GRUPPO AMAG

Bilancio di Sostenibilità 2020

GRUPPO
AMAG

Indice

2 | Lettere agli Stakeholder
4 | AMAG in numeri

Nota metodologica
6 | Comunicare la sostenibilità: metodologia adottata
7 | Analisi di materialità
8 | Stakeholder
10 | Matrice di materialità
11 | I 20 temi materiali
12 | Temi materiali e standard GRI

Il Gruppo Amag

Identità
15 | Chi siamo
16 | Organigramma Gruppo AMAG
17 | Mappa dei comuni
18 | La nostra storia
19 | I fatti del 2020
20 | Il Gruppo e l'emergenza Covid-19
21 | Settori di attività

Governance
23 | Assetto organizzativo
24 | AMAG, un Gruppo che fa rete
25 | Anticorruzione
26 | Codici di condotta e Carte dei Servizi
27 | Certificazioni
27 | Premi e riconoscimenti

Strategie e Politiche per la sostenibilità
28 | Mission, Vision e Valori
29 | Obiettivi di miglioramento
30 | Obiettivi di Sviluppo Sostenibile 2030

Valore economico

33 | Fatti e cifre dell'esercizio 2020
34 | Valore economico direttamente generato e distribuito
34 | Investimenti

Sostenibilità Ambientale

Gestione ambientale
36 | Politica ambientale
37 | Emissioni dirette e indirette
38 | Consumi energetici
39 | Interventi di riduzione dell'impianto ambientale

Gestione idrica
Servizio Idrico Integrato
41 | Acqua potabile
42 | Acqua reflua
49 | Il Servizio Idrico Integrato in numeri
50 | Investimenti nel settore idrico

Gestione energetica
54 | Servizio distribuzione gas
55 | Sicurezza e controllo della rete di distribuzione gas
57 | Servizio vendita gas
57 | Servizio vendita energia elettrica
58 | Pronto intervento

Raccolta dei rifiuti
59 | Un'azienda per 24 comuni
60 | Rifiuti urbani raccolti
62 | Contratti di servizio
62 | Tariffazione puntuale
63 | Progetto di raccolta porta a porta integrale

Responsabilità Sociale

Persone
67 | Dati, performance e dimensioni
68 | Sistema retributivo
69 | Sviluppo del personale
69 | Valutazione del personale
70 | Formazione del personale
70 | Pari opportunità
71 | Welfare aziendale
72 | Relazioni sindacali e industriali
72 | Sicurezza e salute dei lavoratori
73 | Comitati di sicurezza
73 | Infortuni

Clienti
74 | I clienti in numeri
75 | Sportelli
76 | Prestazioni distribuzione acqua
76 | Prestazioni distribuzione gas
77 | Reclami
78 | Morosità
78 | Bonus sociali

Fornitori
79 | La catena della fornitura
80 | Il costo della produzione
80 | I fornitori in numeri

Comunità, Territorio e Istituzioni
81 | Sostegno al territorio
84 | Scuole
85 | Reti per la sostenibilità
85 | Comunicazione trasparente

86 | Relazione della società di revisione
88 | Standard GRI
91 | Glossario
92 | Appendice 1: Metodologia di calcolo delle emissioni GHG

Lettere agli stakeholder

Responsabilità Sociale in Azione: questa è la missione di AMAG

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo AMAG è arrivato alla sua terza edizione ed è la seconda volta che, in qualità di Presidente, ho l'onore di presentarne i risultati.

Mentre ci apprestiamo - almeno in questa parte del mondo - a uscire dall'emergenza sanitaria causata dal Covid-19 i cui effetti socioeconomici avranno ripercussioni sul lungo periodo - resto più che mai convinto della scelta di trasparenza e sostenibilità che abbiamo intrapreso con impegno e determinazione.

"Responsabilità Sociale in Azione": nel 2020 abbiamo vissuto in maniera ancora più profonda questa missione di Gruppo. Siamo stati vicini al territorio, compiendo scelte inderogabili, sempre rivolte al futuro. Non abbiamo fatto mai mancare il sostegno alla comunità locale: abbiamo garantito la continuità dei nostri servizi e un supporto attivo ai cittadini, come nel caso della donazione dei ventilatori polmonari all'Ospedale di Alessandria. AMAG è stata più che mai la "multiutility del territorio", con il cuore e le radici nell'Alessandrino. E anche in un anno difficile come il 2020, circa 325 mila euro sono stati destinati a sostegno di progetti territoriali, di cui circa 61 mila euro per iniziative legate al contrasto del Covid-19.

Il principale risultato da condividere è, come sempre, la sostenibilità economica del Gruppo.

Nel 2020, nonostante la crisi pandemica, sono fiero di affermare che sono migliorati tutti i margini di bilancio e che in totale il Gruppo AMAG ha segnato un utile netto di 809.157 euro, in aumento del 4% rispetto al 2019.

È stato un anno di investimenti, più di 3 milioni di euro, concentrati principalmente nel Servizio Idrico Integrato, nel solco della continuità dell'impegno per affrontare le sfide dettate dai cambiamenti climatici.

Inoltre, i finanziamenti ottenuti, pari a 15 milioni di euro, hanno permesso di liquidare i 1.750 fornitori che vantavano crediti nei confronti del Gruppo AMAG, superando così la sofferenza nella gestione dei crediti che aveva caratterizzato gli anni passati.

Questo bilancio presenta rilevanti novità, in quanto sono stati avviati i bandi in project financing - conclusi nel 2021 - per due progetti altamente innovativi: Alessandria città intelligente che consentirà una gestione efficiente e digitalizzata dei servizi, dall'illuminazione pubblica alla raccolta dei rifiuti, e la piattaforma energetica per la riduzione dei fanghi e la valorizzazione della biomassa legnosa.

Ma il Bilancio del 2020 racconta, prima di tutto, come è stata vissuta la pandemia dalle nostre persone: senza la loro instancabile collaborazione e la loro totale disponibilità non sarebbe stato possibile raggiungere questi risultati.

I diversi indicatori che hanno guidato la redazione del Bilancio misurano la nostra capacità di creare valore, offrire trasparenza ai nostri stakeholder e individuare ulteriori obiettivi di miglioramento. Tra questi, uno su tutti è rappresentato dalla filiera ambientale: intendiamo innalzare l'asticella del servizio di raccolta rifiuti e igiene urbana, investendo in innovazione tecnologica e qualità organizzativa per corrispondere più e meglio alle attese dei cittadini.

È questo il tempo di dimostrare coraggio e lungimiranza, per fare la differenza e contribuire a rendere il nostro territorio una smart land, vicina ai bisogni delle persone e capace di migliorare la qualità della vita.

Il Presidente | **Paolo Arrobbio**

Come ogni anno la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità ci offre l'opportunità non solo di raccontare il nostro impegno come Gruppo per la sostenibilità ambientale, sociale ed economica, ma anche di riflettere e analizzare il nostro operato per individuare nuove aree di miglioramento.

Pur in un anno tremendamente difficile come il 2020, le persone - utenti, fornitori e collaboratori - sono state al centro della nostra strategia aziendale. Abbiamo difeso la nostra posizione di azienda leader per quanto riguarda l'attenzione al personale e al welfare aziendale. Abbiamo concentrato le nostre risorse nei contratti a tempo indeterminato - che, infatti, costituiscono il 100% dei contratti non interinali – e ci siamo impegnati per tutelare le condizioni economiche e di salute dei lavoratori. Non a caso, anche nel 2020, AMAG ha ricevuto il riconoscimento come "Welfare Champion", a conferma di tale impegno.

L'azienda ha voluto tutelare il più possibile la salute di tutti con interventi poderosi – che sono andati ben oltre quanto stabilito per legge - per quanto riguarda la gestione della pandemia.

Oltre ai dispositivi di sicurezza, forniti sin dai primissimi momenti, il Gruppo ha dato a tutti la possibilità di accedere a un programma di screening con tamponi rapidi. Ha, inoltre, provveduto alla sanificazione costante degli ambienti comuni e degli automezzi. E non temo smentite quando affermo che, senza la collaborazione di tutta la comunità interna all'azienda, non avremmo potuto superare in maniera così positiva il 2020.

Per il Gruppo, oggi più che mai, è fondamentale accrescere la professionalità dei propri collaboratori: rappresentano la più grande risorsa per l'azienda e, proprio per questo, devono essere valorizzati e sostenuti nel loro processo di formazione e di crescita. L'innovazione e l'aggiornamento sono sempre più strategici all'interno di un quadro economico e sociale che richiede sempre più attenzione a processi produttivi moderni ed efficienti.

Per procedere sulla strada verso una sostenibilità a tutto tondo - il cui faro resta la matrice di materialità che racconta come determinati temi siano importanti tanto per AMAG quanto per i nostri stakeholder - sono necessari investimenti e progetti per il futuro. Un futuro che rappresenta una sfida per tutti e che condurrà a un nuovo modello di economia, in cui saremo responsabili in prima persona delle nostre scelte, aziendali e personali. L'obiettivo è quello di proteggere l'ambiente, garantendo lo sviluppo economico e tutelando la salute di tutti. E AMAG, forte del profondo radicamento all'interno della comunità territoriale, è pronta a giocare un ruolo importante di guida e di collante tra le diverse esperienze, per contribuire a una crescita realmente sostenibile.

L'Amministratore Delegato | **Adelio Ferrari**

AMAG in numeri

Certificazioni

ISO 9001 · ISO 14001

Welfare Champion 2020

Valore economico

80.340.515 €
valore generato

809.157 €
utile netto

3,4 milioni/€
investimenti totali

Clienti

36.618
clienti vendita gas

7.841
clienti energia elettrica

155.335
abitanti Servizio Idrico Integrato

92.104
abitanti distribuzione gas

53.509
utenze servizio acquedotto

41.550
utenze servizio fognatura

41.006
utenze servizio depurazione

47.121
utenze servizio igiene ambientale

8
sportelli sul territorio

Persone AMAG

353
dipendenti, 100% a tempo indeterminato

2.627
ore di formazione

66
donne lavorano nel Gruppo
il 40% del CdA è "rosa"

Gas

mc 95,41 milioni
gas venduto

mc 91,34 milioni
gas distribuito

Acqua

mc 19,34 milioni
acqua potabile immessa in rete

mc 12,36 milioni
acqua depurata

3.126
campionature annue su acque potabili, reflue e fanghi

Energia

kWh 33,8 milioni
energia elettrica venduta

Rifiuti Urbani

58.700 t/anno
rifiuti urbani raccolti

43%
raccolta differenziata nel comune di Alessandria

75%
raccolta differenziata nei comuni a minore densità

Emissioni gas serra

2.291 ton CO_2
equivalenti emissioni dirette

4.322 ton CO_2
equivalenti emissioni indirette

Comunità

324.992 €
a sostegno di progetti territoriali

di cui

61.100 €
per iniziative legate al Covid-19

Fornitori

46.143.043 €
valore della produzione

704
fornitori attivi

6.076.286 €
gare

Nota metodologica

Comunicare la sostenibilità: metodologia adottata

Il Bilancio di Sostenibilità 2020 di AMAG, riferito al periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2020, è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core. È la terza volta che il Gruppo si misura con questo lavoro di rendicontazione non finanziaria.

Si tratta di una **scelta volontaria** e non di un obbligo di legge. Dopo la prima edizione del 2018, il Gruppo ha acquisito una maggiore familiarità con questo tipo di indagine, che ha frequenza annuale, e il risultato è un documento più puntuale e dettagliato, che rappresenta un utile strumento 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).

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 dei due esercizi precedenti. 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.

Focus

I consumatori e i temi materiali

AMAG ha deciso per il 2020 di coinvolgere nella definizione della matrice di materialità i suoi clienti, che rappresentano i principali stakeholder esterni. Sono stati intervistati i referenti di due delle principali associazioni a tutela dei consumatori, attive ad Alessandria (Federconsumatori e Adiconsum).

Ne è uscito un quadro interessante che conferma la massima sensibilità del territorio su temi come la competitività, l'ambiente e la formazione.

Analisi di materialità

Matrice di materialità

Descrive graficamente i temi più importanti secondo l'azienda e gli stakeholders in tema di sostenibilità.

Stakeholder

Chi influenza o è influenzato dall'attività dell'azienda (dipendenti, clienti, fornitori, azionisti e finanziatori, media, istituzioni, comunità).

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. Per il 2020 l'azienda ha scelto di mantenere la **matrice di materialità** dell'anno scorso – che era il risultato di un'analisi condotta dentro e fuori il Gruppo – per ribadire l'importanza dei temi materiali individuati.

Consapevole che il percorso è comunque qualcosa di dinamico, il Gruppo ha scelto di coinvolgere, in un focus espressamente dedicato, le Associazioni dei consumatori in quanto espressione dei principali stakeholder di una multiutility del territorio: i clienti.

Federconsumatori

*Per **Federconsumatori** i temi materiali individuati per quanto riguarda la governance e la sostenibilità economica sono rispettivamente l'innovazione tecnologica, intesa soprattutto come digitalizzazione degli strumenti di misura e customer-satisfaction, e la competitività sul mercato, per fidelizzare e acquisire i clienti locali.*

Adiconsum

*Anche **Adiconsum** indica la competitività di mercato come il tema rilevante per quanto riguarda la sostenibilità economica, a conferma di quanto sia cruciale per il Gruppo. Nell'ambito della governance è stata scelta la gestione etica e in quello della sostenibilità sociale lo sviluppo del capitale umano. Quest'ultimo un tema molto caro anche al Gruppo AMAG. Tra i temi di sostenibilità ambientale, viene assegnata la priorità all'economia circolare e virtuosa dei rifiuti: anche in questo caso una delle aree più importanti per il Gruppo nel prossimo futuro.*

Gli 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. 10]* 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.

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. Nel 2020 più che mai le **persone** sono **al centro** della strategia aziendale: grazie alla loro abnegazione, il Gruppo è riuscito a garantire tutti i propri servizi in maniera adeguata ed efficace. 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. A riconoscimento di quanto fatto negli ultimi anni, a partire dal piano di welfare aziendale avviato a inizio 2017, il Gruppo nel 2020 è stato premiato come impresa **Welfare Champion**. *[approfondimento pag. 27]*

Azionisti e finanziatori

Gli azionisti di AMAG sono i 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.

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. Il Gruppo vanta una **presenza territoriale forte**. Anche in un anno complesso come il 2020 questo sostegno non è venuto meno, nonostante ci siano stati momenti di chiusura degli sportelli e dei centri di raccolta differenziata per rispettare le misure di prevenzione del contagio. *[approfondimento pag. 73]*

Fornitori

Il processo di **selezione dei fornitori** si basa su 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[1] è la porta d'ingresso per tutte le informazioni e le procedure telematiche. Il 2020 è stato l'anno in cui il Gruppo si è impegnato al pagamento dei debiti arretrati ai fornitori, grazie a un'apertura di credito bancario. In un anno così difficile dal punto di vista economico è stato un segnale importante. *[approfondimento pag. 79]*

1. 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. A ciò si aggiunge un rapporto proficuo con il mondo della scuola e dell'università per promuovere forme sempre nuove di educazione ambientale e di sviluppo sociale. "Nell'emergenza comunità e territorio possono contare su di noi (Paolo Arrobbio, Presidente del Gruppo): quest'anno più che mai l'Azienda ha scelto di far sentire la propria vicinanza al territorio profondamente colpito dall'epidemia di Covid-19, attraverso, ad esempio, la donazione di tre ventilatori polmonari di ultima generazione all'Azienda ospedaliera di Alessandria." *[approfondimento pag. 81]*

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.

