73
	Economia circolare	3,10	4,40
	Energia sostenibile	3,00	4,36
	Cambiamenti climatici	2,96	4,27
	Modalità sostenibile	2,65	4,09
	Tutela della biodiversità	2,39	3,91

La matrice riportata dimostra con grande evidenza come la **gestione della risorsa idrica** sia ritenuta fondamentale tanto dagli stakeholder interni che da quelli esterni: la **pervasività del fattore “acqua”** è confermata anche dal contestuale livello prioritario per la sicurezza e la tutela idrica. **AMAG Reti Idriche**, dunque, si conferma il perno intorno al quale si muovono tutte le altre società del Gruppo multiservizi e ciò può diventare nell'immediato futuro un **punto di forza assoluto** in virtù dello scenario ambientale, sociale ed economico che vedrà sempre più la risorsa idrica al centro di grandi sfide globali. Ulteriore carattere distintivo che emerge dalla matrice è la massima attenzione attribuita alla **salute e sicurezza sul lavoro**: un dato assai poco scontato nelle valutazioni degli interlocutori esterni, a conferma del ruolo di AMAG come **parte integrante della comunità territoriale**.

Altro aspetto “materiale” è rappresentato dalla **gestione virtuosa dei rifiuti**, un ambito ancora problematico e lontano dal livello di eccellenza auspicato tanto all'interno quanto all'esterno del Gruppo e su cui pesano vicende storiche che sono oggi affrontate con un'apposita **strategia di miglioramento e rilancio** di medio termine. Tra i temi ritenuti rilevanti per gli interlocutori esterni e su cui il Gruppo AMAG è chiamato a misurarsi nei prossimi anni si segnalano l'**economia circolare**, l'**energia sostenibile** e i **cambiamenti climatici**. Ritenuto prioritario, tanto all'interno quanto all'esterno, l'impegno trasversale nei confronti della **responsabilità, qualità e innovazione**. Tutte queste indicazioni rappresentano la base di partenza per un'**azione di coinvolgimento sempre più stretta di amministratori, dipendenti e interlocutori del territorio** nelle strategie aziendali e nell'impegno di sviluppo sostenibile.

GRAFICO MATRICE DI MATERIALITÀ



Nella tabella che segue i temi materiali rilevanti sono messi in relazione con gli standard GRI e per ciascuno viene valutato l'impatto sugli stakeholder interni ed esterni.

TEMI MATERIALI	ASPETTI MATERIALI GRI STANDARD	IMPATTO INTERNO/ESTERNO	STAKEHOLDER IMPATTATI
Uso efficiente dell'acqua e del Sistema Idrico Integrato	102-11 416-1 303-1 417-1 306-1 306-5	esterno	clienti, comunità e territorio
Responsabilità, Sicurezza, Qualità e Innovazione	102-5/11/14/16/17 205-2 206-1 416-1 417-1	interno/esterno	clienti, soci azionisti, finanziatori, media, comunità e territorio
Rapporto con gli stakeholder	102-9/13/40/42/43/44 204-1 405-1 404 413-1	interno/esterno	clienti, soci azionisti, dipendenti, finanziatori, fornitori, media, comunità e territorio
Salute e sicurezza sul lavoro	403 404 405-1	interno	dipendenti
Valore aggiunto generato e distribuito al territorio	201-1	interno/esterno	soci azionisti, dipendenti, finanziatori, comunità e territorio
Condotta etica	102-16/17 205-1/2 206-1	interno/esterno	clienti, soci azionisti, dipendenti, finanziatori, fornitori, media, comunità e territorio
Gestione efficiente delle infrastrutture	102-12/14 203-1	esterno	clienti, comunità e territorio
Governance locale	102-5 202-2	interno	soci azionisti e dipendenti
Tutela e sicurezza idrica	303-1 306-1/5	esterno	clienti, comunità e territorio
Gestione virtuosa dei rifiuti	306-1	esterno	clienti, comunità e territorio

Nella tabella che segue i temi materiali rilevanti sono messi in relazione con gli standard GRI e per ciascuno viene valutato l'impatto sugli stakeholder interni ed esterni.

TEMI MATERIALI	ASPETTI MATERIALI GRI STANDARD	IMPATTO INTERNO/ESTERNO	STAKEHOLDER IMPATTATI
Educazione e Ricerca	413-1	esterno	comunità e territorio
Capitale umano & Diversity	404-1/2/3 405-1	interno	dipendenti
Innovazione tecnologica e Smart City	203-1 302-1/4	esterno	clienti, comunità e territorio
Gestione rischi	102-11	interno/esterno	clienti, soci azionisti, dipendenti, finanziatori, fornitori, media, comunità e territorio
Economia circolare	306-1	esterno	clienti, comunità e territorio
Energia sostenibile	302-1/4	interno/esterno	clienti, comunità e territorio
Lotta ai cambiamenti climatici	102-11 416-1	esterno	comunità e territorio
Welfare aziendale	401-1	interno	dipendenti
Mobilità sostenibile	302-4 305-1 305-2	interno/esterno	clienti, dipendenti, comunità e territorio
Tutela della biodiversità	102-11	esterno	comunità e territorio

I temi rilevanti sono sviluppati nei capitoli del Bilancio di Sostenibilità e messi in relazione agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU per il 2030** (Sustainable Development Goals - SDGs nell'acronimo inglese).

Tre, in particolare, i goals su cui AMAG si è impegnata nel 2018: acqua pulita e igiene, energia pulita e accessibile, lavoro dignitoso e crescita economica.

SDG	OBIETTIVI	IL CONTRIBUTO DI AMAG
 6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI	6.3 Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua 6.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente l'efficienza idrica e ridurre in modo sostanziale il numero delle persone che soffrono di scarsità d'acqua 6.b Sostenere e rafforzare la partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione idrica e fognaria	Il Gruppo da sempre mette al centro della sua attività la corretta gestione della risorsa idrica, impegnandosi in tutte le fasi della potabilizzazione e della depurazione e perseguendo standard di efficienza superiori ai livelli previsti dalla normativa vigente. È al fianco della comunità per gestire problemi di carenza idrica e sensibilizza le nuove generazioni sul corretto utilizzo dell'acqua.
 7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	7.1 Entro il 2030, garantire l'accesso universale ai servizi energetici a prezzi accessibili, affidabili e moderni 7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale 7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica	Nel 2018 il Gruppo ha effettuato tre diagnosi energetiche per altrettanti sue sedi e avviato interventi migliorativi in alcuni suoi impianti di depurazione al fine di ridurre i consumi energetici. Ha inaugurato due postazioni per la ricarica elettrica delle auto. Tra gli obiettivi che il Gruppo si pone entro il 2020 c'è l'avvio delle condizioni per fare di Alessandria una smart city con efficienti sistemi di illuminazione pubblica e incentivi importanti alla mobilità elettrica.
 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione 8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini 8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori	Nel 2018 il 99,41% dei dipendenti AMAG gode di un contratto a tempo indeterminato e il 40% del Cda è composto da donne. Le prassi di inclusione lavorativa all'interno delle aziende del Gruppo sono assicurate da procedure consolidate e condivise, che mettono al centro il dipendente con le sue esigenze professionali e personali. Dal 2017 è attivo un piano di welfare aziendale.

Identità

Chi siamo

Il Gruppo AMAG, attraverso le sue società, gestisce il capitale naturale, cioè risorse chiave come l'acqua, l'energia, il verde pubblico, i rifiuti, in un vasto territorio della provincia di Alessandria e della Langa Astigiana ed 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 7 società partecipate: AMAG Reti Idriche SpA, AMAG Reti Gas SpA, Alegas Srl, Ream SpA, AMAG Ambiente SpA, AMAG Mobilità SpA, Telenergia Srl. Le ultime due, come già descritto, non 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.

I fatti più rilevanti accaduti nel 2018 sono stati i seguenti:

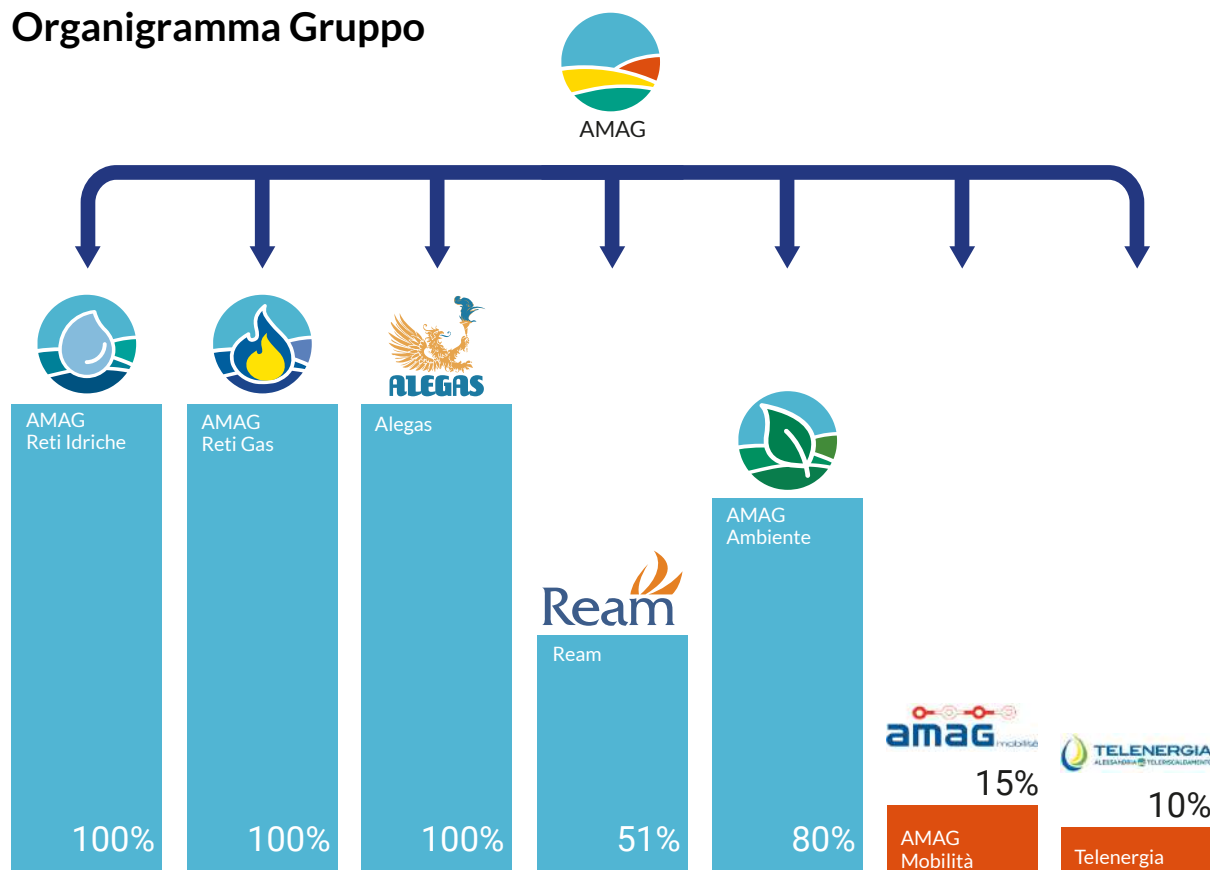
- nomina del nuovo Presidente di AMAG, Paolo Arrobbio
- nomina del nuovo Amministratore Unico di Alegas Srl, Andrea Innocenti
- risarcimento, da parte del Governo, delle spese sostenute per l'emergenza idrica 2017 e per la realizzazione di opere necessarie ad assicurare adeguate risorse idriche ai territori più in difficoltà
- affidamento ad AMAG Reti Idriche della gestione dell'acquedotto nei comuni di Alice Bel Colle, Ricaldone e Visone
- miglioramento e ampliamento degli impianti di depurazione (Alessandria, Acqui Terme, Bistagno)
- trasferimento della gestione del turboespansore di Alessandria da AMAG SpA ad AMAG Reti Gas, ultimando il percorso volto a connotare AMAG SpA come holding esclusivamente di servizi.

I fatti più rilevanti accaduti nel 2019 sono stati i seguenti:

- nomina del nuovo Amministratore Delegato di AMAG, Adelio Giorgio Ferrari
- nomina di Paolo Arrobbio, Presidente di AMAG, a Presidente di Telenergia
- rinnovo dei vertici di AMAG Reti Idriche e AMAG Reti Gas
- rinnovo della concessione idrica in capo ad AMAG Reti Idriche sino al 31/12/2034, disposta da EGATO6; l'ufficializzazione della concessione fino al 2034 consente ad AMAG Reti Idriche di aprire importanti linee di finanziamento per gli investimenti sulle infrastrutture degli acquedotti, fondamentali per garantire alla popolazione un servizio idrico di sempre maggior qualità
- sottoscrizione del contratto di rete con soggettività giuridica denominato "Rete Idrica AGC" tra AMAG Reti Idriche, Gestione Acqua e Comuni Riuniti Belforte Monferrato, per una più efficiente gestione del servizio idrico integrato nel territorio di riferimento di EGATO6
- completamento dei lavori presso i depuratori di Acqui Terme, Alessandria, Bistagno, Spinetta Marengo; in particolare, nell'impianto di Alessandria Orti sono state ultimate le nuove linee di trattamento biologico 3 e 4 e messi in servizio nuovi compressori
- adesione di AMAG Reti Idriche all'APE, l'Associazione europea per la gestione dell'acqua pubblica
- installazione di tra due centraline elettriche per ricarica autoveicoli ad Alessandria



Organigramma Gruppo



AMAG SpA

attività trasversali di supporto alle società del Gruppo: Servizi Amministrativi, Informatici, Finanziari, Legali, Acquisti, Comunicazione, Ufficio Tecnico, Risorse Umane, Qualità e Sicurezza

AMAG Reti Idriche SpA

ciclo idrico integrato in ambito EGATO6
(Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale N. 6 Alessandrino)

AMAG Reti Gas SpA

distribuzione gas in ambito ATEM (Ambito Territoriale Ottimale per distribuzione gas naturale)
Alessandria 2 Centro

Alegas Srl

vendita gas ed energia elettrica

Ream SpA

produzione e distribuzione calore

AMAG Ambiente SpA

raccolta e gestione rifiuti, spazzamento e pulizia strade, altri servizi legati al settore ambientale

AMAG Mobilità SpA

Trasporto Pubblico Locale (TPL) ad Alessandria e Valenza

Telenergia Srl

gestione del sistema di teleriscaldamento nel Comune di Alessandria

Acqui Terme	Monastero Bormida
Alessandria	Montabone
Alice Bel Colle*	Montaldo Bormida
Bassignana	Montecastello
Bergamasco*	Montechiaro d'Acqui
Bistagno	Morbello
Borghetto	Morsasco
Bubbio	Olmo Gentile
Carentino*	Orsara Bormida
Carpeneto	Oviglio*
Cartosio	Pareto
Casalcerelli	Pecetto di Valenza
Cassinasco	Pietra Marazzi
Cassine	Piovera
Cassinelle*	Ponti
Castelletto d'Erro	Ponzone
Castelnuovo Bormida	Prasco
Castelspina*	Ricaldone
Cavatore	Rivarone
Cessole	Roccoverano
Cremolino	Rocchetta Palafea
Denice	Sale
Frascaro	San Giorgio Scarampi
Gamalero	Serole
Grogna	Sessame
Loazzolo	Solero
Malvicino	Spigno Monferrato
Melazzo	Terzo
Merana	Trisobbio
Molare	Vesime
Mombaldone	Visone

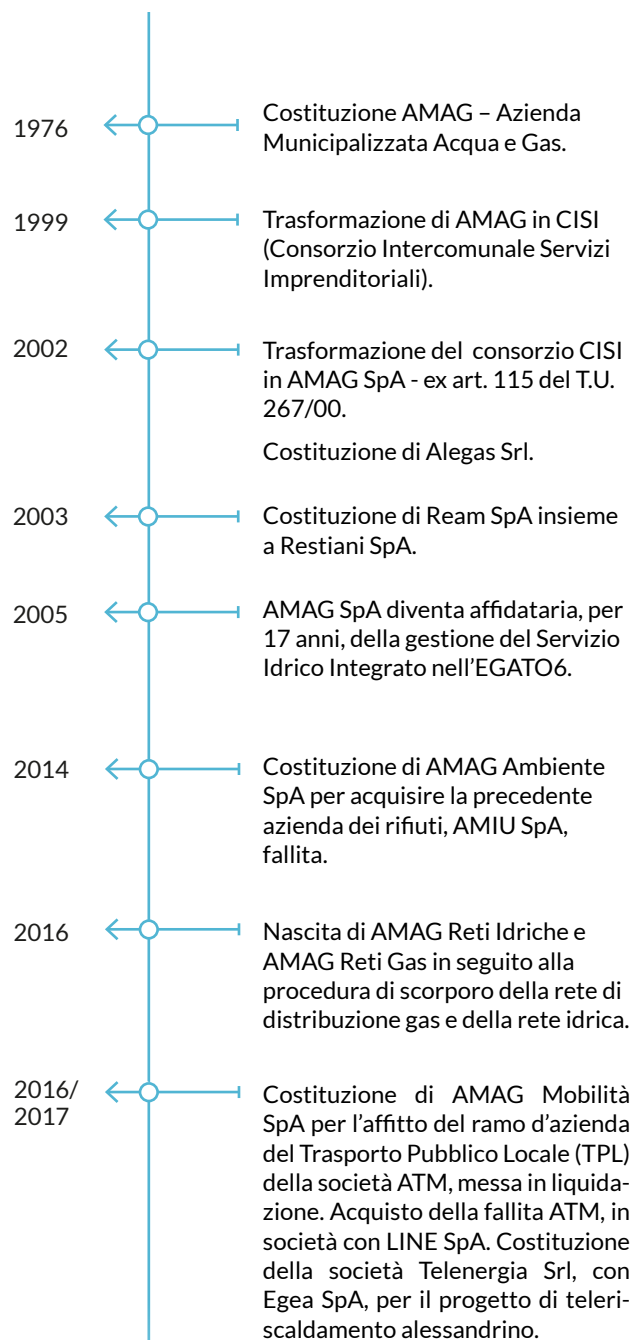
ALESSANDRIA

**ACQUI
TERME**

La nostra storia

Nata nel 1976 come Azienda Municipalizzata Acqua e Gas, si trasforma in Consorzio di Servizi nel 1999. Da sempre AMAG rappresenta l'espressione di un percorso di crescita e radicamento nel territorio servito.

