



# Responsabilità Sociale in Azione

Primo Rapporto di Sostenibilità





# Responsabilità Sociale in Azione

## Primo Rapporto di Sostenibilità - 2017

### Guida alla lettura

Il Report di Sostenibilità 2017 è stato realizzato al fine di semplificare, rendicontando tutto quanto il Gruppo AMAG ha messo, mette e metterà in pratica sui temi della sostenibilità e, al tempo stesso, rafforzare il coinvolgimento dei propri interlocutori.

Rendicontare senza coinvolgere diventa un limite quando si parla di sostenibilità: ecco perché questo documento intende essere **il primo passo per una progressiva “costruzione condivisa”** dei prossimi report e dei prossimi progetti, insistendo sul **“vivere la sostenibilità”** mentre la si mette in pratica, raccontando e rendicontando in corso d’opera, per giungere insieme alla prossima edizione.

Accostando ai temi della sostenibilità sociale e ambientale, quelli della sostenibilità economica, il Rapporto di Sostenibilità riporta fatti e cifre che riguardano la capogruppo AMAG SpA e le aziende controllate.

Il perimetro di rendicontazione è esteso, dunque, a tutte le società che vengono incluse nella redazione del bilancio consolidato di Gruppo: AMAG Reti Idriche, AMAG Ambiente, AMAG Reti Gas, Alegas, Ream. Sono escluse AMAG Mobilità e Telenergia, società partecipate dal Gruppo con quote di minoranza, che pur vengono citate in alcuni parti del documento, per inquadrare l’attività complessiva.

La raccolta dei dati è stata realizzata attraverso il coinvolgimento dei referenti dei diversi settori aziendali delle società AMAG. Il Rapporto è stato redatto dal Servizio Affari Generali di AMAG SpA, con il supporto di consulenti esterni.

Il documento è suddiviso in 4 capitoli principali.

Nel primo – **“Il Gruppo AMAG”** – viene tracciato l’identikit dell’azienda, inclusa la propria evoluzione storica, e si dà conto dei servizi erogati, dei principali risultati conseguiti, degli strumenti di governance utilizzati e delle scelte strategiche intraprese.

I successivi capitoli affrontano i 3 pilastri della sostenibilità e della Responsabilità Sociale di Impresa.

Il secondo capitolo, **“Sostenibilità Economica”**, mette in evidenza i dati di performance dell’azienda, gli investimenti realizzati e il valore distribuito.

Il terzo capitolo, **“Sostenibilità Sociale”**, rendiconta le iniziative dell’azienda in favore dei propri dipendenti, collaboratori e fornitori, e quanto messo in campo a sostegno delle comunità interessate dall’azione del Gruppo.

Il quarto e ultimo, **“Sostenibilità Ambientale”**, mette a fuoco l’impegno di AMAG su tutti i versanti verso i quali l’azienda, “per definizione”, è esposta, ovvero la tutela delle riserve idriche, la raccolta e il riciclo dei rifiuti, i consumi energetici e così via.

Il Rapporto di sostenibilità nasce per volontà dell'Amministratore Delegato di AMAG SpA ing. Mauro Bressan, che, oltre ad averlo ispirato, ne ha supervisionato e promosso la realizzazione.

### **Crediti**

Coordinamento interno

Barbara Laveggio (Servizio Affari Generali)

Coordinamento editoriale e redazione

Amapola – Talking Sustainability

[amapola.it](http://amapola.it)

Progetto grafico e impaginazione

Ilaria Baigueri

[ilariabaigueri.it](http://ilariabaigueri.it)



Stampa

Stamperia 21

*Si ringraziano tutti i colleghi delle società del Gruppo per la collaborazione.*



# Indice

	<i>Lettera agli stakeholder</i>	5
	<b>1 Il Gruppo AMAG</b>	6
	Identità	6
	<i>I numeri chiave</i>	12
	Governance	15
	Strategia e obiettivi	16
	<b>2 Sostenibilità Economica</b>	19
	Fatti e cifre	19
	Il Valore Aggiunto generato e distribuito	21
	<b>3 Sostenibilità Sociale</b>	22
	Le nostre persone	22
	<i>Il welfare aziendale</i>	23
	Clienti, territorio e comunicazione	24
	Sistemi informativi, logistici e tecnologici: la sicurezza "sposa" la tecnologia	27
	Responsabilità Sociale in Azione	28
	<i>Sustainability Lab, un'alleanza locale per obiettivi globali</i>	29
	<b>4 Sostenibilità Ambientale</b>	31
	La politica ambientale	31
	Tutela e sicurezza idrica	32
	<i>L'emergenza idrica del 2017: AMAG in soccorso della Val Bormida e dell'Alta Langa Astigiana</i>	33
	Le 3 R dei rifiuti: raccolta, recupero, riciclo	34
	Educazione e comunicazione ambientale	35
	Energia sostenibile, sicura ed efficiente	36



ITÀ  
ivi  
on  
AG  
re  
ea



*Il primo rapporto di sostenibilità,  
un nuovo passo verso il futuro* ”

# Lettera agli stakeholder

Responsabilità Sociale in Azione non è soltanto uno slogan ma è un modo di agire e di essere che intendiamo condividere con la nostra comunità, confrontando numeri e buone pratiche con le nostre persone, i clienti e gli attori istituzionali, economici e sociali del territorio.

Un confronto che trova per la prima volta rappresentazione in un Rapporto di Sostenibilità, una sorta di “bignami” di tutte quelle piccole e grandi azioni messe in campo dal nostro Gruppo per incidere nella vita economica, sociale e ambientale delle comunità che si rivolgono a noi per usufruire di servizi pubblici di qualità e per avere un interlocutore “vicino” e pronto a intervenire all’occorrenza.

Quando si parla di sostenibilità non si può che partire dagli **indicatori economici**: un Gruppo in salute è la miglior garanzia per la continuità tanto del lavoro quanto dei servizi erogati agli utenti e 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 il Gruppo, si sono aggiunte numerose e gravi crisi industriali, sociali e ambientali che hanno richiesto il nostro intervento, risultato fondamentale per salvaguardare posti di lavoro, filiere di servizio pubblico essenziali e tenuta sociale delle comunità di riferimento.

Ebbene, oggi possiamo dire con orgoglio e soddisfazione, che AMAG è ritornato ad essere un Gruppo **affidabile, efficiente** e, appunto, **sostenibile**: tutte le società del Gruppo chiudono in utile l’esercizio 2017, il debito verso i fornitori si è dimezzato in soli quattro anni.

Risultati resi possibili 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**, mettendo da parte polemiche e legittime diversità di visione, per sostenere al meglio il **management** impegnato in un coroso processo di **trasformazione societaria e riorganizzazione**.

In questo primo Rapporto di Sostenibilità della nostra storia troverete una panoramica delle tante caratteristiche e attività che vanno a comporre la nostra identità di **multiutility del territorio e per il territorio**. In particolare speriamo possa emergere con la giusta evidenza lo sforzo delle nostre persone nel sostenere diversi progetti sociali, culturali e ambientali in sinergia con i partner locali: un patrimonio di conoscenze e risorse che vuole essere **la linfa capace di “nutrire” il benessere collettivo**.

Sostenibilità, però, vuol dire innanzitutto **futuro**. Ecco perché intendiamo utilizzare questo primo report come base di partenza e confronto per **un nuovo capitolo** della nostra storia. Un capitolo che ci consenta di cogliere al meglio le sfide che abbiamo davanti a noi: dal ciclo idrico integrato alle gare del gas, passando per il miglioramento del ciclo integrato dei rifiuti e una nuova spinta all’efficienza energetica.

Queste sfide andranno colte mantenendo inalterato il profilo di **attenzione sociale e ambientale** nella redistribuzione sul territorio del valore generato ma, al contempo, **spingendo l’acceleratore sul terreno dell’innovazione**: soltanto investendo in processi e servizi più moderni e in linea con le aspettative tanto del mercato quanto degli utenti, riusciremo a consolidare il ruolo di AMAG tra i principali player dei servizi pubblici locali del Nord Italia.