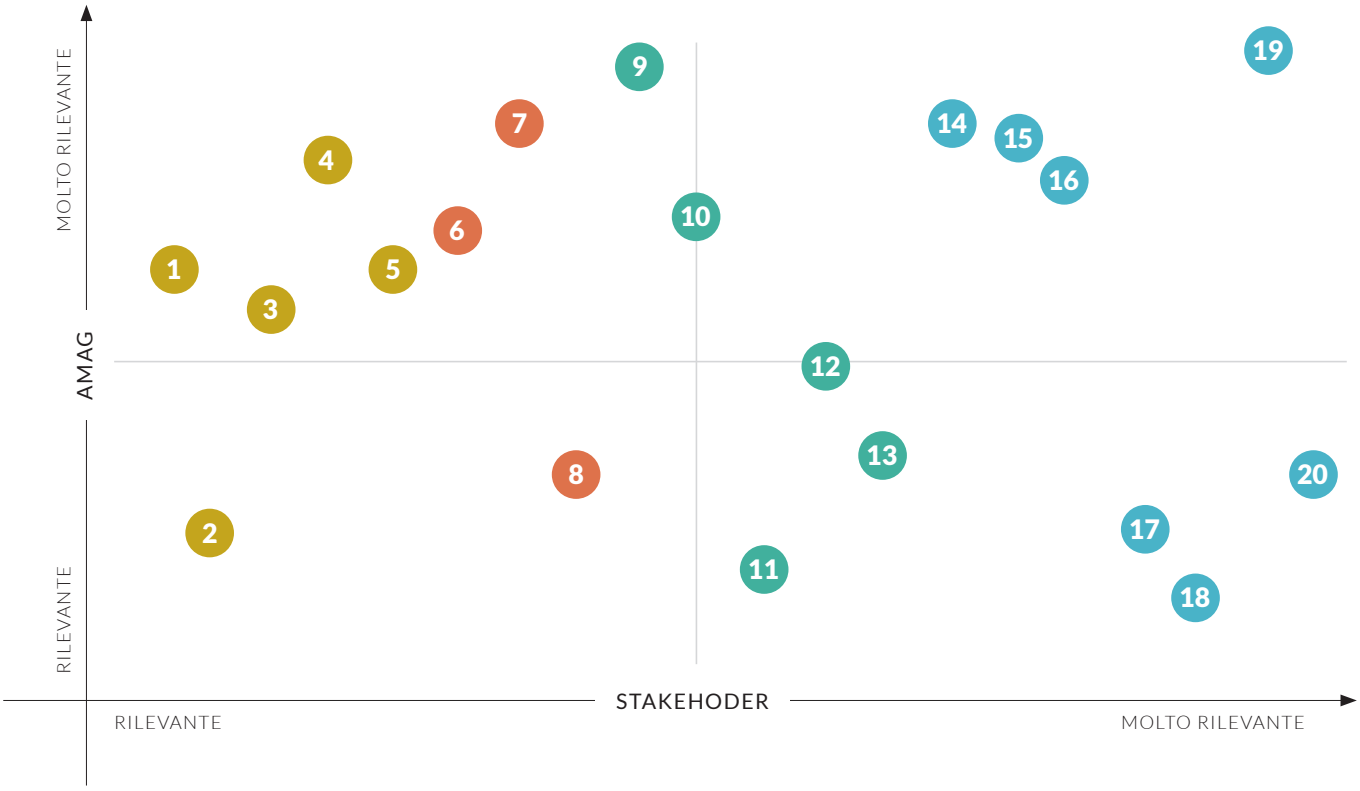
La matrice di materialità

La matrice dimostra come la **gestione della risorsa idrica** sia ritenuta fondamentale tanto dagli stakeholder interni che da quelli esterni. **AMAG Reti Idriche**, dunque, si conferma il perno strategico intorno a cui si muovono tutte le altre società del Gruppo multiservizi. Nel 2020 tale importanza è stata confermata dal modo in cui la società si è occupata di verificare e monitorare le acque per tutelare la salute dei cittadini. La consapevolezza dell'importanza dell'acqua cresce sempre più e per questo può diventare nell'immediato futuro un **punto di forza assoluto** in virtù dello scenario ambientale, sociale ed economico che vedrà la risorsa idrica al centro di grandi sfide globali.

Salute e sicurezza sul lavoro sono temi distintivi per il Gruppo AMAG, come emerge dalla matrice: la loro centralità è stata senza dubbio ribadita lungo tutto il 2020, con l'attenzione e la cura che l'azienda ha dedicato alla gestione dell'emergenza da Covid-19.

Anche la **relazione con il territorio** è cruciale nella strategia aziendale, specialmente durante tempi difficili in cui è fondamentale la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti.

Altro aspetto rilevante è rappresentato dalla **gestione virtuosa dei rifiuti**, un ambito strategico e che nel medio periodo richiederà azioni di **miglioramento e rilancio** per conseguire importanti traguardi in termini di raccolta differenziata.



Tra i temi ritenuti rilevanti per gli interlocutori esterni e su cui AMAG è chiamato a misurarsi nei prossimi anni, si segnalano la **lotta ai cambiamenti climatici, l'efficienza energetica e l'innovazione tecnologica**. In particolare, su quest'ultimo tema il Gruppo ha già avviato diversi progetti, come quello della Smart City.

Tutte queste indicazioni rappresentano un ulteriore stimolo per **l'azione di coinvolgimento di amministratori, dipendenti e interlocutori del territorio** nelle strategie aziendali e nell'impegno di sviluppo sostenibile.

I 20 temi materiali

Governance

1. Gestione etica
2. Governance Locale
3. Gestione rischi
4. Responsabilità, Sicurezza, Qualità
5. Innovazione tecnologica Smart City

Sostenibilità economica

6. Valore genearato e distribuito al territorio
7. Gestione efficiente delle infrastrutture
8. Competitività sul mercato

Sostenibilità sociale

9. Salute e sicurezza sul lavoro
10. Sviluppo capitale umano
11. Welfare aziendale e Diversità
12. Rapporto con gli stakeholter e Sviluppo della comunità locale
13. Educazione e Ricerca

Sostenibilità ambientale

14. Economia circolare e gestione virtuosa dei rifiuti
15. Tutela sicurezza idrica
16. Uso efficiente dell'acqua e azioni di risparmio idrico
17. Mobilità sostenibile
18. Tutela delle biodiversità
19. Efficienza energetica ed Energia sostenibile
20. Lotta ai cambiamenti climatici

Temi materiali e standard GRI

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	Standard GRI	Impatto interno/esterno	Stakeholder impattati
Gestione etica	102-16/17 205-1/2 206-1	interno/esterno	clienti, soci azionisti, dipendenti, finanziatori, fornitori, media, comunità e territorio
Governance locale	102-5 202-2	interno	soci azionisti, dipendenti
Gestione rischi	102-11	interno/esterno	clienti, soci azionisti; dipendenti, finanziatori, fornitori, media, comunità e territorio
Responsabilità, Sicurezza, Qualità	102-5/11/14/16/17 205-2 206-1 416-1 417-1	interno/esterno	clienti, soci azionisti, finanziatori, media, comunità e territorio
Innovazione tecnologica e Smart City	203-1 302-1/4	esterno	clienti, comunità e territorio
Valore generato e distribuito sul territorio	201-1	interno/esterno	soci azionisti, dipendenti, finanziatori, comunità e territorio
Gestione efficiente delle infrastrutture	102-12/14 203-1	esterno	clienti, comunità e territorio
Competitività sul mercato	103-3	interno/esterno	clienti, fornitori, comunità e territorio
Salute e sicurezza sul lavoro	403 403-5 403-9 404 405-1	interno	dipendenti
Sviluppo capitale umano	404-1/2/3	interno	dipendenti

Temi materiali	Standard GRI	Impatto interno/esterno	Stakeholder impattati
Welfare aziendale e Diversità	401-1 405-1	interno	dipendenti
Rapporto con gli stakeholder e Sviluppo della comunità locale	102-9/13/40/42/43/44 204-1 404 405-1 413-1	interno/esterno	clienti, soci azionisti, dipendenti, finanziatori, fornitori, media, comunità e territorio
Educazione e Ricerca	413-1	esterno	comunità e territorio
Economia circolare e Gestione virtuosa dei rifiuti	306-1	esterno	clienti, comunità e territorio
Tutela e sicurezza idrica	303-1 306-1/5	esterno	clienti, comunità e territorio
Uso efficiente dell'acqua e azioni di risparmio idrico	102-11 303-1 303-2 303-5 306-1 306-5 416-1 417-1	esterno	clienti, comunità e territorio
Mobilità sostenibile	302-4 305-1 305-2	interno/esterno	clienti, dipendenti, comunità e territorio
Tutela della biodiversità	102-11	esterno	comunità e territorio
Efficienza energetica ed Energia sostenibile	302-1/4	interno/esterno	clienti, comunità e territorio
Lotta ai cambiamenti climatici	102-11 416-1	esterno	comunità e territorio

Il Gruppo AMAG

Identità

Chi siamo

Il Gruppo AMAG, attraverso le sue società, gestisce il capitale naturale, cioè risorse chiave come l'acqua, l'energia, 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, oltre al **Consorzio AMAG Servizi.** Le ultime tre 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.

Organigramma del 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 nel comune di Alessandria e in prospettiva in ambito ATEM (Ambito Territoriale Ottimale per distribuzione gas naturale) Alessandria 2 Centro

Alegas Srl
vendita gas ed energia elettrica

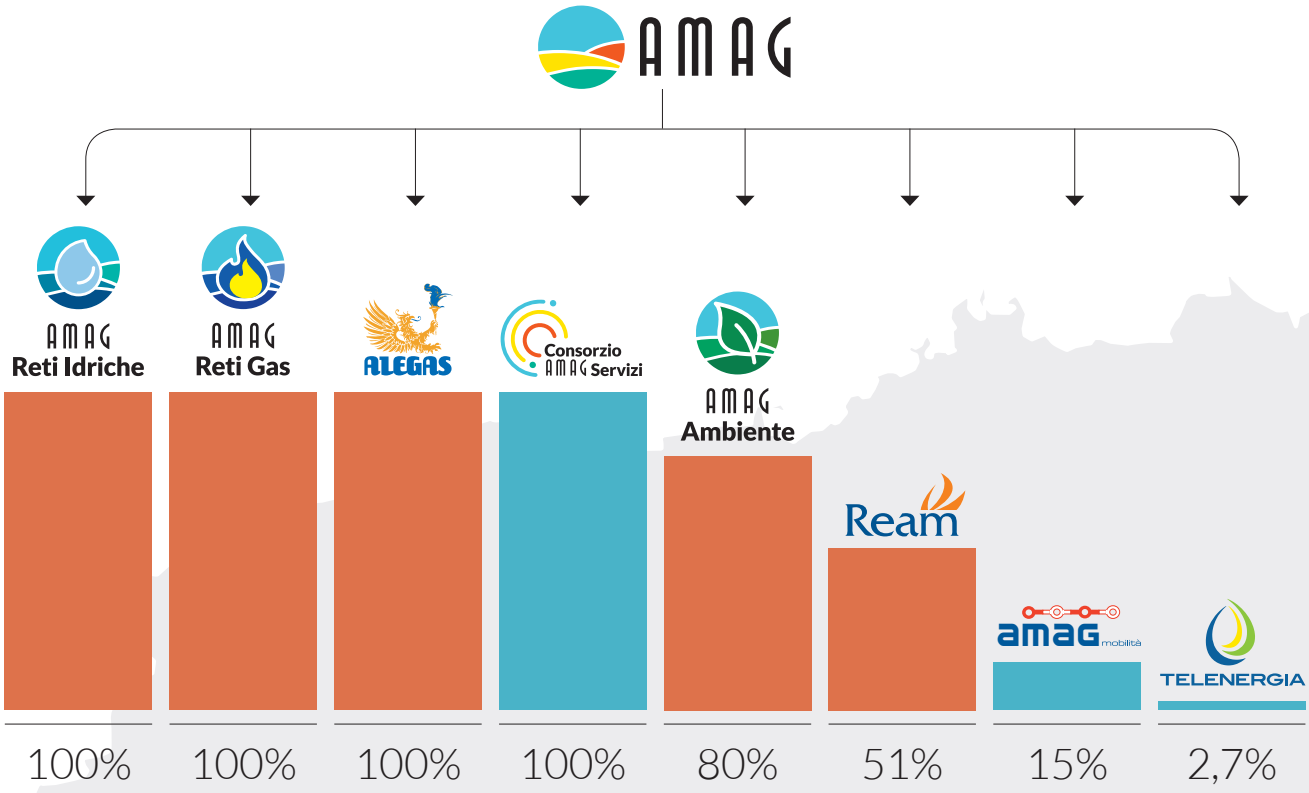
Consorzio AMAG Servizi
nato nel 2020 e partecipato da AMAG, AMAG Reti idriche, AMAG Reti Gas e AMAG Ambiente, agisce come centrale di committenza per l'acquisizione di forniture, servizi e lavori per l'efficientamento operativo e funzionale dei servizi svolti dai consorziati

Ream SpA
gestione impianti termici

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



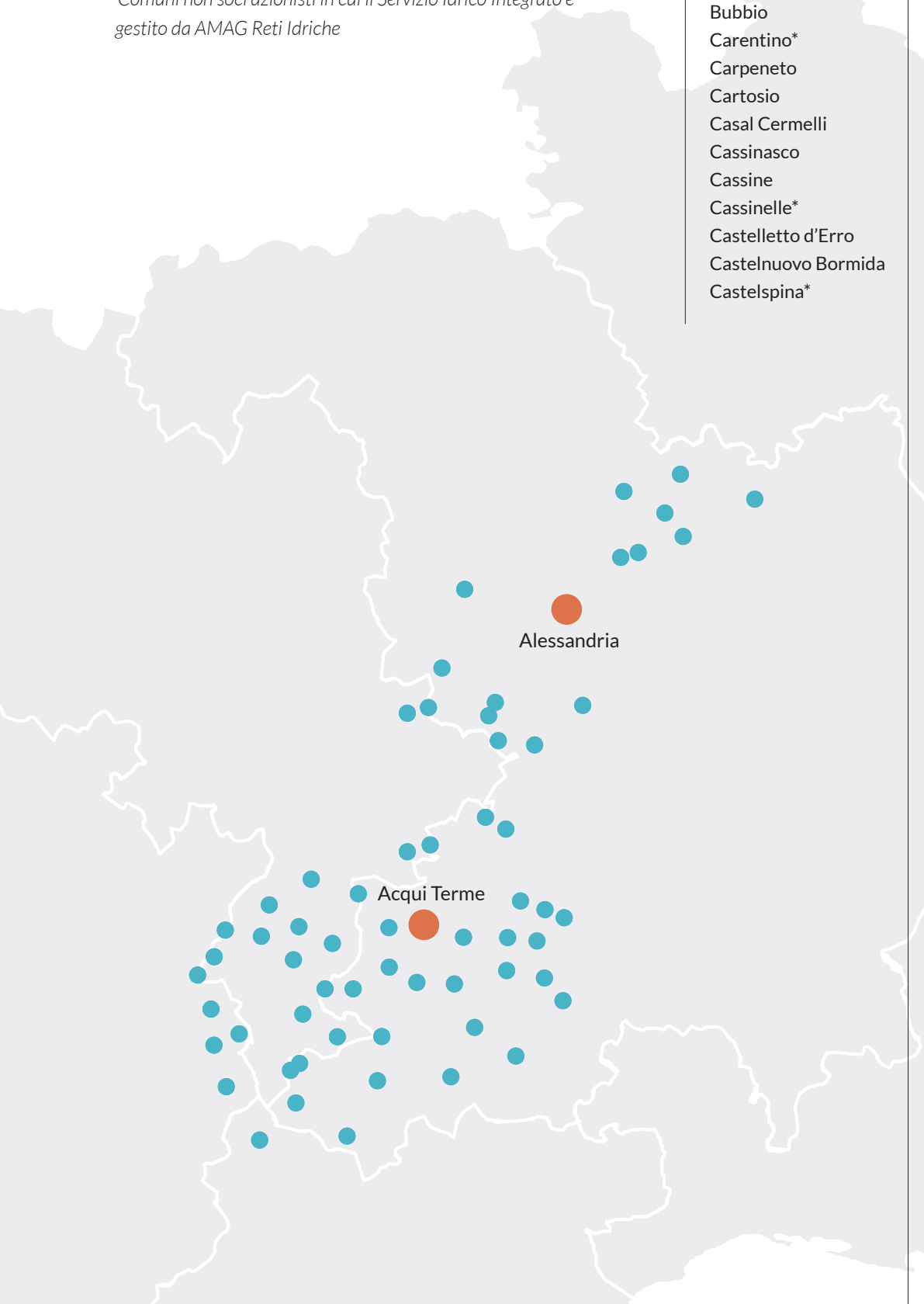
Società consolidate integralmente al Gruppo AMAG e incluse nel perimetro di questo Bilancio

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

Mappa dei comuni

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 Servizio Idrico Integrato è gestito da AMAG Reti Idriche*



Acqui Terme
Alessandria
Alice Bel Colle*
Alluvioni Piovera
Bassignana
Bergamasco*
Bistagno
Borgoratto
Bubbio
Carentino*
Carpeneto
Cartosio
Casal Cermelli
Cassinasco
Cassine
Cassinelle*
Castelletto d'Erro
Castelnuovo Bormida
Castelspina*
Cavatore
Cessole
Cremolino
Denice
Frascaro
Gamalero
Grognardo
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
Ponti
Ponzone
Prasco
Ricaldone
Rivarone
Roccaverano
Rocchetta Palafea
Sale
San Giorgio Scarampi
Serole
Sessame
Solero
Spigno Monferrato
Terzo
Trisobbio
Vesime
Visone

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.

1976 Costituzione AMAG – Azienda Municipalizzata Acqua e Gas

1999 Trasformazione di AMAG in CISI (Consorzio Intercomunale Servizi Imprenditoriali)

2002 Trasformazione di CISI in AMAG SpA – ex art. 115 del T.U. 267/00. Costituzione di Alegas Srl

2003 Costituzione di Ream SpA, insieme a Restiani SpA

2005 Affidamento ad AMAG SpA della gestione del Servizio Idrico Integrato nell'EGATO6 per 17 anni

2014 Costituzione di AMAG Ambiente SpA per acquisire l'azienda dei rifiuti, AMIU SpA, fallita

2016 Nascita di AMAG Reti Idriche e AMAG Reti Gas in seguito alla procedura di scorporo della rete di distribuzione gas e della rete idrica

2016 2017 Costituzione di AMAG Mobilità SpA. Acquisto della fallita ATM, in società con Line SpA

2016 Costituzione della società Telenergia Srl, con Egea SpA, per il progetto di teleriscaldamento alessandrino

2019 Sottoscrizione del contratto di rete con soggettività giuridica denominato Rete Idrica AGC tra AMAG Reti Idriche, Gestione Acqua e Comuni Riuniti Belforte Monferrato. Rinnovo della concessione idrica in capo ad AMAG Reti Idriche sino al 31/12/2034, disposta da EGATO6

2020 Costituzione del Consorzio AMAG Servizi tra le società AMAG SpA, AMAG Reti Idriche SpA, AMAG Ambiente SpA e AMAG Reti Gas SpA quale centrale di committenza per l'acquisizione di forniture, servizi e lavori per l'efficientamento operativo e funzionale dei servizi svolti dai consorziati

I fatti del 2020

- La costituzione del **Consorzio AMAG Servizi** (luglio 2020): è stato istituito allo scopo di ottimizzare e migliorare l'efficienza dei servizi offerti dalle aziende consociate

- Il **pagamento dei debiti arretrati a fornitori creditori** grazie a un finanziamento bancario

- La **gara project financing "Alessandria Smart City"**: un progetto integrato in campo ambientale ed energetico (cassonetti intelligenti e illuminazione pubblica)

- Un piano di **investimenti di 25 milioni di euro per il sistema idrico**

- La gara project financing per la progettazione, costruzione e gestione di un **impianto di riduzione dei fanghi** e **valorizzazione della biomassa legnosa** per la produzione di energia rinnovabile ad Alessandria

- Il premio **Welfare Champion** conferito ad AMAG nell'ambito della presentazione del Rapporto Welfare Index 2020

- **L'avvio delle linee** di trattamento biologico **3 e 4 del depuratore al quartiere Orti**

- L'inizio del progetto **Depurare 2.0** che si propone di sperimentare un sistema innovativo ed eco-compatibile per la disinfezione finale delle acque reflue, finanziato da POR-FESR Piemonte 2014/2020

- L'avvio del **progetto SARI**, "Sorveglianza Ambientale di Sars-CoV-2 attraverso i reflui urbani in Italia: indicazioni sull'andamento epidemico e allerta precoce"

- L'**efficientamento della rete fognaria** e degli impianti di depurazione

Il Gruppo e l'emergenza Covid-19

L'epidemia di Covid-19, esplosa nei primi mesi del 2020, ha rappresentato senza dubbio l'evento principale dell'anno che ha impattato notevolmente su una multiutility del territorio come AMAG.