AMAG si è progressivamente evoluta, sia costituendo nuove società, che a loro volta hanno dato forma al Gruppo, sia rilevando aziende, a potenziamento della propria struttura societaria.



Settori di attività



Il Servizio Idrico Integrato – SII

(acquedotto, fognatura, depurazione) viene garantito e gestito da AMAG Reti Idriche.

Attraverso 1.612 km circa di reti di distribuzione e 51.512 utenze allacciate, l'azienda fornisce acqua potabile a oltre 153.927 cittadini residenti.¹

La fognatura e la depurazione servono 156.557 cittadini residenti.² (approfondimento pag 33)



Il servizio di distribuzione del gas naturale viene svolto da AMAG Reti Gas. 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, ed è stata costituita allo scopo di massimizzare le performance dell'unità gas di AMAG.

(approfondimento pag 35)



Alegas si occupa della **vendita del gas al dettaglio** per usi civili e industriali e si rifornisce sul mercato all'ingrosso con acquisti per lotti a seconda delle esigenze dei propri clienti. Parallelamente la società si occupa anche della vendita dell'energia elettrica per usi civili, commerciali e industriali nel libero mercato. Alegas opera attraverso i suoi sportelli di **Alessandria**, **Bistagno**,³ **Castellazzo Bormida**,⁴ **Tortona**, **Valenza**; è presente un referente Alegas presso gli sportelli AMAG di Acqui Terme, Cassine e Sale.

(approfondimento pag 36)



1 - Nel calcolo non viene presa in considerazione la popolazione fluttuante.

2 - Nel calcolo non viene presa in considerazione la popolazione fluttuante.

3 - Lo sportello è stato chiuso nel corso del 2018.

4 - Lo sportello è stato chiuso nel corso del 2018.



Ream è la società costituita tra AMAG (51%) e Restiani SpA (49%), con la specifica mission di operare nel settore della **gestione calore**.

L'azienda gestisce impianti termici in complessi residenziali.

Queste le principali attività:

- fornisce il combustibile
- si occupa della conduzione e della manutenzione della centrale termica
- assume il ruolo di Terzo responsabile dell'esercizio e della manutenzione della centrale termica
- si fa carico dei lavori di rifacimento della centrale termica e installa il sistema individuale del riscaldamento



La raccolta dei rifiuti (*approfondimento pag 39*) e il Servizio di Igiene Ambientale vengono svolti da AMAG Ambiente nel capoluogo alessandrino e suoi sobborghi e in altri 23 comuni⁵ a minore densità abitativa.

Le attività svolte dall'azienda sono molteplici e integrate:

- raccolta, trasporto a smaltimento e valorizzazione dei rifiuti urbani e industriali
- spazzamento, lavaggio e pulizia di strade e marciapiedi (anche manuale)
- spurgo e autospurgo di fosse biologiche e pozzi neri
- trattamento anti ghiaccio e sgombero della neve
- derattizzazione e disinfestazione
- cura e manutenzione delle aree verdi, parchi, giardini, viali alberati

5 - Altavilla Monferrato, Bergamasco, Borgoratto, Bosco Marengo, Carentino, Casalemmelli, Castelnuovo Bormida, Castelspina, Conzano, Felizzano, Frascaro, Frugarolo, Fubine, Gamalero, Lu Monferrato e Cuccaro Monferrato, Masio, Montecastello, Oviglio, Pietramarazzi, Quargento, Quattordio, Sezzadio, Solero.

Governance

Assetto organizzativo

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

- **Assemblea dei Soci**
- **Consiglio di Amministrazione**
- **Collegio sindacale**

L'**Assemblea dei Soci** è composta dai 56 Comuni soci e dall'Unione Montana Langa Astigiana Val Bormida.

Nel 2018, il **Consiglio di Amministrazione** era composto da:

- Stefano De Capitani, Presidente⁶
- Mauro Bressan, Amministratore Delegato⁷
- Marinella Barisone, Consigliera⁸
- Stefano Cavanna, Consigliere⁹
- Michela Ivaldi, Consigliera

Il **Collegio sindacale** è composto da:

- Pietro Bianchi, Presidente
- Marinella Lombardi, Sindaco effettivo
- Marco Scazzola, Sindaco effettivo

Il **Comitato Crediti**, che definisce le azioni nei confronti di condomini, privati e/o società commerciali particolarmente esposte nei confronti delle aziende del Gruppo, è composto dalla responsabile dell'Ufficio Legale e dallo staff dell'Ufficio Gestione Crediti.

Da giugno 2018 l'**Organismo di Vigilanza** è composto dagli avvocati Silvio Bolloli (Presidente), Guglielmina Mecucci, Alessandro Provera.

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

I componenti degli **organi di governo delle altre società** sono i seguenti:

- AMAG Reti Idriche SpA: 1 Amministratore Unico, 3 Membri Collegio Sindacale
- AMAG Reti Gas SpA: 1 Amministratore Unico, 3 Membri Collegio Sindacale
- Alegas Srl: 1 Amministratore Unico, 3 Membri Collegio Sindacale
- AMAG Ambiente: 1 Amministratore Unico, 3 Membri Collegio Sindacale
- Ream SpA: 1 Presidente, 1 Amministratore Delegato, 3 Membri Collegio Sindacale

Il **66% dei manager dell'Alta Direzione appartiene alla comunità locale**, intesa qui come l'area dell'Alessandrino e dell'Astigiano. Nel 2018 AMAG ha ottenuto il rating pubblico B2.1, confermando la prestazione del 2017.¹⁰

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, tutela 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, nelle aree tecnologiche e operative dell'energia ed efficienza energetica, delle risorse idriche, dell'economia circolare, delle infrastrutture e reti di distribuzione, della mobilità sostenibile e delle clean solutions.

AMAG Reti Idriche fa parte di:

- **Aqua Publica Europea**, associazione europea per la gestione dell'acqua pubblica, che raccoglie le migliori eccellenze europee del comparto acqua.

AMAG e Alegas¹¹ aderiscono a:

- **Rete Utility Alliance del Piemonte**, naturale evoluzione della rete di imprese fra i gestori pubblici del servizio idrico integrato, Water Alliance - Acque del Piemonte. Ne fanno parte 14 società operanti nel settore del servizio idrico secondo il modello dell'in-house providing e società interamente pubbliche che gestiscono servizi pubblici locali negli ambiti dell'energia e della tutela ambientale.

⁶ - Nel corso del 2018 è stato nominato Paolo Arrobbio

⁷ - Nel 2019 è stato nominato Adelfio Giorgio Ferrari

⁸ - Sostituita nel 2018 da Marina Bernardi, a sua volta sostituita nel 2019 da Maria Rapetti

⁹ - Sostituito nel 2019 da Giancarlo Faletti

¹⁰ - Per approfondimenti: <https://ratingagency.cerved.com/it/trova-un-rating/dettaglio-rating?rating=00001149190>

¹¹ - Alegas ha derivato alla Rete Utility Alliance del Piemonte nel 2019.

Anticorruzione

Nel 2015 le società del Gruppo AMAG si sono dotate di un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG), in ottemperanza al D.Lgs. 231/01. Tale decreto ha introdotto per la prima volta nell'ordinamento italiano la responsabilità amministrativa a carico di enti e società per alcuni reati commessi, nell'interesse e a vantaggio degli stessi, da persone fisiche che rivestano funzioni apicali e/o da persone fisiche sottoposte alla direzione o alla vigilanza di soggetti apicali. Il MOG è un sistema strutturato di procedure e attività di controllo volte a prevenire il rischio di commissione di tali 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.

Dal 2013 è in vigore, inoltre, il **Piano Nazionale Anticorruzione** (PNA), in attuazione della Legge 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione". Questo provvedimento legislativo ha introdotto nell'ordinamento del nostro Paese un sistema organico di prevenzione della corruzione.

In tale contesto normativo AMAG ha proceduto ad adottare un proprio **Piano di Prevenzione della Corruzione** (PPC) e un proprio **Piano per la Trasparenza e l'Integrità**.

Marco Pasero, dirigente di AMAG, è stato nominato Responsabile di Prevenzione della Corruzione (RPC) e Responsabile per la Trasparenza e l'Integrità. È affiancato da un nucleo di audit e da un referente per ogni società del Gruppo.

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. Tutti i dipendenti sono stati informati sull'adeguamento alle normative in materia di Anticorruzione e Trasparenza, mediante un comunicato affisso alle bacheche aziendali. Ai dipendenti è stato indicato il sito cui collegarsi per accedere ai documenti.

Apposita formazione su procedure anticorruzione, Legge 190/12, normativa D.Lgs. 231/01 e Codice Etico, è stata somministrata a c.a. **150 dipendenti**, tra operai e impiegati, pari al **44%** del personale in carico al Gruppo, per un totale di 9 ore erogate.

L'Affidamento di lavori, servizi e forniture

L'affidamento di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture avviene nel rispetto del **Codice dei Contratti Pubblici D.Lgs. 50/16 e s.m.i.** e segue i principi di economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, tutela dell'ambiente, efficienza energetica, diligenza. Ogni unità organizzativa delle singole società, sulla base del budget assegnato, è responsabile di pianificare le acquisizioni di beni e servizi, mentre la gestione degli acquisti è centralizzata nella capogruppo AMAG, Servizio Acquisti e Affari Generali.

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. Gli affidamenti sono effettuati secondo procedure descritte sul portale aziendale¹² e a partire dall'ottobre 2018, in ottemperanza al D.Lgs. 50/16, AMAG si avvale di una **piattaforma telematica** di e-procurement per l'espletamento delle procedure di gara, raggiungibile on line.¹³

Per quanto riguarda la fornitura di gas, la prassi prevede un invito ad aziende grossiste tra le maggiori presenti sul mercato, a partecipare alla gara per la fornitura del servizio. A seconda delle condizioni del mercato, si richiede l'aggiornamento delle offerte alle tre migliori offerenti della prima tornata o, se il mercato non ha prezzi concorrenziali, si richiedono aggiornamenti. A questo punto le aziende rimaste vengono invitate a formulare l'offerta finale e tra queste viene decretato il vincitore della gara.

Per quel che riguarda la **fornitura di energia elettrica** viene richiesto un contratto quadro annuale o biennale, in cui vengono definite le caratteristiche di fornitura tecniche ed economiche, ma non il prezzo. Il prezzo viene definito mensilmente dallo shipper, basandosi sul PUN (Prezzo Unico Nazionale) e ha valenza annuale, rinnovato in automatico alla scadenza dello stesso.

Il Codice Etico, il Regolamento e tutta la documentazione relativa all'Anticorruzione sono pubblicati nel sito del Gruppo AMAG, nella sezione **Amministrazione Trasparente**. AMAG chiede ai fornitori che sottoscrivono un contratto di appalto la dichiarazione di accettazione del Codice Etico.

¹² - <https://www.gruppoamag.it/amm-trasparente/procedura-acquisti/>

¹³ - <https://amagportalegare.afink.it/portale/index.php>

Codici di condotta e Carte dei Servizi

Le persone sono considerate da AMAG come l'elemento imprescindibile di creazione di valore e di miglioramento dei sistemi interni in un'ottica di successo. Pertanto l'Azienda promuove la crescita professionale delle proprie risorse in un ambiente caratterizzato da meritocrazia, correttezza e diligenza. La centralità della persona è ravvisabile anche nell'ascolto delle esigenze dei clienti e nella trasparenza e correttezza della contrattazione con i fornitori e la Pubblica Amministrazione. AMAG SpA, inoltre, si impegna a rispettare i diritti, l'integrità fisica, culturale e morale di tutte le persone con cui si relaziona.

Nel 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, rispettando le attese in termini di qualità e sicurezza del servizio erogato.

A tale proposito sono state create tre **Carte dei Servizi** – per il Servizio Idrico Integrato, per la distribuzione Gas e per i servizi ambientali, quest'ultima valida solo per il Comune di Alessandria. L'obiettivo di questi documenti consiste nel garantire, attraverso il governo dei processi e dei comportamenti, il miglior servizio possibile. Le carte dei servizi sono consultabili e scaricabili dal portale istituzionale 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.

Il Codice Etico vieta al personale di accettare e offrire compensi, regali, omaggi o trattamenti di favore, dentro e fuori l'azienda e chiede al dipendente di assicurare l'adempimento degli obblighi di trasparenza secondo il Piano di Trasparenza e Integrità adottato dalla società nel 2015. Il Piano stabilisce che le informazioni riguardanti l'Azienda, obbligatorie per legge, siano accessibili nel sito istituzionale di AMAG nella sezione “Società Trasparente”. 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. Per dare centralità al documento e contribuire a promuovere tra i dipendenti condotte corrette, nel mese di maggio del 2018 il Codice è stato allegato alla busta paga. Tutti i dettagli relativi al Codice Etico sono disponibili sul portale di Gruppo.

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

Le certificazioni

La certificazione aziendale è un titolo di riconoscimento che attesta la creazione, l'applicazione e il mantenimento di un sistema gestionale ed organizzativo conforme a specifiche norme di riferimento, valide a livello internazionale. E' una scelta che richiede di stabilire obiettivi raggiungibili, quindi di orientare l'azienda verso il conseguimento degli stessi, definendo criteri e modalità di lavoro, predisponendo e applicando procedure, istruzioni di lavoro e sistemi di registrazione coerenti.

AMAG, fin dal 1999, ha ottenuto la certificazione **ISO 9001**, relativa alla qualità. Le società del Gruppo certificate al 31/12/2018 sono AMAG, AMAG Reti Idriche, AMAG Reti Gas, Alegas 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 servizi.¹⁵



Strategie e Politiche per la sostenibilità

Mission, Vision e Valori

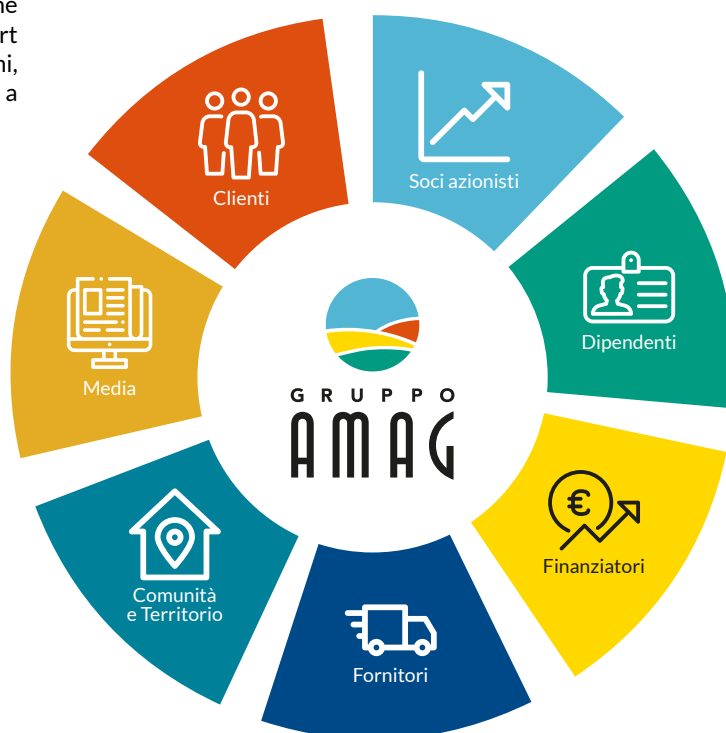
Per AMAG la sostenibilità ambientale e quella sociale devono essere integrate nei piani di sviluppo del Gruppo: un Gruppo in salute e con buoni indicatori economici è la miglior garanzia per la continuità, tanto del lavoro quanto dei servizi erogati agli utenti. Nel caso di AMAG tutto ciò non era affatto scontato soltanto pochi anni fa. Dalla dichiarazione di dissesto finanziario del Socio di maggioranza – il Comune di Alessandria – avvenuta a metà 2012 si è aperta per l'Azienda una fase particolarmente complessa e pesante: oltre all'inevitabile stretta creditizia che ha colpito AMAG, si sono aggiunte numerose e gravi crisi industriali, sociali e ambientali che hanno richiesto l'intervento del Gruppo, risultato fondamentale per salvaguardare posti di lavoro, filiere di servizio pubblico essenziali e tenuta sociale delle comunità. AMAG è ritornato ad essere un Gruppo **efficiente e sostenibile**, grazie al **personale aziendale** che, con dedizione e generosità, rappresenta il valore aggiunto di AMAG e a un grande lavoro di squadra che ha visto collaborare attivamente tutti gli attori politici e istituzionali del territorio.