**Buona lettura!**

Mauro Bressan  
Amministratore Delegato



Paolo Arrobbio  
Presidente

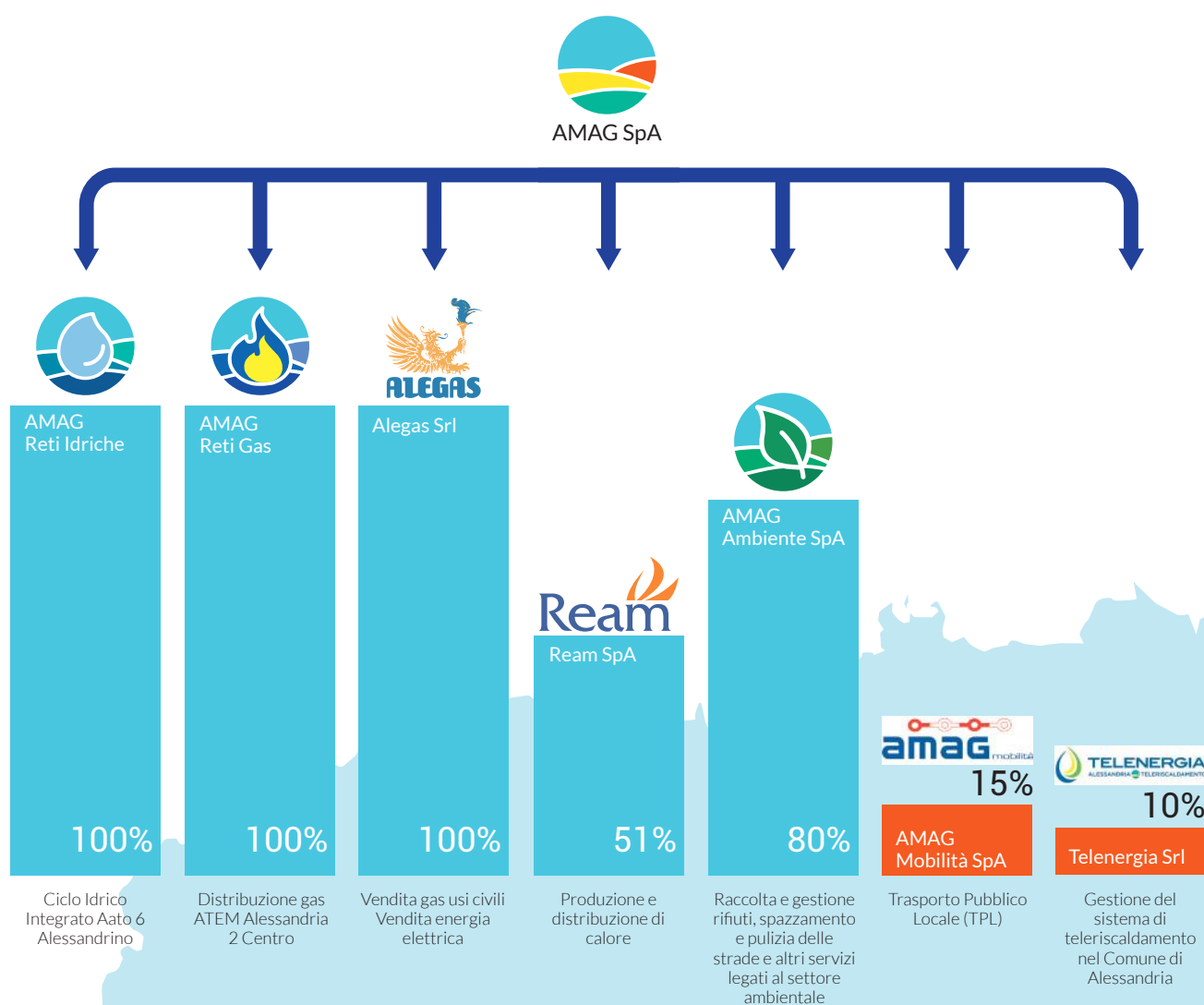


# Il Gruppo AMAG

## Identità

Il Gruppo AMAG è l'azienda pubblica (100% in house) che gestisce il **capitale naturale**, cioè risorse chiave come l'acqua, l'energia, l'ambiente, in un vasto territorio della pro-

vincia di Alessandria e della Langa Astigiana ed è costantemente impegnato in un processo di innovazione aziendale, finalizzato alla sostenibilità e all'efficiamento energetico.





Il 2017 è il primo esercizio post-scorporo: nel corso del 2016, infatti, il Gruppo AMAG ha visto completare la separazione societaria e operativa del comparto idrico (AMAG Reti Idriche) e del gas (AMAG Reti Gas), accorpando nella holding (AMAG SpA) tutte le funzioni centrali e di staff, acquistando così maggiore snellezza organizzativa e facilità d'intervento.



**ALESSANDRIA**

**ACQUI TERME**

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

Gli azionisti di AMAG sono 56 Comuni a cui si aggiunge l'Unione Montana Langa Astigiana Val Bormida.

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

## I servizi e le attività svolte

### Il Servizio Idrico Integrato

Il Servizio Idrico Integrato (SII) viene garantito e gestito da **AMAG Reti Idriche**. Attraverso **1.552 km circa di reti di distribuzione e oltre 52.000 utenti allacciati**, l'azienda è in grado di soddisfare il fabbisogno idrico di **circa 157.000 abitanti** (una quota complessivamente pari a circa il 46% dell'Atto 6 Alessandrino).

L'approvvigionamento idrico avviene attraverso l'utilizzo di 83 pozzi, 30 sorgenti, 5 prese da corsi d'acqua superficiali e 1 lago artificiale. L'acqua viene resa potabile attraverso **7 potabilizzatori, 6 impianti a carboni attivi, 10 impianti di trattamento chimico** (filtri con resine a scambio ionico) per una media annuale di circa 17,7 milioni di metri cubi di acqua immessi in rete e circa 12 milioni di metri cubi erogati.

La pressione di rete varia dai 3,5 bar per le zone di pianura ai 75 bar delle aree montane dell'Alta Langa.



*L'acqua è una risorsa indispensabile per lo sviluppo di una comunità, è un bene pubblico che va gestito in modo condiviso e partecipato.*

*Non possiamo né dobbiamo dimenticare come l'Alessandrino sia un territorio ricco di corsi d'acqua e per il cui controllo, nel corso dei secoli, si siano svolte battaglie e tragedie sulle quali non si è mai riflettuto a sufficienza.*

*È con questo spirito che AMAG Reti Idriche opera ogni giorno per garantire acqua buona e sicura ai nostri utenti e per restituire all'ambiente acqua pulita, in modo che possa essere riutilizzata tanto in senso geografico quanto temporale dalle generazioni future.*

Mauro Bressan  
Amministratore Unico di AMAG Reti Idriche

In rete sono presenti 150 serbatoi con capacità di accumulo totale di 14 milioni di metri cubi/anno di acqua.

La **rete fognaria** ha un'estensione di 579 km. La gestione delle acque reflue è effettuata attraverso **130 depuratori** di cui 7 con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti e 123 con capacità inferiore ai 2.000 abitanti equivalenti e 121 fosse imhoff per una media di circa **14 milioni di metri cubi/anno di acqua trattata**.

Questo sistema integrato rappresenta la miglior garanzia nel ridurre gli effetti inquinanti delle acque reflue urbane sui corsi d'acqua e a rispettare le norme ambientali europee, nazionali e regionali.

La rete di fognatura è articolata in diversi tronchi tra loro connessi. AMAG Reti Idriche gestisce **50 impianti di sollevamento**, di cui 30 monitorati a distanza mediante telecontrollo.

AMAG Reti Idriche fa parte della **Water Alliance - Acque del Piemonte**, la "rete" regionale di 12 società pubbliche che complessivamente forniscono il servizio idrico a oltre 3,5 milioni di abitanti e rappresentano dunque l'80% circa della popolazione piemontese, con un fatturato annuo di 500 milioni di euro. Il **Contratto di rete** è uno strumento innovativo che consente a queste aziende che vantano un forte radicamento sul territorio di conseguire una maggiore efficienza gestionale. Un esempio concreto si riflette nelle gare per le forniture di beni e servizi: dall'energia elettrica, al carburante per le vetture di servizio, ai sistemi informatici ma anche ai prodotti chimici impiegati per il trattamento delle acque.

Fondamentale è il ruolo del **laboratorio analisi** interno. È compito del laboratorio vigilare e, attraverso le analisi, valutare la corretta operatività degli impianti stessi e quindi la qualità delle acque fornite alla popolazione per gli usi potabili e degli scarichi nei corpi recettori: annualmente vengono effettuate circa **2.000 analisi**, arrivando complessivamente a determinare circa **24.000 parametri**. Il laboratorio analisi estende poi le sue analisi alle acque di scarico ed effettua consulenze e verifiche in base alle richieste degli Enti Locali.

In ultima analisi, AMAG consiglia ai propri utenti di **bere l'acqua del rubinetto**, dal momento che un'acqua controllata così costantemente offre **maggiori garanzie** di acque analizzate e imbottigliate da tempo. L'acqua è indispensabile, deve essere **usata senza sprechi**, con la certezza di un servizio pubblico al servizio della collettività.



## La Raccolta Rifiuti e il Servizio di Igiene Ambientale

La raccolta dei rifiuti e il Servizio di Igiene Ambientale vengono svolti da **AMAG Ambiente**. Le attività 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
- videoispezioni e disotturazioni di canalizzazioni intasate
- trattamento anti ghiaccio e sgombero della neve
- derattizzazione e disinfestazione
- cura e manutenzione delle aree verdi, parchi, giardini, viali alberati.

Nel centro storico e nel quartiere più popoloso di Alessandria (il Cristo) è in vigore il sistema di raccolta rifiuti Pap, ovvero “porta a porta”, con oltre 12.000 famiglie interessate.

La raccolta differenziata prevede la separazione di cinque tipologie di rifiuti da conferire in altrettanti cassonetti colorati: scarti alimentari e rifiuti organici (marrone), vetro (blu), carta e cartone (giallo), plastica, banda stagnata e poliaccoppiati (bianco) e rifiuti indifferenziati (grigio).

Nei restanti quartieri e nei sobborghi della città di Alessandria la raccolta rifiuti avviene con l'ausilio di isole **ecologiche stradali**. Lo svuotamento dei cassonetti stradali viene effet-

tuato con compattatori a caricamento laterale di grande capacità: automezzi di ultima generazione che consentono le operazioni necessarie con la presenza del solo autista il quale, con l'ausilio di telecamere, è in grado di monitorare tutte le operazioni di raccolta in automatico.



**AMAG**  
**Ambiente**



*L'obiettivo strategico di AMAG Ambiente è dato dall'alimentare un'economia circolare dove ciascun soggetto lungo la filiera ambientale contribuisca ad un percorso virtuoso in cui il rifiuto, conferito separatamente, ritorni prodotto o parte di prodotto, attraverso un processo di riciclo e riuso il più veloce possibile, per ridurre al minimo gli impatti ambientali e al contempo produrre un risparmio economico.*

*Superata finalmente la fase più acuta della contingenza economica e societaria, grazie all'impegno e al sacrificio del nostro personale, oggi i servizi di raccolta rifiuti e igiene ambientale possono tornare a giocare un ruolo attivo nel raggiungere gli obiettivi di sostenibilità ambientale del territorio alessandrino.*

Fiorenzo Borlata  
Amministratore Unico di AMAG Ambiente





## La Vendita di Gas ed Energia

Il servizio di vendita Gas ed Energia è svolto da **Alegas** attraverso i propri sportelli ad Alessandria, Acqui Terme, Valenza, Tortona, Sale e Bistagno.

L'azienda svolge l'attività di **vendita del gas** al dettaglio per usi civili che 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 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.

Attualmente Alegas ha raggiunto circa 40.000 clienti.

Dal 1° aprile 2017 Alegas gestisce l'**impianto di distribuzione automatica di gas metano** per autotrazione, situato in Alessandria, di cui AMAG ha la proprietà ed è titolare delle autorizzazioni per il suo esercizio.

Il distributore si estende per una superficie totale di 2.818 mq, ci lavorano 5 persone a tempo pieno ed è dotato di 5 pompe per un totale di 10 erogatori. L'area sarà oggetto di brevi e importanti investimenti tecnologici e infrastrutturali per cogliere le opportunità del mercato.



*Con l'ormai prossima e definitiva liberalizzazione del settore dell'energia, Alegas è pronta a confrontarsi all'interno di un mercato sempre più competitivo, in virtù dei suoi punti di forza: il rapporto diretto con i clienti, la qualità del servizio, la trasparenza nei contenuti e il sostegno costante alle esigenze del territorio, prerogative che ci contraddistinguono e che dovranno continuare a rappresentare un fattore di successo fondamentale.*

*Attraverso i nostri operatori, gli sportelli sul territorio e offerte commerciali chiare e mirate, Alegas ha costruito una relazione di fiducia che diventa la cartina di tornasole di un bilancio positivo e di un riscontro crescente da parte del mercato.*

Andrea Innocenti  
Amministratore Unico di Alegas







## La Distribuzione del Gas Naturale

Il servizio di distribuzione del gas naturale viene svolto da **AMAG Reti Gas**. L'azienda si occupa del trasporto di gas naturale 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.