Il Gruppo ha continuato a garantire l'erogazione dei suoi servizi, contribuendo in maniera decisiva alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e dei cittadini tutti.

Le misure anti Covid-19 per i dipendenti

- Sanificazione dei luoghi di lavoro, dei mezzi utilizzati e degli spogliatoi; rispetto della distanza interpersonale non inferiore al metro tra i lavoratori per evitare il sovraffollamento negli uffici e nei luoghi di riunione
- Accesso limitato agli sportelli
- Salute e sicurezza dei lavoratori addetti alla manutenzione dell'impianto di depurazione

Le misure anti Covid-19 per la comunità

- Progetto SARI per la 'mappatura' della circolazione del Covid-19 attraverso l'analisi delle acque reflue
- Chiusura di tutti i Centri di raccolta differenziata
- Sospensione del servizio di raccolta del verde a domicilio
- Sospensione della raccolta differenziata per i soggetti positivi o in quarantena; per questi soggetti la raccolta dei rifiuti è stata affidata alla Protezione Civile con un sistema basato sulla prenotazione e seguendo un protocollo di sicurezza per il ritiro
- Pulizia straordinaria dei cassonetti, igienizzazione delle strade e degli arredi urbani come panchine, cestini, fontanelle con un impegno straordinario di 3 mezzi di AMAG Ambiente dalle 6 del mattino alle 3 di notte
- Bagni chimici mobili e puliti a disposizione degli operatori dei mercati alessandrini di piazza, con l'obiettivo di sostenere la ripartenza del commercio ambulante
- Recepimento delle disposizioni ARERA, con la sospensione dei distacchi per morosità degli utenti elettricità, gas e acqua sino al 3 aprile
- Donazione di tre ventilatori polmonari di ultima generazione, per emergenza e da trasporto extra ospedaliero, per una cifra complessiva superiore ai 45 mila euro

Settori di attività

AMAG Reti Idriche

Il Servizio Idrico Integrato – SII (acquedotto, fognatura, depurazione) viene garantito e gestito da AMAG Reti Idriche. Attraverso 1.614 km di reti di distribuzione, l'azienda fornisce acqua potabile a oltre 155.335 cittadini residenti. La fognatura e la depurazione servono altrettanti abitanti. *[approfondimento pag 41]*

AMAG Reti Gas

Il servizio di distribuzione del gas naturale viene svolto da AMAG Reti Gas attraverso 367 km di rete a terra. L'azienda si occupa del trasporto di gas naturale nel comune di Alessandria attraverso la rete di gasdotti locali per la consegna ai clienti finali. *[approfondimento pag 54]*

ALEGAS LUCE+GAS

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. *[approfondimento pag 57]*

Ream è la società costituita tra AMAG (51%) e Restiani SpA (49%), oggi divenuta energy wave, per la gestione di impianti termici in complessi residenziali. La società è stata posta in liquidazione a far data dal 10/05/2021.

La raccolta dei rifiuti *[approfondimento pag 59]* e il Servizio di Igiene Ambientale vengono svolti da AMAG Ambiente nel capoluogo alessandrino e suoi sobborghi e in altri 23 comuni[2] 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)
- trattamento antighiaccio e sgombero della neve
- derattizzazione e disinfestazione.

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

Governance

Assetto organizzativo

Gli strumenti di governo di AMAG

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 2020 il **Consiglio di Amministrazione**[3] è composto da:

- Paolo Arrobbio, *Presidente*
- Adelio Giorgio Ferrari, *Amministratore Delegato*
- Giancarlo Faletti, *Consigliere*
- Maria Rapetti, *Consigliera*
- Michela Ivaldi, *Consigliera*

Il **Collegio sindacale** è composto da:

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

Gli strumenti di governo delle altre società del Gruppo AMAG

- AMAG Reti Idriche: 1 Amministratore Unico, 3 Membri Collegio Sindacale
- AMAG Reti Gas: 1 Amministratore Unico, 3 Membri Collegio Sindacale
- Alegas: 1 Amministratore Unico, 3 Membri Collegio Sindacale
- AMAG Ambiente: 1 Amministratore Unico, 3 Membri Collegio Sindacale

> Il **24 novembre 2020** è stato nominato il **nuovo Organo Amministrativo** composto da:
1 Presidente
1 Amministratore Delegato
1 Consigliere
3 Membri del Collegio Sindacale

- Ream: 1 Presidente, 1 Amministratore Delegato, 3 Membri Collegio Sindacale, 3 Consiglieri

Altri strumenti di governo

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 dal 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.

Il 66% dei manager dell'Alta Direzione appartiene alla comunità locale, intesa qui come l'area dell'Alessandrino e dell'Astigiano.

Nel 2020 AMAG ha confermato il **rating pubblico B2.1**, ottenuto nel 2017, 2018 e 2019[4].

3. Il nuovo CdA è stato nominato nell'Assemblea Soci del 22.05.2019.
4. Per approfondimenti: https://ratingagency.cerved.com/it/trova-un-rating/dettaglio-rating?rating=00001149190

AMAG, un Gruppo che fa rete

AMAG aderisce a:

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

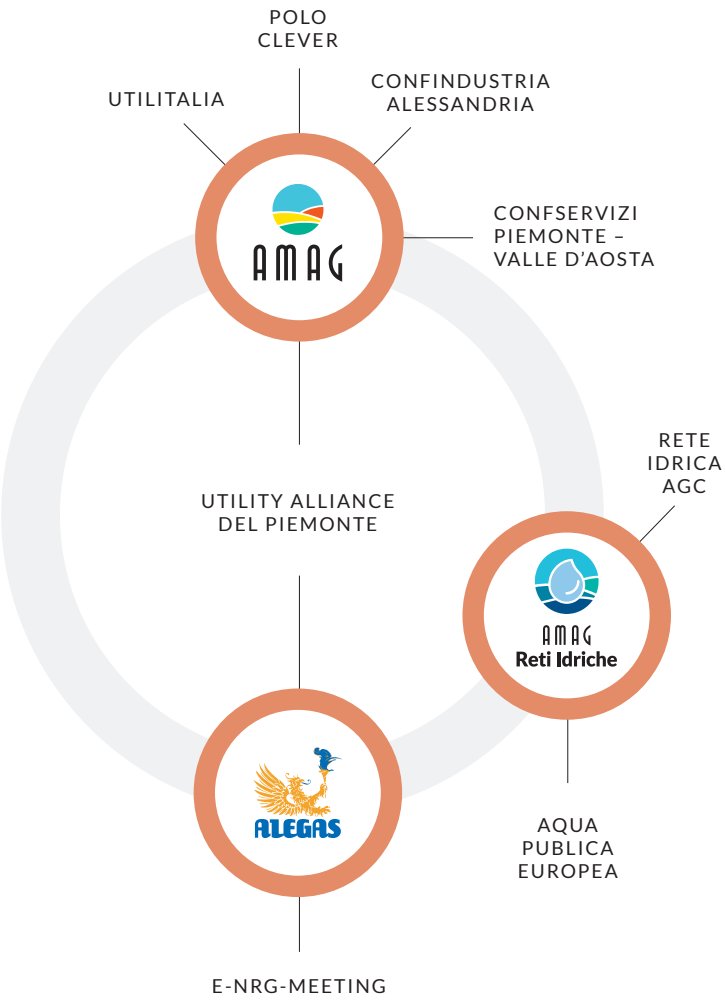
AMAG Reti Idriche fa parte di:

- **Aqua Publica Europea**, associazione europea per la gestione dell'acqua pubblica, che raccoglie le migliori eccellenze europee del comparto acqua
- **Rete Idrica AGC**, contratto di rete con soggettività tra AMAG Reti Idriche, Gestione Acqua e Comuni Riuniti Belforte Monferrato, per la gestione del Servizio Idrico Integrato.

AMAG e Alegas[5] aderiscono a:

- **Utility Alliance del Piemonte**, naturale evoluzione della rete di imprese fra i gestori pubblici del servizio idrico integrato, Water Alliance-Acque del Piemonte, che ha ampliato il proprio ambito operativo al servizio energetico ed ambientale. Ne fanno parte 14 società operanti nell'ambito del servizio idrico, dell'energia e della tutela ambientale.

Alegas, infine, da metà 2019 partecipa, insieme ad altre 15 aziende, al tavolo di lavoro **E-Nrg-Meeting** (ex GasMeeting), finalizzato allo studio e interpretazione dell'attività regolatoria di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente).



5. Alegas ha aderito alla Utility Alliance del Piemonte nel 2019.

Anticorruzione

Modello di Organizzazione

A partire dal 2015 e progressivamente negli anni successivi, le società del Gruppo AMAG si sono dotate di un proprio **Modello di Organizzazione**, Gestione e Controllo (MOG), in ottemperanza al D.Lgs. 231/01. Il MOG è un sistema strutturato di procedure e attività di controllo volte a prevenire il rischio di commissione di illeciti. Viene costantemente aggiornato per adeguarsi alla normativa vigente.

Il Gruppo ha assunto la decisione di avvalersi di un unico **Organismo di Vigilanza** (OdV) per tutte le società del Gruppo.

Piano di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza

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 il Gruppo AMAG ha inizialmente proceduto adottando un proprio Piano di Prevenzione della Corruzione (PPC) e un proprio Piano per la Trasparenza e l'Integrità. Successivamente sono stati unificati in un unico documento PTPCT – **Piano Triennale Prevenzione della Corruzione e Trasparenza**.

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.

Il Piano stabilisce che le informazioni riguardanti l'Azienda, obbligatorie per legge, siano accessibili nel sito istituzionale di AMAG nella sezione "Società Trasparente".

Informazione e formazione

Tutti gli Organi di Governo sono stati non solo informati ma hanno anche approvato nelle loro rispettive sedi ogni atto, modifica o aggiornamento relativo ai Modelli Organizzativi. Tutti i dipendenti sono stati aggiornati sull'adeguamento alle normative in materia di Anticorruzione e Trasparenza, mediante un comunicato affisso nelle bacheche aziendali. Ai dipendenti è stato indicato il sito web cui collegarsi per accedere ai documenti.

Nel 2019 e nel 2020 è stata erogata alta formazione sulla normativa D.Lgs 231/01, Legge 190/2012 e Codice Etico mediante un corso specifico che ha coinvolto circa 60 dipendenti delle società del Gruppo AMAG per un totale di 16 ore erogate.

Tutta la documentazione relativa all'Anticorruzione è pubblicata sul sito di Gruppo, nella sezione "Amministrazione Trasparente"[6] .

6. https://www.gruppoamag.it/societa-trasparente/

Codici di condotta e Carte dei Servizi

Codice Etico

A partire dal 2015, le società del Gruppo hanno adottato un proprio Codice Etico per sottoscrivere questi valori e prevenire una serie di comportamenti inadeguati. Il Codice stabilisce che l'azienda adotti regole e comportamenti eticamente corretti nel rispetto delle persone, agisca in buona fede e metta al centro della sua attività la soddisfazione dei bisogni della comunità e delle esigenze del singolo cliente.

Qualunque violazione del Codice Etico viene denunciata al Responsabile della Prevenzione della Corruzione (RPC) e all'Organismo di Vigilanza (OdV) attraverso comunicazione scritta tramite posta elettronica.

Carte dei Servizi

Alle tre Carte dei Servizi – per il Servizio Idrico Integrato, per la distribuzione Gas e per i servizi ambientali per il comune di Alessandria – si è aggiunta la Carta dei Servizi di AMAG Ambiente riservata ai 23 comuni cosiddetti minori, elaborata nel 2020 e approvata a inizio 2021. L'obiettivo di questi documenti, aggiornati periodicamente, consiste nel garantire, attraverso il governo dei processi e dei comportamenti, il miglior servizio possibile. Le carte dei servizi sono consultabili e scaricabili dai siti delle società del Gruppo AMAG[7] 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 Gruppo AMAG opera nel pieno rispetto delle norme emanate dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente).

7. https://amagretiidriche.it/amm-trasparente/carta-dei-servizi-standard-qualita/
https://www.amagretigas.it/amm-trasparente/carta-del-servizio-gas/
https://www.amagambiente.it/trasparenza/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/

Certificazioni

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

È 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.

Le società del Gruppo che hanno ottenuto la certificazione **ISO 9001**, relativa alla **qualità** , sono AMAG (fin dal 1999), AMAG Reti Idriche, AMAG Reti Gas, 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[8].

Premi e riconoscimenti

Nel 2020, così come l'anno precedente, AMAG è stata premiata, nell'ambito della **quinta edizione del Rapporto Welfare Index PMI**, un'indagine nazionale che ha valutato le iniziative di welfare aziendale di 4.5614 aziende italiane di tutti i settori produttivi, prendendo in esame 12 aree del welfare aziendale e valutando ciascuna azienda secondo tre fattori:

- *l'ampiezza e il contenuto delle iniziative attuate*
- *il metodo usato per coinvolgere i lavoratori*
- *l'originalità delle iniziative.*

AMAG è stata riconosciuta come Welfare Champion, ottenendo le 5 W del rating Welfare Index PMI, grazie a una serie di iniziative nate a seguito di un'analisi dei bisogni dei dipendenti.

Una "certificazione di qualità" che dimostra come l'azienda sia sempre impegnata a mettere al centro il dipendente, garantendo un buon livello di benessere che si traduce in maggiore produttività. Tra i servizi attivati, quello di "maggiordomo" continua a raccogliere i consensi maggiori.

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

Strategie e Politiche per la sostenibilità

Mission, Vision e Valori

Per il Gruppo AMAG la sostenibilità ambientale e quella sociale devono essere integrate nei piani di sviluppo: i buoni indicatori economici rappresentano, infatti, la miglior garanzia per la continuità tanto del lavoro quanto dei servizi erogati agli utenti.

Nel 2020 il Gruppo AMAG ha consolidato la sua presenza come multiutility del territorio sia fornendo aiuti concreti alla cittadinanza in un momento difficile sia avviando una serie di progetti volti a rendere la città più efficiente e sostenibile.

Le aziende del Gruppo hanno raccolto le sfide del mercato, consolidando le attività 'storiche', ma si sono anche aperte a **nuovi mercati**, in particolare a quelli dell'energia e del trasporto elettrico. Investimenti importanti sono stati fatti sulle reti idriche e sulle infrastrutture.

Sul fronte **trasporti**, con il socio privato di maggioranza in AMAG Mobilità, il percorso di modernizzazione e di collaborazione è ben avviato. La mobilità sostenibile è uno degli asset strategici dell'azienda.

Le strategie del Gruppo e gli obiettivi di business, con particolare attenzione alla sostenibilità, sono definiti dal Consiglio di Amministrazione della capogruppo AMAG che esamina i rischi e le opportunità legate al contesto socio-ambientale ed economico.

A tracciare la strada dei prossimi anni sono le **linee strategiche** che si fondano su **cinque pilastri**:

- ridefinire e attuare le **strategie relative al settore energetico gas e luce**, con l'obiettivo di salvaguardare il patrimonio aziendale, incrementare il valore economico prodotto e contrastare sui territori di riferimento la concorrenza degli operatori maggiori
- confermare l'impegno a partecipare alle future gare pubbliche con l'obiettivo di **mantenere integralmente le attuali attività di proprietà e gestione delle reti del gas**, con possibilità di acquisire nuove reti, sia in Ambito che fuori Ambito
- **completare l'integrazione verticale della filiera dei rifiuti solidi urbani** (raccolta, trasporto e smaltimento finale) ed esplorare la possibilità di costruire alleanze strategiche con partner pubblici di settore, per sostenere l'impatto concorrenziale delle prossime gare
- **valorizzare l'acqua** come "bene comune" e garantire il mantenimento della proprietà e della gestione pubblica dell'acqua, salvaguardando il valore aggiunto generato dal settore idrico integrato
- realizzare un percorso d' ingresso nei settori energetici di nuova generazione e nel campo dell'**illuminazione pubblica**, della **città intelligente** e **dell'economia circolare**.

Obiettivi di miglioramento

Gli obiettivi di miglioramento sono stati esplicitati nelle linee strategiche aziendali.

A livello di Gruppo, nel quadriennio 2021-2024 si andranno a effettuare i lavori per la **ristrutturazione della sede** e altri investimenti in software, hardware e altri componenti.