Le aziende del Gruppo hanno raccolto le sfide del mercato, consolidando le attività 'storiche', ma anche aprendosi a nuovi mercati, in particolare a quelli dell'energia, e del trasporto elettrico. Investimenti importanti sono stati fatti sulle reti idriche e sulle infrastrutture del gas. Sul fronte trasporti, con il socio privato in AMAG Mobilità, è stato avviato un importante percorso di modernizzazione, tuttora in corso, sia sul fronte dei mezzi che della gestione aziendale. L'idea di AMAG è di adottare un modello di smart city che consenta al contempo più qualità, più risparmi, maggior sicurezza e controllo del territorio, grazie a tecnologie oggi disponibili sul mercato a costi accessibili.

Mappa degli stakeholder

Il modello AMAG è caratterizzato da un forte orientamento alla crescita dei territori e delle comunità locali servite, in una logica di efficienza industriale e consenso sociale, nel rispetto dell'ambiente e nella relazione corretta e trasparente con gli stakeholder.

AMAG ha consolidato un percorso di coinvolgimento degli stakeholder nell'analisi di materialità (*vedere matrice materialità pag. 8*) per condividere e valutare i temi rilevanti per la redazione del Bilancio di Sostenibilità. L'analisi di materialità mette a confronto la visione del Gruppo AMAG con quella delle diverse categorie di stakeholder, per accogliere il loro contributo e sviluppare una rendicontazione di sostenibilità sempre più pertinente e focalizzata ai loro reali interessi. Per approfondire il confronto sui temi della sostenibilità, nel corso del 2018, AMAG ha svolto incontri di approfondimento con i vari portatori di interesse, ha partecipato a seminari e convegni, ha realizzato specifiche pubblicazioni e divulgato il Report di Sostenibilità pubblicato a fine 2018, primo esempio di rendicontazione non economica del Gruppo.





Dipendenti

Il valore dell'Azienda rispecchia quello delle persone che ogni giorno, con il proprio lavoro, rendono possibile soddisfare le attese di clienti, territorio e comunità. Da qui la continua ricerca di miglioramento delle risorse umane e lo sviluppo delle competenze professionali. AMAG ha avviato un progetto ambizioso che mira all'accrescimento del benessere percepito da ciascun collaboratore. Va in questa direzione il piano di **welfare aziendale**, avviato a inizio 2017, con l'obiettivo di accrescere il benessere organizzativo e il benessere individuale che, a loro volta, si traducono in produttività aziendale. *(approfondimento pag. 44)*



Clienti

AMAG privilegia da sempre il rapporto "faccia a faccia" con il cliente, scelta oggi più che mai premiante, in un contesto di mercato libero, caratterizzato dalla presenza di operatori di ogni tipologia e dimensione, che ricorrono a tecniche commerciali aggressive e talvolta poco trasparenti. Il Gruppo vanta una presenza territoriale forte, grazie a 10 sportelli e a un personale continuamente aggiornato e formato. *(approfondimento pag. 47)*



Fornitori

Il processo di selezione dei fornitori si basa sulla normativa in vigore, in particolare sul D.Lgs. 50/16, il Codice dei Contratti Pubblici, che prevede principi di trasparenza, rotazione e convenienza, nonché sulla verifica dei requisiti economici, tecnici e organizzativi dei fornitori stessi. Tutto ciò prestando sempre la massima attenzione al rispetto dell'ambiente e alla sicurezza. Il portale fornitori (<https://amagportalegare.aflink.it/portale/>) è la porta d'ingresso per tutte le informazioni e le procedure telematiche utili nella relazione professionale con il Gruppo AMAG: bandi di gara, consultazioni preliminari di mercato, albo fornitori, albo lavori e albo professionisti. *(approfondimento pag. 51)*



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. Negli ultimi anni il Gruppo si è consolidato economicamente, superando le ripercussioni generate dal dissesto finanziario del Comune di Alessandria del 2012, e ha visto un rilevante aumento di affidamenti da parte del sistema bancario.



Media

Il racconto dell'impegno di AMAG passa da un'accurata attività di relazioni pubbliche, che il Gruppo svolge da sempre con continuità e trasparenza. I rapporti creati con gli organi di informazione locale sono buoni e sempre finalizzati a fornire alla cittadinanza informazioni precise e puntuali, oltre che a garantire la massima visibilità del Gruppo e dei suoi servizi.



Comunità e territorio

La "Responsabilità Sociale in Azione" di AMAG si manifesta attraverso l'organizzazione e il sostegno di progetti che favoriscono la diffusione di attività sociali, culturali e sportive per rispondere alle esigenze del territorio e delle sue comunità. Centinaia di richieste di finanziamento vengono presentate ogni anno alla multiutility. Ciascuna proposta, prima di essere accettata, viene approfondita e analizzata sulla base degli obiettivi di sviluppo e identità che il Gruppo si pone, nell'interesse della collettività e degli enti soci. *(approfondimento pag. 52)*



€ 12.717.367

EBITDA

€ 4.297.128

Utile netto

56 + 1

Comuni azionisti di AMAG
+ Unità Montana

ALESSANDRIA

ACQUI
TERME

Obiettivi di miglioramento

Per consolidare il suo cammino, AMAG, sulla base di una piena condivisione con i Comuni soci, assume una serie di impegni, legati anche al verificarsi di alcuni fatti interni ed esterni alla vita del Gruppo:

Fornitori

Si prevede di rendere progressivamente più regolare il flusso di cassa, intervenendo innanzitutto sul recupero crediti, rendendolo più rapido ed efficace grazie ad una struttura dedicata. Inoltre l'estensione del termine dell'affidamento del servizio idrico da parte di EGATO6 (Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale N. 6 Alessandrino) sino al 31/12/2034, comporterà una crescente redditività e una conseguente facilitazione delle linee di finanziamento con il sistema bancario. Da qui si prevedono anche modalità e termini di pagamento più puntuali verso i fornitori.

Investimenti

Sono in programma nuovi investimenti atti a risolvere il problema dell'approvvigionamento idrico, in particolare nelle aree colpite dalla crisi idrica del 2017.

Formazione

AMAG, anche in virtù di un intervento di miglioramento organizzativo sul personale e sui turni di lavoro, intende aumentare progressivamente le ore di formazione multidisciplinare ai suoi dipendenti.

Premi e riconoscimenti

Il progetto **DEPURARE** (Disinfezione E PURificazione Acque Reflue), sviluppato da AMAG con l'aiuto di un team di esperti allo scopo di testare metodologie alternative per la depurazione delle acque reflue (*approfondimento pag. 34*), è stato **premiato nell'ambito del FORUM PA 2018** e selezionato tra i sei finalisti della categoria "Clima, energia e acqua" nell'edizione 2018 del **Sodalitas Social Award**, promosso dalla Fondazione Sodalitas.

Valore economico

Fatti e cifre dell'esercizio 2018

Il 2018 ha fatto registrare un **utile netto di 4.297.128 euro** sostanzialmente in linea con quello dell'esercizio precedente (4.300.876 euro).

La differenza fra valore e costi della produzione si presenta positiva per 6.154.429 euro quando nel 2017 era positiva per 7.261.161 euro.

L'EBITDA¹⁶ è pari a 12.717.367 in leggera flessione rispetto al dato del 2017, 13.288.848 euro.

Gli indicatori di bilancio non evidenziano particolari profili di criticità e supportano adeguatamente l'analisi del rischio.

Da un punto di vista finanziario:

- il cash flow è sceso a 8.953.856 euro contro 9.097.284 euro dell'esercizio precedente

- la liquidità ha registrato un decremento attestandosi a 3.971.513 euro contro i 7.764.339 dell'esercizio 2017

- la posizione finanziaria netta (escluso il debito verso i Comuni soci per mutui) negativa per 27.814.817 di euro evidenzia un peggioramento rispetto allo scorso esercizio (-25.568.281 di euro nel 2017), per effetto delle minori giacenze di cassa a fronte di un calo del debito.

AMAG RETI IDRICHE

I clienti al 31/12/2018 sono **52.125**, per un totale di **153.927 cittadini serviti** tramite acquedotto, in leggera diminuzione dal 2017 (155.682). Il 29,68% dell'acqua immessa viene dispersa, in flessione di oltre due punti rispetto al 2017 (31,97%). Questo miglioramento è stato raggiunto grazie all'introduzione, nel 2018, del sistema satellitare di ricerca perdite. Nel corso dell'anno è stata controllata la zona di Alessandria, per oltre 239 km di reti.¹⁷ Si segnala che non tutto il differenziale è frutto di perdite di distribuzione, siano esse apparenti (imprecisione dei contatori, consumi non autorizzati) o reali (perdite nella rete, perdite e sfiori nei serbatoi, perdite alle prese di utenza fino ai contatori) ma è anche oggetto di consumi autorizzati e non fatturati: antincendio, lavaggio di tubazioni e fognature, collaudi, ecc.

AMAG RETI GAS

Nel 2018 sono stati distribuiti 88,62 milioni di metri cubi di gas, in leggero calo rispetto al 2017 (88,98 milioni). I clienti attivi al 31/12/18 risultano **43.345**, rispetto ai 43.540 del 2017.

REAM

Nel corso del 2018 Ream ha svolto attività di gestione calore. I ricavi netti sono stati pari a **781.963 euro**, in calo rispetto al milione di euro raggiunto nel 2017. L'esercizio si è chiuso con una perdita di 22 mila euro, a fronte dell'utile di poco superiore ai 9 mila euro raggiunto nel 2017.

I contratti gestiti sono stati 32 (36 nell'esercizio precedente). La società ha anche svolto l'attività di Terzo responsabile presso un impianto.

AMAG AMBIENTE

Nel 2018 l'azienda ha raggiunto un utile di 630 mila euro, in leggera diminuzione rispetto al 2017. La chiusura positiva dell'esercizio è stata il frutto di una gestione estremamente accorta volta al miglioramento dei livelli di servizio.

ALEGAS

Nel corso dell'esercizio la società ha svolto vendita di **gas metano** pari a 87,49 milioni di metri cubi, in calo rispetto al 2017 (94,3 milioni / -7,22%); è andata meglio la vendita di **energia elettrica**, per un totale di 31,3 milioni di KWh, in **aumento del 10,63%** sul dato del 2017.

Sulla rete di Alessandria, nel 2018, le vendite di energia elettrica e gas sono diminuite rispetto all'anno precedente del 2,27% essenzialmente per cessazioni amministrative. La società si è comunque confermata come il **venditore prevalente nel Comune** (80,4% di penetrazione).

Complessivamente i clienti gas sono diminuiti dello 0,84% per effetto della estromissione di clienti morosi. Il contrasto all'azione dei concorrenti è stata efficace, nel senso che la perdita di clientela è stata compensata da nuove acquisizioni. L'abbinamento dei contratti gas con quelli di somministrazione di energia elettrica rappresenta una parte importante della strategia dispiiegata. In quest'ottica i volumi di energia elettrica venduti sono aumentati del 10,63% per effetto delle nuove acquisizioni.



Gli investimenti

400 mila €



Investimenti nel rinnovo del parco mezzi per la raccolta dei rifiuti

500 mila €



Investimenti nel settore distribuzione e misurazione gas

4 milioni €



Investimenti nel settore idrico

Il Gruppo AMAG nel 2018 ha investito complessivamente 5.108.781 euro*

Il Valore economico direttamente generato e distribuito

L'informazione sul "Valore economico direttamente generato e distribuito" riportata nella tabella sottostante consente una diversa lettura dei dati economici poiché evidenzia come il valore economico complessivamente generato dalla gestione ordinaria del Gruppo durante l'anno sia in parte ridistribuito ai diversi stakeholder (cd. valore economico distribuito) e in parte trattenuto all'interno dell'organizzazione (cd. valore economico trattenuto).

	2018	2017
Valore economico direttamente generato (ricavi dalle vendite e dagli investimenti finanziari)	€ 81.459.657,00	€ 79.635.750,00
Valore economico distribuito:		
Costi operativi	€ 44.974.506,99	€ 43.305.334,06
Salari e benefit dei dipendenti	€ 19.017.448,00	€ 17.956.432,00
Pagamenti ai fornitori di capitale	€ 1.935.800,00	€ 2.481.733,00
Alla P.A.	€ 4.511.097,11	€ 5.041.327,12
Investimenti nella comunità	€ 160.738,90 ¹	€ 522.360,00
Valore economico trattenuto	€ 10.860.066,00	€ 10.328.563,00

* La cifra rimanente è stata investita in immobilizzazioni materiali, immateriali e finanziarie e in attrezzature.

¹ - Il valore economico investito nella comunità, pubblicato nel rapporto di sostenibilità 2017, include le spese promozionali, le liberalità e le spese di rappresentanza.

Il dato del 2018, in aderenza agli standard GRI, include solo le sponsorizzazioni (con l'esclusione delle sponsorizzazioni Alegas, in considerazione della finalità commerciale della società), le liberalità e le spese per attività didattiche, pubblicazioni ed eventi. A questa differenza metodologica si deve il maggior importo imputato al 2017.

Gestione ambientale

La politica ambientale

AMAG si pone come soggetto innovatore nello sviluppo e realizzazione di **politiche per la tutela del territorio**, nell'interesse dei cittadini e dei propri Soci. L'Azienda valuta in particolare le soluzioni che presentano il minor impatto possibile sull'ambiente e la biodiversità, intendendo con questa espressione la variabilità di tutti gli organismi viventi inclusi negli ecosistemi acquatici, terrestri e marini e nei complessi ecologici di cui essi sono parte. In base a quanto disposto dall'art. 2428, comma 2, Codice Civile, il Gruppo svolge la propria attività nel **pieno rispetto delle disposizioni in materia di ambiente**. Inoltre, stante la particolare natura delle attività svolte, è rigorosamente soggetto ai controlli degli Organi preposti (ASL, ARPA, Provincia, Vigili del Fuoco, NOE).

Nel corso del 2018 il Gruppo ha subito 8 sanzioni amministrative per un valore di 15.000 euro per il mancato rispetto di leggi e regolamenti ambientali e ha ricevuto 3 segnalazioni di non conformità ambientale, nell'ambito della normale gestione del servizio di depurazione.



Il principio di precauzione

Il principio di precauzione nella gestione del **rischio nell'ambito del collettamento e della depurazione delle acque reflue** trova la sua prima applicazione nella fase progettuale degli impianti. Infatti, già nella fase di progettazione è previsto che le macchine e attrezzature impiegate siano ridondanti in modo da far fronte ai picchi di portata ed eventualmente ai guasti che si possono verificare alle apparecchiature elettromeccaniche. Nelle successive fasi di manutenzione ordinaria e straordinaria delle macchine e attrezzature questo impegno viene mantenuto e spesso rafforzato dalla dotazione attrezzature di scorta.

Lo stesso principio di precauzione viene applicato nella **gestione degli impianti** quando AMAG non si accontenta del raggiungimento dei limiti allo scarico previsti dall'Autorizzazione Provinciale, ma è alla costante ricerca del miglior abbattimento possibile in modo da diminuire l'impatto sul corpo ricettore e gestire eventuali picchi di inquinanti in ingresso all'impianto di depurazione, garantendo così il rispetto dei limiti allo scarico anche in questi casi.

Il programma di analisi in regime di autocontrollo, inoltre, prevede più controlli di quanto richiesto della Autorizzazione Provinciale dell'impianto e viene intensificato in caso di sospetti conferimenti anomali o rischi di superamento dei limiti allo scarico. Nel caso di riscontri analitici non conformi, poi, vengono immediatamente attivate contromisure volte al contenimento dell'impatto ambientale.

Anche nella gestione delle **sostanze pericolose** utilizzate viene sempre considerata l'eventualità di dover gestire un'emergenza o uno sversamento, sono quindi previste cisterne di contenimento doppia camera o con un bacino di contenimento e sono definite ed implementate le procedure di gestione delle emergenze.

In materia di **rifiuti**, **AMAG Ambiente** dedica al controllo dell'ambiente e alle sanzioni due risorse (Ispettori Ambientali), aggregate alla Polizia Municipale.

Anche **AMAG Reti Gas** applica il principio di precauzione. Per approfondimenti si rimanda al paragrafo "Sicurezza e controllo della rete" (pag. 35).

Emissioni dirette e indirette

La raccolta dei dati e il calcolo dei GHG emessi per le attività condotte nei siti del Gruppo AMAG sono stati sviluppati secondo i principi contenuti nel *The Greenhouse Gas Protocol – A Corporate Accounting and Reporting Standard*, redatto dal World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), da qui in avanti nominato **GHG Protocol**.