AMAG RETI GAS 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 l'azienda 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).



*Conti a posto, equilibrio finanziario e investimenti continui sulla rete fanno di AMAG Reti Gas un fondamentale tassello per garantire la gestione dei servizi di distribuzione energetica sul territorio, in attesa dell'individuazione del futuro gestore tramite la gara prevista per legge.*

*Accanto alla sostenibilità economica, "Reti Gas" è fortemente impegnata sul terreno della sicurezza ambientale - con il programma di manutenzione e ammodernamento della rete di distribuzione - e della responsabilità sociale, tramite la collaborazione con l'Università e la partecipazione a eventi quali "Climathon" e il convegno sulla povertà energetica nell'ambito del "Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale".*

Emanuele Rava  
Amministratore Unico di AMAG Reti Gas

## La Gestione Calore

**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.



*Ream non si sottrae alla sfida della sostenibilità che impegna ogni componente del Gruppo AMAG: negli ultimi dieci anni siamo riusciti a convertire gli impianti da olio combustibile e gasolio a gas metano e oggi, dopo aver cambiato 500 impianti, Alessandria si può definire una città più verde. Ma l'azione di miglioramento costante non si può e non si deve fermare: il prossimo passo consisterà nell'accompagnare i cittadini verso la riconversione "green" e "smart" delle proprie abitazioni. E Ream sarà in prima linea per assicurare una gestione calore moderna, responsabile e intelligente.*

Paolo Giuseppe Bobbio  
Amministratore Unico di Ream



## I numeri chiave



**€ 78.406.021**

Valore della Produzione

**€ 4.300.876**

Utile Netto

**€ 4.124.740**

Investimenti operativi



**100.000**

Clienti serviti

**8.283**

Clienti iscritti al servizio di sportello telematico



**7**

Sportelli sul territorio



**250**

Mezzi totali



**351**

Dipendenti



**2.381**

Ore di formazione erogata ai dipendenti



**mc 88,9 milioni**

Gas distribuito



**mc 17,7 milioni**

Acqua potabile immessa in rete

**mc 14 milioni**

Acqua depurata

**ISO 9001**  
**ISO 14001**

Certificazioni





**€ 255.000**

A sostegno di progetti sociali, culturali e sportivi



**+3,63%**  
Vendita di gas  
(rispetto  
al 2016)



**+24,73%**  
Vendita energia  
elettrica  
(rispetto  
al 2016)



**t/anno 57.585**  
Totale rifiuti urbani raccolti (RU)



**Smc 94,3 milioni**

Gas venduto

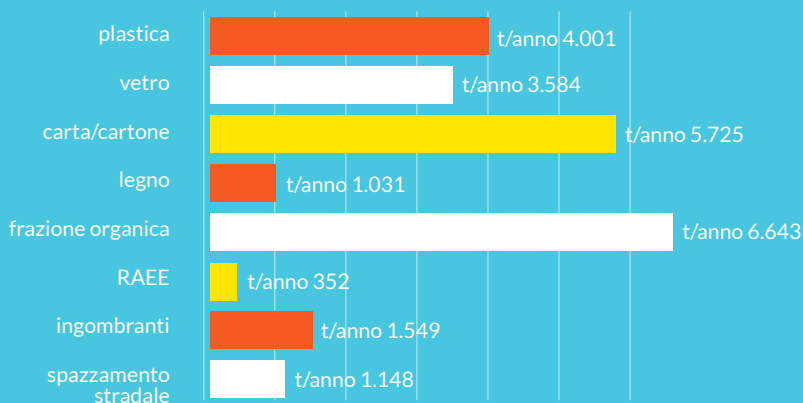
**GWh 28**

Energia elettrica venduta

**GWh 4,7**

Energia termica venduta

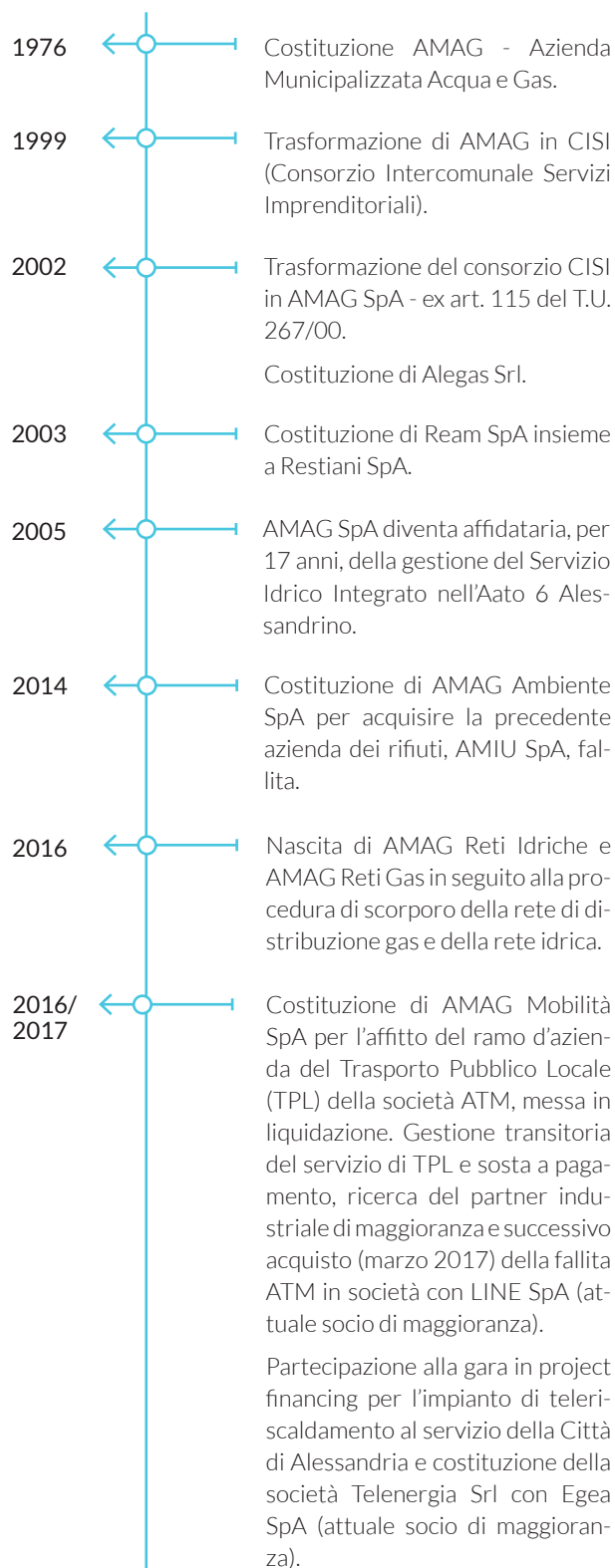
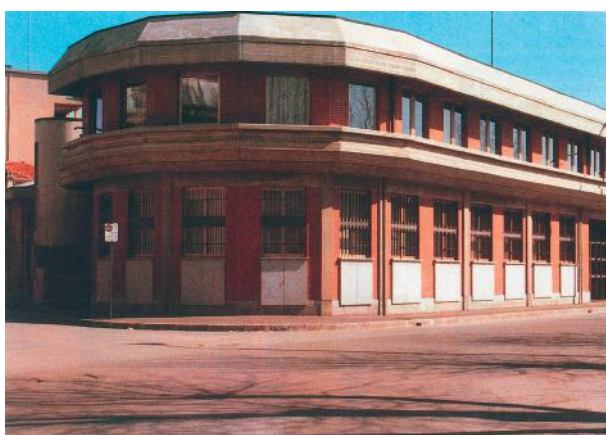
RIFIUTI URBANI DA RACCOLTA DIFFERENZIATA



## La nostra storia

Nata nel 1976 come Azienda Municipalizzata Acqua e Gas, si trasforma in Consorzio di Servizi nel 1999. Da allora 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.





## Governance

### Gli strumenti di governo

Gli organi sociali che formano il sistema di governance di AMAG S.p.A. sono oggi:

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

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da:

- Paolo Arrobbio, Presidente
- Mauro Bressan, Amministratore Delegato
- Michela Ivaldi, Consigliere
- Stefano Cavanna, Consigliere
- Marina Bernardi, Consigliere

Il **Collegio sindacale**, costituito da tre sindaci effettivi e due supplenti, è composto da:

- Marinella Lombardi, Presidente
- Marco Scazzola, Sindaco effettivo
- Lorenzo Dutto, Sindaco effettivo
- Matteo Panelli, Sindaco supplente
- Maria Giovanna Cavallero, Sindaco supplente

L'**Organismo di Vigilanza** è composto dagli avvocati Silvio Bolloli, Guglielmina Mecucci, Alessandro Provera.

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

### L'anticorruzione

Dall'11 settembre 2013 è in vigore 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, secondo tre obiettivi indicati dalle organizzazioni internazionali, che costituiscono il nucleo centrale della normativa:

- ridurre le opportunità che si manifestino casi di corruzione
- aumentare la capacità di scoprire casi di corruzione
- creare un contesto sfavorevole alla 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" e a nominare un responsabile interno ("Responsabile di Prevenzione della Corruzione" - RPC) per l'attuazione dello stesso PPC. È stato altresì nominato un Responsabile per la Trasparenza e l'Integrità.

Il **Responsabile di Prevenzione della Corruzione** è Marco Pasero, nominato con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'11 dicembre 2015. Alla figura del RPC è stata accorpata anche quella di Responsabile per la Trasparenza, affiancato da un nucleo di audit e da un referente di RPC per ogni società del Gruppo.

### Il Codice Etico: centralità e rispetto della persona in un ambiente sano

Le persone vengono 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 e, nel 2015, ha adottato un proprio Codice Etico per sottoscrivere questi valori e prevenire una serie di comportamenti inadeguati.

Qualunque violazione del Codice Etico viene denunciata al Responsabile della Prevenzione della Corruzione (RPC), attraverso comunicazione scritta tramite posta elettronica.

Tutti i dettagli relativi al Codice Etico sono disponibili al seguente link: <https://www.gruppoamag.it/wp-content/uploads/Codice-Etico-AMAG.pdf>.