In materia di **acqua** AMAG Reti idriche - oltre a consolidare la collaborazione avviata con altre realtà del territorio di riferimento di EGATO6 attraverso la Rete Idrica AGC, costituita insieme a Gestione Acqua e a Comuni Riuniti Belforte Monferrato – potenzierà il Servizio Idrico Integrato con un ingente programma di investimento.

Per quanto riguarda le reti del **gas**, a seguito del futuro svolgimento della gara per la concessione del servizio di distribuzione gas all'interno dell'ATEM Alessandria 2 Centro, AMAG Reti Gas potrebbe diventate l'unico operatore attivo nell'ambito di riferimento.

Per AMAG Ambiente l'obiettivo di miglioramento consiste nel far crescere progressivamente la quota di raccolta differenziata dei **rifiuti** nei comuni serviti, fino a raggiungere il **65%** richiesto dai contratti di servizio. Dal 2022 il Gruppo AMAG incasserà direttamente la TARI.

Obiettivi di Sviluppo Sostenibile 2030

I 20 temi materiali del Gruppo AMAG rilevanti sono sviluppati nei capitoli del Bilancio di Sostenibilità e messi in relazione agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** dell'**Agenda 2030**.
L'Agenda - sottoscritta da 193 paesi delle Nazioni Unite nel 2015 - è un piano d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità. Fissa 17 Obiettivi (**SDGs**, Sustainable Development Goals), articolati in 169 sotto-obiettivi, da raggiungere entro il 2030.

Ecco gli obiettivi su cui si è impegnato il Gruppo AMAG nel 2020.

SDGs agenda 2030	Obiettivo	Indicatore di performance	Fatti 2020
6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI	6.3 Migliorare la qualità dell'acqua	Volume delle acque potabilizzate e depurate	Su **18,9** milioni di metri cubi di acqua potabile immessa in rete, ne sono stati **depurati 12,4 milioni**.
		Miglioramento degli impianti di depurazione *[approfondimento a p. 45]*	Nel 2020 sono stati effettuati al **depuratore di Alessandria Orti** lavori che permettono una **maggiore capacità depurativa** e un correlato aumento di efficienza.
		Attività del laboratorio analisi *[approfondimento a p. 47]*	Sono stati **analizzati 3.126 campioni** tra acque potabili, reflue e fanghi di depurazione **(un dato in crescita del 20% rispetto al 2019)**.
		Partecipazione al Progetto Sari *[approfondimento a p. 48]*	È un progetto di **analisi delle acque reflue per individuare eventuali tracce di Covid-19** e anticipare così il modello di diffusione.
		Progetto Depurare 2.0 *[approfondimento a p. 51]*	Finanziato dal bando Prism-E POR FESR Regione Piemonte, ha lo scopo testare metodologie innovative ed eco-sostenibili nella fase finale della depurazione delle **acque reflue**.
	6.4 Aumentare l'efficienza e ridurre le perdite idriche	Investimenti in interventi di prevenzione e ricerca delle perdite idriche	155.590 euro: **un aumento del 12%** rispetto al 2019, pur in un anno complicato come il 2020, è ancora più significativo.
	6.b Collaborazione con la comunità locale	Segnalazioni pervenute al Settore Ambiente e Depurazione	In seguito alla tempesta di agosto 2020, che ha causato diversi allagamenti nel Quartiere Orti, è stato attivato un indirizzo e-mail a cui sono pervenute 20 denunce.
		Iniziative di educazione e sensibilizzazione sull'utilizzo delle risorse idriche	Nel 2020 non si sono svolti incontri in presenza ma ci sono state iniziative come l'**audiolibro di Goccettina**, registrato durante il primo lockdown, e la **video conferenza Il Futuro blu**.

SDGs agenda 2030	Obiettivo	Indicatore di performance	Fatti 2020
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	7.3 Risparmio energetico e fonti alternative	Risparmio energetico nella rete di illuminazione pubblica	Il progetto **Smart City**, il cui bando è stato avviato nel 2020, avrà un forte **impatto sull'illuminazione pubblica** perché porterà a **un risparmio energetico del 38%** pari a 1.594.320 kw di risparmio annuale.
		Progetti per produzioni alternative di energia *[approfondimento a p. 40]*	Il progetto **Pianeta** ha l'obiettivo di costruire un impianto di **riduzione dei fanghi** e di **valorizzazione della biomassa legnosa** per la produzione energia rinnovabile in circolarità ad Alessandria.
8 LAVORO DIGNITOS E CRESCITA ECONOMICA	8.5 Tutela di un un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini	% Dipendenti assunti contratto a tempo indeterminato	100%: in un anno difficile come il 2020 è stata **premiata la stabilità e la continuità**.
		% Presenza femminile nel CDA	**40%:** anche questo dato è stabile e conferma **l'impegno dell'azienda a migliorarsi** anche dal punto di vista della parità di genere.
		Progetto Welfare	Avviata nel 2020, nel 2021 si svilupperà la convezione aperta ai dipendenti AMAG per avere accesso gratuito al circolo Cassa di Risparmio di Alessandria fino al 2025.
9 IMPRESE INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	9.1 Infrastruttura moderna	Piano di investimenti di 25 milioni di euro per ammodernare il sistema idrico	Nel 2020 il sistema bancario ha garantito il credito necessario ad avviare il miglioramento della rete idrica, di quella fognaria e degli impianti di depurazione.
11 CITTÀ E COMUNI SOSTENIBILI	11.6 Contribuire a ridurre l'impatto ambientale sul territorio	Progetto Smart City	Avviato il bando nel 2020, questo progetto prevede una serie di interventi legati alla digitalizzazione e volti a rendere Alessandria una città più sostenibile: verrà riqualificata la **pubblica illuminazione** e saranno attivati di servizi innovativi tra cui la connessione Wi-Fi, la videosorveglianza, il monitoraggio di traffico/inquinamento/ condizioni climatiche. Contestualmente verrà trasformato e modernizzato il **servizio della raccolta rifiuti**.
12 CONSUMO PRODUZIONE RESPONSABILI	12.5 Promuovere una gestione dei rifiuti più efficiente	La percentuale di raccolta differenziata (obiettivo del 65% fissato al 2024)	L'impegno del Gruppo è dimostrato dai risultati ottenuti nei 23 comuni minori, che hanno raggiunto il 75%, superando l'obiettivo del 65% entro il 2024. Per quanto riguarda Alessandria, il dato è più basso ma l'impegno è quello di raggiungere il 65% nei tempi prestabiliti.

Valore Economico

Fatti e cifre dell'esercizio 2020

Il 2020 ha fatto registrare un **utile netto di 809.157 euro** in aumento rispetto a quello del 2019 (775.804 euro) grazie al consolidamento delle partecipazioni.

Il bilancio dell'esercizio al 31/12/2020 chiude con un risultato positivo ante imposte di 2.926.891 euro.

La **differenza fra valore e costi della produzione** si presenta positiva per **4.092.724 euro** quando nel 2019 era positiva per 3.449.911 euro.

Da un punto di vista finanziario:

- il **cash flow** è sceso a 5.531.831 euro contro 5.539.894 euro dell'esercizio precedente
- la **liquidità** ha registrato un aumento attestandosi a 9.557.235 euro contro i 3.292.562 dell'esercizio 2019
- la **posizione finanziaria** netta (escluso il debito verso i comuni soci per mutui) negativa per 27.059.905 di euro mostra stabilità rispetto allo scorso esercizio (-27.003.615 euro nel 2019), per effetto delle minori giacenze di cassa a fronte di un calo del debito

L'EBITDA[9] è pari a 11.746.786 in aumento rispetto al dato del 2019 (10.698.073 euro) a conferma che la situazione economica per AMAG nel 2020 ha segnato momenti di miglioramento.

AMAG Reti Idriche

I clienti al 31/12/2020 sono 53.509 per l'acquedotto, 41.550 per la fognatura e 41.006 per la depurazione. Si registra un leggero calo rispetto al 2019.
[tabella I clienti in numeri p. 74]

Il 37,48% dell'acqua immessa viene dispersa (nel 2019 era il 30,73%). Nel corso dell'anno è stata controllata la zona di Alessandria per 360 km di reti. 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 2020 sono stati distribuiti **91,34 milioni di metri cubi di gas metano**, in aumento rispetto a 88,73 del 2019 (+2,9%). I punti di riconsegna al 31/12/20 risultano **43.211**, rispetto ai 43.398 del 2019.

Alegas

Nel corso dell'esercizio la società ha svolto la vendita di gas metano pari a **95,41 milioni di metri cubi, in aumento del 4,4%** rispetto al 2019 (91,35 milioni) e la vendita di energia elettrica, per un totale di 33,8 ml di kWh, in leggera crescita, 1% sul dato del 2019 (33,3 ml di kWh).

Complessivamente i **clienti gas** sono **diminuiti del 3,51%** (36.618 nel 2020, contro i 37.949 del 2019) per effetto della estromissione di clienti morosi. Quelli dell'**energia elettrica** sono **aumentati del 13,5%**, passando dai 6.907 del 2019 ai 7.841 del 2020.

Ream

Nel corso del 2020 Ream ha cessato l'attività e venduto i contratti di gestione calore. La società è stata posta in liquidazione il 10/05/2021.

AMAG Ambiente

Nel 2020 l'attività aziendale è stata pesantemente influenzata dalla pandemia Covid-19. Il settore è stato ed è in **prima linea**, anche in termini di costi sostenuti, per l'igienizzazione di strade, piazze, ecc., con la necessità di una raccolta particolare dei rifiuti di origine sanitaria ed altre attività. I **costi** per l'anno 2020 ammontano a **382.446 euro**.

9. È l'indicatore che misura il reddito netto di un'azienda escluse le imposte, gli ammortamenti, i deprezzamenti e gli interessi dell'azienda.

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).

	2020	2019	2018
Valore economico direttamente generato (ricavi dalle vendite e dagli investimenti finanziari)	**80.340.515 €**	83.049.515 €	81.459.657 €
Valore economico distribuito			
Costi operativi	**44.773.546 €**	48.097.655 €	44.974.507 €
Salari e benefit dei dipendenti	**19.519.149 €**	19.665.496 €	19.017.448 €
Pagamenti ai fornitori di capitale	**1.793.759 €**	1.865.080 €	1.935.800 €
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	**5.317.417 €**	4.746.979 €	4.511.097 €
Investimenti nella comunità	**473.425 €**	650.339 €	160.739 €
Totale valore economico distribuito	**71.877.296 €**	75.025.549 €	70.599.591 €
Valore economico trattenuto	**8.463.219 €**	8.023.966 €	9.660.066 €

Investimenti

Il Gruppo AMAG nel 2020 ha investito complessivamente **3.357.583 euro**, in calo rispetto al 2019 quando si era registrata un'eccezionalità negli investimenti (pari a 9.455.625 euro).

Sono così composti:

Investimenti AMAG Reti Idriche	**2.205.227 €**
Investimenti AMAG Reti Gas	**254.936 €**
Investimenti AMAG Capogruppo	**430.768 €**
Investimenti Alegas	**3.450 €**
Investimenti AMAG Ambiente	**463.202 €**

Sostenibilità Ambientale

Gestione Ambientale

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 sulla biodiversità.
In base a quanto disposto dall'art. 2428, comma 2 del 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 soggetta ai controlli degli Organi preposti (ASL, ARPA, Provincia, Vigili del Fuoco, NOE).
Nel corso del 2020 il Gruppo ha subìto 3 sanzioni amministrative per un valore di circa 6 mila euro per il mancato rispetto dei limiti allo scarico e ha ricevuto 3 segnalazioni di non conformità ambientale, nell'ambito della normale gestione del servizio di depurazione.

Emissioni di gas serra e consumi energetici

Il Gruppo AMAG ha da diversi anni avviato, attraverso il processo di rendicontazione del Bilancio di sostenibilità, il monitoraggio dei propri consumi e delle relative emissioni secondo la classificazione internazionale proposta dallo standard **GHG Protocol** e suggerita dal GRI Standards, con l'obiettivo di garantire la comparabilità del dato.

I gas a effetto serra GHG

Il termine Gas a effetto serra (GHG) indica quei gas presenti nell'atmosfera che sono trasparenti alla radiazione solare in entrata sulla Terra e che riescono a trattenere la radiazione infrarossa emessa dalla superficie terrestre, dall'atmosfera e dalle nuvole. Questo processo si traduce nell'effetto serra che scalda la superficie terrestre.

Emissioni dirette e indirette

In dettaglio, il Gruppo AMAG misura:

- Scope 1: cioè le **emissioni dirette** di GHG provenienti da installazioni di proprietà dall'organizzazione;
- Scope 2: cioè le **emissioni indirette** di GHG, derivanti dalla produzione di energia acquistata e usata dall'organizzazione (es. elettricità).

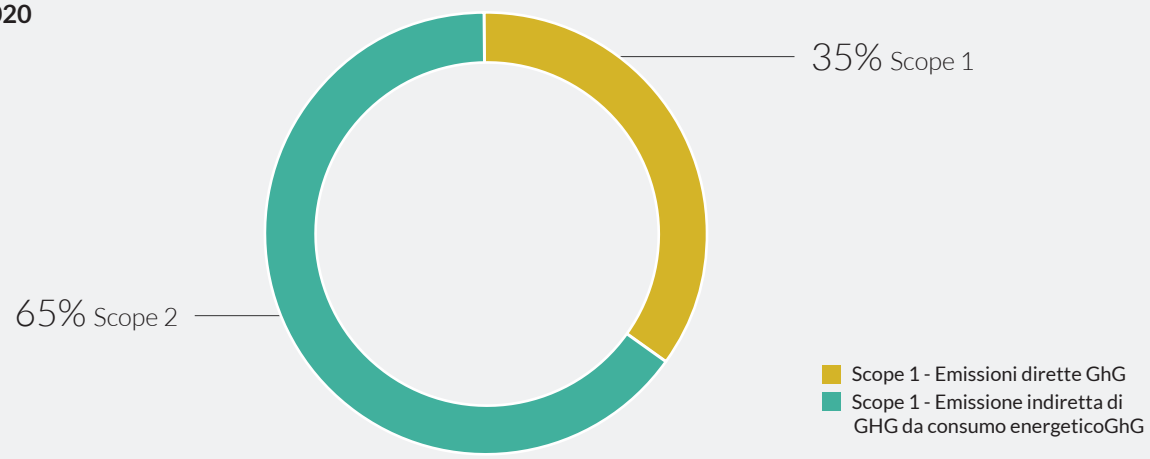
Nell'attuale rendicontazione, il Gruppo AMAG ha deciso di riportare le emissioni di gas serra generate dalla flotta aziendale, dal consumo di metano per il riscaldamento delle varie sedi e per le utenze a supporto delle attività principali dell'azienda (emissioni dirette). Inoltre, sono state inventariate le emissioni derivanti dai consumi indiretti del Gruppo, ovvero quelle generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori terzi e consumata nelle sedi aziendali (emissioni indirette).

I gas inclusi nel calcolo delle emissioni equivalenti di CO2 sono CO2, CH4, N2O.

Emissioni gas serra (GHG) - Tonnellate CO2 Eq.

	2020	2019	2018
Emissioni dirette di gas serra - Scope 1	**2.291**	2.319	2.520
di cui combustione stazionaria Gas Naturale	**620**	619	622
di cui combustione per Trasporto	**1.671**	1.700	1.898
Emissioni indirette di gas serra da consumi energetici - Scope 2	**4.322**	4.636	5.243
Totale	**6.613**	6.955	7.763

Tonnellate equivalenti di CO2 per Scope - 2020



Consumi energetici

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

Nel 2020, rispetto al 2019, si nota una leggera riduzione dei consumi complessivi (da 90,09 TJ del 2019 a 89,4 TJ del 2020). Il trend di riduzione risulta invece maggiormente evidente se confrontato con l'anno 2018. Si può infatti notare che nel 2020 si è verificata una riduzione delle emissioni totali di circa il 12% rispetto al 2018, soprattutto per quanto concerne l'acquisto di energia elettrica. Conseguentemente, anche le emissioni di gas ad effetto serra di Scope 1 e di Scope 2 risultano in diminuzione rispetto agli esercizi precedenti.

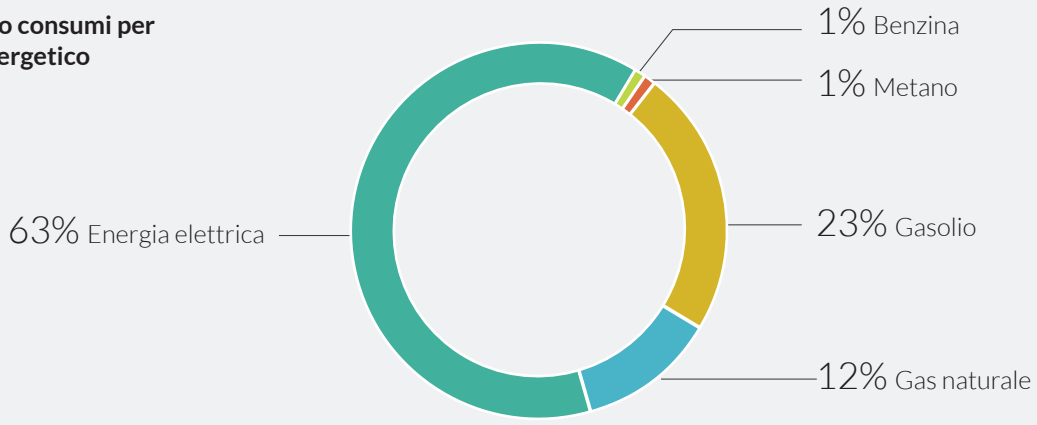
Consumo totale di energia all'interno dell'organizzazione

Andamento per vettore energetico	2020	2019	2018
Gas naturale [Sm³]	303.675	303.188	305.047
Energia elettrica [kWh]	15.586.817	15.635.497	17.682.803
Metano [kg]	48.696	15.225	139.755
Benzina [litri]	33.263	34.292	39.864
Gasolio [litri]	546.845	577.124	515.621

Consumo totale di energia all'interno dell'organizzazione - TJ

Andamento per vettore energetico	2020	2019	2018
Gas naturale [Sm³]	10,70	10,69	10,75
Energia elettrica [kWh]	56,11	56,29	63,66
Metano [kg]	0,76	2,43	6,99
Benzina [litri]	1,09	1,08	1,30
Gasolio [litri]	20,74	19,60	18,48

Andamento consumi per vettore energetico



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**. Le risorse energetiche necessarie alle diverse attività vengono utilizzate con attenzione, minimizzando i rischi per il territorio e gestendo i rifiuti stoccati in ottemperanza alle disposizioni di legge.