Nella rendicontazione delle emissioni legate alla sua attività, AMAG si è direttamente ispirata ai principi della norma che si possono sintetizzare in:

- pertinenza
- completezza
- coerenza
- accuratezza
- trasparenza

L'inventario riporta inoltre le emissioni suddivise per principali gas serra quali: CO₂ (anidride carbonica), CH₄ (metano), N₂O (protossido di azoto), HFCs (idrofluorocarburi), PFCs (perfluorocarburi) e SF₆ (esafluoruro di zolfo). In questo bilancio AMAG ha deciso rendicontare le emissioni di gas serra generate dalla flotta aziendale e dagli automezzi di proprietà e le emissioni derivanti dal consumo di metano per la produzione di calore per il riscaldamento degli edifici delle varie sedi e/o per altre utenze a supporto delle attività principali dell'azienda. 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 di AMAG. Le emissioni suddivise per ogni gas serra, sono a loro volta divise per attività dell'organizzazione, raggruppate nelle categorie previste dal GHG Protocol e definite come Scope.

La metodologia di quantificazione utilizzata è basata sulla moltiplicazione tra il "dato attività", che quantifica l'attività, e il corrispondente "fattore di emissione" (FE):

Emissione di GHG = Dato di attività x FE
(x GWP - Global Warming Potential)

dove:

- Emissione di GHG = Quantità di GHG emessi dall'attività, espressa in tonnellate di CO₂ (tCO₂) o tonnellate di CO₂ equivalenti (tCO₂eq).
- Dato di attività = Quantità, generata o utilizzata, che descrive l'attività espressa in energia (J o KWh), massa (kg), o volume (litri o Sm³).

• FE = Fattore di emissione per la conversione di una data attività nella quantità della conseguente emissione di GHG. Se il fattore di emissione è espresso come tonnellate equivalenti di CO₂, la moltiplicazione per il GWP risulta superflua. Se invece il fattore di emissione converte un'attività nella massa di un generico GHG, è necessario utilizzare il GWP (Global Warming Potential) del gas serra specifico per convertire l'emissione in massa di anidride carbonica equivalente.

I valori di riferimento dei GWP sono ricavati dalla raccolta *Global Warming Potential Values*¹⁸ rilasciata dal Greenhouse Gas Protocol, relativi al Fourth Assessment Report (AR4).

I valori utilizzati quale dato di attività e fattore di emissione derivano da:

• Dati di attività:

- Energia elettrica: dati di energia espressi in KWh, derivanti da letture contatore di misura fiscale contenuti nelle bollette per la determinazione delle emissioni.

- Gas naturale: dati di consumo in Sm³ derivanti da letture da contatore di misura fiscale e convertiti in energia (espressa in TJ).

- Combustibile autotrazione: dati di consumo espressi in litri o in chilogrammi dei mezzi aziendali ricavati dal database aziendale di raccolta dati di fatturazione e dalle schede carburante.

• Fattori di emissione:

- Fattore di emissione per l'energia elettrica acquistata: dato calcolato a partire dal Fuel Mix nazionale, per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema italiano per il 2017 (con stime preliminari per il 2018). I fattori di emissione per le singole fonti che compongono il mix sono stati desunti dalla Serie storica dei fattori di emissione nazionali per la produzione ed il consumo di elettricità¹⁹ fornita da ISPRA.

- Fattori di emissione per la combustione stazionaria di gas naturale: dati dai fattori di emissione per le sorgenti di combustione stazionarie in Italia²⁰ forniti da ISPRA per il 2018.

- Fattori di emissione per la combustione per trasporto: dati desunti dalla Banca dati dei fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia²¹ emessa da ISPRA.

18 - File riportato all'indirizzo web: http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/#sector_specific_tools_id.

19 - File excel scaricabile all'indirizzo web: <http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/serie-storiche-emissioni/fattori-di-emissione-per-la-produzione-ed-il-consumo-di-energia-elettrica-in-italia/view>

20 - File excel scaricabile all'indirizzo web: <http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/serie-storiche-emissioni/fattori-di-emissione-per-le-sorgenti-di-combustione-stazionarie-in-italia/view>

21 - File excel scaricabile all'indirizzo web: <http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/fetransp>

Di seguito sono riportati i valori dei fattori di emissione e GWP utilizzati.

GWP	tCO ₂ eq/tGHG
CO ₂	1
CH ₄	25
N ₂ O	298

Tab. Global Warming Potential

2017	FE ISPRA Tab.16 [gCO ₂ /kWh]
Solidi	870,00
Gas Naturale	368,30
Gas Derivati	1.498,40
Prodotti Petroliferi	548,90
Altri combustibili (compresi rifiuti bio-degradabili, biogas e biomasse di origine vegetale)	133,30
Totale combustibili fossili	491,00
Totale combustibili [2]	445,50
Totale termoelettrico (+ vapore endogeno e altre fonti di calore) [3]	431,30
Totale E.E. (+altre FER) [4]	316,40

Tab. Fattori di emissioni per l'energia elettrica acquistata

2018			
EF	tGHG/TJ	tGHG/Smc*10 ³	tGHG/Smc*10 ³ Smc
CO ₂	57,693	2,034	2,034
CH ₄	0,0015	5,29E-05	1,32E-03
N ₂ O	0,0001	3,53E-06	1,05E-03

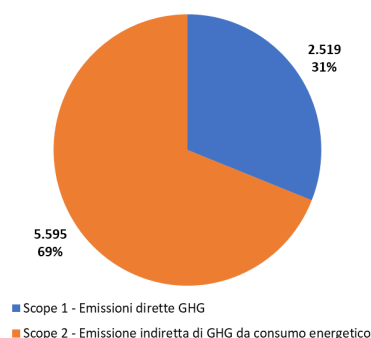
Fattori di emissione per la combustione stazionaria del gas naturale

Per l'attività di combustione per trasporto si riportano i fattori di emissione ISPRA utilizzati nella presente analisi in funzione della differenziazione per settore e sub settore così come definito dalle linee guida 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.

ATTIVITÀ	SETTORE	COMBUSTIBILE	FE [t/TJ]		
			CO2	CH4	N2O
Combustione per trasporto	Passenger Cars	Petrol	73,1433	0,010176	0,001035
	Passenger Cars	Diesel	74,5548	0,000132	0,002773
	Passenger Cars	CNG Bifuel	57,7186	0,021920	0,000485
	Light Commercial Vehicles	Petrol	73,2523	0,006833	0,002488
	Light Commercial Vehicles	Diesel	74,4943	0,000298	0,001899
	Heavy Duty Trucks	Diesel	74,5551	0,003637	0,002570

Tab. Fattori di emissione per la combustione per trasporto

Nelle tabelle seguenti sono riportati gli inventari per le emissioni di gas serra per il 2018 (anno di riferimento).



Emissioni 2018

ATTIVITÀ	EMISSIONI [tCO2eq]				
	CO2	CH4	N2O	TOT GHG	%
Scope 1 - Emissioni dirette GHG ²²	2.496,73	6,06	16,30	2.519,09	31%
Combustione stazionaria Gas Naturale	620,42	0,40	0,32	621,15	25%
Combustione per Trasporto	1.876,30	5,66	15,98	1.898,94	75%
Scope 2 - Emissione indiretta di GHG da consumo energetico ²³	5.594,81	0,00	0,00	5.595,81	69%
Acquisto energia elettrica	5.594,81	0,00	0,00	5.595,81	
TOTALE	8.091,54	6,06	16,30	8.114,90	

²² - Le emissioni dirette di GHG (Scope 1) possono comprendere, ma non sono limitate a, le emissioni di CO2 derivanti dal consumo di carburante.

²³ - Le emissioni indirette di GHG (Scope 2) da consumo energetico possono comprendere, ma non si limitano a, le emissioni di CO2 risultanti dalla generazione di elettricità acquistata o acquisita, riscaldamento, raffreddamento e vapore consumato da un'organizzazione.

Interventi di riduzione dell'impatto ambientale

Nello svolgimento di ogni singola attività, le società del Gruppo, si impegnano a **salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio**. Gestire il Servizio Idrico Integrato significa operare in modo diretto sulle risorse naturali e sull'ambiente: il ciclo dell'acqua rappresenta, infatti, un esempio ideale di economia circolare (si preleva l'acqua dal sottosuolo, la si distribuisce per i diversi usi, la si raccoglie, la si depura per restituirla all'ambiente). Così avviene anche per la distribuzione del gas, per i servizi energetici e, in particolare per quelli ambientali. In collaborazione con la holding, AMAG Ambiente promuove campagne di sensibilizzazione per il rispetto dell'ambiente, in modo da prevenire e ridurre le discariche abusive, incentivando le iniziative di riciclo del rifiuto, anche tramite l'adozione di strategie per il riuso.

L'azienda si impegna a utilizzare con attenzione le risorse energetiche necessarie alle diverse attività, minimizzando i rischi per il territorio e gestendo i rifiuti stoccati in ottemperanza alle disposizioni di legge. L'impegno di AMAG Ambiente si estende anche al **parco mezzi**, inserendo veicoli di ultima generazione rispondenti alle normative vigenti, oltre che a collaborare con fornitori qualificati, specializzati in prodotti ecologici di lavaggio e sanificazione stradale.

Proprio in tema di veicoli, AMAG ha avviato un rinnovamento del proprio parco mezzi con l'obiettivo di ridurre le emissioni inquinanti. Ad oggi, dei 255 mezzi totali, 90 sono a basso impatto ambientale. Nel dettaglio, 87 sono alimentati a metano (di cui 36 ibridi) e 3 mezzi sono a trazione elettrica.

Muoversi Green

Grazie al Gruppo AMAG, Alessandria si è dotata delle prime stazioni di ricarica per veicoli elettrici. Due postazioni sono state inaugurate a fine 2018, una nel cuore del centro cittadino, in Piazza della Libertà, e una in Viale della Repubblica, presso i Giardini Pubblici della stazione ferroviaria. Altri due punti di ricarica sono attivi in città,²⁴ presso la sede del Gruppo AMAG e presso il distributore di gas metano, gestito da Alegas.

Collegate alla rete elettrica nazionale, le "colonnine" per veicoli elettrici non sono nient'altro che dei distributori di energia elettrica attraverso i quali è possibile ricaricare un veicolo elettrico e sono funzionanti giorno e notte, senza interruzioni temporali. Ogni colonnina permette la ricarica in contemporanea di due mezzi. Il tempo di ricarica può variare molto a seconda del tipo di batteria utilizzata, ma l'elevata potenza disponibile presso le stazioni consente una ricarica piuttosto rapida.



Servizio idrico integrato

Il volume delle acque immesse in rete da AMAG Reti Idriche nel 2018 ammonta a **17,13 milioni di metri cubi, contro i 17,73 milioni del 2017**; è questa una delle attività peculiari dell'Azienda in quanto gestore del ciclo idrico integrato in 60 Comuni, per una superficie di 1.148 km quadrati.

L'acqua viene resa potabile attraverso 7 potabilizzatori, 6 impianti a carboni attivi, 10 impianti di trattamento chimico (filtri con resine a scambio ionico). Il bacino imbrifero è costituito dal fiume **Bormida** per quasi tutto il suo percorso e dalla parte finale del fiume **Tanaro**, fino alla confluenza con il fiume Po.

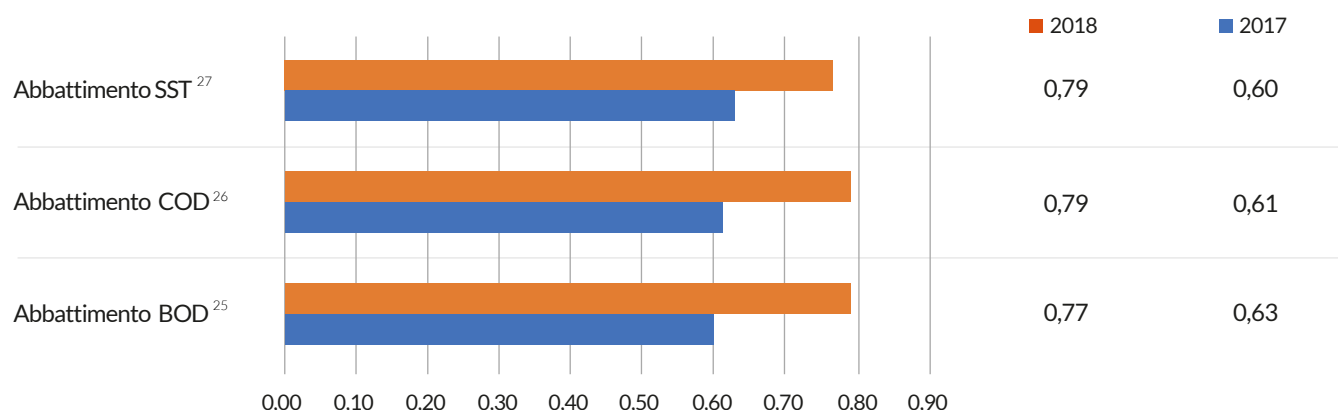
L'approvvigionamento idrico avviene attraverso l'utilizzo di 83 pozzi, 30 sorgenti, 5 prese da corsi d'acqua superficiali e 1 lago artificiale. In rete sono presenti 150 serbatoi con capacità di accumulo totale di 14.500 metri cubi di acqua.

AMAG Reti Idriche gestisce il collettamento fognario attraverso 50 impianti di sollevamento, di cui 30 monitorati a distanza mediante telecontrollo. Alessandria e Acqui Terme sono i due agglomerati urbani più importanti e infatti sono dotati dei due principali impianti di trattamento acque reflue. Seguono altri 5 impianti di depurazione aventi capacità maggiore di 2.000 Abitanti Equivalenti e altri 231 impianti più piccoli, alcuni dotati di ossidazione e sedimentazione, altri costituiti da fosse imhoff.

Il volume delle **acque depurate** nel 2018 ammonta a **11,60 milioni di metri cubi**.

AMAG consiglia ai propri utenti di bere l'acqua del rubinetto, in quanto è buona, pura e controllata, e di farne un uso responsabile, evitando sprechi.

Abbattimenti depurazione AMAG



Il valore di abbattimento tendente a 1 indica massimo rendimento dell'impianto.

Il grafico esprime in sintesi la capacità di abbattimento degli inquinanti dei sette impianti di depurazione di AMAG, aventi capacità maggiore di 2.000 abitanti equivalenti, confrontando l'anno 2017 con l'anno 2018.

L'obiettivo di AMAG Reti Idriche è di raggiungere l'efficienza depurativa di almeno **0,80 (80%) nell'anno 2020** per tutti e tre gli inquinanti presi in esame. La percentuale dell'80% è fissata come obiettivo generale del sistema di depurazione delle acque reflue dalla Direttiva 91/271/CEE.

²⁵ - Biochemical Oxygen Demand: quantità di ossigeno che viene utilizzata in 5 giorni dai microorganismi aerobi per ossidare biochimicamente al buio, alla temperatura di 20 °C le sostanze organiche presenti in un litro d'acqua o di soluzione acquosa.

²⁶ - Chemical Oxygen Demand: quantità di ossigeno necessaria per la completa ossidazione per via chimica dei composti organici ed inorganici presenti in un campione di acqua.

²⁷ - Solidi sospesi totali: quantità di sostanze disciolte e in sospensione in un'acqua naturale o di scarico.

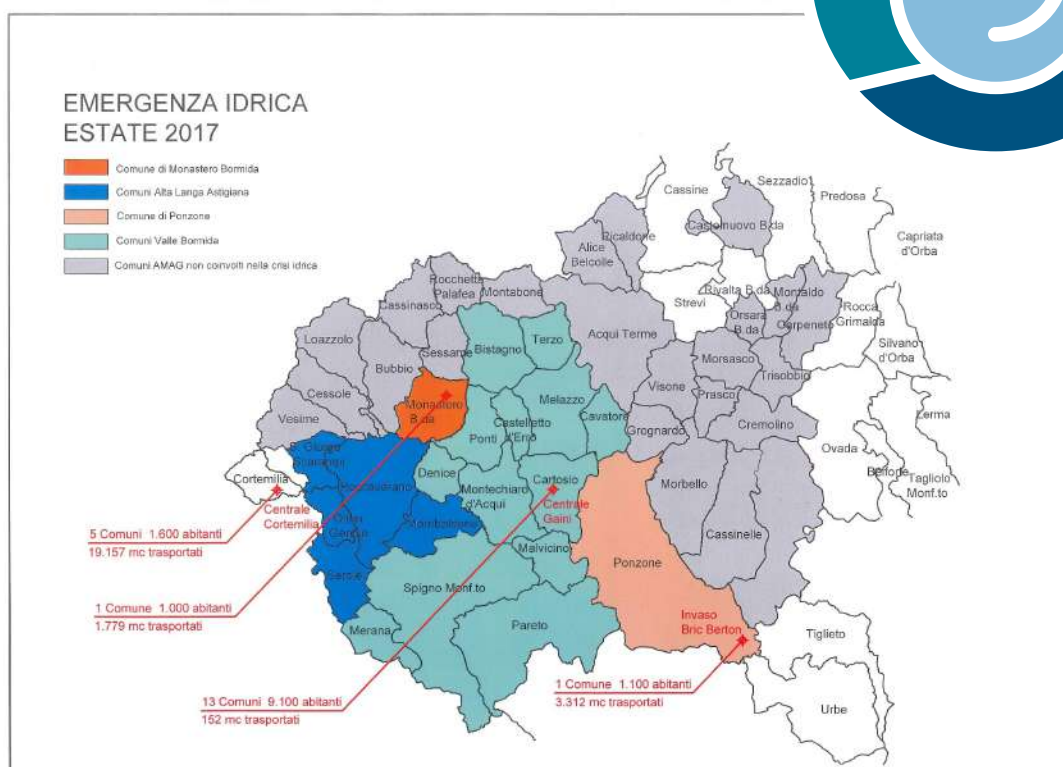
Dai rilievi dell'ARPA PIEMONTE risulta che lo stato ecologico dei fiumi della nostra area è da sufficiente e buono. I servizi dell'Azienda non incidono su aree naturali protette, laghi o altre zone soggette a tutela ambientale.