### Le certificazioni di qualità

La capogruppo AMAG SpA ha ottenuto, sin dal 2005, due certificazioni di qualità: **ISO 9001**, riferita al sistema di gestione qualità, e **ISO 14001**, in riferimento agli standard di gestione ambientale.

Le controllate Alegas e Ream sono certificate ISO 9001.

AMAG Ambiente, infine, ha avviato le procedure per il ri-accreditamento ai fini del conseguimento delle certificazioni qualità.



## Strategia e obiettivi

### 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.



### 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 7 sportelli e a un personale continuamente aggiornato e formato.

Nel 2017 AMAG ha raddoppiato la presenza sul territorio comunale di Acqui Terme, con l'inaugurazione di un nuovo sportello, in piazza Don Dolermo.

Questo approccio favorisce la fidelizzazione del cliente e permette di offrire soluzioni estremamente personalizzate, chiare e convenienti.

La relazione diretta con il cliente oggi prevede un'offerta di servizi “smart”. Ne sono un esempio lo **sportello on line**, che consente al cliente di comunicare e consultare i propri consumi, variare il contratto, pagare le bollette con carta di credito, e l'**App Gruppo AMAG**, che permette di svolgere queste e altre funzioni con ancora maggiore semplicità e dal proprio smartphone, in qualsiasi luogo ci si trovi e in qualsiasi momento. L'App è scaricabile gratuitamente:

- <https://www.gruppoamag.it/sportello/>
- <https://www.gruppoamag.it/app-gruppo-amag/>





## 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. Oltre ai corsi di aggiornamento e sulla sicurezza previsti dalla normativa nazionale, nel 2017, AMAG ha proposto un corso sull'anticorruzione, per un totale di **2381 ore di formazione annuali** erogate.

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 a pag. 23).



## Fornitori

Le società del Gruppo AMAG puntano a scegliere, quando possibile, realtà di piccole e medie dimensioni.

Il processo di selezione dei fornitori si basa sulla normativa in vigore, in particolare sul Dlgs 50/2016, 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 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.

Per approfondimenti: <https://amagportalegare.aflink.it/portale/>.



## 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 viene approfondita e analizzata sulla base degli obiettivi di sviluppo e identità che il Gruppo si pone.



## 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. Un esempio si è dimostrato in occasione della grave emergenza idrica che ha colpito l'Alessandrino e la Langa Astigiana nell'estate del 2017, costringendo AMAG a una serie di interventi straordinari e rendendo necessario un flusso continuo di comunicazioni tra l'azienda e la cittadinanza con il prezioso supporto degli organi di informazione locale.



## 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.

Nel dettaglio: Acqui Terme, Alessandria, Bassignana, Bistagno, Borgoratto, Bubbio, Carpeneto, Cartosio, Casalcermelli, Cassinasco, Cassine, Castelletto d'Erro, Castelnuovo Bormida, Cavatore, Cessole, Cremolino, Denice, Frascaro, Gamalero, Grogardo, Loazzolo, Malvicino, Melazzo, Merana, Molare, Mombaldone, Monastero Bormida, Montabone, Montaldo Bormida, Montecastello, Montechiaro d'Acqui, Morbello, Morsasco, Olmo Gentile, Orsara Bormida, Pareto, Pecetto di Valenza, Pietra Marazzi, Piovera, Ponti, Ponzone, Prasco, Ricaldone, Rivarone, Roccaverano, Rocchetta Palafea, Sale, San Giorgio Scarampi, Serole, Sessame, Solero, Spigno Monferrato, Terzo, Trisobbio, Vesime, Visone.

Alice Bel Colle, Bergamasco, Carentino, Cassinelle, Castelspina e Oviglio non sono soci azionisti, ma AMAG Reti Idriche ne gestisce il Servizio Idrico Integrato.

Il 2017 è l'anno in cui il Gruppo ha compiuto il passo più importante nell'ambito del percorso che parte nel 2012 con il dissesto finanziario del Comune di Alessandria e ha visto un rilevante aumento di affidamenti da parte del sistema bancario.

## Principali dati economici



**€ 87.577.205**

Capitale Sociale

**€ 87.577.205**

Capitale detenuto  
dagli azionisti pubblici

**€ 4.3000.876**

Utile netto

**56 + 1**

Comuni azionisti di AMAG  
+ Unità Montana

ALESSANDRIA

ACQUI  
TERME

## La strategia industriale

Per consolidare il suo cammino, AMAG, sulla base di una piena condivisione con i Comuni soci, prevede una serie di scelte strategiche per le singole società e fissa alcuni obiettivi di miglioramento:

### AMAG Reti Idriche

- Progetto di mantenimento del 100% del capitale dell'azienda
- Potenziale consolidamento all'interno dell'Aato 6 Alessandrino con gli altri gestori presenti

### AMAG Ambiente

- Progetto di mantenimento dell'attuale quota di partecipazione (80% del capitale)
- Miglioramento dei livelli di servizio e raggiungimento degli obiettivi di raccolta previsti dai contratti di servizio con il Comune di Alessandria e il Consorzio di Bacino Alessandrino.

### AMAG Reti Gas

- Progetto di mantenimento del 100% del capitale dell'azienda
- Completamento della sostituzione delle tubature in ghisa grigia e investimenti sulla rete
- Partecipazione alla gara per l'affidamento della gestione del servizio di distribuzione del gas nell'ATEM Alessandria 2 Centro.

### Alegas

- Progetto di mantenimento del 100% del capitale di Alegas
- Strategia di incremento della quota di mercato nel settore della vendita dell'energia elettrica e del gas.

### Ream

- Progetto di mantenimento della quota detenuta da AMAG (51% del capitale)
- Strategia di incremento della clientela.

Sotto il profilo degli investimenti, l'azienda sta seguendo uno specifico cronoprogramma concordato con la Regione Piemonte per l'attuazione degli investimenti PAR FSC ("Programma Attuativo Regionale del Fondo di Sviluppo e Coesione"). Sono previsti, inoltre, ulteriori investimenti per la soluzione del problema dell'approvvigionamento idrico in particolare nelle aree colpite dalla crisi idrica del 2017.

La società, infine, ha avviato il percorso volto al rinnovo del giudizio di rating pubblico.

# Sostenibilità economica

## Fatti e cifre

Il 2017 ha fatto registrare un utile netto di 4.300.876 euro rispetto ai 4.095.929 del 2016. Il miglioramento si deve essenzialmente ai risultati positivi conseguiti da tutte le società del gruppo durante l'esercizio.

La differenza tra valore e costi della produzione si presenta positiva per 7.261.161 euro a differenza del 2016 il cui dato era di 8.276.632 euro.

Da un punto di vista finanziario:

- il cash flow è cresciuto del 2%
- la liquidità ha registrato un sostanzioso incremento del 22%
- la posizione finanziaria netta è migliorata dell'1,1%.

Le previsioni per lo sviluppo complessivo sono altrettanto interessanti.

Nel periodo 2017-2020 si prevede un fatturato medio complessivo di circa € 81.000.000 e un EBITDA\* prospettico di circa il 13,6%.

A livello di fatturato

- il 57% è relativo a business regolamentati (idrico + distribuzione + ambiente)
- il 43% a business di mercato (vendita energia + calore).

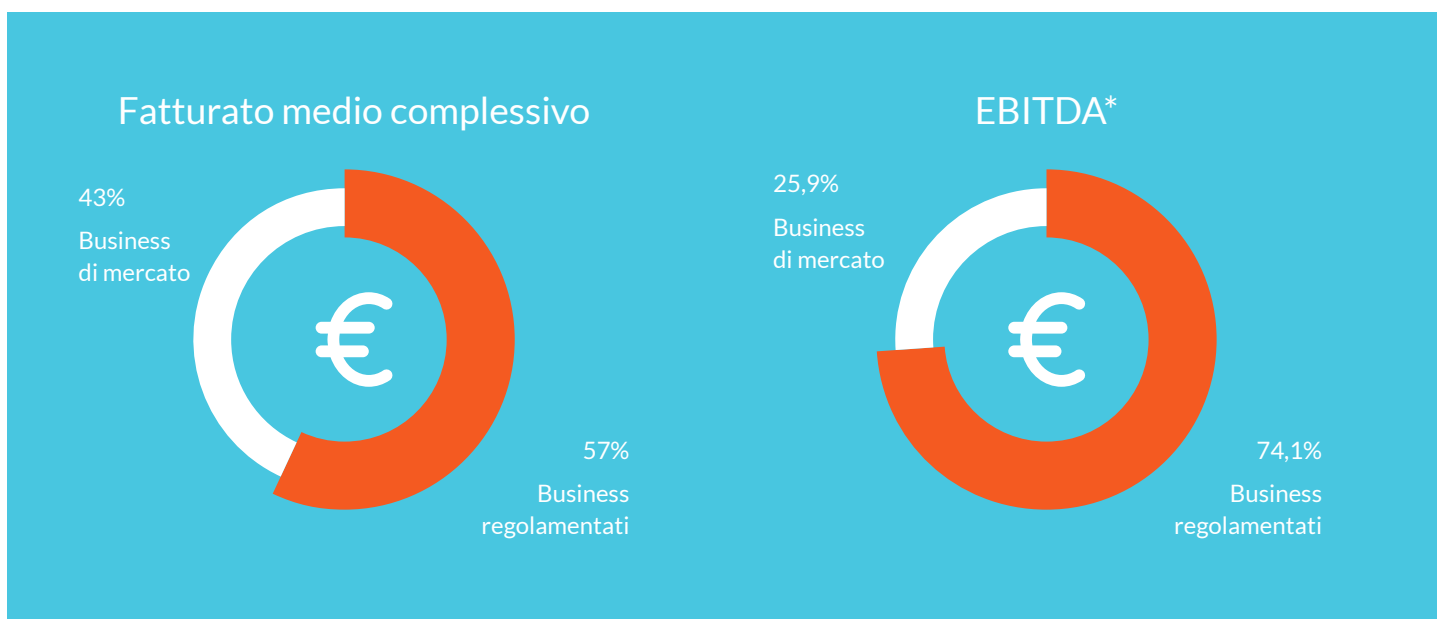
A livello di EBITDA

- il 74,1% fa capo a business regolamentati, mentre il

25,9% a business di mercato

- il peso dei business regolamentati sulla formazione dell'EBITDA è leggermente decrescente per l'effetto sulle tariffe idriche.

A seguire alcuni dettagli sull'andamento dei diversi ambiti gestiti.



\* L'EBITDA è il Margine Operativo Lordo e rappresenta un importante indicatore della redditività aziendale.