Nel Servizio Idrico Integrato

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).

Nella gestione dei rifiuti

AMAG Ambiente ha avviato un processo di rinnovamento del parco mezzi, inserendo veicoli di ultima generazione rispondenti alle normative vigenti, oltre a collaborare con fornitori qualificati, specializzati in prodotti ecologici di **lavaggio e sanificazione stradale**.

Nella distribuzione del gas

Le cabine ReMi di AMAG Reti Gas sono dotate, dal 2019, di **impianti di iniezione di odorizzante THT**, con sistema di emergenza a lambimento. Questa tecnologia consente il mantenimento dei margini di sicurezza dell'odorizzazione del gas metano, una riduzione di consumo di odorizzante di una percentuale stimata al 15% circa annuale, una minore emissione in atmosfera di sostanza odorizzante attraverso le dispersioni eventuali e un risparmio economico annuale di fornitura di odorizzante.

Il parco mezzi

Proprio in tema di veicoli, il Gruppo ha avviato un rinnovo del proprio parco mezzi con l'obiettivo di ridurre le emissioni inquinanti. A oggi, dei 259 mezzi totali, **65 sono a basso impatto ambientale (55 a metano e 10 a trazione elettrica)**.

Focus

Pianeta: la nuova piattaforma energetica per l'economia circolare

Durante l'edizione 2020 di Ecomondo - fiera dedicata alla transizione ecologica e ai nuovi modelli di economia circolare e rigenerativa - il Gruppo AMAG ha presentato **Pianeta**, uno dei progetti pensati per diminuire l'impatto ambientale, prodotto in quanto azienda energivora e produttrice di rifiuti. Si tratta di un **impianto di riduzione dei fanghi e valorizzazione del verde** previsto ad Alessandria, località Aulara. Un progetto molto importante per il futuro del Gruppo che verrà realizzato in project financing, quindi senza un investimento diretto da parte dell'azienda.

Sono previste due linee: una per il verde (scarti, foglie, potature) e una per la gassificazione fanghi. Mentre la prima applica un sistema già collaudato, la seconda è sperimentale perché questa tecnologia non è mai stata utilizzata sui fanghi. All'inizio verranno processate 2.000 tonnellate di fanghi delle 5.000 prodotte dai depuratori aziendali. Attualmente i fanghi e gli scarti del verde, prodotti dai depuratori di Alessandria e di Acqui Terme, vengono trasferiti in impianti lombardi: con questo sistema si possono abbattere del tutto le emissioni prodotte dal trasporto.

L'impianto sarà formato da reattori sigillati e di piccole dimensioni e verranno così evitate emissioni di odori.

L'impianto, che smaltirà solo quanto prodotto ad Alessandria senza allargarsi ad altre città, **funzionerà in totale circolarità**: produrrà 300 kilowatt elettrici e 450 kilowatt termici. Questi ultimi saranno utili in particolare a riscaldare il gas in arrivo nella cabina in Località Aulara. Attraverso questo "scambiatore di calore" i costi si abbatteranno. L'energia elettrica prodotta dall'impianto alimenterà le pompe dei pozzi dell'acquedotto. Infine, il materiale prodotto dallo smaltimento dello sfalcio potrebbe essere commercialmente venduto, dopo essere stato trasformato in carbone o biocarbone.

Questo progetto, così importante per il futuro del Gruppo, dovrebbe vedere l'avvio definitivo nella primavera 2022.

Gestione idrica
Servizio Idrico Integrato

Acqua potabile

Il volume delle acque immesse in rete da AMAG Reti Idriche nel 2020 ammonta a **19,34 milioni di metri cubi**, contro i 17,53 del 2019; è questa una delle attività peculiari dell'azienda in quanto gestore del ciclo idrico integrato in 60 comuni (oltre all'Unione Montana Langa Astigiana Val Bormida) 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.

Il cromo esavalente

Attualmente il limite di legge della concentrazione di cromo esavalente è di 50 µg/litro e, dal 30 giugno 2021, salvo ulteriori proroghe, entrerà in vigore il limite di 10 µg/litro.

Grazie agli impianti di abbattimento già in funzione a Bergamasco, Rivarone, Solero, Oviglio, Morbello e Carentino, AMAG Reti Idriche da alcuni mesi è in grado di rispettare anche questo nuovo limite.

L'azienda, dunque, fornisce da tempo **un'acqua "più buona"** di quanto imposto per legge, secondo il **principio di precauzione**.

Acqua reflua

AMAG Reti Idriche gestisce il collettamento fognario attraverso 52 impianti di sollevamento, di cui 32 monitorati a distanza mediante telecontrollo. Alessandria e Acqui Terme, i due agglomerati urbani più importanti, sono dotati dei due principali impianti di trattamento delle acque reflue. **L'impianto di Alessandria**, situato nel **quartiere Orti**, a settembre 2020 ha ottenuto l'autorizzazione ambientale per depurare i reflui prodotti da **110.000 Abitanti Equivalenti**.

Questo potenziale è necessario per far fronte a eventuali picchi di reflui da trattare, per garantire i processi depurativi in tutte le fasi della manutenzione dell'impianto e ha una potenziale ricaduta positiva sull'economia del territorio perché si possono accogliere nuovi insediamenti, sia abitativi sia aziendali. Segue per dimensione il **depuratore di Acqui Terme** che depura a oggi circa 30.000 AE ed è progettato per una potenzialità di **45.000 AE**.

Abitanti equivalenti (AE) nella depurazione

Abitante equivalente (AE) è il carico inquinante derivato da un'utenza civile (abitazione). Nella rete fognaria, però, vengono convogliati anche i reflui derivanti dalle attività commerciali e produttive.
La valutazione del carico inquinante di queste attività è ottenuta simulando una popolazione fittizia (AE) che produce un carico inquinante complessivamente equivalente a quello delle acque reflue utenze commerciali e produttive.

Seguono altri 5 impianti di depurazione aventi capacità maggiore di 2.000 AE e altri 231 impianti più piccoli, alcuni dotati di ossidazione e sedimentazione, altri costituiti da fosse Imhoff. Il volume delle **acque depurate** nel 2020 ammonta a **12,36 milioni di metri cubi**, a fronte di **19,34** milioni di metri cubi di **acqua potabile erogata**.

Principio di precauzione

Il principio di precauzione trova la sua prima applicazione nella fase progettuale degli impianti. Infatti, già nella fase di progettazione è previsto che le macchine e le attrezzature siano ridondanti in modo da far fronte ai picchi di portata ed eventualmente ai guasti che si possono verificare alle apparecchiature elettromeccaniche.

Lo stesso principio di precauzione viene applicato nella **gestione degli impianti** quando AMAG reti Idriche 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 dall'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 a doppia camera o con un bacino di contenimento e sono definite e implementate le procedure di gestione delle emergenze.

Focus

Depuratore al quartiere Orti: la risposta dell'azienda

Nel mese di **gennaio 2020**, in seguito ai controlli settimanali effettuati dal laboratorio interno di AMAG Reti Idriche circa la qualità dei reflui in ingresso al depuratore di Alessandria Orti, sono stati rilevati dei valori eccessivi di tensioattivi: il limite previsto per gli scarichi in fognatura è di 4 mg/l e sono stati rilevati 34 mg/l. L'azienda ha quindi deciso di presentare un esposto contro ignoti. Contemporaneamente è stata avviata una campagna di monitoraggio della rete fognaria al fine di individuare i responsabili degli scarichi illeciti.

La combinazione di queste due azioni ha permesso un notevole abbattimento degli inquinanti presenti nelle acque reflue. Per combattere il problema delle schiume, l'azienda ha anche scelto di fare un **inoculo di batteri specifici** per l'industria tessile e grazie a questo si sono avuti picchi di abbattimento degli inquinanti superiori al 95%.

Nel 2020 sono state avviate le linee 3 e 4 presso il **depuratore al Quartiere Orti** e questo ha inciso tanto sulla riduzione dei fanghi prodotti, quanto sulla risoluzione dei problemi, compresi quelli odorigeni. Le analisi mostrano minore presenza di azoto e fosforo e quindi minore impatto nei fiumi. L'obiettivo è quello di depurare producendo meno fanghi e riducendo il consumo di energia

> *Non è accettabile che per colpa di pochi irresponsabili venga vanificato il grande sforzo dispiegato dall'azienda per dare alla città di Alessandria un impianto di depurazione all'avanguardia, con una capacità depurativa di 110.000 abitanti equivalenti, grazie al quale possiamo trattare al meglio i reflui con la tecnologia dei cicli alternati in reattore unico.*

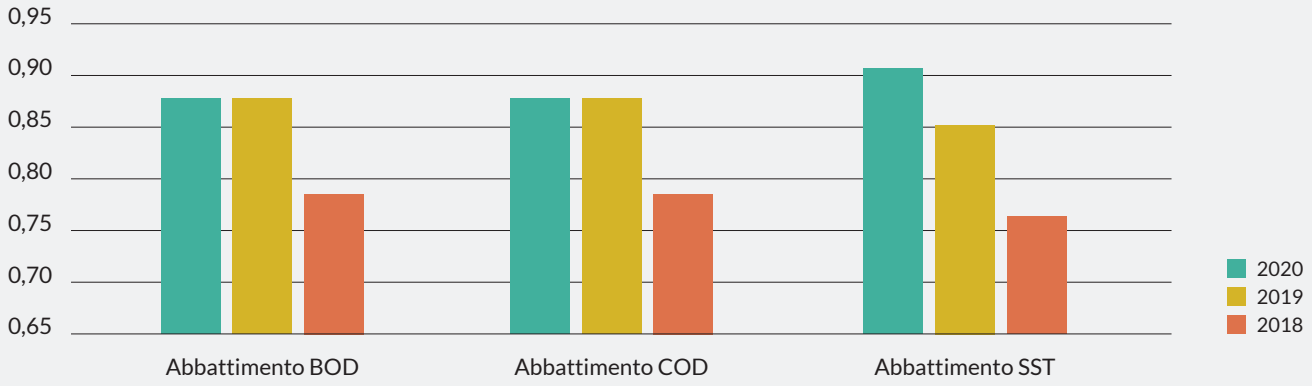
Alfonso Conte
Amministratore Unico di AMAG Reti Idriche

I dati degli abbattimenti nella depurazione

Lo sforzo dell'azienda è concentrato sul miglioramento del settore depurazione, tanto per migliorare le performance, quanto per diminuire l'impatto ambientale.

Il grafico esprime in sintesi la capacità di abbattimento degli inquinanti dei 7 impianti di depurazione > 2000 AE.

Abbattimenti depuratori > 2000 AE



Il valore di abbattimento tendente a 1 indica il massimo rendimento dell'impianto. Il valore di 0,80 (80%) viene fissato come obiettivo generale del sistema di depurazione delle acque reflue dalla Direttiva 91/271/CEE.

L'obiettivo di AMAG Reti Idriche di raggiungere l'efficienza depurativa di almeno 0,80 (80%) per tutti e tre gli inquinanti presi in esame è stato raggiunto e superato, migliorando anche le performance rispetto al 2019.

I servizi dell'azienda non incidono su aree naturali protette, laghi o altre zone soggette a tutela ambientale.

Gli abitanti equivalenti depurati sono **136.200**, in lieve aumento rispetto al 2019 (135.540).

	2020	2019	2018
Abbattimento BOD[10]	0,88	0,88	0,79
Abbattimento COD[11]	0,88	0,88	0,79
Abbattimento SST[12]	0,91	0,85	0,77

10. Biochemical Oxygen Demand: parametro per la stima del livello di inquinamento delle acque di scarico cioè la 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.
11. Chemical Oxygen Demand: parametro per la stima del livello di inquinamento delle acque di scarico cioè la quantità di ossigeno necessaria per la completa ossidazione per via chimica dei composti organici e inorganici presenti in un campione di acqua.
12. Solidi sospesi totali: quantità di sostanze disciolte e in sospensione in un'acqua naturale o di scarico.

I cicli alternati

Nel 2020 sono stati aggiornati con la tecnologia dei **cicli alternati in reattore unico il depuratore di Bistagno e quello di Alessandria Orti**. Si tratta di un metodo all'avanguardia che consente di alternare nella stessa vasca la fase di ossidazione e la fase anossica, tipiche della depurazione biologica, regolando i tempi delle due fasi e di fatto il funzionamento dei macchinari in relazione all'effettiva necessità dell'impianto. Questa necessità è suscettibile di variazioni in base alla qualità dei reflui in ingresso, alla loro quantità e a fattori esterni che possono influenzare la reazione biologica. Questa tecnologia offre molteplici vantaggi:

- ottimizzazione del ciclo biologico con conseguente aumento della capacità depurativa dell'impianto
- contenimento dei consumi di energia elettrica a parità di risultato depurativo
- diminuzione dei fanghi di depurazione prodotti dall'impianto (il recupero dei fanghi è uno dei principali costi di gestione di un impianto di depurazione)

Il personale tecnico può, inoltre, verificare da remoto il funzionamento degli impianti di depurazione e dei sollevamenti che recapitano i reflui nei diversi impianti. Questo monitoraggio avviene tramite le sale operative dei depuratori di Acqui Terme e Alessandria Orti e attraverso il telecontrollo presso la sede principale di AMAG ad Alessandria. Specifiche applicazioni permettono di visionare gli impianti anche da smartphone.

I dati degli abbattimenti mostrano come siano **diminuiti azoto e fosforo**, riducendo quindi l'impatto sui fiumi. Ad Acqui Terme, dove i cicli alternati sono in funzione dal 2019, addirittura i reflui scaricati hanno valori 5 volte inferiori ai limiti di legge.

L'impianto di depurazione di Alessandria, pur non essendo ancora a pieno regime di trattamento, presenta valori allo scarico allineati con i limiti più restrittivi della nuova autorizzazione unica ambientale. Nel corso del 2021 verrà ultimata la ristrutturazione delle linee di trattamento 1 e 2.

Borse di studio

L'interesse per il tema depurazione è confermato anche dal fatto che sono state concesse due borse di studio in collaborazione tra AMAG Reti Idriche e **Università del Piemonte Orientale** proprio su questo tema.

Gli impatti del Covid-19

Soprattutto nei primi mesi del 2020, quando è esplosa la pandemia, sono state tante le paure che si sono diffuse nell'opinione pubblica. Rispetto ad alcune notizie che erano circolate sulla possibile diffusione del virus attraverso le acque dei depuratori, l'azienda ha subito rassicurato gli utenti precisando che l**e acque in ingresso nei depuratori vengono sanificate in modalità continua** con ipoclorito di sodio, al fine di abbattere tutti gli agenti patogeni, compreso Covid-19, eventualmente presenti nei reflui.

Anche la **sicurezza dei lavoratori** è sempre stata tutelata: essendo il rischio biologico normalmente presente nelle acque reflue, l'azienda ha sempre attuato tutte le misure di sicurezza necessarie, potenziandole a seguito delle valutazioni esposte dall'ISS (Istituto Superiore di Sanità) nello studio pubblicato nell'aprile 2020.

Sin dai primi momenti dell'emergenza, AMAG Reti idriche ha, tra l'altro, sollecitato gli Ospedali, le Case di Cura, le RSA e i laboratori di analisi al rispetto delle prescrizioni previste dal regolamento di fognatura in merito agli obblighi di sanificazione dei reflui prima del conferimento nella rete fognaria.

Gli sportelli in presenza sono rimasti chiusi dal 17 marzo al 4 maggio, in ottemperanza alle disposizioni di legge. La gestione delle pratiche è stata garantita telefonicamente e online o, in caso di esigenza inderogabili, su appuntamento.

Invece, i servizi essenziali acqua, gas e rifiuti sono stati garantiti al 100%. Non si sono solo garantite le prestazioni minime, ma il servizio è stato svolto al massimo della capacità. Senza mai far venire meno anche l'attenzione alla tutela del lavoratore.

Garantire la continuità del servizio ai cittadini nelle situazioni di emergenza è un atto dovuto, reso possibile dalla volontà e dalla partecipazione di tutti i lavoratori.

Nel 2020, nel pieno dell'emergenza sanitaria e in continuità con il piano di sanificazione straordinaria portato avanti dal Gruppo, AMAG Reti Idriche, ha avviato la seconda fase della campagna pulizia e spurgo delle caditoie stradali del comune di Alessandria, iniziata nel 2019.