Il **laboratorio AMAG** è di supporto al servizio idrico integrato di AMAG Reti Idriche al fine di garantire la **massima qualità e sicurezza sull'utilizzo dell'acqua potabile** agli utenti e la massima funzionalità degli impianti di depurazione. In che modo? Con una serie di protocolli e istruzioni operative che regolano tutte le fasi del **ciclo idrico integrato dell'acqua**: dal campionamento a monte/valle all'emissione dei rapporti di prova su campioni d'acqua controllati.

Il laboratorio, nel 2018, ha analizzato **2.881 campioni** tra acque potabili, reflue e fanghi.

Il reparto costituito da personale formato e qualificato evidenzia anomalie e suggerisce prontamente l'eventuale azione correttiva da intraprendere per garantire il regolare funzionamento degli impianti di potabilizzazione e depurazione.

L'iter di controllo è disciplinato da regole sulla sicurezza del lavoratore che comportano l'adozione dei dispositivi di protezione individuali e collettivi.



Sistema idrico integrato

DATI E ANALISI	2018	2017
Popolazione servita acquedotto	153.927	155.682
Popolazione servita fognatura	156.557	158.327
Popolazione servita depurazione	156.557	157.713
Volumi in ingresso nel sistema di acquedotto	mc 17.131.325	mc 17.737.636
Volumi in uscita dal sistema di acquedotto	mc 12.058.448	mc 12.066.764
Sviluppo lineare totale delle condotte gestite	km 1.612	km 1.552
Lunghezza rete georeferenziata	km 1.612	km 1.552
Lunghezza complessiva condotte sostituite	km 3,29	km 4
Costi di prevenzione e ricerca delle perdite idriche	€ 110.857	€ 94.443
Volume massimo derivabile dal sistema delle fonti di approvvigionamento nel giorno di massimo consumo dell'anno	mc 70.000	mc 70.000
Volume necessario a soddisfare la domanda nel giorno di massimo consumo dell'anno	mc 51.294	mc 55.180
Campioni di acqua potabile analizzati	n. 1.735	n. 1.068
Campioni acqua analizzati non conformi, a valle della potabilizzazione	n. 15	n. 13
Totale carico inquinante collettato in rete fognaria e depurato	A.E. 129.100	A.E. 172.700
Volume totale reflui depurati in uscita dalla depurazione	mc 11.603.577	mc 14.353.625
Campioni eseguiti sulle acque reflue	n. 1.146	n. 1.010
Totale dei fanghi in uscita dagli impianti di depurazione gestiti di cui:	tonSS 3.184	tonSS 4.257
- destinati al recupero presso impianti di compostaggio	tonSS 586	tonSS 0
- destinati alla produzione di biogas	tonSS 2.285	tonSS 4.257
- esportati fuori Regione per il recupero/trattamento/smaltimento	tonSS 313	tonSS 0

Investimenti nel settore idrico

AMAG Reti Idriche, nel 2018, ha posto le basi per la **messa in sicurezza del sistema di approvvigionamento idrico in Valle Bormida**, colpita da una dura crisi idrica nell'estate 2017. L'azienda ha sottoscritto con EGATO6 - l'organismo competente della gestione delle risorse idriche dell'Alessandrino - e il Comune di Ponzzone l'impegno a realizzare un secondo invaso di accumulo in località Bric Berton, in prossimità dell'invaso già esistente. Verrà, inoltre, adeguata la rete di approvvigionamento da località Veirera (presso il monte Beigua) fino al bacino di raccolta (Bric Berton). L'investimento sarà pari a 2 milioni di euro, di cui 1,3 milioni finanziati dallo Stato e i restanti messi a disposizione da AMAG Reti Idriche, EGATO6 e Unioni Montane. La progettazione e la fase di realizzazione delle opere sono a cura di AMAG Reti Idriche. Il termine dei lavori è previsto entro la fine del 2020.

Il 2018 ha segnato una tappa importante nell'ammodernamento del sistema di depurazione alessandrino. Ad agosto, infatti, sono conclusi i lavori di collegamento delle reti fognarie di Spinetta Marengo, Cascinagrossa, Litta Parodi e Mandrogne alla rete di depurazione di Alessandria, promossi da AMAG Reti Idriche. L'intervento, circa 610 mila euro di spesa, è consistito nella realizzazione di **due sollevamenti fognari**, quello di Spinetta Marengo e quello denominato Pederbona, e ha rappresentato l'ultimo tassello di un lavoro complesso, avviato diversi anni fa, e costato complessivamente **2,5 milioni di euro**. Anche il **depuratore del quartiere Orti di Alessandria** è stato oggetto di investimenti e lavori, che sono tutt'ora in corso. L'impianto, essendo al servizio della città da molti decenni, richiedeva lavori di adeguamento finalizzati al raggiungimento dei parametri di abbattimento degli inquinanti richiesti dalle normative di settore. AMAG Reti Idriche ha deciso di investire **4,47 milioni di euro** per portare l'impianto al massimo delle sue potenzialità e trattare nel miglior modo possibile i 16.500 metri cubi al giorno di reflui che vengono recapitati nella rete fognaria. I lavori termineranno nel 2020.

AMAG Reti Idriche ha investito altri **2 milioni di euro** per il **rinnovo del depuratore di Acqui Terme**, che consentirà significativi risparmi energetici e un minore impatto ambientale.

Il nuovo impianto dispone di **tecnologie all'avanguardia** che riducono l'impatto ambientale e i consumi energetici e consentono di sopperire al fabbisogno di depurazione delle acque reflue per i prossimi decenni. **L'impianto è in grado di trattare 600 mc/ora fino ad oltre 1.500 mc/ora**, garantendo sempre i trattamenti primari, quali la grigliatura grossolana, la grigliatura fine e la sedimentazione della sabbia, anche in caso di forti piogge.

Nel 2018 si sono conclusi anche i lavori di ristrutturazione del **depuratore di Bistagno** e hanno preso il via le attività di depurazione delle acque reflue. Gli ottimi risultati delle analisi dei reflui scaricati confermano la piena efficienza dell'impianto.

L'azienda, infine, si è occupata della sistemazione e razionalizzazione acquedottistica nel comune di **Merana** e della realizzazione del sollevamento fognario di **Visone**, per un totale di spesa pari a oltre **138 mila euro**.

Progetto Depurare

Il progetto **DEPURARE** (Disinfezione E PURificazione Acque Reflue) si pone l'obiettivo di **recuperare completamente le acque reflue** derivanti da ogni tipo di processo, anche quelli dello smaltimento dei rifiuti, e restituirle all'ambiente per un pieno riutilizzo, estraendo tutte le sostanze in essa contenute che potranno essere impiegate in vari settori. Nell'ottica dell'economia circolare, le acque reflue sono considerate come una risorsa da recuperare e non scarto da smaltire. Infatti, il progetto permette di valorizzare ulteriormente i sottoprodotti derivati (fanghi) per un impiego consapevole ed ergonomicamente ed economicamente vantaggioso in svariati ambiti (in natura, uso cosmetico, uso alimentare). **DEPURARE** si propone, dunque, di testare **metodologie alternative per la depurazione e la disinfezione finale** nel processo di trattamento delle acque reflue, al fine di evitare l'impatto legato al cloro residuo e a sostanze non completamente eliminate, dannose per l'ambiente con la finalità del loro riutilizzo. Il progetto coniuga metodologie diverse e innovative: phyco-depurazione con microalghe, zeoliti e nanospugne e soluzioni elettrochimicamente attive. Il gruppo di lavoro di **DEPURARE** integra le competenze del personale AMAG Reti Idriche con quelle chimiche, biologiche, ingegneristiche di diversi partner tra cui le Università del Piemonte Orientale, di Torino e di Padova, oltre ad alcune dinamiche piccole imprese piemontesi.²⁸

Il progetto è attualmente in fase sperimentale e i partner hanno presentato una richiesta di finanziamento europeo per implementarlo.



Servizio distribuzione gas

AMAG, fin dalla sua fondazione, si occupa della **distribuzione di gas**, attraverso AMAG Reti Gas. L'azienda opera all'interno dell'ATEM Alessandria 2 Centro, che oltre al Comune di Alessandria comprende una serie di Comuni minori (Bergamasco, Borgoratto, Carentino, Casal Cermelli, Cassine, Castellazzo Bormida, Castelspina, Frascaro, Gamalero, Oviglio, Sezzadio), ma ad oggi AMAG Reti Gas gestisce solamente il comune di Alessandria, che rappresenta circa l'86% della rete. L'attività è svolta attraverso un impianto di distribuzione che ha uno sviluppo di circa 812 km ed è costituito da 4 ReMi (cabine di riduzione di primo salto) e 93 GRF (cabine di riduzione finale).

L'azienda svolge il suo servizio in forza dell'accordo rinnovato il 13/04/2012 (Rep. Nr.69669) e 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. Le tariffe applicate sono quelle determinate da ARERA, in coerenza con il Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas.

Nel 2018 sono stati distribuiti **88,62 milioni di metri cubi di gas**, in leggero calo rispetto al 2017 (88,98 milioni).

Sicurezza e controllo della rete di distribuzione gas

La ricerca programmata delle **dispersioni del gas metano**, sull'intera rete gestita, viene effettuata ogni anno da AMAG Reti Gas, seguendo le linee indicate dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente). L'ente permette di effettuare l'operazione in 3 anni, ma AMAG Reti Gas riduce sensibilmente l'intervallo di tempo che intercorre tra un controllo e l'altro.

In questo modo, l'azienda ottiene una serie di risultati positivi:

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

AMAG Reti Gas nel 2018 ha avviato un intervento di sostituzione delle condotte in ghisa, con tubazioni in polietilene, materiale flessibile che consente una posa più semplice e riduce la frequenza degli interventi di manutenzione, per un totale di 1,18 km rinnovati. Restano da sostituire altri 21 km di rete, attività che impegnerà l'azienda nei prossimi anni.

Gli impianti di riduzione di primo salto sono composti da 4 cabine di regolazione misura (ReMi), cioè le cabine ricevono il gas dal trasportatore nazionale SNAM e riducono la pressione del gas da alta a media.

Questi 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).

Inoltre, periodicamente viene controllato il grado odorizzazione del gas in uscita dalle cabine ReMi.

I Gruppi di Riduzione Finale e Industriale, che riducono la pressione del gas da media a bassa, vengono sottoposti a controlli mensili al fine di:

- garantire la corretta pressione alle utenze finali
- limitare l'intervento delle valvole di sfioro dei GRF e GRI che scaricano in atmosfera le sovrappressioni di gas metano che si creerebbero nella rete
- contenere la dispersione di gas, con i conseguenti danni economici ed ambientali

Viene inoltre effettuato un controllo periodico del grado di odorizzazione del gas all'ingresso dei GRF e GRI. 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. In conclusione, si può affermare che AMAG Reti Gas adotti un approccio prudente nel delicato lavoro della distribuzione del gas per massimizzare la sicurezza dei cittadini.



La sfida del Teleriscaldamento

Il Gruppo AMAG - grazie alla partnership con TLRNET, holding controllata dal Gruppo EGEA con la partecipazione del fondo iCON Infrastructure - realizzerà ad Alessandria una vera e propria Comunità Urbana dell'Energia e dell'Ambiente, attraverso un sistema di calore pulito offerto dal teleriscaldamento. L'ambizioso progetto è stato presentato a fine 2018 dalla società costituita ad hoc, Telenergia,²⁹ ed è in fase di realizzazione. Prevede la creazione di due centrali a cogenerazione, una a sud (già realizzata) e una a nord della città (la cui autorizzazione è prevista in una seconda fase), di alimentate a gas naturale e fonti rinnovabili. Il doppio insediamento permetterà di sviluppare due impianti di potenza inferiore rispetto all'unico impianto inizialmente previsto, con un minor utilizzo di combustibile e una maggiore affidabilità, essendo due siti perfettamente interconnessi. Alcune cifre: **780 utenze previste, 62 chilometri di rete, 90 milioni di investimento (48 ml per la rete, 42 ml per le Centrali)**. L'impianto svilupperà complessivamente una potenza termica di 145 MW e una potenza elettrica di 19,5 MW.

Servizio vendita gas

Nel 2018 i volumi di gas naturale venduti sono risultati pari a **87.488.123 mc** in calo rispetto al 2017 (94,3 milioni di metri cubi), soprattutto per l'intensificarsi della concorrenza ma anche, in parte, come effetto della estromissione dei clienti morosi. Alegas, società responsabile di questa attività, ha raggiunto 38.000 clienti e si è confermata come il **venditore prevalente nel Comune di Alessandria**, con una percentuale di penetrazione pari all'80,4%.

Di interesse l'acquisizione in gestione del distributore a metano in precedenza gestito da AMAG Mobilità e la conseguente assunzione del relativo personale.

Quest'attività, avviata il 1° aprile 2017, ha comportato la vendita nel 2018 di oltre 1,2 milioni metri cubi di metano, sia a veicoli privati che ai mezzi del trasporto pubblico urbano. Il distributore è stato dotato di un erogatore per la ricarica di veicoli elettrici con due postazioni, aperte h 24.

La Carta Biometano Alessandria

Oggi l'Italia è il terzo Paese al mondo per la produzione di biometano, combustibile ottenuto dalla purificazione del biogas che, a seguito di opportuni trattamenti chimico-fisici (upgrading), svolti anche in luoghi diversi da quello di produzione, diventa idoneo alla successiva fase di compressione per l'immissione nella rete del gas naturale. A dare un'ulteriore spinta verso il suo utilizzo sono stati, recentemente, il Consorzio Italiano Biogas (CIB) e il Consorzio Italiano Compostatori (CIC), che hanno creato una Piattaforma Tecnologica Nazionale, concentrandosi su una strategia prioritaria: il raggiungimento dell'obiettivo di utilizzo del 10% di biocarburanti nei trasporti entro il 2020. AMAG Reti Gas ha fatto incontrare allo stesso tavolo esperti e politici, in occasione del convegno "Biometano, energia pulita a chilometri zero: migliorare l'ambiente e produrre utili", per avviare un confronto sul tema e incentivare un percorso di utilizzo circolare delle risorse.

L'evento ha portato alla nascita della Carta Biometano per il territorio alessandrino e ha confermato AMAG Reti Gas nel suo ruolo di attore ideale per guidare questo processo di sviluppo ambientale ed economico, in virtù della sua presenza capillare sul territorio e delle competenze di cui dispone.



Servizio vendita energia elettrica

Nel 2018 i volumi di energia elettrica commercializzati sono risultati pari a **KWh 31.267.842**, in crescita rispetto ai 28,3 milioni di KWh del 2017. Alegas, la società responsabile di questa attività, ha raggiunto oltre 5.500 clienti. La vendita ha riguardato sia soggetti che svolgono attività industriale e commerciale, sia la clientela residenziale. I POD (punti di prelievo dell'elettricità) nel 2018 sono aumentati del 26,36% e ciò rappresenta un segnale forte di espansione nella logica del dual-fuel. Inoltre è proseguito l'adeguamento della struttura per la gestione dell'attività commerciale, del *front office*, del *back office* e delle attività volte alla gestione e predisposizione dei dati per la fatturazione.

L'azienda non è attiva nel campo della produzione di energia, né da fonti rinnovabili né da fonti tradizionali, per cui la materia prima viene completamente acquisita a mercato. Oltre a vendere ai consumatori finali, Alegas si pone come fornitore principale di energia (e gas) alle altre società del Gruppo AMAG.

Consumi diretti e indiretti

Le operazioni svolte all'interno dell'Azienda sono per loro natura energivore, in quanto inerenti alle attività di igiene ambientale, alla distribuzione di energia elettrica, alla distribuzione di gas, alla fornitura del servizio idrico.