## AMAG Reti Idriche

I clienti al 31/12/2017 sono 52.151 per un totale di 157.717 cittadini serviti, in aumento del 2,5% circa rispetto all'esercizio precedente.

A livello di bilancio idrico è migliorato il rapporto tra la quantità di acqua che l'azienda ha immesso nella propria rete e quella che è stata effettivamente erogata e fatturata.

Il 31,97% dell'acqua immessa viene dispersa, in flessione di circa mezzo punto rispetto al 2016 (32,38%). 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. Infine è da considerare anche la crisi idrica che ha colpito il bacino alessandrino nell'estate del 2017.

## AMAG Reti Gas

Nel 2017 sono stati distribuiti 88.981.291 metri cubi di gas in crescita del 3,61% rispetto al 2016, come conseguenza delle condizioni climatiche che hanno caratterizzato l'anno.

I clienti attivi risultano 43.540, in sostanziale equilibrio con l'anno precedente (43.753).

## AMAG Ambiente

Nel 2017 il positivo risultato di esercizio - EBITDA di 2.791.330 euro e utile d'esercizio di 1.040.328 euro, entrambi in miglioramento rispetto al 2016 - è da imputarsi principalmente a una gestione estremamente accorta, volta al miglioramento del servizio, a partire dai livelli di raccolta dei rifiuti, in modo da avvicinarsi progressivamente alle richieste presenti nei contratti di servizio che recepiscono gli obiettivi fissati dalle norme europee.

Nel corso del 2017 si è completato poi il piano d'investimenti con l'obiettivo di fronteggiare l'obsolescenza del parco automezzi acquistato dal fallimento: agli oltre 700mila euro del 2016, si sono aggiunti 966.766 euro nel 2017.

## Alegas

L'esercizio 2017 si è chiuso con un incremento complessivo delle vendite di gas dell'1,57%, grazie in particolare alla crescita nel comune di Alessandria, fissata al 3,63%. Un dato che ha consolidato il ruolo di leader in quest'ambito nel comune capoluogo.

A livello di volumi, sono stati erogati 94,3 ml di metri cubi di gas in crescita rispetto ai 92,8 del 2016. I clienti gas risultano essere 38.394, in leggera flessione rispetto ai 38.948 dell'esercizio precedente, per effetto quasi esclusivo dell'estromissione di clienti morosi.

Per quanto concerne l'energia elettrica, i volumi di vendita sono aumentati del 24,73% per effetto di nuove acquisizioni, grazie anche all'efficacia dell'offerta combinata luce+gas. Si è infatti passati dai 3.907 clienti del 2016 ai 4.461 (pari al +14,18%), numeri che hanno spostato i consumi dai 22,7 ml di KWH ai 28,3 del 2017.

Nel 2017 Alegas ha anche gestito, dopo averne rilevato la gestione da AMAG Mobilità, il distributore di gas metano. Nel corso dell'anno sono stati erogati 1.471.919 metri cubi di prodotto, sia a mezzi privati che a mezzi del trasporto pubblico locale.

## Ream

Nel corso del 2017 Ream ha svolto soltanto attività di gestione calore. I ricavi netti sono stati pari a 1.163.200 euro, in leggera flessione rispetto al 2016, raggiungendo un sostanziale pareggio (l'utile netto si è attestato intorno ai 10mila euro). Un dato positivo riguarda gli indicatori finanziari che mostrano un rafforzamento della struttura finanziaria e rimarkano la situazione equilibrata della società.

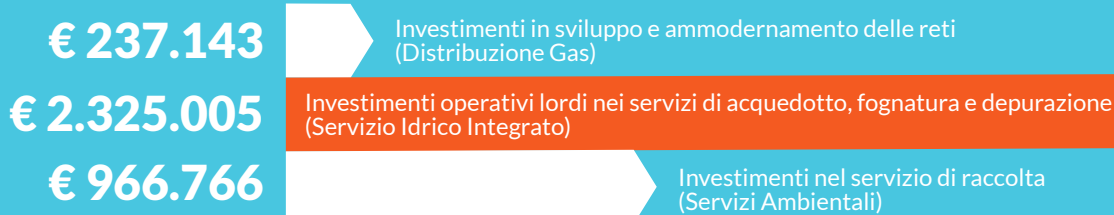
### Clienti energia elettrica



Crescita dal 2016

**+14,18%**

## Gli investimenti realizzati



Altre voci di investimento:

- gli investimenti della capogruppo in immobilizzazioni materiali, immateriali e finanziarie sono stati pari a 546.748 euro.
- Alegas ha investito oltre 35mila euro in innovazione informatica.

- Ream ha investito in beni e servizi oltre 12.000 euro.
- Si segnala anche l'apertura di un nuovo sportello nella città di Acqui Terme. I nuovi uffici sorgono nella centrale Piazza Don Dolermo, in un locale messo a disposizione dall'Amministrazione Comunale.

## Il Valore Aggiunto generato e distribuito

### IL VALORE AGGIUNTO

Valore aggiunto totale distribuito da conto economico	€	33.228.675
Valore aggiunto distribuito ai lavoratori	€	17.956.432
Valore aggiunto distribuito agli azionisti	€	212.777
Valore aggiunto distribuito alle aziende finanziatrici/istituti bancari	€	2.658.955
Valore aggiunto distribuito alla pubblica amministrazione	€	1.708.282
Valore aggiunto trattenuto dall'impresa	€	8.884.507
Spesa verso i fornitori locali per l'acquisto di beni e servizi	€	76.031.207
- di cui provincia di Alessandria	€	33.371.176
- di cui fuori provincia	€	42.660.031

AMAG Reti Idriche aderisce al Comitato di Garanzia dell'Aato6 per la gestione di iniziative di solidarietà per la realizzazione di interventi nel settore delle infrastrutture idriche nei paesi del Terzo Mondo. Le risorse finanziarie sono costituite dallo 0,5% degli introiti tariffari dei Gestori, versato all'Aato6.

Inoltre, nel 2017 è stata avviata la progettazione della stazione mobile "Acqua di rugiada" (brevetto depositato), in collaborazione con Lions Club Bosco Marengo Santa Croce e con la direzione scientifica dell'Università del Piemonte

Orientale. La stazione mobile produrrà liquidi disinfettanti (anolita) e detergenti (catolita) tramite tecnologia ECA (Electro Chemical Activation) e sarà in grado di potabilizzare grandi quantità di acqua. Sarà completamente autonoma in quanto dotata di pannelli fotovoltaici e di gruppi frigo per la condensazione di acqua atmosferica per ottenere acqua pura necessaria alla creazione dei liquidi sanificanti. Sarà destinata agli acquedotti di Staung e Taing Krasaing, in Cambogia, che servono più di 21.000 persone. Il progetto gode del finanziamento del Comitato di Garanzia dell'AATO6.

# Sostenibilità sociale

## Le nostre persone

### DATI, PERFORMANCE E DIMENSIONI

Dipendenti del Gruppo AMAG	n.	351
- di cui uomini	n.	287
- di cui donne	n.	64
Dipendenti con qualifica di dirigente	n.	3
- di cui uomini	n.	3
- di cui donne	n.	-
Dipendenti con qualifica di quadro	n.	7
- di cui uomini	n.	5
- di cui donne	n.	2
Dipendenti con qualifica di impiegato	n.	116
- di cui uomini	n.	64
- di cui donne	n.	52
Dipendenti con qualifica di operaio	n.	225
- di cui uomini	n.	218
- di cui donne	n.	7
Ore lavorate	n.	610.446
Ore di assenza per malattia e infortunio	n.	41.230
Ore di congedo parentale concesso a dipendenti donne	n.	191
Ore di congedo parentale concesso a dipendenti uomini	n.	306
Numero totale di infortuni con durata maggiore di un giorno	n.	21
Giornate di assenza per infortunio	n.	572
Numero totale di infortuni mortali	n.	0

Accanto a dipendenti e collaboratori, in un'ottica di "sviluppo condiviso delle competenze sul territorio", il Gruppo ha avviato, nel corso del 2017:

- 5 percorsi di alternanza scuola - lavoro
- 3 stage universitari
- 3 stage inseriti nel progetto "Garanzia Giovani".

### I progetti per la crescita delle persone

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.

### Il Sistema di Valutazione del Personale

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.

I dati raccolti al termine del processo di valutazione sono molto confortanti, sia a livello di Gruppo sia a livello di singoli professionisti. Per quanto concerne, infine, i "numeri del progetto":

- 172 professionisti coinvolti
- 396 ore di formazione ai responsabili nel 2016
- 556 ore di informazione ai dipendenti nel 2016

- 132 ore per la comunicazione dei risultati ai responsabili
- 278 ore per la comunicazione dei risultati ai dipendenti
- 264 ore di follow-up nel 2017.

## La formazione

Nel corso del 2017 sono state erogate un totale di 2381 ore di formazione e ne hanno beneficiato 280 dipendenti. I temi affrontati sono stati essenzialmente due: sicurezza e anticorruzione.

A questi corsi si sono aggiunti anche specifici moduli di formazione per il miglioramento dell'alfabetizzazione informatica e per la gestione ottimale della bolletta dell'energia e del gas.

## Il welfare aziendale

AMAG ha recentemente 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.

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 e assessment, l'introduzione dei controlli di secondo livello previsti dalla L. 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**. A titolo di esempio, 500 euro lordi di reddito erogati al lavoratore diventano, dopo il calcolo delle imposte, 400 euro netti in busta paga. Al contrario, scegliendo l'erogazione in benefit, i 500 euro lordi sono maggiorati di ulteriori 90 euro di contributo aziendale, interamente spendibili (totale 590 euro per il lavoratore).

Tale 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**
  - » Rimborso spese istruzione e assistenza, tra cui: iscrizione e frequenza asilo nido, università, master e corsi di lingua
  - » Libri scolastici
  - » Campus estivi e vacanze studio
  - » Assistenza a familiari anziani e/o non autosufficienti
  - » Baby Sitter
- **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 Easy Welfare al fine di ottenere rimborsi su spese sanitarie non incluse nelle coperture sanitarie in corso, o franchigie e scoperti previsti dalle coperture sanitarie in corso.
- **Sport, cultura, tempo libero, viaggi**, ovvero la possibilità di acquistare, per sé o per i propri famigliari:
  - » Attività sportive
  - » Attività ricreative, educative e di benessere
  - » Studio (solo per il dipendente)
  - » Carnet cinema
  - » Pacchetti termali
  - » Corsi di lingua on-line
  - » Coaching sportivo e/o alimentare
  - » Pacchetti viaggio
- **Buoni acquisto e cofanetti**, ovvero la possibilità di acquistare buoni spesa o benzina
- **Work Life Balance**, ovvero servizi per migliorare l'equilibrio tra vita lavorativa e privata
- **Shop**, ovvero la scelta tra convenzioni dedicate

La sperimentazione del sistema di welfare aziendale ha interessato fino ad ora quattro aziende del Gruppo (AMAG, AMAG Reti Gas, AMAG Reti Idriche e Alegas) e coinvolto 64 persone, delle 180 aventi diritto (35%). Il piano di welfare aziendale non si ferma e anzi, nel corso dei prossimi anni ha intenzione di estendersi progressivamente a nuovi ambiti (area work life balance) e ad altre aree societarie.