Focus

Il laboratorio analisi: una risorsa preziosa

Il Laboratorio analisi supporta i responsabili del Servizio Idrico Integrato di AMAG Reti Idriche al fine di garantire la massima qualità e sicurezza dell'acqua potabile 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 e analisi di tipo chimico e microbiologico**, a monte e a valle di ciascun impianto, fino alla stesura dei relativi rapporti di prova.

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.

Nel 2020 l'attività del laboratorio è stata ancora più preziosa in quanto ha contribuito con uno sforzo notevole alla gestione della sicurezza. Nel 2020 sono stati analizzati **1.466 campioni di acqua potabile** (a monte e a valle di impianti, pozzi, e in rete), per un totale di **18.129 analisi**, e **1.660 campioni di acque reflue** (dei depuratori aziendali e di insediamenti produttivi) e **fanghi di depurazione**, per un totale di **7.466 analisi**. Numeri importanti che dimostrano l'impegno dell'intero laboratorio a collaborare con il resto dell'azienda per fornire misurazioni sempre più complete e veloci. La partenza dei cicli alternati presso il depuratore di Bistagno ha portato a un deciso aumento dei campioni di acque reflue controllati.

Focus

Il progetto SARI come strumento di prevenzione del Covid-19

AMAG Reti Idriche è stata l'unica azienda di tutta la provincia di Alessandria a fornire la propria adesione sin dall'inizio al Progetto SARI per la 'mappatura' della circolazione del Covid-19 attraverso l'analisi delle acque reflue. L'obiettivo del progetto SARI (Sorveglianza Ambientale Reflue in Italia), avviato nel 2020, è quello di monitorare e prevedere l'andamento dell'epidemia da Covid-19 e, in particolare, individuare focolai e zone di maggiore circolazione attraverso l'analisi dei reflui civili (cioè delle acque di scarico che escono dalle nostre case e vengono convogliate, attraverso la fognatura, ai depuratori). L'output sarà una piattaforma di screening nazionale per valutare in anticipo, attraverso l'analisi delle acque reflue in ingresso, prima quindi della clorazione, la diffusione del Covid-19.

Il progetto è stato attivato a livello nazionale dall'Istituto Superiore di Sanità e AMAG Reti Idriche ha immediatamente aderito. Da agosto 2020, con cadenza quindicinale, viene campionato il refluo in ingresso al depuratore Orti e consegnato al laboratorio regionale del Dipartimento di Scienze della Sanità di Torino.

Il Servizio Idrico Integrato in numeri

I numeri

	2020	2019	2018
Sviluppo lineare totale delle condotte idriche	km 1.612	km 1.614	km 1.612
Sviluppo lineare totale delle condotte fognarie	km 602	km 602	km 596
Lunghezza rete georeferenziata	km 1.612	km 1.614	km 1.612
Lunghezza complessiva condotte sostituite	idriche km 1,99 fognarie km 0,13	km 3,00	km 3,29
Acqua potabile immessa nel sistema di distribuzione	mc milioni 19,34	mc milioni 17,50	mc milioni 17,13
Costi di prevenzione e ricerca delle perdite idriche	€ 155.589	€ 138.691	€ 110.857
Campioni di acqua potabile analizzati	n. 1.466	n. 1.493	n.1.735
Campioni acqua analizzati non conformi, a valle della potabilizzazione	n.18	n.17	n. 15
Totale carico inquinante collettato in rete fognaria e depurato	AE 136.200	AE 135.540	AE 129.100
Volume totale reflui depurati in uscita dalla depurazione	mc milioni 12,36	mc milioni 12,08	mc milioni 11,60
Campioni eseguiti sulle acque reflue e fanghi di depurazione	n. 1.660	n. 1.109	n. 1.146
Totale dei fanghi in uscita dagli impianti di depurazione gestiti, di cui:	tonSS 3.970	tonSS 4.020	tonSS 3.184
- destinati al recupero presso impianti di compostaggio	tonSS 0	tonSS 855	tonSS 586
- destinati al recupero presso impianti di compostaggio	tonSS 0	tonSS 0	tonSS 2.285
- esportati fuori Regione per il recupero/trattamento/smaltimento	tonSS 3.970	tonSS 3.165	tonSS 313

Investimenti nel settore idrico

Nel 2020 AMAG Reti Idriche, in seguito al rinnovo della concessione idrica disposta da EGATO6 fino al 2034, ha potuto accedere a crediti bancari per 25 milioni di euro. Questa somma finanzierà una serie di investimenti, richiesti da EGATO6 agli enti gestori del servizio, per migliorare il servizio idrico. La rete, ormai datata, necessita di essere ammodernata perché allo stato attuale delle cose può costituire un danno economico oltre che d'immagine. L'investimento previsto da qui al 2034 ammonta a 84 milioni.

Interventi completati nel 2020

- Collegamento al depuratore di Alessandria Orti delle reti fognarie dei sobborghi di Casalbagliano e Villa del Foro e di parte del quartiere Cristo; interventi in località Chiappona e Spandonara, Via Rosa e Via Don Rizzate

Interventi in corso

- Sostituzione della **canalizzazione** nei sobborghi Valle San Bartolomeo, Valmadonna, Cantalupo e ad Acqui Terme-V.le Einaudi
- Collettamento fognario del **depuratore Alice Bel Colle** a quello di Acqui Terme, potenziato nel 2019. Alice Bel Colle, così come Ricaldone, presenta criticità per l'approvvigionamento idrico durante la vendemmia. Il progetto prevede che alla fine sul percorso venga costruita una pista ciclabile, favorendo così la riqualificazione del territorio
- Un ulteriore investimento di un milione di euro al **depuratore Alessandria-Orti**, volto alla realizzazione di un nuovo **sollevamento** iniziale, rispettoso delle prescrizioni degli organi di controllo e dotato di un sistema di captazione degli odori e relativo trattamento dell'aria
- Ammodernamento del **depuratore di Cassine** e attivazione della tecnologia dei cicli alternati.

Nel 2020 sono stati avviati importanti lavori nell'acquese, come il secondo invaso in località **Bric Berton** che ha l'obiettivo di superare i problemi di approvvigionamento idrico in Val Bormida.

Focus

Depurare 2.0

Depurare 2.0 Disinfezione e Purificazione Acque Reflue è il progetto finanziato con i fondi Por Fesr della Regione Piemonte e volto a realizzare un sistema innovativo di trattamento finale delle acque reflue, prima della loro immissione nei corpi idrici.

AMAG Reti Idriche è capofila, in partenariato con le società Tea Sistemi di Vinovo e 3i Group di Alessandria, mentre l'Università del Piemonte Orientale-DISIT, l'Università di Padova e l'Università di Torino partecipano in qualità di consulenti scientifici.

Frutto di due anni di sperimentazione, il progetto Depurare 2.0 ha preso avvio nel novembre 2020. Il valore totale del progetto ammonta a 630 mila euro, di cui 252 mila gestiti da AMAG Reti Idriche.

Il progetto sperimenterà l'efficacia di alcune metodologie ecocompatibili:

- phyco-depurazione con microalghe
- impiego di zeoliti e nanospugne
- soluzioni elettrochimicamente attivate, con la finalità di sostituire il cloro, altamente disinfettante ma nocivo per l'ambiente se utilizzato massicciamente.

Questi metodi, combinati tra loro, saranno applicati in scala sperimentale e preindustriale presso gli impianti di AMAG Reti Idriche.
Verranno, inoltre, testate alcune metodologie per essiccare e quindi recuperare i fanghi della depurazione.
Il progetto si concluderà a fine 2022.

Focus

Amag, una multiutility a servizio del territorio

AMAG Reti Idriche è a tutti gli effetti parte di una "multiutility del territorio". L'azienda, attraverso l'impegno del proprio personale, ha dimostrato di saper reagire con prontezza di fronte a situazioni di emergenza, prendendo decisioni volte a tutelare la sicurezza e la salute di tutti in un anno già particolarmente difficile.

Montecastello, presenza di Pfas

Nel giugno 2020, in seguito alla comunicazione dell'Arpa sulla presenza di **Pfas (cC6O4)**[13] nelle acque del pozzo di Montecastello, AMAG Reti Idriche, nonostante l'assenza sia di norme in materia sia di richieste ufficiali da parte degli enti preposti, ha deciso **in autonomia di chiudere il pozzo in via cautelativa**. Non essendoci laboratori attrezzati in zona per questo tipo di analisi, è stata contattata l'Arpa Veneto, che dispone del laboratorio più attrezzato in Italia per questo inquinante. Il Veneto è, infatti, l'unica regione italiana che ha legiferato in materia. AMAG Reti Idriche ha quindi deciso di usare i loro parametri nella propria **campagna di campionamenti**, ancora in corso nel 2021. Il pozzo è stato chiuso perché inizialmente superava i limiti stabiliti da Arpa Veneto ed è tuttora chiuso. L'Arpa Piemonte ha poi attrezzato un laboratorio per fare in house questo tipo di analisi. È stato immediatamente modificato l'approvvigionamento idrico per tranquillizzare la cittadinanza: dalla chiusura del pozzo d Montecastello, avvenuta il 15 giugno 2020, fino al 31 dicembre 2020 sono stati distribuiti 22.200 mc di acqua provenienti dal pozzo di Pietra Marazzi e dalla centrale di via dei Preti di Alessandria.

> *È stata una decisione che aveva dei rischi in sé di cui l'azienda si è fatta carico. Lo sforzo ha garantito tanto la tutela della salute dei cittadini quanto l'erogazione ottimale del servizio.*

13. PFAS Sostanze Perfluoro Alchiliche. È una famiglia di composti chimici (acidi) particolarmente resistenti alla degradazione. Dagli anni Cinquanta i PFAS sono usati nell'industria come impermeabilizzanti per le loro caratteristiche oleo e idrorepellenti (concia delle pelli; trattamento dei tappeti; produzione di carta e cartone per uso alimentare, rivestimenti delle padelle antiaderenti, abbigliamento tecnico).
Un nuovo composto chimico chiamato cC6O4, brevettato dalla Solvay e utilizzato nello stabilimento di Spinetta Marengo, ha sostituito il PFOA, eliminato completamente dal processo produttivo già dal 2013, con due anni di anticipo rispetto al programma internazionale (EPA-PFOA Stewardship Program) che prevedeva l'eliminazione totale dell'uso di PFOA entro il 2015, in considerazione della sua tossicità. Il C6O4 è un coadiuvante nel processo produttivo, registrato in conformità alla normativa REACH e approvato dall'EFSA. Ad oggi non vi è alcuna regolamentazione rispetto al suo utilizzo.

Alessandria, tempesta straordinaria

Ad agosto 2020 Alessandria è stata colpita da un **evento meteorologico** di particolare intensità che ha messo in difficoltà il sistema fognario di alcune vie del quartiere Orti con conseguenti episodi di allagamenti anche in proprietà private. L'azienda è immediatamente intervenuta per porre rimedio ai danni arrecati dalla tempesta. È stato anche organizzato un **incontro pubblico con il vicesindaco** in via del Barcaiolo durante il quale l'azienda ha comunicato un indirizzo e-mail a cui inviare le **segnalazioni**. Ne sono arrivate **una ventina**, per le quali sono state aperte relative denunce di sinistro. Sempre in quell'occasione, è stato ufficialmente presentato alla cittadinanza **uno studio di modellazione idraulica** che l'azienda ha affidato a una ditta specializzata, volto a individuare le cause per cui alcune zone della città di Alessandria risultano più colpite rispetto ad altre da determinati eventi. L'obiettivo finale è quello di trovare soluzioni definitive. I risultati dello studio sono previsti nel 2021. Le azioni che seguiranno saranno importanti per Alessandria che vive una situazione particolare dal punto di vista dello **stress idrico**.

Le **azioni verso la cittadinanza** sono continuative e comprendono:

- un canale diretto per inviare le **segnalazioni**
- la s**ezione trasparenza del sito web** dove vengono pubblicati le analisi e i dati pubblici
- la volontà di aprire i propri impianti, in particolare il depuratore al quartiere Orti per mostrarne il funzionamento e spiegare quali saranno i prossimi passi.

Gestione energetica

Servizio distribuzione gas

AMAG, fin dalla sua fondazione, si occupa della **distribuzione di gas**. Attualmente il servizio è gestito dalla sua società 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). A 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 (di cui 367 a terra e 445 di allacciamenti) ed è costituito da 4 REMI (cabine di riduzione di primo salto) e 88 GRF (gruppi di riduzione finale).

L'azienda svolge il suo servizio in forza dell'accordo rinnovato il 13/04/2012 (Rep. Nr.69669) 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 (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente), in coerenza con il Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas. Nel 2020 sono stati distribuiti **91,34 milioni di metri cubi di gas**, in aumento del 2,9% rispetto al 2019 (88,73 milioni).

Filiera del gas naturale

Sicurezza e controllo della rete di distribuzione gas

Anche **AMAG Reti Gas** applica il principio di precauzione.

La ricerca delle fughe di 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. 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.

I controlli degli impianti di riduzione

Gli impianti di riduzione di primo salto sono composti da 4 cabine di regolazione misura (REMI): 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 controlli dei Gruppi di Riduzione

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.

Il telecontrollo

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 prudenziale** nel delicato lavoro della distribuzione del gas per massimizzare la sicurezza dei cittadini.

Nel 2020, anche a causa delle condizioni esterne, si è dato priorità alla **manutenzione ordinaria della rete** che include, ad esempio, la revisione delle cabine.

Sono in programma investimenti (circa 1 milione di euro) per la sostituzione dei contatori non più a norma secondo ARERA (quelli di calibro superiore a G16) con contatori telecontrollati, che quindi possono essere gestiti anche da remoto (sia per la lettura sia per l'eventuale chiusura).

Gli impatti del Covid-19

Nel momento in cui è esplosa l'emergenza correlata all'epidemia da coronavirus, AMAG Reti Gas, seguendo le linee guida del Gruppo, ha innanzitutto pensato alla tutela del lavoratore e della sua salute. Da subito sono state riorganizzate le squadre per evitare affollamenti e assembramenti. Per la turnazione si è anche tenuto in considerazione il fatto che dovesse rimanere fuori dalla squadra di turno almeno una persona con le abilitazioni necessarie a entrare nelle cabine in modo che, in caso di focolaio, non venisse in alcun modo interrotto il servizio. **L'azienda si è impegnata sempre a tutelare il lavoratore e a garantire la completa erogazione del servizio**.

I mezzi di trasporto delle squadre sono stati dotati di disinfettanti e di sistemi aerosol per la sanificazione della cabina.

Per quanto riguarda il contatto diretto con l'utenza, gli operai hanno rispettato protocolli molto precisi prima dell'accesso alle residenze private: oltre a indossare correttamente tutti i dispositivi di sicurezza, si sono sempre accertati prima degli interventi che non ci fossero persone in quarantena.

Nonostante la crisi economica derivante dalla pandemia abbia impattato inizialmente sulla cassa a causa dei mancati introiti della parte distributiva, la situazione è poi rientrata e il 2020 si è chiuso in maniera positiva.

La sfida del teleriscaldamento – aggiornamenti

Il Gruppo AMAG, grazie alla partnership con TLRNET, holding controllata dal Gruppo EGEA con la partecipazione del fondo iCON Infrastructure, ha progettato per la città Alessandria la realizzazione di una vera e propria Comunità Urbana dell'Energia e dell'Ambiente, attraverso un sistema di calore pulito, il **teleriscaldamento**. I lavori per la prima fase del progetto, iniziati a fine 2018 dalla società costituita ad hoc, **Telenergia**[14], si sono conclusi a fine 2020. A oggi è attiva la prima delle due centrali a cogenerazione previste: quella a sud nel quartiere Europa, alimentata a gas naturale e fonti rinnovabili. I lavori per la fase di espansione sono stati ritardati a causa dell'epidemia di Covid-19.

TELENERGIA
ALESSANDRIA TELERISCALDAMENTO

14. L'attività di Telenergia non rientra nel perimetro di rendicontazione del suddetto bilancio.

Servizio vendita gas

Nel 2020 i ricavi di Alegas - la società di vendita di energia del Gruppo AMAG - sono diminuiti anche come conseguenza del forte ribasso delle materie prime e del calo dei consumi. In particolare, il **distributore di gas metano per autotrazione** è l'area di business che ha subìto maggiormente il **calo dei ricavi a causa del blocco dei trasporti**.

La situazione economica generale ha impattato notevolmente tanto che in Alegas, proprio per venire incontro alle difficoltà di cittadini e imprese a seguito dell'emergenza Covid-19, è stato sottoscritto un **numero crescente di piani di rateizzazione** in modo da dare più tempo agli utenti per pagare.

La gestione del distributore di gas metano per autotrazione, avviata nel 2017, nel terzo anno di attività ha visto diminuire del 45% i volumi di vendita che sono passati da 933.044 mc nel 2019 a **513.535 mc nel 2020**. Nel 2020, il calo è dovuto soprattutto alla ridotta circolazione dei mezzi di AMAG Mobilità, a causa del primo lockdown e delle restrizioni che si sono comunque susseguite lungo tutto l'anno. Questo calo ha influenzato inevitabilmente la riduzione del fatturato che nel 2020 si attesta a 301.085 euro, in diminuzione rispetto al 2019 (551.601 euro).

Si noti come comunque nel 2020 i volumi di gas naturale venduti risultano in aumento: **95,41 milioni mc rispetto ai 91,3 del 2019**. Questo risultato positivo è dovuto alla scelta strategica dell'azienda di promuovere l'abbinamento dei contratti gas con quelli di somministrazione di energia elettrica. La crescita maggiore si registra nella rete fuori dalla città di Alessandria.