I consumi energetici totali da parte di AMAG nel corso del 2018 sono così ripartiti:

Vettore energetico	Consumo	Energia [TJ]
Gas naturale	305.047 [Sm ³]	10,75
Energia elettrica	17.682.803 [kWh]	63,66
Metano	139.755 [kg]	6,99
Benzina	39.864 [[litri]	1,30
Gasolio	515.621 [litri]	18,48

Tab. Consumi energetici per vettore

VETTORE ENERGETICO	TEP	U.M.	PCI	U.M.	densità kg/l
Gas naturale compresso	$1,225 \times 10^{-3}$	kg	50	MJ/kg	-
Gasolio / Diesel	$0,860 \times 10^{-3}$	litri	42,68	MJ/kg	0,84
Benzina	$0,765 \times 10^{-3}$	litri	43,93	MJ/kg	0,74

Tab. Fattori di conversione in TJ per i vettori energetici impiegati nella flotta aziendale

Per il **gas naturale** è stato adottato il fattore di conversione pari a $0,035253 \text{ TJ/Sm}^3 \cdot 10^3$ desunto dal documento *Tabella parametri standard nazionali inventari nazionali UNFCCC 2016 e 2017*. Per i vettori energetici impiegati nella flotta degli automezzi aziendali sono stati adottati i fattori di conversione raccolti nella tabella seguente che fanno riferimento ai valori presenti nel file di riepilogo dei consumi *Foglio di calcolo di riepilogo per il settore industriale*¹ di Enea utilizzato per la redazione delle Diagnosi Energetiche.

I valori di densità adottati fanno riferimento al file excel del Fire (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia) per la conversione dei consumi dei vettori energetici in TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio)².



¹ - File excel scaricabile all'indirizzo web: <https://www.energiaenergetica.enea.it/servizi-per/imprese/diagnosi-energetiche/indicazioni-operative.html>.
² - File excel scaricabile all'indirizzo web: <http://em.fire-italia.org/nuove-regole-la-nomina-dellenergy-manager/2016-01-pre-modulo-nemo/>

Sicurezza ed efficienza energetica

Per assicurare interventi tempestivi a tutela della sicurezza di luoghi e persone, l'Azienda dispone di un servizio di reperibilità 24 ore su 24 costituito da:

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

Per l'esecuzione di scavi e/o riparazione di tubazioni il Gruppo si avvale delle prestazioni di imprese specializzate, individuate mediante apposite gare di appalto, che sono tenute a fornire il servizio di reperibilità 24/24.

Per accedere al servizio telefonico di Pronto Intervento è sufficiente comporre il numero verde dedicato (800234504) o il numero 0131 236291.

Il servizio di Pronto Intervento risponde a chiamate relative a:

- dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura
- interruzione della fornitura di gas
- irregolarità della fornitura di gas
- danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura
- messa in sicurezza di impianti interni cioè posti a valle del gruppo di misura in seguito a dispersioni.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è al massimo di 60 minuti. L'Azienda è impegnata a mantenere questo standard almeno nel 90% dei casi. AMAG effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle dispersioni di gas nella misura del 100% dello sviluppo delle proprie reti, su base biennale.

In termini di efficienza energetica, il Gruppo nel 2018 ha effettuato tre diagnosi energetiche per i seguenti tre siti:

- sede di Via Damiano Chiesa 18, Alessandria
- depuratore Orti di Alessandria
- sede operativa di Amag Ambiente

I siti sono stati scelti al fine di tracciare un quadro fedele della prestazione energetica globale dell'impresa. L'Azienda ha effettuato tali diagnosi energetiche per identificare i consumi totali di energia dei siti in termini di TEP, individuare le aree più energivore, identificare i centri di costo energetici principali e stabilire se le utenze stanno lavorando all'interno dei parametri prestabiliti. Grazie a quest'analisi è stato possibile elaborare uno storico e valutare se i sistemi si mantengono nei parametri energetici prestabiliti. Attraverso un'analisi tecnico-economica è stato possibile identificare interventi di efficientamento energetico e quantificare in maniera precisa il risparmio energetico conseguibile. Lo strumento della diagnosi energetica per l'Azienda rappresenta la base per intraprendere un percorso virtuoso di gestione intelligente dell'energia, o meglio per adottare sistemi e processi di gestione, finalizzati al miglioramento continuo dell'efficienza energetica.

Nel 2018 sono state avviate iniziative finalizzate alla riduzione dei consumi energetici, quali il progetto di miglioramento del **depuratore di Alessandria Orti**. L'impianto è stato aggiornato in modo da prevedere l'installazione³⁰ di compressori ibridi con rendimenti energetici molto maggiori rispetto ai normali compressori. I benefici in termini di minori consumi elettrici, in rapporto agli inquinanti abbattuti, saranno misurabili a partire dal 2020.



³⁰ - I compressori sono stati installati nel 2019.

Le 3 R: raccolta, recupero, riciclo

La gestione dei rifiuti riveste un ruolo cruciale nella transizione verso un'economia circolare, capace di utilizzare in maniera efficiente e sostenibile le risorse. La raccolta differenziata è certamente uno dei principali anelli delle tante filiere industriali del riciclaggio che oggi trainano la transizione verso un'economia più "verde", sostenibile e circolare.

AMAG, attraverso AMAG Ambiente, serve la città di Alessandria e altri 23 comuni a minore densità abitativa, per un totale di 119.406 abitanti. Nel capoluogo l'azienda, si occupa della raccolta dei rifiuti, dello spazzamento e pulizia delle strade e di altri servizi legati al settore ambientale, quali la cura del verde, mentre nei restanti comuni gestisce esclusivamente il servizio di raccolta rifiuti. L'azienda, stante le difficoltà economiche e logistiche che hanno portato al fallimento della vecchia AMIU, è consapevole della necessità di ripartire dall'ammodernamento del parco mezzi e dalla riorganizzazione delle attività di spazzamento e pulizia strada. È su questo fronte che si lavorerà nel prossimo futuro, con l'obiettivo di offrire un servizio sempre più in linea con le aspettative degli utenti.

I sistemi di raccolta oggi presenti sono:

- porta a porta "spinto": Centro storico - Quartiere Cristo di Alessandria
- stradale: Quartieri - Sobborghi Alessandria
- porta a porta misto "3+2": sobborghi di Castelceriolo, Lobbi, S. Giuliano Nuovo
- porta a porta misto "3+2": 23 comuni di minore entità demografica

Nel sistema offerto ai cittadini per accrescere i risultati della raccolta differenziata, risulta particolarmente rilevante la presenza, nel territorio servito, di circa **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.

Un riepilogo dei rifiuti urbani raccolti e della quantità pro capite di rifiuti prodotti è rappresentato nelle tabelle sottostanti.

RIFIUTI RACCOLTI	2018	2017
Rifiuti urbani raccolti (RU)	61.333 t/anno	58.387 t/anno
Rifiuti urbani indifferenziati raccolti (Ruind)	31.702 t/anno	29.894 t/anno
Rifiuti urbani differenziati raccolti (RD)	29.631 t/anno	28.493 t/anno

I rifiuti totali raccolti (RU), 61.333 tonnellate, derivano dalla raccolta stradale, da quella porta a porta e dai conferimenti delle utenze presso i centri di raccolta.

A questi quantitativi si aggiungono le raccolte da utenze non domestiche: 5.068 tonnellate nel 2018, contro le 6.791 del 2017.

PRO CAPITE TERRITORIO SERVITO	2018	2017
Quantità pro-capite RU	513,65 kg*ab/anno	486,20 kg*ab/anno
Quantità pro-capite Ruind	265,50 kg*ab/anno	248,93 kg*ab/anno
Rifiuti urbani differenziati raccolti (RD)	248,15 kg*ab/anno	237,27 kg*ab/anno



Dal 2017 al 2018 i valori sono aumentati in termini assoluti e procapite; questo risultato si deve sia alla lotta all'abbandono fuori cassonetto dei rifiuti, effettuata con maggiore vigore da AMAG Ambiente, sia all'importazione di rifiuti, in seguito al passaggio alla tariffa puntuale da parte di molti comuni dell'hinterland alessandrino.

La composizione del rifiuto urbano raccolto in modo differenziato con i relativi volumi sono illustrati nella tabella sottostante:

Rifiuti urbani differenziati raccolti	29.631 t/anno
Plastica	57 t/anno
Vetro	3.805 t/anno
Multimateriale	4.351 t/anno
Carta/Cartone	6.369 t/anno
Metalli	186 t/anno
Legno	1.207 t/anno
Frazione organica	7.377 t/anno
Frazione verde	2.090 t/anno
RAEE (rifiuti elettrici ed elettronici)	501 t/anno
Ingombranti	1.349 t/anno
Spazzamento stradale	1.257 t/anno
Altro	1.082 t/anno

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 ad 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.

Nel 2018 sono state avviate alcune iniziative complementari atte a migliorare la percentuale di raccolta differenziata e la qualità della stessa, quali:

- raccolta "porta a porta" del verde per le utenze domestiche, tramite bidoncini carrellati da 240 litri di colore verde dotati di codice a barre e microchip di riconoscimento
- recupero delle terre da spazzamento con conferimento in idoneo impianto di recupero invece che in discarica
- servizio di controllo qualità dei rifiuti conferiti nelle zone ove è già attivo il "porta a porta", ovvero Centro Storico della Città di Alessandria e alcune zone del quartiere Cristo, con apposizione di adesivo di avviso "conferimento rifiuti non conforme"
- potenziamento servizio di vigilanza ambientale
- controllo di qualità dei rifiuti differenziati conferiti all'interno del cantiere di Viale Teresa Michel, Alessandria

Gli obiettivi in termini di riduzione e differenziazione dei rifiuti sono contenuti nei Contratti di Servizio - uno specifico per il Comune di Alessandria e l'altro per tutti i restanti comuni a minore densità demografica - stipulati con i Comuni serviti da AMAG Ambiente e rappresentati dal Consorzio di Bacino Alessandrino.

Questi i due principali traguardi fissati da qui al 2020:

- la diminuzione del **rifiuto indifferenziato avviato a smaltimento** sino a un minimo previsto per il **2020 di 167 Kg per abitante/anno per il Comune di Alessandria e di 129 kg per abitante/anno per gli altri comuni**, secondo la Legge Regionale n. 1/2018
- l'ottenimento di percentuali via via crescenti di **raccolta differenziata** dei rifiuti sino a raggiungere il **70%** di rifiuto differenziato, come richiesto dai contratti di servizio.

Tali obiettivi sono particolarmente sfidanti per AMAG Ambiente, in quanto nel 2018 le attuali quantità di rifiuto indifferenziato avviato a smaltimento sul Comune di Alessandria si attestano a 295 kg per abitante/anno (erano 285 kg nel 2017) e a 167 kg per abitante/anno nei comuni minori (erano 161 kg nel 2017). La percentuale di RD si è attestata nel 2018 al 47,64%³¹ (dato che non si discosta più di tanto dal 47,5% nel 2017), mentre nei comuni a minore densità demografica si è attestata nel 2018 al 62,64 %, in leggera diminuzione rispetto al 2017 (63,96 %).

³¹ - AMAG Ambiente nel mese di marzo 2019 ha presentato al Comune di Alessandria tre progetti di modifiche della modalità di raccolta per tendere agli obiettivi previsti dalla Legge Regionale n. 1/2018 e dai contratti di servizio, altrimenti irraggiungibili con l'attuale sistema di raccolta.

Dati, performance e dimensioni

La crescita e la valorizzazione delle persone sono valori fondamentali per AMAG, il cui obiettivo generale è gestire le competenze e le conoscenze individuali, all'interno di un modello che punta a mantenere un'elevata qualità delle risorse umane, attraverso politiche volte a farne crescere la professionalità e garantire il necessario coinvolgimento.

Al 31 dicembre 2018 risultano in forza 341 dipendenti, 64 donne e 277 uomini, tutti residenti all'interno della regione Piemonte, in leggera diminuzione rispetto ai 351 dipendenti al 31 dicembre 2017, il 99,41 % dei quali è assunto con contratto a tempo indeterminato.

Dipendenti al 31/12/2018

DIPENDENTI	TOTALE	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI
Uomini < 30 anni	3	0	0	1	2
Donne < 30 anni	0	0	0	0	0
Uomini 30-50 anni	103	0	0	20	83
Donne 30-50 anni	34	0	1	26	7
Uomini > 50 anni	171	3	5	40	123
Donne > 50 anni	30	0	2	25	3
TOTALE	341	3	8	112	218

AMAG SpA

2 dirigenti, 4 quadri, 76 impiegati, 8 operai

AMAG Reti Idriche

1 dirigente, 3 quadri, 11 impiegati, 45 operai

AMAG Ambiente

1 quadri, 17 impiegati, 146 operai

Alegas

4 impiegati, 5 operai

AMAG Reti Gas

3 impiegati, 15 operai

Ream

non ha dipendenti e utilizza personale AMAG e del socio privato.

I dipendenti con contratto a tempo determinato sono pari a 2, entrambi uomini. Invece, i dipendenti con un contratto a tempo indeterminato sono pari a 339, di cui 64 donne e 275 uomini.

I dipendenti di AMAG con contratto part-time sono pari a 12, di cui 2 uomini e 10 donne, mentre i dipendenti con contratto full-time sono pari a 329, di cui 275 uomini e 54 donne.

Delle oltre 547.032 di ore lavorate, il 96,16 % è rappresentato da ore ordinarie, mentre il 3,84 % è rappresentato da ore straordinarie.

La percentuale di turnover del Gruppo è decisamente bassa (0,08%³²) ed è data esclusivamente da sostituzioni a seguito di pensionamenti. Anche in questo caso i dipendenti cessati e quelli assunti in sostituzione sono tutti residenti in Piemonte.

32 - Il valore è stato calcolato secondo la seguente formula: dipendenti entrati+dipendenti usciti nel periodo di riferimento/organico medio del periodo.

Sistema retributivo

AMAG adotta contratti collettivi nazionali di lavoro (Utilitalia Gas Acqua, Servizi ambientali e Dirigenti Industria) che garantiscono l'applicazione delle retribuzioni contrattuali a tutti i dipendenti.

Lo stipendio medio dei dipendenti, suddiviso in base alla qualifica e al genere, è riportato nella tabella sottostante.

Reddito annuale lordo, anno 2018

QUALIFICA	UOMINI	DONNE
Dirigenti	100.839,00€	N/A
Quadri	56.769,00€	55.011,00€
Impiegati	40.109,00€	33.453,00€
Operai	34.379,00€	27.390,00€

Gli importi più bassi associati al personale femminile sono dovuti, per quanto la riguarda la categoria degli impiegati, al fatto che tra le donne vi è un'alta percentuale di part-time, e per quella degli operai ad assunzioni ex novo fatte nel corso del 2017, che incidono sulla media della categoria.

Alla retribuzione fissa corrisposta da AMAG ai suoi dipendenti, si aggiungono quote di **retribuzioni variabili** collegate alle prestazioni e al raggiungimento di obiettivi aziendali e individuali.

La politica retributiva di AMAG è diretta a valorizzare i dipendenti che raggiungono elevati livelli di risultato in linea con i valori aziendali e nel rispetto di adeguati livelli di qualità e produttività.

Selezione e sviluppo del personale

Nel corso degli anni, e con un focus specifico a partire dal 2016, l'Azienda si è dotata di una serie di strumenti funzionali a **migliorare le performance delle proprie risorse**, il livello di professionalità e il clima aziendale. Tra questi spiccano il **sistema di valutazione del personale** e i progetti di **welfare aziendale** che si affiancano ad altri strumenti più "classici", come la formazione e la sicurezza sul posto di lavoro.

Progettato dal Servizio Risorse Umane e approvato dal Consiglio di Amministrazione, il sistema di valutazione del personale è stato introdotto attraverso un percorso specifico, accompagnato da consulenti e professionisti esterni.

Gli obiettivi del progetto si possono riassumere in:

- sviluppo
- conoscenza e incentivazione
- feedback e motivazione
- formazione

Mentre gli elementi di valutazione sono stati:

- la performance organizzativa, ovvero l'orientamento dell'organizzazione al raggiungimento degli obiettivi del Gruppo;
- la performance individuale, ovvero l'orientamento di ogni persona al raggiungimento degli obiettivi assegnati attraverso il piano di budget;
- i comportamenti individuali, al fine di valutare il percorso di miglioramento più idoneo per lo sviluppo delle competenze di ciascuno.

La valutazione è top-down e avviene attraverso la somministrazione di schede; i risultati vengono condivisi con ciascun dipendente e utilizzati per pianificare i futuri percorsi di formazione e sviluppo professionale.

Nel corso del 2018 tutti i 341 dipendenti sono stati valutati. È stato, inoltre, organizzato un corso di aggiornamento dedicato ai nuovi responsabili e valutatori.

Per quanto riguarda il sistema di welfare, la riflessione all'interno di AMAG è iniziata nel 2016 quando si è ritenuto di apportare alcune innovazioni, quali la revisione del reclutamento di personale, un nuovo sistema di valutazione, l'introduzione dei controlli di secondo livello previsti dalla Legge 190/12 per identificare eventuali illeciti, la revisione della politica del premio di risultato e l'introduzione del sistema premiante (MBO) per i dirigenti e il personale chiave.

Al termine di tale percorso, AMAG ha avviato un'ulteriore e importante azione: la sottoscrizione di un accordo sul premio di risultato che permettesse, in maniera assolutamente volontaria, la conversione di parte del premio in servizi e il conseguente riconoscimento di parte del risparmio fiscale e contributivo a favore del dipendente.