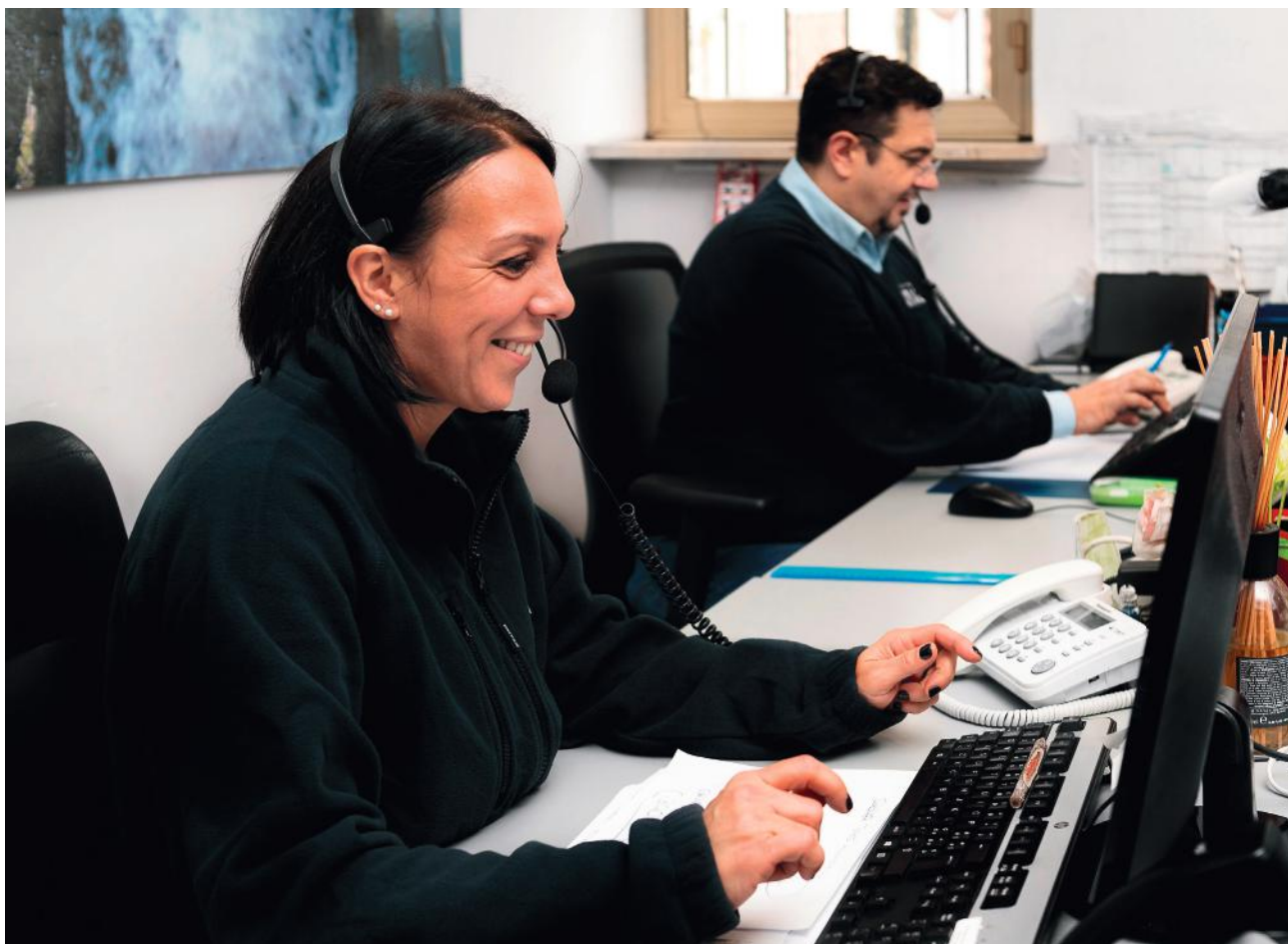
## Clienti, territorio e comunicazione

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.

### IL CLIENTE AL CENTRO: SERVIZI E PRESTAZIONI

Abitanti serviti distribuzione gas	n.	93.980
Abitanti serviti distribuzione energia elettrica	n.	0*
Abitanti Servizio Idrico Integrato	n.	157.717
Abitanti serviti Servizio Igiene Ambientale	n.	120.789
Clienti vendita gas	n.	38.394
Clienti vendita energia elettrica	n.	4.461
Utenti serviti Servizio Idrico Integrato	n.	52.151
Utenti serviti da Servizio Igiene Ambientale	n.	56.107

\* AMAG, tramite la controllata Alegas, commercializza l'energia elettrica che viene distribuita in rete da altri operatori





I servizi AMAG vengono erogati attraverso **7 sportelli**, tre dei quali coincidono con le sedi aziendali (ad Alessandria e Acqui Terme), mentre gli altri sono delocalizzati.

Nella sala d'attesa dello sportello di Alessandria, da novembre 2017, 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 cassetta 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.

#### SPORTELLO TELEMATICO

Clienti iscritti al servizio di sportello telematico	n.	8.283
Contratti con invio della bolletta in formato elettronico	n.	151
Reclami scritti ricevuti da clienti energia elettrica	n.	4
Reclami scritti ricevuti da clienti gas	n.	12
Reclami scritti ricevuti da clienti servizio idrico	n.	40
Reclami scritti ricevuti da clienti servizio di igiene urbano	n.	85

#### Sportello di Alessandria: utenti e tempi di attesa

SPORTELLO	TEMPO MEDIO ATTESA (MINUTI)	UTENTI
Acqua	18,12	6.425
Energia	15,52	15.661

#### Carte dei Servizi: qualità e tempi garantiti per acqua e gas

Per servire al meglio la clientela, sono state create due Carte dei Servizi – per il Servizio Idrico Integrato e per la distribuzione Gas – con l'obiettivo esplicito di 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.

Di seguito alcuni dati sull'attività svolta nel 2017 che confermano le ottime performance rispetto agli impegni assunti in sede di Carta dei Servizi:

## Servizio Distribuzione Acqua - 2017

PRESTAZIONE	LIVELLO MASSIMO PREVISTO DA ARERA*	LIVELLO RAGGIUNTO DA AMAG RETI IDRICHE
Attivazione fornitura domestico	5 gg lavorativi	1,6 gg lavorativi
Riattivazione/subentro fornitura domestico	5 gg lavorativi	1,1 gg lavorativi
Disattivazione fornitura domestico	7 gg lavorativi	1,6 gg lavorativi
Emissione preventivo allacciamento domestico	20 gg lavorativi	9,5 gg lavorativi
Esecuzione allacciamento semplice domestico	15 gg lavorativi	3,5 gg lavorativi
Esecuzione allacciamento complesso domestico	>30 gg lavorativi (90% dei casi)	11 gg lavorativi
Risposta reclami domestico	30 gg lavorativi	5,6 gg lavorativi

\* Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

## Servizio Distribuzione Gas - 2017

PRESTAZIONE	LIVELLO MASSIMO PREVISTO DA ARERA*	LIVELLO RAGGIUNTO DA AMAG RETI GAS
Tempo medio attivazione riattivazione fornitura	10 gg lavorativi	1,7 gg lavorativi
Tempo medio disattivazione fornitura	5 gg lavorativi	1,7 gg lavorativi
Tempo medio emissione preventivo allacciamento	15 gg lavorativi	5,5 gg lavorativi
Tempo medio esecuzione allacciamento semplice	10 gg lavorativi	4,5 gg lavorativi
Numero controlli odorizzazione gas	18 per rete distribuzione	72 per rete distribuzione
Km rete controllata media pressione	30%	100%
Km rete controllata bassa pressione	20%	100%
Tempo arrivo su luogo chiamata pronto intervento	60 minuti	31 minuti
Interventi con fascia puntualità entro 2 ore		4.271

\* Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



## Sistemi informativi, logistici e tecnologici: la sicurezza “sposa” l’innovazione

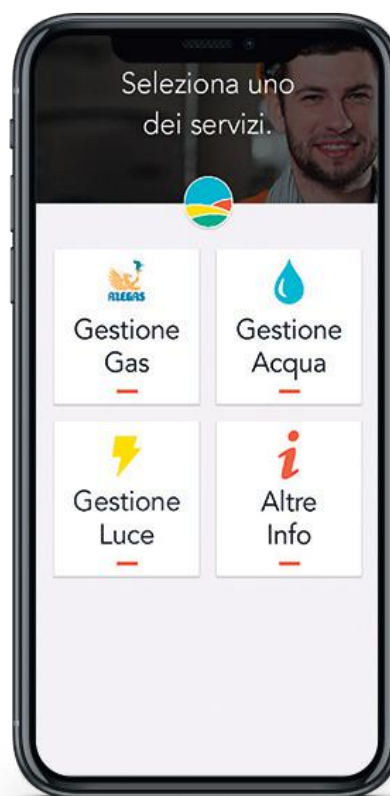
Il “mondo” AMAG è un sistema complesso e articolato che, in seguito allo scorporo tra le Reti Gas e le Reti Idriche, ha subito un significativo impatto nel **ridisegno dei servizi informativi, logistici e contabili** che ha coinvolto la holding e tutte le società del Gruppo. Un sistema che “governa” **circa 500mila fatture all’anno per i circa 100mila clienti** e che ha visto recentemente triplicare i magazzini e che ha in dotazione circa 150 pc e tablet.

Dal portale istituzionale ([www.gruppoamag.it](http://www.gruppoamag.it)) gli utenti possono accedere allo **Sportello Online**, attivo sin dal 2005 e che ha visto un vero e proprio boom di iscritti ai servizi digitali negli ultimi anni, raggiungendo la cifra attuale di **oltre 8mila utenti registrati**.