Alegas, pur confermandosi come il venditore prevalente nel comune di Alessandria, ha visto diminuire la sua percentuale di penetrazione al 75,5% (78,2% nel 2019) per effetto del crescente numero di concorrenti. Per fare un esempio: le aziende di vendita in Alessandria nel 2017 erano 63 mentre nel 2020 sono diventate 82.

Servizio vendita energia elettrica

Nel 2020 i volumi di energia elettrica commercializzati sono risultati pari a 33,8 milioni kWh in crescita rispetto ai 33,3 milioni kWh del 2019. La vendita ha riguardato sia soggetti che svolgono attività industriale e commerciale sia la clientela residenziale. I **POD** (punti di prelievo dell'elettricità) nel 2020 **sono aumentati** (**7.841** nel 2020 vs 6.907 nel 2019) e ciò rappresenta un segnale di espansione nella logica del dual-fuel, cioè l'offerta di contratti abbinati luce+gas. 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 produce energia dall'**impianto fotovoltaico** della sede di Acqui Terme essenzialmente per autoconsumo (**36.436 kWh** prodotti nel 2020), 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.

Dal 2019 Alegas fa parte di **Utility Alliance**, una rete di circa 20 aziende piemontesi insieme alle quali viene acquistata energia elettrica **100% green**. La stessa energia che Alegas vende ad AMAG e a tutte le società del gruppo.

Pronto intervento

Settore Gas

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

I nostri numeri

Linea dedicata
0131 236291

PRONTO INTERVENTO
800.234.504

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.

Settore idrico

Per quanto riguarda il settore idrico, il numero di pronto intervento 800234504 raccoglie anche segnalazioni di disservizi, irregolarità o interruzione della fornitura di acqua potabile.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è al massimo di 3 ore. L'azienda è impegnata a mantenere questo standard almeno nel 90% dei casi.

Raccolta dei rifiuti

Un'azienda per 24 comuni

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, mentre nei restanti comuni gestisce esclusivamente il servizio di raccolta rifiuti.

AMAG Ambiente fa parte del **Consorzio di Bacino alessandrino** che raccoglie 32 comuni.

Sistemi di raccolta

Ad Alessandria 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 porta a porta "spinto" i rifiuti (carta, plastica, vetro, organico e indifferenziato) vengono raccolti a domicilio.

Nel sistema misto "3+2", carta, plastica e vetro devono essere conferiti dalle famiglie presso le isole ecologiche su strada, mentre i rifiuti organici e indifferenziati vengono raccolti porta a porta.

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

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

Rifiuti urbani raccolti

I rifiuti totali raccolti (RU), 58.700 tonnellate, derivano dalla raccolta stradale, da quella porta a porta e dai conferimenti delle utenze presso i centri di raccolta: il calo di quasi il 7% rispetto al 2019 è correlato alla sospensione delle attività produttive Questa situazione è ancora più evidente se ci concentriamo unicamente sui quantitativi relativi alle raccolte da utenze non domestiche: 1.951 tonnellate nel 2020, contro le 4.797 del 2019 (con un calo del 59%).

Dal 2019 al 2020 i valori sono diminuiti in termini assoluti e pro-capite principalmente a causa della chiusura delle attività produttive e commerciali, dovuta alla pandemia Covid-19.

Rifiuti urbani raccolti in valore assoluto

	2020	2019	2018
Rifiuti urbani raccolti (RU)	58.700 t/anno	62.878 t/anno	61.333 t/anno
Rifiuti urbani indifferenziati raccolti (Ruind)	30.025 t/anno	33.117 t/anno	31.702 t/anno
Rifiuti urbani differenziati raccolti (RD)	28.675 t/anno	29.761 t/anno	29.631 t/anno

Rifiuti urbani raccolti Pro capite[15]

	2020	2019	2018
Quantità pro-capite RU	491,60 kg*ab/anno	526,59 kg*ab/anno	513,65 kg*ab/anno
Quantità pro-capite Ruind	251,45 kg*ab/anno	277,35 kg*ab/anno	265,50 kg*ab/anno
Quantità pro-capite RD	240,15 kg*ab/anno	249,24 kg*ab/anno	248,15 kg*ab/anno

15. I dati sono calcolati sulla base dell'attività svolta da AMAG Ambiente e del numero di abitanti 2018 non essendo disponibili i dati ufficiali della Regione Piemonte - Assessorato all'Ambiente.

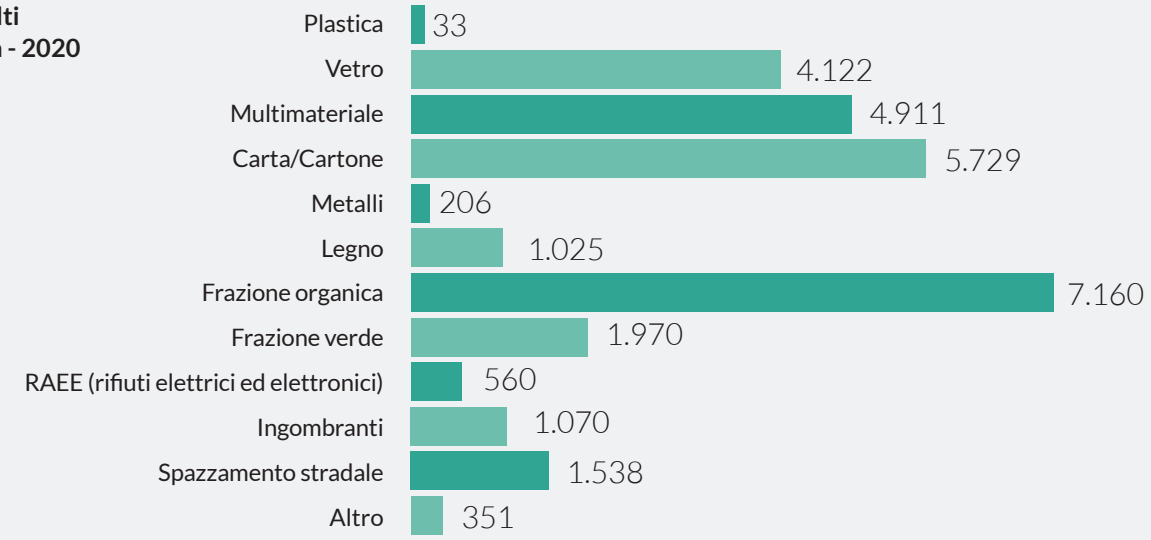
Rifiuti urbani differenziati raccolti
28.675 t/anno

Composizione dei rifiuti urbani differenziati

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

Rifiuti raccolti per tipologia - 2020
[t/anno]



Rifiuti urbani raccolti in valore assoluto

	2020	2019
Plastica	33 t/anno	41 t/anno
Vetro	4.122 t/anno	3.832 t/anno
Multimateriale	4.911 t/anno	4.520 t/anno
Carta/Cartone	5.729 t/anno	6.138 t/anno
Metalli	206 t/anno	148 t/anno
Legno	1.025 t/anno	1.412 t/anno
Frazione organica	7.160 t/anno	7.679 t/anno
Frazione verde	1.970 t/anno	1.934 t/anno
RAEE (rifiuti elettrici ed elettronici)	560 t/anno	498 t/anno
Ingombranti	1.070 t/anno	1.518 t/anno
Spazzamento stradale	1.538 t/anno	1.860 t/anno
Altro	351 t/anno	181 t/anno

Contratti di Servizio

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.

Tariffazione puntuale

Nel 2020, vista la situazione di difficoltà generale, sono stati raccolti anche i sacchi deposti al di fuori dell'apposito contenitore. Il sistema di tariffazione puntuale non è ancora realtà in tutti i 23 comuni nel 2020 (in alcuni casi è slittato da luglio 2020 a gennaio 2021), ma ha già dato dei **risultati notevoli**: la raccolta differenziata è passata al **75% nei 23 comuni** (nel 2019 era pari a 63,59%).

Ad Alessandria, dove questo sistema non è ancora stato introdotto, l**a raccolta differenziata cala** per il secondo anno consecutivo passando dal 46,04% del 2019 al **43% del 2020**. La città di Alessandria non rispetta né gli standard stabiliti dal contratto dei servizi né i livelli pro-capite regionali (200 kg/abitante).

La tariffazione puntuale

La tariffazione puntuale - introdotta dalla legge 147/2013 e regolamentata nel 2017 da decreto del Ministero dell'Ambiente - è un sistema per la gestione dei rifiuti che consente di introdurre una tariffa calcolata in parte sulla base della reale produzione di rifiuto conferito dall'utente.

Ad Alessandria sussiste anche un problema legato alla **scarsa qualità della raccolta differenziata**. Problema molto sentito anche per quanto riguarda il conferimento dell'organico: nel 2020 sono stati "rifiutati" 56 carichi da Aral (azienda di trattamento e smaltimento rifiuti) in quanto ritenuti di scarsa qualità. La cattiva qualità incide sul costo finale perché Aral è costretta ad applicare tariffe di riciclo più elevate quando il materiale conferito è inquinato.

Progetto di raccolta porta a porta integrale

Grazie ai risultati positivi raggiunti nel 2020, il Consorzio di Bacino Alessandrino, di cui fa parte AMAG Ambiente, ha chiesto per questi 23 comuni la presentazione di un progetto di raccolta porta a porta integrale. Attualmente rimane ancora attiva la raccolta stradale per carta, vetro e plastica. Il progetto è sotto presentato nel 2020 e si prevede il nuovo contratto per il periodo 2022-2029.

Nel primo anno saranno consegnati raccoglitori per carta e plastica. Sulla strada rimarranno solo le campane della raccolta del vetro.

I benefici saranno molteplici: ridurre le tariffe, garantire un servizio migliore, aumentare il recupero dei rifiuti.

Rinnovo della flotta

Per migliorare le prestazioni ambientali, l'azienda ha iniziato nel 2019 il processo di rinnovo della flotta con il noleggio di veicoli spazzatrici e compattatori. Questo processo ha raggiunto un pieno sviluppo nel 2020. Attualmente il **17% dell'intera flotta** è costituita da **veicoli a noleggio**. AMAG ambiente ha attualmente 9 mezzi ad alimentazione elettrica e 23 bifuel (benzina/metano).

Focus

Gli impatti del Covid-19

All'interno di AMAG Ambiente si è registrato uno dei primi casi di positività al Covid-19. L'azienda si è dunque trovata ad adottare misure di prevenzione ancora prima dello stato di lockdown e del Protocollo di regolamentazione nazionale, pubblicato il 14 marzo 2020. Prioritarie tra queste, la sanificazione delle aree comuni e l'utilizzo delle mascherine.

Comitato di controllo

In data 19 marzo 2020, la sezione Servizi Ambientali di Utilitalia ha pubblicato un nuovo protocollo in cui si chiedeva alle aziende di istituire comitati di controllo paritetici tra aziende e rappresentanze sindacali per affrontare la tematica in maniera collaborativa ed efficiente. Questo comitato si è **riunito per 18 volte** nel 2020, ripercorrendo punto per punto il Protocollo del 14 marzo in modo da applicarlo correttamente e in tutti i suoi aspetti in azienda. Nelle riunioni del Comitato sono state ascoltate e accolte le richieste del RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza), come quella relativa alla sanificazione delle cabine degli autocarri.

Continuità del servizio

La continuità del servizio è stata garantita **senza interruzioni**. Sul territorio il servizio di spazzamento non ha subìto variazioni in termini di frequenza. L'unico reparto sospeso è stato quello dei Centri di raccolta (da marzo fino al 15 maggio). Subito dopo la riapertura, fino all'inizio di giugno, si è registrato il picco delle attività.

Personale

Non è stata attivata la cassa integrazione. Gli addetti al servizio in esubero hanno sostituito gli assenti (ad esempio, la categoria dei "lavoratori fragili", in tutto 25 persone) e sono stati anche impiegati nell'attività straordinaria di sanificazione di strade e arredi urbani che è stata molto impegnativa **(3.800 ore di lavaggio)**. Invece di una squadra addetta al servizio lavaggio, ne ruotavano tre: al mattino, al pomeriggio e alla sera.
Ancora oggi un addetto del servizio è dedicato a sanificare i luoghi comuni della sede di AMAG Ambiente.
È stata fondamentale la collaborazione con il territorio e i diversi soggetti per riuscire a equipaggiarsi con le mascherine e gli altri DPI nel periodo più duro per il rifornimento, corrispondente ad aprile 2020.
Tra le altre misure di prevenzione prese all'interno dell'azienda, è stato scaglionato l'ingresso del personale e si è deciso di comune accordo di ridurre l'orario di lavoro di 20 minuti per migliorare la frequenza degli ingressi (8 turni di ingressi, max 20 persone per volta). Il numero massimo di persone previsto per locale è di 5-6 distribuite tra 4 spogliatoi (uno femminile e tre maschili).
Il risultato di queste politiche è che non si sono registrati focolai.
Per approfondire la raccolta dei rifiuti presso le famiglie in quarantena si veda a p. 20.

Responsabilità Sociale

Persone

Le persone sono considerate dal Gruppo 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. Il Gruppo, inoltre, si impegna a rispettare i diritti, l'integrità fisica, culturale e morale di tutte le persone con cui si relaziona.

Dati, performance e dimensioni

La crescita e la valorizzazione delle persone sono valori fondamentali per il Gruppo AMAG che mira a sviluppare le competenze e la professionalità dei suoi dipendenti.

Al 31 dicembre 2020 risultano in forza 353 dipendenti, 66 donne e 287 uomini, per il 98% dei casi residenti all'interno della regione Piemonte, i restanti in Liguria e Lombardia. Il numero totale è in lieve calo rispetto ai 361 dipendenti del 2019 (-2,2%).

Il totale della forza lavoro risulta assunta con **contratto a tempo indeterminato**. Nel 2020 non sono stati attivati contratti a tempo determinato. Quelli attivi nel 2019 o sono cessati o sono stati trasformati nel corso del 2020.

I dipendenti assunti nel 2020 sono stati 11, di cui 5 con qualifica di impiegato e 6 con quella di operaio.

I dipendenti cessati nel 2020 sono stati 19, di cui 7 per pensionamento, 4 per passaggio ad altre aziende del Gruppo, 3 per scadenza contratto, 3 per dimissioni volontarie, 1 per mancato superamento del periodo di prova e 1 per licenziamento.

I dipendenti del Gruppo AMAG con **contratto part-time** sono **11 (8 donne e 3 uomini)** mentre i dipendenti con contratto **full-time** sono **342 (58 donne e 284 uomini)**.

Delle oltre **517.069 ore lavorate**, il 96,5% è rappresentato da ore ordinarie, il 2,8 % è rappresentato da ore straordinarie e lo 0,7% da ore accumulate nella banca ore aziendale.

La percentuale di turnover del Gruppo resta stabile nel 2020 (0,20%[16] come nel 2019).

Un significativo contributo proviene dai **lavoratori con contratto di somministrazione** a cui il Gruppo AMAG fa ricorso per sostituire altri lavoratori o per sopperire a incrementi non programmabili dell'attività ordinaria, nel rispetto del Decreto Dignità del 2018.

Nel 2020 sono state erogate circa **80.000 ore** con questa tipologia di contratto da **52 lavoratori** di cui 19 donne e 33 uomini.

Dipendenti al 31/12/2020

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Apprendisti impiegati	Apprendisti operai	TOT
Uomini > 30	0	0	1	2	0	1	
Donne > 30	0	0	1	0	0	0	
Uomini 30-50	0	4	20	86	0	0	
Donne 30-50	0	1	24	5	1	0	
Uomini < 50	2	7	35	128	0	0	
Donne < 50	0	2	31	2	0	0	
Totale	2	14	112	223	1	1	353

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

Sistema retributivo

Il Gruppo AMAG applica c**ontratti collettivi nazionali di lavoro** (Utilitalia Gas Acqua, Servizi ambientali e Dirigenti Servizi di Pubblica Utilità) 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 medio lordo

Qualifica	Uomini	Donne
Dirigenti	86.900 €	N/A
Quadri	67.718 €	56.867 €
Impiegati	40.717 €	33.101 €
Operai	34.527 €	31.020 €
Apprendisti impiegati	N/A	22.735 €
Apprendisti operai	24.368 €	N/A

Gli importi generalmente più bassi associati al personale femminile sono dovuti al fatto che tra le donne vi è un'alta percentuale di part-time.

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

Nel 2020 è stato difficile determinare la quota relativa alla produttività a causa della situazione pandemica dal momento che molte delle attività aziendali che venivano utilizzate come parametri di produttività – si pensi, ad esempio, alle letture dei contatori – sono state sospese.

Focus

Gli impatti del Covid-19

Sin dai primi momenti il Gruppo AMAG è riuscito a gestire in maniera efficace la diffusione dell'epidemia da Covid-19 e anche gli effetti indiretti che ha portato con sé. Si è trattato di uno sforzo congiunto tra dipendenti e management di tutte le aziende del Gruppo che ha portato a contenere i casi di positività al 10% del totale dei dipendenti.

Le misure di prevenzione

Tra le misure adottate da subito:

- ricorso al lavoro agile, che ha coinvolto il 13% dei lavoratori
- modifiche alle turnazioni delle squadre degli operai
- possibilità per tutti i dipendenti, anche quando non reperibili, di portare a casa il mezzo aziendale, per sopperire al fatto che le docce erano inaccessibili
- sanificazione dei luoghi di lavoro, dei mezzi utilizzati e degli spogliatoi
- rispetto della distanza interpersonale non inferiore al metro tra i lavoratori per evitare il sovraffollamento negli uffici e nei luoghi di riunione
- accessi contingentati agli sportelli
- misure particolari per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori addetti alla manutenzione dell'impianto di depurazione.