Pari opportunità

Il Gruppo assume tra i propri impegni la conciliazione delle esigenze di vita e lavoro, il miglioramento della qualità dell'ambiente lavorativo e la valorizzazione delle diversità presenti in Azienda e 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 **nel 2018 non si siano verificate violazioni legate a pratiche discriminatorie**. La percentuale di **presenza femminile si è attestata al 18,77%**, in crescita rispetto al 18,23 % del 2017 e il **40% del CdA è "rosa"**.

Il Gruppo rispetta le categorie protette come previsto dalla Legge 68/99 e nel 2018 ha iscritto fra i suoi dipendenti 14 persone diversamente abili e altri due soggetti iscritti alle categorie protette (orfani). Nel 2018 sono state 375 le ore di congedo parentale concesse ai dipendenti, di cui 355 ore destinate alle dipendenti donne e 20 ai dipendenti uomini. I diversamente abili nel 2017 erano 13, mentre le ore di congedo parentale sono state 171,87 (153 usufruite da donne e 18,87 da uomini).

Formazione del personale

Ai lavoratori AMAG, nel 2018, sono state erogate complessivamente **2.852 ore di formazione** professionale, contro le 2.831 ore del 2017. Delle 2.852 ore di formazione erogate, 12 ore hanno interessato quadri, 941 ore impiegati e 1.899 gli operai. A queste si aggiungono ulteriori 9 ore di formazione in materia di anticorruzione, normativa D.Lgs. 231/01 e Codice Etico.

Nel 2018 è entrato in funzione il **portale interno di comunicazione Globe**, per facilitare lo scambio di informazioni e accrescere il livello di coinvolgimento dei dipendenti nella vita aziendale.

Welfare aziendale

AMAG negli ultimi anni ha aggiunto un importante tassello nella complessa azione di revisione delle procedure dell'area Risorse Umane: un **piano di welfare aziendale**. Ogni progetto di questo tipo parte dall'assunto che se ogni persona vive meglio le proprie giornate sul posto di lavoro, rende migliore il clima aziendale e il beneficio individuale diventa benessere collettivo con conseguente aumento del livello di produttività. L'accordo è stato frutto di un percorso condiviso con le segreterie provinciali di CGIL, CISL e UIL, che hanno partecipato attivamente, insieme alla RSU, a tutto il percorso formativo e informativo a favore dei dipendenti. Avviato a inizio 2017, il piano di welfare consiste nella messa a disposizione di un portale, con un panel multiservizi che permette al dipendente di spendere il proprio credito nelle voci di welfare che maggiormente lo interessano.

La tipologia di beni e servizi offerti ha riguardato:

- supporto alla famiglia attraverso il rimborso di spese di istruzione e assistenza
- fondo pensione, ovvero la possibilità di convertire il proprio benefit, totale o parziale, in un versamento al fondo pensione di categoria
- rimborso spese sanitarie, attraverso la destinazione di una quota del benefit al servizio Cassa Aon al fine di ottenere rimborsi su spese sanitarie
- sport, cultura, tempo libero, viaggi
- buoni acquisto e cofanetti
- work life balance, ovvero servizi per migliorare l'equilibrio tra vita lavorativa e privata
- shop, ovvero la scelta tra convenzioni dedicate

Nell'anno 2018, inoltre, è stato attivato il servizio di maggiordomo aziendale, sono state offerte visite preventive a favore di tutti i dipendenti in materia di prevenzione cardiovascolare in collaborazione con medici KM 0 di Alessandria, a cui hanno aderito 55 lavoratori. L'Azienda ha aderito ai Gruppi di Acquisto solidale e ha stretto una collaborazione con il Consorzio dei Servizi Sociali di Alessandria (CISSACA) per la messa a disposizione di uno sportello per servizi socio assistenziali e consulenza in azienda a favore dei dipendenti.

Relazioni sindacali e industriali

Il 100% dei dipendenti AMAG è coperto da accordi collettivi di contrattazione.

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**. Nel 2018 si sono svolti due incontri tra la Direzione e i segretari delle principali sigle sindacali, con l'obiettivo di condividere gli indirizzi strategici di Gruppo, e incontri mensili con le RSU, per fornire aggiornamenti sull'attività ordinaria dell'Azienda. Questo genere di convocazione è previsto, solitamente, con cadenza semestrale, ma il Gruppo ha scelto di adottare prassi più stringenti per facilitare il confronto con le rappresentanze.



Sicurezza e salute dei lavoratori

AMAG considera un investimento destinare alla salute e sicurezza sul lavoro risorse umane, professionali, organizzative, tecnologiche ed economiche, ritenendo di primaria importanza la tutela dei lavoratori e ponendosi come obiettivo non solo il rispetto della normativa, ma un'azione volta al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.

Per l'impatto che la propria attività può avere sull'ambiente, persegue l'eccellenza nel campo della tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro del proprio personale e dei terzi. Al fine di raggiungere tale obiettivo AMAG SpA si impegna a rispettare le disposizioni vigenti, stabilisce e comunica le procedure di attuazione della tutela ambientale e della sicurezza sul lavoro che devono essere seguite e promuove la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi.

I principi e criteri fondamentali in base ai quali vengono assunte le decisioni sono i seguenti:

- evitare i rischi
- valutare i rischi che non possono essere evitati
- combattere i rischi alla fonte
- adeguare il lavoro alla persona, in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature di lavoro e dei metodi di lavoro e di produzione, in particolare per attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute
- tener conto del grado di evoluzione della tecnica
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso
- programmare la prevenzione, mirando a un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro
- dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale
- impartire adeguate istruzioni ai lavoratori



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: Nomina del RLS (Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza).

AMAG Reti Idriche, Alegas e AMAG Ambiente hanno ciascuna un RLS.

AMAG SpA e AMAG Reti Gas ricorrono allo stesso RLS di AMAG Reti Idriche.

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.

Gli infortuni totali nel corso del 2018 sono stati pari a 18, per un totale di 3.630,58 ore, a fronte dei 19 infortuni avvenuti nel 2017. Non si sono verificati infortuni mortali. Il totale delle ore di assenza per malattia e infortuni è stato, invece, pari a 36.682, contro le 34.192 del 2017.

Di seguito gli indici di frequenza³³ e gravità³⁴ degli infortuni occorsi nel 2018.

Indice di frequenza	33,586
Indice di gravità	1,06
Ore lavorate	535.934,81
Ore di infortunio	3.630,58
Giorni di infortunio	567
Nr infortuni	18

Nel 2017 l'indice di frequenza era stato più basso (28,405%), mentre quello di gravità di poco più alto (1,15%).

33 - È il numero di infortuni verificatisi per ogni milione di ore lavorate, in un determinato periodo e/o in un determinato ambito. Si determina con la formula:

$$\frac{\text{n° infortuni} \times 1.000.000}{\text{n° ore lavorate}}$$

34 - È il numero di giornate di assenza per infortuni verificatisi in un determinato periodo e/o in un determinato ambito. Si determina con la formula:

$$\frac{\text{n° giorni totali infortuni} \times 1.000}{\text{n° ore lavorate}}$$

I clienti in cifre

L'attenzione ai clienti è un principio cardine che caratterizza il modo di agire del Gruppo AMAG, impegnato a garantire sicurezza, continuità, salubrità e sostenibilità dei servizi resi. Nel 2018, presso i due sportelli principali dotati di totem per la gestione degli accessi (quelli di Acqui Terme e Alessandria), AMAG ha servito **19.570 clienti** (erano stati 22.086 nel 2017).

La media di attesa nel 2018 è stata di 17,04 minuti (17,02 minuti nel 2017), in linea con il livello massimo di 20 minuti, fissato dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente. L'Autorità fissa anche in 60 minuti il tempo massimo di attesa consentito; AMAG nel 2017 ha superato questa soglia nell'1,4% dei casi, migliorando il dato dell'1,6% del 2017.

Il cliente al centro

SERVIZI E PRESTAZIONI	2018	2017
Abitanti serviti distribuzione gas	94.304	93.980
Abitanti servizio acquedotto	153.927	155.683
Abitanti serviti servizio fognatura	156.557	158.327
Abitanti serviti servizio depurazione	156.557	157.713
Abitanti serviti servizio igiene ambientale *	119.406	120.087
Clienti vendita gas	38.070	38.394
Clienti vendita energia elettrica	5.637	4.461
Utenze servizio acquedotto	52.125	52.151
Utenze servizio fognatura	40.768	40.128
Utenze servizio depurazione	36.479	36.749
Utenti serviti servizio igiene ambientale **	56.107 ³⁵	56.107

*Fonte: Regione Piemonte

**Fonte: Consorzio di Bacino Alessandrino

³⁵ - Le banche dati del Consorzio di Bacino Alessandrino sono state aggiornate nel 2017 e nel 2019. Non avendo a disposizione dati aggiornati per il 2018, si è mantenuto lo stesso valore del 2017.



Le relazioni con i clienti

I servizi AMAG vengono erogati attraverso 10 sportelli, tre dei quali coincidono con le sedi aziendali (due ad Alessandria e una ad Acqui Terme), mentre gli altri sono delocalizzati. Nella sala d'attesa dello sportello di Alessandria, gli utenti trovano una colorata sorpresa: uno spazio giochi, arredato con tavoli e sedie a misura di bimbo, una lavagna munita di gessetti e lettere magnetiche e una cassettoniera che contiene i mattoncini per le costruzioni e materiale da disegno. Si tratta di un'ulteriore attenzione che il Gruppo AMAG rivolge alle famiglie, per intrattenere i più piccoli durante l'attesa allo Sportello.

Esiste anche l'opportunità di utilizzare lo **sportello telematico**: i clienti iscritti al servizio nel 2018 sono stati 11.114 (nel 2017 erano 8.283), mentre sono stati 1.126 i clienti raggiunti attraverso l'App del Gruppo AMAG creata nel 2017.

L'App permette di svolgere una serie di funzioni dal proprio smartphone, in qualsiasi luogo ci si trovi e in qualsiasi momento, ed è scaricabile gratuitamente dalle piattaforme Google Play e App Store e dal portale aziendale.

I bonus sociali

Per garantire la continuità di un servizio essenziale a utenti in condizioni economiche disagiate, è stato introdotto già dal 2007 lo strumento del bonus sociale, istituito dal Governo e reso operativo da ARERA, con la collaborazione dei Comuni.

Il bonus, attribuito agli utenti sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), è stato istituito per garantire alle famiglie in condizioni di disagio economico e/o alle famiglie numerose, un risparmio sulla bolletta. AMAG svolge, quindi, una funzione di tramite, attraverso la sua attività di erogazione di servizi primari, quali l'energia, il gas e l'acqua.

Per i clienti di **energia elettrica** sono stati erogati bonus sociali per un valore complessivo di **14.768 euro**, a fronte dei 5 mila euro del 2017; per i clienti del servizio **gas** il valore complessivo dei bonus ammonta a **89.788,39 euro**, contro i 73.056 del 2017. Il bonus idrico è entrato in vigore nel corso del 2018, con un impegno di spesa pari a 24.054 euro.

Servizio Distribuzione Acqua - 2018

PRESTAZIONE	LIVELLO MASSIMO PREVISTO DA ARERA*	LIVELLO RAGGIUNTO DA AMAG	
		2018	2017
Attivazione fornitura domestico	5 gg lavorativi	2,92 gg	1,6 gg
Riattivazione/subentro fornitura domestico	5 gg lavorativi	0,74 gg	1,1 gg
Disattivazione fornitura domestico	7 gg lavorativi	1,54 gg	1,6 gg
Emissione preventivo allacciamento domestico	20 gg lavorativi	8,35 gg	9,5 gg
Esecuzione allacciamento semplice domestico	15 gg lavorativi	8,53 gg	3,5 gg
Esecuzione allacciamento complesso domestico	> 30 gg lavorativi (90% dei casi)	13,38 gg	11 gg
Risposta reclami domestico	30 gg lavorativi	11,85 gg	5,6 gg

* Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Servizio Distribuzione Gas - 2018

Gruppo di misura fino a classe G6 compresa

PRESTAZIONE	LIVELLO MASSIMO PREVISTO DA ARERA*	LIVELLO RAGGIUNTO DA AMAG	
		2018	2017
Tempo medio attivazione/riattivazione fornitura	10 gg lavorativi	1,8 gg	1,7 gg
Tempo medio disattivazione fornitura	5 gg lavorativi	2 gg	1,7 gg
Tempo medio emissione preventivo allacciamento	15 gg lavorativi	5,1 gg	5,5 gg
Tempo medio esecuzione allacciamento semplice	10 gg lavorativi	3,7 gg	4,5 gg
Numero controlli odorizzazione gas	18 per rete distribuzione	72	72
Km rete controllata media pressione	30%	100 %	100 %
Km rete controllata bassa pressione	20%	100 %	100 %
Interventi con fascia puntualità entro 2 ore		n. 4.128	n. 4.271

* Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Per quanto riguarda il servizio di **vendita dell'energia elettrica** (mercato libero bassa tensione) AMAG nel 2018 ha gestito i reclami scritti in 1 giorno lavorativo e le richieste di informazione in 27 giorni lavorativi, a fronte dei 30 giorni fissati da ARERA quale limite massimo per entrambi i casi.

Il livello delle prestazioni di AMAG nel corso del 2018 è sostanzialmente in linea con quello rilevato nel 2017. I valori del settore idrico presentano un andamento leggermente più discostante. Poiché nel corso del 2018 non si sono registrati eventi capaci di causare un peggioramento delle prestazioni, le differenze esistenti tra il 2018 e il 2017 si possono imputare a una disomogeneità delle modalità di raccolta dati. Il Gruppo si impegna a uniformare tali procedure, in modo da produrre dati attendibili e confrontabili.

Reclami

Il cliente può presentare in **forma scritta** all'azienda un reclamo, per comunicare che uno o più requisiti, definiti contrattualmente, dalla specificità del servizio non sono coerenti con le sue aspettative. Un reclamo è ritenuto tale se espressamente dichiarato dal Cliente.

I reclami possono essere presentati tramite **fax, posta ordinaria, posta elettronica certificata e attraverso l'apposito form disponibile sul sito**.

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 costituisce elemento di forte attenzione per AMAG e attesta, contemporaneamente, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello crescente delle loro aspettative.

Nel corso del 2018 sono stati 120 i reclami ricevuti da parte degli utenti relativi ai servizi gestiti, a fronte dei 141 ricevuti nel 2017.

RECLAMI	2018	2017
Totale reclami ricevuti:	120	141
- Energia elettrica/gas	22	16
- Servizio idrico	47	40
- Servizio di igiene urbana	51	85

Morosità

Il fenomeno della morosità assume un rilievo particolarmente notevole, costituendo un fattore di grave criticità delle gestione aziendale.

Nella tabella che segue viene indicata la percentuale del fatturato scaduto e impagato al 31/12/2018.

MOROSITÀ	2018	2017
Energia elettrica	7,86 %	6,68 %
Gas	3,02 %	2,71 %
Servizio idrico	5,15 %	4,46 %

Fornitori

Catena della fornitura

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

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, AMAG verifica il possesso dei requisiti dichiarati dai fornitori in sede di gara, sia dal punto di vista legale e amministrativo che dal punto di vista della capacità economico-finanziaria e tecnica.

Nel caso di acquisti inferiori a 40.000 euro i fornitori devono attestare il possesso dei requisiti morali e di capacità economico-finanziaria, che vengono sottoposti a verifica da parte dell'Ufficio Acquisti.

Le aziende AMAG seguono, inoltre, delle precise procedure durante l'approvvigionamento. La verifica dell'esecuzione del contratto di forniture e servizi viene effettuata dai Responsabili dei servizi interessati. Periodicamente il direttore dell'esecuzione del contratto verifica che le prestazioni contrattuali siano correttamente svolte.

La presenza di eventuali non conformità deve rientrare nei limiti (percentuali) massimi stabiliti da AMAG. Nell'eventualità che tali limiti siano superiori a quanto stabilito, il Responsabile Qualità emette una nota di Non Conformità (NC), notificandola al fornitore. L'esecuzione dei lavori viene monitorata in ottemperanza alle norme in materia di contabilità dei lavori pubblici e alle previsioni del relativo contratto. Eventuali anomalie vengono segnalate all'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) mediante la specifica procedura.

Il costo della produzione (materie prime, sussidiarie, di consumo e merci; servizi; noleggi e simili) è stata di **46.354.447 euro** nel 2018, a fronte dei 45.217.357 del 2017.

Nel 2018 i **fornitori attivi sono stati 583**, a cui si aggiungono quattro grandi fornitori per il gas e l'energia. Il Gruppo AMAG nel corso del 2018 ha sottoscritto 17 contratti, previa procedura di gara, contro i 21 del 2017. Il valore complessivo degli affidamenti nel 2018 è stato pari a 6.283.780 euro, di cui 355.170 a fornitori locali. Nel 2017 la cifra era stata di poco superiore (6.559.332,29 euro), con una quota maggiore di affidamenti a fornitori locali (785.645,76 euro).