Nel 2017, poi, è stata lanciata l’**App gratuita**, disponibile sugli store digitali, che permette di conoscere tutti i dettagli dei consumi di acqua, gas ed energia elettrica, procedere con la lettura del contatore semplicemente scattando una foto e modificare il contratto, dove e quando si vuole.

Le richieste crescenti da parte dell’Autorità (ARERA) ha comportato un significativo aumento delle attività di rendicontazione e la messa in linea dell’Amministrazione Trasparente per tutte le società del Gruppo.

A garantire, poi, la sicurezza, in un’epoca sempre più caratterizzata da rischi di cyber-attacchi su dati sensibili, è chiamato un **sistema gestionale chiuso e protetto**, funzionale per proteggere tanto l’area contabile quanto la gestione clienti.



## Responsabilità Sociale in Azione

Per AMAG “Responsabilità Sociale in Azione” è un modo di essere e operare, vuol dire coniugare gli obiettivi economici e di servizio pubblico con il ruolo sociale che il Gruppo svolge per il territorio e le sue comunità.

Questo impegno viene declinato in tanti modi diversi. Qui di seguito soltanto alcuni esempi.

### I bonus sociali

AMAG, attraverso **Alegas**, aderisce al **bonus sociale**. La compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di gas naturale ed energia elettrica, è uno strumento introdotto dalla normativa, che ha l'obiettivo di consentire un risparmio sulla spesa annua per i consumi alle famiglie in condizione di disagio economico. Il bonus sociale è valido per le famiglie con un ISEE fino a 7.500 euro e per famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE fino a 20.000 euro.

Nel 2017 Alegas ha erogato **724 bonus sociali** per quanto riguarda l'**energia elettrica** e ben **3.153** per le utenze del **gas**. **AMAG Reti Idriche**, invece, nel mese di febbraio 2017 ha erogato un **contributo straordinario di solidarietà** ai cittadini colpiti dall'alluvione nel novembre 2016: sono stati concessi 114 bonus da 100 euro ciascuno ad altrettanti utenti.

### Il sostegno al territorio (no profit, cultura, sport)

Il sostegno al territorio ha previsto l'investimento, da parte del Gruppo, di circa **255.000 euro** tra sponsorizzazioni ed erogazioni liberali. 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.

Inoltre, Alegas sostiene il tessuto sportivo, culturale e sociale del territorio, reinvestendo una parte importante dei propri utili societari in accordi di sponsorizzazione e di co-marketing. Questo aiuto consente a tante realtà locali, anche le più piccole, di portare avanti le proprie attività, con effetti positivi sull'intera collettività. Per approfondimenti: <https://alegas.it/alegas-per-il-territorio/>.

### Le principali iniziative

#### Alècomics

Festival e mostra mercato del Fumetto di Alessandria, ospitata nella Cittadella.

L'evento attira migliaia di appassionati da tutto il nord Italia.

#### ALFF - Alessandria Film Festival

Organizzato dall'Associazione di Promozione Sociale Paper Street 2.0, il festival dà spazio a giovani cineasti e a produzioni indipendenti, proponendo opere innovative e ricercate, e accompagna nella scoperta dei mestieri del cinema, attraverso workshop e lezioni.

#### Aperto per Cultura

Format innovativo di city management & entertainment, pensato come una proposta di valorizzazione dei centri storici cittadini. Il progetto coniuga i più moderni concetti della rigenerazione urbana, della armonizzazione del tessuto cittadino e del riuso dei vuoti urbani con la promozione della cultura tra musica, teatro ed enogastronomia d'eccellenza.







### Bianco – Festival della Fotografia

Evento organizzato dall'associazione culturale Bianco, fondata nel 2016 da fotografi professionisti e amatoriali della città di Alessandria.

### Note e Visioni

Rassegna di eventi organizzati dal Comune di Alessandria per offrire a chi rimane in città durante la stagione estiva una rassegna di spettacoli musicali e di cinema all'aperto.

### Natale in Ascom

Calendario di eventi culturali, musicali e artistici promosso da Ascom Confcommercio Alessandria, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Alessandria.

### Piccolo Junior

AMAG sostiene la Festa del bisettimanale di Alessandria *Il Piccolo*, dedicata alle scuole cittadine.

### 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 2017, di:

- 5 percorsi di alternanza scuola – lavoro
- 3 stage universitari
- 3 stage inseriti nel progetto “Garanzia Giovani”

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 luglio 2017 una convenzione per l'innovazione nel campo dell'efficienza energetica e della tutela dell'ambiente.

## Sustainability Lab, un'alleanza locale per obiettivi globali

AMAG aderisce ad “Alessandria Sustainability Lab”, una rete-laboratorio di Imprese del territorio alessandrino impegnate a promuovere attività di confronto, dialogo e co-progettazione su temi della responsabilità sociale d'impresa e in attuazione dell'Agenda 2030 ONU che fissa 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs). Le attività del Laboratorio hanno il patrocinio della Camera di Commercio di Alessandria e di Unioncamere/CSR Piemonte. Nel 2017 si sono tenuti i primi laboratori propedeutici/informativi, mentre la partenza dei lavori effettivi è stata programmata per l'anno successivo.

Per approfondimenti: <http://www.alessandriasustainabilitylab.it>.



## Comunicazione

Nel corso del 2017 il Gruppo AMAG ha rafforzato gli strumenti che ormai tradizionalmente vengono utilizzati per comunicare con i cittadini:

- il sito internet [gruppoamag.it](http://gruppoamag.it)
- i profili social di Gruppo (Fb, Twitter, Instagram).
- le relazioni media locali.

Fra le attività messe in campo per comunicare valori e attività del Gruppo, ci sono l'organizzazione di diverse conferenze stampa e la stesura di numerosi comunicati.

Speciali e redazionali sono stati pubblicati sui principali organi di informazione locale e l'azienda ha partecipato a varie iniziative locali, in qualità di partner.

Da qualche anno, AMAG promuove la **Festa dell'Acqua** in occasione della Giornata Mondiale dell'acqua del 22 marzo, e anche nel 2017 l'evento è stato celebrato con una giornata di sensibilizzazione che si è svolta ad Alessandria, presso Centogrigio Sport Village, con la partecipazione di istituzioni e cittadini. Contestualmente è stato promosso il concorso fotografico **"Gocce di vita"** avente per tema l'acqua, al quale hanno aderito oltre settanta persone.

AMAG ha partecipato al **Salone della Csr e dell'Innovazione Sociale**, in programma ogni anno ad ottobre a Milano, intervenendo a tre tavole rotonde, sul valore dell'acqua, la povertà energetica e il welfare aziendale. Questa presenza è stato il riconoscimento di un lavoro collettivo che negli anni ha visto istituzioni, dirigenti e collaboratori lavorare insieme per far crescere tanto le società del Gruppo, quanto il territorio servito, ed è stata l'occasione per condividere buone prassi e allacciare sinergie.

Nel mese di novembre, infine, AMAG, ha organizzato una **giornata di informazione sulla crisi idrica** che nel periodo estivo ha colpito la Val Bormida Alessandrina e la Langa Asti-



giana. All'incontro, che si è svolto ad Acqui Terme nel mese di novembre, è stato invitato **Luca Mercalli**, Presidente della Società Meteorologica Italiana e noto divulgatore dei problemi legati al clima e all'ambiente.

## Le campagne di Alegas e AMAG Ambiente

Alegas per tutto il 2017 ha promosso una **campagna informativa contro le truffe e la pubblicità ingannevole**, accompagnando con un apposito messaggio tutte le sue comunicazioni commerciali e invitando i cittadini a fare attenzione.

Nell'ambito del comparto rifiuti, AMAG Ambiente è stata impegnata nell'attivazione del **nuovo sistema di raccolta dei rifiuti "3+2"** e della sua conseguente comunicazione. Il sistema ha previsto, nei sobborghi di Alessandria, la raccolta **"porta a porta"** di organico e indifferenziato e la raccolta su strada di vetro, carta e multi-materiale. Sono state realizzate tre assemblee pubbliche ed è stata predisposta apposita cartellonistica.

## Una nuova "identità" di marca

Insieme alla nuova configurazione del Gruppo e allo scorporo dei vari rami d'azienda, avvenuti nel 2016, l'identità aziendale è stata rinnovata anche graficamente in modo da rappresentarne l'evoluzione, rispettando la storia e il legame con il territorio, ma in una chiave più contemporanea e rafforzando il concetto di gruppo per la holding e le sue società. Da qui la decisione di intervenire sui loghi delle singole aziende e su quello di Gruppo.





# Sostenibilità ambientale

## La politica ambientale

Nello svolgimento di ogni singola attività, le società del Gruppo AMAG 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 e 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'ambien-

te, 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.



## Tutela e sicurezza idrica

### SISTEMA IDRICO INTEGRATO - DATI E ANALISI

Volumi in ingresso nel sistema di acquedotto	mc	17.737.636
Volumi in uscita dal sistema di acquedotto	mc	12.066.764
Sviluppo lineare totale delle condotte gestite	km	1.552
Lunghezza rete georeferenziata	km	1.552
Lunghezza complessiva condotte sostituite	km	4
Costi di prevenzione e ricerca delle perdite idriche	€	94.443
Durata interruzioni programmate per razionamento idrico in condizioni di scarsità	ore	1.152
Volume massimo derivabile dal sistema delle fonti di approvvigionamento nel giorno di massimo consumo dell'anno	mc	70.000
Volume necessario a soddisfare la domanda nel giorno di massimo consumo dell'anno	mc	55.180
Numero complessivo di campioni di acqua analizzati	n.	1.068
Numero di campioni di acqua analizzati non conformi	n.	13
Sommatoria dei prodotti tra il numero di utenti interessati dalle ordinanze di non potabilità e le relative durate delle ordinanze	n.	15.808
Totale carico inquinante collettato in rete fognaria e depurato in impianti di trattamento di acque reflue urbane incluse vasche Imhoff	A.E.	172.700
Volume totale reflui depurati in uscita dalla depurazione	mc	14.353.625
Volume acque reflue depurate destinate al riutilizzo	mc	-
Numero totale di campioni eseguiti sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione	n.	128
Azioni correttive in seguito all'autocontrollo	n.	27
Totale dei fanghi in uscita dagli impianti di depurazione gestiti	tonSS	4.257
Totale dei fanghi in uscita dagli impianti di depurazione gestiti dall'azienda destinati allo smaltimento in discarica	tonSS	-
Totale dei fanghi in uscita dagli impianti di depurazione gestiti dall'azienda destinati al recupero energetico tramite termovalorizzazione	tonSS	-
Totale dei fanghi in uscita dagli impianti di depurazione gestiti dall'azienda destinati al recupero di materia tramite spargimento in agricoltura	tonSS	-
Totale dei fanghi in uscita dagli impianti di depurazione gestiti dall'azienda destinati alla produzione di biogas	tonSS	4.257





## “DEPURARE”, un progetto all’avanguardia per la tutela ambientale

Con “DEPURARE - Disinfezione E PURificazione Acque REflue” il Gruppo AMAG si è proposto di testare metodologie alternative per la disinfezione finale nel processo di trattamento delle acque reflue. L’obiettivo è quello di eliminare l’utilizzo del cloro, altamente disinfettante ma nocivo per l’ambiente, e di neutralizzare le sostanze inquinanti non

completamente rimosse dal processo di depurazione. Il progetto coniuga metodologie diverse, innovative ed eco-compatibili: microalghe, zeolite, nanopugne e soluzioni elettrochimicamente attivate attraverso elettrolisi.