Comunità, Territorio e Istituzioni

Sostegno al territorio

Il sostegno al territorio ha previsto l'investimento, da parte del Gruppo, di 262 mila euro, contro i 255 mila del 2017.

La cifra del 2018 è così ripartita:

- 131 mila euro in erogazioni liberali e sponsorizzazioni
- 110 mila euro in attività di comunicazione ³⁷
- 21 mila euro in eventi

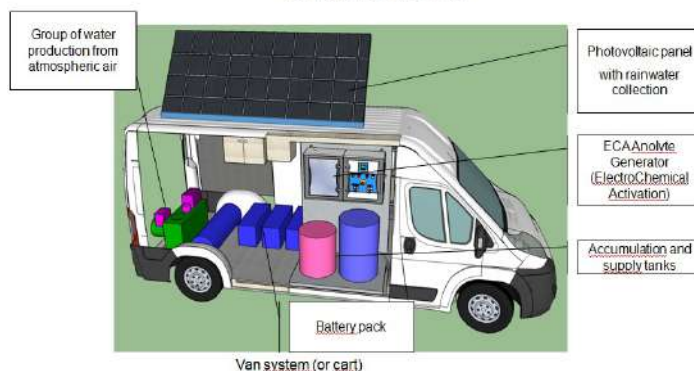
Questo impegno caratterizza, da sempre, la politica aziendale di AMAG. Al tema "reputazionale" si affianca l'agire nella concretezza (Responsabilità Sociale in Azione), per dare un contributo tangibile ai tanti soggetti attivi sul territorio che perseguono finalità sociali e producono bene comune.

AMAG, insieme a due dinamiche PMI piemontesi, RTP di Novara e Bioredux di Asti, e con la collaborazione dell'Università del Piemonte Orientale, ha depositato ³⁸ la domanda di brevetto per invenzione industriale. Il brevetto si riferisce a **ACQUA DI RUGIADA**, una stazione autonoma in grado di produrre acqua dall'atmosfera per generare un liquido con forte potere disinfettante e capace di potabilizzare grandi quantità di acqua.

L'acqua raccolta dalla condensazione del vapore atmosferico viene trasformata in liquido disinfettante tramite la **tecnologia ECA** (Electro Chemical Activation, attivazione elettrochimica), impiegando come componenti di partenza solamente acqua, sale da cucina e corrente elettrica, prodotta da pannelli fotovoltaici.

Grazie a un progetto del Lions Club Bosco Marengo Santa Croce, la prima applicazione pratica della stazione mobile interesserà nel 2020 la Cambogia e, nello specifico, gli acquedotti di Staung e Taing Krasaing che servono più di 21.000 persone. Questi impianti sono stati costruiti nel periodo 2001-2007 grazie a due progetti co-finanziati dall'Unione Europea e gestiti da una rete di partner alessandrino-cambogiani, tra cui spicca AMAG per il suo contributo tecnico.

MOBILE STATION FOR WATER PRODUCTION AND SANITATION FOR PRIMARY USE OF CIVIL PROTECTION



Scuole e Università

Con scuole e Università il Gruppo ha avviato un intenso e proficuo rapporto di collaborazione che ha consentito l'avvio nel corso del 2018 di:

- 8 percorsi di alternanza scuola – lavoro
- 3 stage universitari

L'impegno di AMAG è di proseguire in questa direzione e rafforzare il rapporto con le istituzioni scolastiche del territorio, così da potenziare le competenze nelle comunità servite, mantenere sul territorio le "menti eccellenti" e offrire loro stimolanti opportunità di carriera. Particolarmente significativa è la collaborazione con l'Università del Piemonte Orientale con cui AMAG ha stipulato nel 2017 una convenzione, con validità di due anni, finalizzata a promuovere progetti di ricerca, attività didattiche e formative, partecipazione a bandi europei nel campo dell'innovazione sui temi ambientali e dell'efficientamento energetico.

³⁷ - È esclusa la spesa pubblicitaria sostenuta nel 2018 da Alegas, società commerciale del Gruppo.
³⁸ - Il deposito è avvenuto a fine 2017.

Comunicazione e sensibilizzazione

AMAG è impegnato nell'educazione alla sostenibilità, in quanto ritiene che la formazione sia la via più efficace e strategica per l'affermazione di una cultura della sostenibilità e dell'innovazione.

Nello specifico, AMAG ha promosso iniziative di sensibilizzazione sull'ambiente rivolte alla cittadinanza ed ha realizzato incontri e progetti educativi rivolti alle **scuole del territorio coinvolgendo 2.600 studenti**.

Nel 2018 AMAG ha partecipato alla 22esima edizione di **Ecomondo**, il più importante evento fieristico italiano, e il secondo in Europa, dedicato alle soluzioni per lo sviluppo sostenibile, alla green economy e alla circolarità. Con AMAG Reti Idriche e insieme all'Università del Piemonte Orientale (UPO), il Gruppo ha presentato il progetto **DEPURARE**, nell'ambito del convegno "Gestione efficiente e sostenibile delle risorse idriche in agricoltura: sistemi di irrigazione intelligente e riuso delle acque reflue".

Sustainability Lab, un'alleanza locale per obiettivi globali

AMAG, dal 2017, aderisce a **Alessandria Sustainability Lab**, una rete di imprese del territorio alessandrino impegnate a promuovere attività di co-progettazione su temi della responsabilità sociale d'impresa. Il filo conduttore dell'esperienza è l'Agenda 2030 ONU che fissa 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs). Le attività del Laboratorio hanno il patrocinio di Confindustria Alessandria, Camera di Commercio di Alessandria e Unioncamere/CSR Piemonte. Nel 2018 le aziende aderenti hanno svolto attività in favore di associazioni di volontariato, incontrato studenti per condividere testimonianze d'impresa e suggerimenti per il loro futuro professionale, organizzato eventi di promozione della salute rivolti ai dipendenti. Uno degli interventi più rilevanti è consistito nella **sistemazione dell'area esterna** della sede dell'Associazione di volontariato "Il Sole dentro" di Alessandria. Lo spazio abbandonato è stato recuperato grazie a un consistente lavoro di pulizia e sistemazione con mezzi dedicati.

Per approfondimenti: alessandriasustainabilitylab.it



In festa con l'acqua

Da qualche anno, AMAG promuove la **Festa dell'Acqua** in occasione della Giornata Mondiale dell'acqua del 22 marzo, e anche nel 2018 l'evento è stato celebrato con una serie di iniziative di informazione e sensibilizzazione in città e con visite guidate agli impianti di potabilizzazione e depurazione di Acqui Terme. Un partecipatissimo convegno all'Università del Piemonte Orientale per gli studenti delle scuole superiori (circa 350) ha aperto le celebrazioni, poi una grande festa di piazza, con animazioni ludiche, truccabimbi, bolle e l'esibizione di una dama bianca all'interno di una sfera trasparente, ha acceso il centro di Alessandria. Contestualmente è stato promosso il concorso **Acqua, gocce di vita** che invitava gli studenti a presentare una trattazione scientifica in forma libera sulle proprietà fisiche e chimiche dell'acqua.

Al primo posto si è classificata Camilla Sofia Scaffidi della 2^GA dell'Istituto di Istruzione Superiore Nervi-Fermi di Alessandria con il manufatto **La struttura molecolare dell'acqua** e una presentazione sull'idroterapia. La festa dell'Acqua è stata replicata a Carentino e Acqui Terme.

Relazione della società di revisione

Bureau Veritas Italia S.p.A. ("Bureau Veritas") ha ricevuto da Azienda Multiutility Acqua Gas S.p.A. ("AMAG") l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del proprio Bilancio di Sostenibilità 2018, con l'obiettivo di fornire conclusioni in merito a:

- accuratezza e qualità delle informazioni rese pubbliche sulle proprie performance di sostenibilità;
- grado di adesione ai principi di rendicontazione dichiarati dall'organizzazione nella nota metodologica, in particolare GRI (Global Reporting Initiative) Sustainability Reporting Standards (GRI Standards).

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Bilancio di Sostenibilità è stata esclusivamente di AMAG. La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto.

La verifica è stata condotta come una Limited Assurance ai sensi dello standard ISAE 3000, attraverso l'applicazione a campione di tecniche di audit, tra cui:

- verifica di politiche, mission, valori, impegni;
- riesame di documenti, dati, procedure e metodi di raccolta delle informazioni;
- interviste a membri del gruppo di lavoro per la stesura del Bilancio;
- interviste a rappresentanti aziendali di varie funzioni e servizi, oltre che di membri dell'Alta Direzione;
- verifica complessiva delle informazioni e in generale riesame dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità 2018.

Le attività di verifica sono state condotte presso la sede dell'azienda in Via Damiano Chiesa - Alessandria (AI), e riteniamo di aver ottenuto sufficienti e adeguate evidenze per sostenere le nostre conclusioni.

La verifica ha avuto ad oggetto l'intero Bilancio di Sostenibilità 2018, con le seguenti precisazioni: per le informazioni di natura economico-finanziaria, Bureau Veritas si è limitata a verificarne la coerenza con il Bilancio Consolidato al 31/12/2018; per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 Gennaio 2018 - 31 Dicembre 2018) e per le affermazioni di politica, intento ed obiettivo, ci si è limitato a verificarne la coerenza con i presupposti metodologici di riferimento.

A seguito delle attività di verifica condotte e descritte sopra, non sono emerse indicazioni negative in merito ad affidabilità, accuratezza e correttezza di informazioni e dati riportati nel Bilancio di Sostenibilità 2018. A nostro parere, il Report fornisce una rappresentazione attendibile delle attività condotte da AMAG durante il 2018 e dei principali risultati raggiunti. Le informazioni sono riportate in maniera generalmente chiara, comprensibile ed equilibrata. Nell'illustrazione di attività e risultati, in particolare, AMAG ha prestato attenzione ad adottare un linguaggio neutro, evitando per quanto possibile l'auto-referenzialità.

Per quanto concerne i criteri di rendicontazione dichiarati dall'organizzazione nella nota metodologica, riteniamo che siano stati osservati i principi di rendicontazione dei GRI Standards (Inclusione degli stakeholder, Contesto di sostenibilità, Materialità, Completezza, Equilibrio, Chiarezza, Accuratezza, Tempestività, Comparabilità, Affidabilità). Si conferma inoltre che il Bilancio soddisfa i requisiti GRI per un Application Level di tipo "Core" e che le nostre attività di verifica soddisfano a loro volta i requisiti dello standard in materia di assurance.

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 180 anni di storia, 77.000 dipendenti ed un volume d'affari di oltre 4,8 miliardi di Euro (dati 2018).

Bureau Veritas applica al proprio interno un Codice Etico e riteniamo che non sussista alcun conflitto di interesse tra i membri del gruppo di verifica e AMAG.

Bureau Veritas Italia S.p.A.
Milano, 23 Aprile 2020



Giorgio Lanzafame
Local Technical Manager



Standard GRI

IND. GRI	DESCRIZIONE	PAGINA
102-1	Nome dell'organizzazione	10
102-2	Attività, marchi, prodotti e/o servizi	14-15
102-3	Ubicazione sede aziendale	10
102-4	Paesi di operatività	10
102-5	Assetto proprietario e forma legale	12
102-6	Mercati serviti	11
102-7	Dimensioni dell'organizzazione	2-3
102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	39-40
102-9	Catena di fornitura	48
102-10	Cambiamenti significativi durante il periodo di rendicontazione	10
102-11	Approccio prudenziale	17-24
102-12	Iniziative esterne (carte, codici e principi in ambito economico, sociale e ambientale)	18
102-13	Appartenenza ad associazioni	16
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	19
102-17	Meccanismi per fornire supporto sulla condotta etica	17-18
102-40	Stakeholder del Gruppo	19-20
102-41	Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	42-43
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	4
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	5-6
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder	5-6
102-45	Società incluse nel bilancio consolidato e non considerate nel bilancio di sostenibilità	4-11
102-46	Processo di definizione dei contenuti del bilancio	4
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	5-6
102-48	Eventuali modifiche da precedenti report	4
102-49	Cambiamenti nei temi materiali	5-6
102-50	Periodo di rendicontazione	4
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	4
102-52	Periodicità di rendicontazione	4
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	56
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	5
102-55	Tabella GRI	53
102-56	Assurance esterna del report	51
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali	7-8
103-2	Approccio di gestione	(si vedano i temi riportati di seguito in corsivo)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	(si vedano i temi riportati di seguito in corsivo)
	<i>Sviluppo economico e valore per il territorio</i>	22-23
	<i>Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento</i>	33-36
	<i>Uso sostenibile delle risorse idriche</i>	29-30-31

IND. GRI	DESCRIZIONE	PAGINA
	<i>Emissioni</i>	25-26-27
	<i>Circular economy; gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti</i>	37
	<i>Gestione sostenibile della catena di fornitura</i>	56
	<i>Relazioni industriali</i>	42
	<i>Salute e sicurezza dei lavoratori</i>	42-43
	<i>Sviluppo delle risorse umane</i>	40-41
	<i>Welfare aziendale e Pari Opportunità</i>	41-42
	<i>Sviluppo delle comunità locali</i>	49
	<i>Educazione ambientale</i>	50
	<i>Qualità del servizio e orientamento al cliente</i>	44-45
	<i>Lotta alla corruzione</i>	17
	<i>Compliance con leggi e regolamenti</i>	18
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	23
202-2	Percentuale dell'Alta Direzione assunta dalla comunità Locale	16
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	23
204-1	Quota spesa concentrata su fornitori locali	48
205-1	Operazioni valutate per rischi di corruzione	17-18-19
205-2	Formazione anticorruzione	17
206-1	Azioni legali anticorruzione - antitrust	17-18-19
302-1	Consumi di energia	35
302-4	Risparmio energetico	36
303-1	Prelievi idrici per fonte	29-30
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	25-26-27
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	25-26-27
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	29-30
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	37-38
306-5	Corpi idrici interessati da scarichi idrici o deflusso	32
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	24
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	39-40
403-1	Rappresentanza dei lavoratori in comitati per salute e sicurezza, formati da lavoratori e dalla direzione	42-43
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	43
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	41
404-2	Programmi di gestione delle competenze e di assistenza alla transizione	40-41
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	40-41
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	40
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	49-50
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	29-30-31-33-34-35-36
417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	29-30-31-33-34-35-36

Glossario

A.E: Abitanti Equivalenti

ANAC: Autorità Nazionale Anticorruzione

AR4: Fourth Assessment Report

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

ARPA: Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente

ASL: Azienda Sanitaria Locale

ATEM: Ambito Territoriale Ottimale per distribuzione gas naturale

BOD - Biochemical Oxygen Demand: parametro per la stima del livello di inquinamento delle acque di scarico

CH4: metano

CO2: anidride carbonica

COD - Chemical Oxygen Demand: parametro per la stima del livello di inquinamento delle acque di scarico

EBITDA - Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortization: indicatore di redditività che evidenzia il reddito di un'azienda basato solo sulla sua gestione operativa, quindi senza considerare gli interessi, le imposte, il deprezzamento di beni e gli ammortamenti.

EGATO6: Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale N. 6 Alessandrino

FE: fattore di emissione

GHG Protocol: The Greenhouse Gas Protocol – A Corporate Accounting and Reporting Standard

GRF: Cabine di riduzione finale

GRI: Cabine di Riduzione industriale

GWP: Global Warming Potential

HFCs: idrofluorocarburi

ISEE: Indicatore della Situazione Economica Equivalente

KWh: chilowattora

MBO: sistema premiante per dirigenti e personale chiave

ML MC: milioni di metri cubi N2O: protossido di azoto

NOE: Nucleo Operativo Ecologico Carabinieri

OdV: Organismo di Vigilanza

PFCs: perfluorocarburi

POD: punti di prelievo dell'elettricità

PPC: Piano di Prevenzione della Corruzione

RD: Rifiuti urbani differenziati

REMI: Cabine di riduzione di primo salto

RPC: Responsabile di Prevenzione della Corruzione

RU: Rifiuti urbani

RUind: Rifiuti urbani indifferenziati

SF6: esafluoruro di zolfo

Sm3: Standard Metro Cubo

SST - Solidi sospesi totali: quantità di sostanze disciolte e in sospensione in un'acqua naturale o di scarico

T/ANNO: tonnellate per anno

tonSS: tonnellate

UNPAID RATIO: tasso di mancato pagamento delle fatture da parte dei clienti finali all'interno di un dato periodo temporale

UPO: Università del Piemonte Orientale

Vuoi saperne di più?

www.gruppoamag.it

Vuoi contattare il Gruppo di Lavoro?

Scrivici a: comunicazione@gruppoamag.it

Un particolare ringraziamento a tutti i colleghi del Gruppo AMAG che hanno contribuito all'elaborazione del presente Bilancio di Sostenibilità e a tutti gli stakeholder per l'impegno nell'analisi di materialità.

Crediti

Coordinamento interno

Barbara Laveggio (Servizio Affari Generali)

Coordinamento editoriale e redazione

Amapola – Talking Sustainability

amapola.it

Progetto grafico e impaginazione

Florida Style Agency

floridastyle.it

Stampa

Stamperi 21

stamperia21.it