I benefici apportati da DEPURARE sono di due tipi: un miglioramento oggettivo della qualità dell’ambiente e la cresciuta percezione dell’impegno volto a risolvere problematiche legate alla qualità della vita dei circa 157mila abitanti serviti da AMAG Reti Idriche. Il riutilizzo degli scarti recuperati delle sostanze contenute nelle acque permette, inoltre, di ottenere un significativo risparmio energetico e una sensibile riduzione di CO2.

Il progetto è frutto di un lavoro di ricerca e collaborazione tra il personale dell’azienda e un team di chimici, fisici, biologi e ingegneri energetici. Oltre ad AMAG Reti Idriche, il gruppo di lavoro è formato da:

- Università del Piemonte Orientale - Dipartimento di Scienze ed Innovazione Tecnologica DISIT
- Università di Torino
- Università di Padova
- TEA Sistemi Srl di Vinovo (TO)
- 3i Efficientamento Energetico di Alessandria.

## L’emergenza idrica del 2017: AMAG in soccorso della Val Bormida e dell’Alta Langa Astigiana

Nell’estate del 2017, a causa di una prolungata assenza di piogge, l’Alta Langa Astigiana e la Val Bormida, territori serviti da AMAG, hanno vissuto una gravissima crisi idrica che



è proseguita, eccezionalmente, fino al mese di ottobre. Da una parte, la presenza di **sistemi tecnologici** collaudati e, dall’altra, l’impegno e il senso di responsabilità del personale AMAG, hanno consentito di limitare i danni e contenere i disagi per i residenti, che pur hanno dovuto affrontare limitazioni nel loro quotidiano.

Con il verificarsi delle prime avvisaglie dell’emergenza idrica, AMAG ha convocato una serie di tavoli tecnici, incontrando i rappresentanti della Protezione Civile, dell’Autorità d’Ambito Territoriale Aato 6 Alessandrino e dei comuni interessati dall’emergenza. Attraverso 15 viaggi al giorno di tre autobotti da 14 mila litri l’uno, sono stati alimentati i bacini in secca e rifornite le aziende produttrici della celebre robiola dell’omonimo paese, Roccaverano. Disposta, anche, l’interruzione delle forniture nelle ore serali e notturne.

Complessivamente, nel periodo dell’emergenza - da giugno a ottobre - sono stati **trasportati oltre 23mila metri cubi di acqua**, in oltre 1.800 viaggi compiuti dalle autobotti, per un costo di 390mila euro a cui si devono aggiungere circa **60mila euro** per il personale impiegato, arrivando a un totale di spesa di **450mila euro**.

Per fra fronte a questi costi straordinari, AMAG Reti Idriche, attraverso la Provincia, ha richiesto alla Regione e al Governo il riconoscimento dello stato di calamità, poi riconosciuto.

## Le 3 R dei rifiuti: raccolta, recupero, riciclo

Se il benessere dell'uomo si misura in rifiuti, il benessere dell'ambiente si misura in riciclo: più si ha una coscienza ecologica, più si differenziano gli scarti, più si aiuta la natura ad assimilare i processi di trasformazione, meno si incorrerà in disastri ambientali quali purtroppo assistiamo sempre più spesso. AMAG Ambiente, nonostante le difficoltà economiche derivanti dal fallimento di AMIU (la società dalle cui "ceneri" è nata l'attuale AMAG Ambiente) è impegnata nell'affrontare con determinazione il problema dello smaltimento dei rifiuti, con politiche innovative di differenziazione e riciclo in cui coinvolge tutti i cittadini del territorio servito. L'azienda modula, così, la progettazione dei servizi sulla base

delle effettive esigenze del cittadino-utente e il sistema di raccolta attuale prevede modalità miste con servizio porta a porta alternato a raccolta stradale, nella consapevolezza che occorrerà consolidare la propria sostenibilità economica per giungere ad un servizio di raccolta più puntuale e avanzato ma, al contempo, che rimane indispensabile creare una coscienza ambientale e dell'igiene urbana, che diventi normalità nella vita di ogni cittadino. Per questo AMAG Ambiente si impegna a un programma di comunicazione che coinvolge soprattutto le fasce più ricettive d'età e cioè i bambini e i ragazzi, per arrivare agli adulti, attraverso progetti multidisciplinari volti alla sensibilizzazione alla questione ambientale.

### RACCOLTA DIFFERENZIATA

Rifiuto urbano differenziato (RD)	t/anno	28.227
Numero di comuni serviti dall'Azienda	n.	25
Numero dei centri di raccolta presenti nei Comuni serviti dall'Azienda	n.	4
- di cui gestiti dall'Azienda	n.	4
Totale RU consegnati ai centri di raccolta gestiti dall'Azienda	n.	2.596
Numero di compostiere distribuite dall'Azienda	n.	36

### DESTINAZIONE DEI RIFIUTI URBANI (RU)

Rifiuto urbano differenziato (RD) avviato a recupero	t/anno	24.136
Rifiuto urbano differenziato (RD) avviato a recupero di materia	t/anno	21.136
- di cui plastica	t/anno	4.001
- di cui vetro	t/anno	3.584
- di cui carta/cartone	t/anno	5.725
- di cui acciaio	t/anno	103
- di cui alluminio	t/anno	0
- di cui legno	t/anno	1.031
- di cui frazione organica	t/anno	6.643
- di cui RAEE	t/anno	352
- di cui ingombranti	t/anno	1.549
- di cui spazzamento stradale	t/anno	1.148
Rifiuto urbano indifferenziato (RUind)	t/anno	29.358
Rifiuto urbano indifferenziato (RUind) avviato a Trattamento Meccanico Biologico (TMB)	t/anno	29.358
- di cui avviato a recupero materia	t/anno	1.762
- di cui avviato a recupero energetico	t/anno	9.800
- di cui avviato a smaltimento	t/anno	17.796



## Educazione e comunicazione ambientale

Da diversi anni AMAG è inserita nel circuito dell'educazione ambientale, che prevede una forte interazione con le istituzioni scolastiche e gli enti locali. Questa decisione nasce dalla convinzione che la formazione ambientale delle nuove generazioni sia essenziale per favorire e stimolare comportamenti eco-compatibili e responsabili. La collaborazione più rilevante nasce dal rapporto con le scuole, considerate il luogo privilegiato dell'educazione, in merito alle 3 principali tematiche:

- **il Servizio Idrico Integrato e il ciclo dell'acqua**
- **la raccolta differenziata e la gestione dei rifiuti**
- **la produzione di energia.**

Le attività di educazione ambientale prevedono sia visite

presso gli impianti del Gruppo che lezioni nelle scuole iniziative straordinarie di pulizia di giardini e aree verdi. Nel solo mese di maggio del 2017 sono stati oltre 200 i ragazzi delle scuole medie in visita alla sede di AMAG Ambiente per imparare da vicino il ciclo dei rifiuti e l'importanza della raccolta differenziata.

Sempre in un'ottica di sensibilizzazione e informazione, AMAG nel 2017 ha aderito a **Climathon**, la manifestazione internazionale sostenuta anche dalla Commissione Europea: una gara di idee di 24 ore, in cui cittadini di oltre 200 città del mondo si sono sfidati per trovare le idee più audaci e innovative per contrastare gli effetti del cambiamento climatico.



## Energia sostenibile, sicura ed efficiente

### PRODUZIONE "RINNOVABILE"

Totale energia elettrica prodotta	kWh	18.339
- di cui da fonti rinnovabili (fotovoltaico)	kWh	18.339

L'Azienda dispone di un servizio di reperibilità 24 ore su 24 costituito da:

- Assistente
- Telefonista
- Squadra (due operatori) addeita agli impianti gas e telecontrollo
- Squadra (due operatori) addeita 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, in forza di precise disposizioni contenute nel Capitolato, 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.

L'azienda 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.

### La sfida del Teleriscaldamento

Il Gruppo AMAG è coinvolto in una nuova, ambiziosa, avventura: dotare Alessandria di un **sistema di teleriscaldamento**, capace di ridisegnare l'apparato energetico e ambientale della città.

Il progetto fa capo a Telenergia Srl, la società nata dalla partnership tra AMAG e TLRNET, controllata dal Gruppo EGEEA con la partecipazione del fondo iCON Infrastructure.

L'impianto di teleriscaldamento previsto per la città di Alessandria consiste in una rete che a regime raggiungerà quasi 800 edifici e si compone di:

- **due Centrali di cogenerazione**
- **una rete di trasporto dell'acqua calda**
- **reti di distribuzione del calore** che, staccandosi dalla rete di trasporto costituendo vere e proprie "sottoreti", apportano l'acqua calda in prossimità degli edifici da servire
- **allacciamenti** alle utenze e relative sottostazioni di scambio termico fra la rete e il circuito di riscaldamento interno all'edificio.

Sarà utilizzato, esclusivamente, **gas naturale integrato da fonti di energia rinnovabili**. Questa soluzione, e il teleriscaldamento in genere, permettono una sostanziale **riduzione dell'impatto ambientale** misurabile in una riduzione del consumo di gas/emissioni di CO2 del 22% e delle emissioni di NOx in atmosfera del 17%.

La presenza di due siti di produzione garantisce, inoltre, una **maggiore affidabilità e continuità del servizio**.







AMAG SpA

Via Damiano Chiesa, 18  
Alessandria

T. 0131.283.611

F. 0131.283.604

Email [comunicazione@gruppoamag.it](mailto:comunicazione@gruppoamag.it)

Web [www.gruppoamag.it](http://www.gruppoamag.it)