Sviluppo del personale

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

Il trattamento economico

In un momento così difficile per tutta l'Italia e anche per la provincia alessandrina, va sottolineato come **non si sia fatto ricorso allo strumento di cassa integrazione**. I lavoratori in esubero perché affiliati a servizi temporaneamente sospesi (come i centri di raccolta o i letturisti) sono stati impiegati in altre attività: abbiamo già visto come in AMAG Ambiente siano stati usati nelle operazioni straordinarie di pulizia strade, mentre i letturisti sono stati impiegati in attività di archivio/magazzino.

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:

- performance organizzativa
- performance individuale
- comportamenti individuali, al fine di valutare il percorso di miglioramento più idoneo per lo sviluppo delle competenze di ciascuno.

Formazione del personale

Ai lavoratori del Gruppo AMAG, nel 2020, sono state erogate complessivamente **2.627** ore di formazione professionale, contro le **4.261 ore del 2019**: la diminuzione è dovuta ovviamente alle difficoltà logistiche collegate alle misure contro la diffusione della pandemia.

A queste si aggiungono ulteriori 16 ore di formazione in materia di anticorruzione, normativa D.Lgs. 231/01 e Codice Etico, a cui hanno partecipato circa 60 dipendenti.

Formazione del personale

Operai		Impiegati		Quadri		Totale
Obbligatoria	Professionale	Obbligatoria	Professionale	Professionale	Professionale	
253 h	1.592 h	104 h	615 h	36 h	27 h	2.627 h

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. 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 2020 non si siano verificate violazioni legate a pratiche discriminatorie.

La percentuale di presenza femminile si è attestata al 18,7%, sostanzialmente stabile rispetto al 18,9% del 2019 e il **40% del CdA si conferma "rosa"**.

Il Gruppo rispetta le categorie protette come previsto dalla Legge 68/99 e nel 2020 ha iscritto fra i suoi dipendenti 13 persone diversamente abili e 2 appartenenti alle categorie protette.

Nel 2020 sono state concesse ai dipendenti **3.083 ore di congedo** parentale. Anche in questo caso il Covid-19 ha avuto un impatto significativo sulla distribuzione delle ore: per la prima volta **nel 19% dei casi queste ore sono state utilizzate dagli uomini**.

Welfare aziendale

Il Gruppo 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. Il progetto 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.

A partire dal 2017, tutti gli accordi sindacali sottoscritti hanno previsto una quota libera di conversione in servizi di welfare. Il dipendente può decidere di **convertire il premio in servizi** e il risparmio fiscale e contributivo gli viene riconosciuto dall'azienda.

Il dipendente può scegliere da un **portale online** tra un'ampia gamma di servizi:

- supporto alla famiglia attraverso il rimborso di spese di istruzione e assistenza
- fondo pensione, cioè la possibilità di convertire il proprio benefit, totale o parziale, in un versamento al fondo pensione di categoria
- rimborso spese sanitarie
- sport, cultura, tempo libero, viaggi.

Nel 2020 il portale welfare ha subìto una **battuta d'arresto** a causa della pandemia. I vertici hanno manifestato forte preoccupazione in merito all'effettivo raggiungimento degli obiettivi di produttività indicati per i premi di risultato. Pertanto la scelta per aderire o meno è stata avviata molto in ritardo rispetto alla normale tempistica (giugno anziché marzo). Inoltre, la maggior parte dei dipendenti, in questo preciso periodo storico, ha preferito la remunerazione in busta paga. Solo 24 persone hanno aderito nel 2020 alla conversione di parte del premio di risultato.

Lo sviluppo del welfare aziendale e il sostegno al territorio

Nel 2020, forte di un'esperienza pluriennale, AMAG ha presentato, quale soggetto capofila, domanda di un contributo sul bando "Progettazione e attivazione di welfare aziendale" POR FSE 2014/2020.
Il progetto ha l'obiettivo di realizzare un **sistema territoriale integrato di erogazione di servizi di welfare aziendale**, partendo proprio dall'esperienza maturata nel Gruppo. Il progetto principale, infatti, è legato al servizio di **"maggiordomo aziendale"** presente in AMAG dal 2017, mentre i progetti secondari sono legati alla creazione di una rete organizzata di servizi agli anziani e/o ai ragazzi (realizzazione di strutture, servizi convenzionati che possano agevolare i dipendenti delle aziende e delle società facenti parte dei soggetti aderenti al progetto).
Il progetto, presentato nel mese di maggio 2020, è stato **ammesso al finanziamento** da parte della Regione Piemonte nel successivo mese di giugno 2020. Il titolo del progetto è "Welfare territoriale Alessandrino – un modello virtuoso per le imprese."

Relazioni sindacali e industriali

Il rapporto di lavoro per tutti i dipendenti del Gruppo AMAG è disciplinato dalla **contrattazione collettiva** nazionale di lavoro e da accordi aziendali di secondo livello.

Le relazioni sindacali e industriali sono improntate al più ampio confronto e sono gestite in un **clima di dialogo e collaborazione**. Non a caso, durante l'anno, non si sono registrate rivendicazioni, né mobilitazioni da parte dei lavoratori.

Nel 2020 si sono svolti regolarmente, grazie alla modalità da remoto, gli incontri della Direzione con tutte le sigle sindacali. La novità dell'anno, determinata dal Protocollo per le misure di contenimento del Covid-19, è stata rappresentata dal **Comitato di sicurezza**, che ad esempio in AMAG Ambiente è stato convocato a settimane alterne.

Focus

Gli impatti del Covid-19

Da subito il Gruppo si è impegnato a verificare e a eseguire tutti e 51 punti del Protocollo per la salute e la sicurezza del lavoratore del 14 marzo 2020.

A fine novembre 2020 è stata attivata una convenzione con un laboratorio privato per effettuare i tamponi rapidi qualora il datore di lavoro in concerto con il medico competente e il Servizio Igiene e Sanità Pubblica (SISP) lo ritenesse necessario per verificare eventuali positività.

Sicurezza e salute dei lavoratori

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

I principi fondamentali

I principi e i 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 e dei metodi di lavoro
- 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 la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali
- dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale
- impartire adeguate istruzioni ai lavoratori.

I Rappresentati dei lavoratori per la sicurezza

Le aziende del Gruppo non hanno mai costituito una rappresentanza dei lavoratori in comitati congiunti management-lavoratori per la salute e la sicurezza sul lavoro, ma applicano le disposizioni normative fornite dal **D.Lgs. 81/08**. Alegas e AMAG Ambiente hanno ciascuna un Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS). AMAG, AMAG Reti Idriche e AMAG Reti Gas condividono un altro RLS.

Gli **RLS partecipano all'attività aziendale** secondo quanto stabilito in sede di contrattazione collettiva e quanto indicato nell'art. 50 del D.Lgs. 81/08.

Il Responsabile della sicurezza esegue **verifiche periodiche** nei cantieri e stila dei rapporti corredati da foto: nel 2020 sono stati eseguiti 20 sopralluoghi ma il controllo è stato solo visivo, a causa del sovraccarico di lavoro sul tema salute e sicurezza dovuto all'emergenza Covid-19.

Il comportamento proattivo dei lavoratori è fondamentale per l'effettiva sicurezza. In alcune aree di passaggio ci sono degli specchi con il cartello "Il Responsabile della Sicurezza".

Comitati di Sicurezza

Grande novità dell'anno sono stati i **Comitati di Sicurezza**, istituiti a seguito di un accordo nazionale. Questi comitati sono stati convocati in maniera regolare e sono stati l'occasione per confrontarsi anche su altre tematiche, non legate al Covid-19.

Infortuni

Gli infortuni totali nel corso del 2020 sono stati pari a 17 a fronte dei 20 avvenuti nel 2019. Si reputa, sulla base dell'esiguità del numero di infortuni, che la variazione rispetto al 2019 sia casuale.
Non si sono verificati infortuni mortali.

L'indice di frequenza è in leggera diminuzione rispetto al valore del 2019 (32,88 % contro 33,22 %), in calo anche quello di gravità (0,91% contro 1,21%).

Per quanto riguarda i lavoratori con contratto somministrato, si è verificato un solo infortunio, risolto in 5 giorni.

Indici di frequenza[17] e gravità[18]

	2020	2019	2018
Indice di frequenza	32,88	33,22	33,60
Indice di gravità	0,91	1,21	1,06
Ore lavorate	517.069	602.086	535.934
Ore di infortunio	3.010	4.637	3.630
Giorni infortunio	469	726	567
Nr infortuni	17	20	18

17. Numero di infortuni verificatisi per ogni milione di ore lavorate (n° infortuni x 1.000.000 / n° ore lavorate).
18. Numero di giornate di assenza per infortuni (n° giorni totali infortuni x 1.000 / n° ore lavorate).

Clienti

I clienti in numeri

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.

I clienti in numeri

	2020	2019	2018
Abitanti serviti distribuzione gas	92.104	93.631	94.304
Abitanti servizio acquedotto	155.335	157.463	153.927
Abitanti serviti servizio fognatura	155.335	157.463	156.557
Abitanti serviti servizio depurazione	155.335	157.463	156.557
Abitanti serviti servizio igiene ambientale*	119.406	119.406	119.406
Clienti vendita gas	36.618	37.949	38.070
Clienti vendita energia elettrica	7.841	6.907	5.637
Utenze servizio acquedotto	52.906	53.711	52.125
Utenze servizio fognatura	41.550	41.690	40.768
Utenze servizio depurazione	41.006	41.147	36.479
Utenti serviti servizio igiene ambientale**	47.121	47.121	56.107

** Fonte: Regione Piemonte; si riporta il dato 2018 non essendo disponibili dati ufficiali aggiornati*
*** Fonte: Consorzio di Bacino Alessandrino*

Sportelli

Sono 8 gli sportelli che erogano i servizi AMAG (vendita gas ed energia elettrica, reti idriche, reti gas e rifiuti), 3 dei quali coincidono con le sedi aziendali (2 ad Alessandria e 1 ad Acqui Terme), mentre gli altri sono delocalizzati.

Totem

Nel 2020, i due sportelli principali dotati di **totem** per la gestione degli accessi (Acqui Terme e Alessandria), hanno servito più di 11.535 clienti. Il significativo divario rispetto al 2019, quando i clienti serviti erano stati 29.347, è motivato dal fatto che il totem di Alessandria non ha funzionato, a causa di un guasto, per circa 7 mesi.

Tempi di attesa

La media di attesa nel 2020 è stata di **13,12 minuti** (15,29 minuti nel 2019), decisamente inferiore al livello massimo di 20 minuti, fissato dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente).

Sportello telematico e App

Esiste anche l'opportunità di utilizzare lo sportello telematico: i clienti iscritti al servizio nel 2020 sono stati 15.250 (in **crescita del 16%** rispetto al 2019 quando erano 13.188), mentre sono stati 1.817 i nuovi utenti che nel 2020 hanno scaricato l'App. L'App permette di svolgere una serie di funzioni dal proprio smartphone ed è scaricabile gratuitamente dalle piattaforme Google Play e App Store e dal portale aziendale.

Prestazioni

Il livello delle prestazioni risulta mediamente stabile nel confronto con il 2019, anche se bisogna tenere in considerazione le condizioni eccezionali in cui si è operato nel 2020. Si registra una maggiore efficienza nella prestazione del servizio idrico, a eccezione del tempo medio di risposta dei reclami, che però sono stati solo 45. Restano completamente controllate sia la rete gas di alta sia quella di bassa pressione, con un punteggio decisamente più elevato rispetto al dato ARERA. Risulta in aumento il tempo arrivo su luogo del pronto intervento gas (49,30 minuti contro i 31 del 2019).

Servizio Distribuzione Acqua – 2020

Prestazione	Livello massimo previsto da ARERA*	Livello raggiunto da AMAG 2020	2019	2018
Tempo medio attivazione fornitura domestico	5 gg lavorativi	0,85 gg	1,23 gg	2,92 gg
Tempo medio riattivazione/subentro fornitura domestico	5 gg lavorativi	1 gg	0,93 gg	0,74 gg
Tempo medio disattivazione fornitura domestico	7 gg lavorativi	1,4 gg	1,45 gg	1,54 gg
Tempo medio emissione preventivo allacciamento domestico	20 gg lavorativi	8,75 gg	9,3 gg	8,35 gg
Tempo medio esecuzione allacciamento semplice domestico	15 gg lavorativi	4,28 gg	4,52 gg	8,53 gg
Tempo medio esecuzione allacciamento complesso domestico	>30 gg lavorativi (90% dei casi)	9,27 gg	12,33 gg	13,38 gg
Tempo medio risposta reclami domestico	30 gg lavorativi	17,35 gg	10,16 gg	11,85 gg

** Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente*

Servizio Distribuzione Gas – 2020

Prestazione	Livello massimo previsto da ARERA*	Livello raggiunto da AMAG 2020	2019	2018
Tempo medio attivazione/riattivazione fornitura	10 gg lavorativi	3,1 gg	2 gg	1,8 gg
Tempo medio disattivazione fornitura	5 gg lavorativi	2,2 gg	1,9 gg	2 gg
Tempo medio emissione preventivo allacciamento	15 gg lavorativi	3,7 gg	4,6 gg	5,1 gg
Tempo medio esecuzione allacciamento semplice	10 gg lavorativi	3,3 gg	2,9 g	3,7 gg
Tempo arrivo su luogo chiamata pronto intervento	60 minuti	49,30 min.	31 min.	26,49 min.
Numero controlli odorizzazione gas	18 per rete distribuzione	72	72	72
Km rete controllata media pressione	30%	100%	100%	100%
Km rete controllata bassa pressione	20%	100%	100%	100%
Interventi con fascia puntualità entro 2 ore	/	n. 3.463	n. 4.071	n. 4.128

** Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente*

Reclami

Come inviarli

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

Come risponde AMAG

I reclami vengono archiviati e protocollati dalla segreteria aziendale che provvede successivamente a indirizzarli alla Direzione e quindi, a seconda dell'importanza, al Responsabile di riferimento e al Responsabile Qualità. Le funzioni interessate effettuano gli accertamenti e verificano l'attendibilità del reclamo. Successivamente, definiscono e concordano con il Responsabile Qualità le eventuali azioni correttive necessarie alla risoluzione del problema e quindi danno riscontro scritto al reclamante.

Come li utilizza AMAG

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.

Quanti sono

Nel corso del 2020 sono stati **187** i **reclami** ricevuti da parte degli utenti relativi ai servizi gestiti, a fronte dei 150 ricevuti nel 2019.

Reclami ricevuti nel 2020

	2020	2019	2018
Totale reclami ricevuti	187	150	120
Energia elettrica/ gas	39	23	22
Servizio idrico	45	36	47
Servizio di igiene urbana	103	91	51

Morosità

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

Nella tabella che segue viene indicata la percentuale dell'insoluto a gennaio 2021 sul fatturato scaduto al 31/12.

Si precisano i **periodi di fatturazione** a cui le percentuali si riferiscono:

Servizio idrico	01/04/1999 - 31/12 di ogni anno
Gas	01/01/2003 - 31/12 di ogni anno
Energia elettrica	01/01/2017 - 31/12 di ogni anno

Morosità per settore

	2020	2019	2018
Servizio idrico	5,44 %	6,00 %	5,15 %
Gas	2,69 %	4,35 %	3,02 %
Energia elettrica	9,28 %	10,19 %	7,86 %

Bonus sociali

Per garantire la continuità dei servizi essenziali 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 un risparmio sulla bolletta alle famiglie in condizioni di disagio economico e/o alle famiglie numerose. Il Gruppo AMAG svolge, quindi, una funzione di tramite, attraverso la sua attività di erogazione di servizi primari, quali l'energia, il gas e l'acqua.

Bonus sociali per settore

	2020	2019	2018
Bonus idrico	86.745 €	34.396 €	24.054 €
Bonus gas	106.335 €	100.545 €	89.788 €
Bonus energia elettrica	23.242 €	14.218 €	14.768 €

Fornitori

La catena della fornitura

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

L'affidamento di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture avviene nel rispetto del **Codice dei Contratti** Pubblici D.Lgs. 50/16 e 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 del Gruppo AMAG, sulla base del budget assegnato, è responsabile di pianificare le acquisizioni di beni e servizi. La gestione degli acquisti è centralizzata e viene svolta dalla capogruppo AMAG.

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.

Il 16 ottobre 2020 il CdA di AMAG ha approvato una **nuova versione** di questo Regolamento e della sua Procedura, adottando le previsioni del DL Semplificazioni e s.m.i. relative all'emergenza sanitaria Covid-19. Queste nuove procedure si applicano agli affidamenti avviati entro il 31 dicembre 2021[19], salvo ulteriori modifiche.

Dal 2018, in ottemperanza al D.Lgs. 50/16, AMAG si avvale di una **piattaforma telematica** per l'espletamento delle **procedure di gara**[20].

Criteri

Come previsto dal Codice dei Contratti Pubblici, i criteri di qualificazione per selezionare i fornitori sono fissati dai **bandi di gara**. In fase di **aggiudicazione**, le aziende di AMAG verificano il possesso dei requisiti dichiarati dai fornitori in sede di gara, sia dal punto di vista legale e amministrativo sia dal punto di vista della capacità economico-finanziaria e tecnica.

Anche nel caso di affidamenti diretti, i fornitori devono attestare il possesso dei **requisiti morali** e di **capacità economico-finanziaria**, sottoposti a verifica da parte dell'Ufficio Acquisti.

Procedura

Le aziende AMAG seguono, inoltre, delle precise procedure durante l'approvvigionamento. Nei contratti vengono indicati il **RUP** e il **Direttore dell'esecuzione** che periodicamente verifica il corretto svolgimento delle prestazioni contrattuali. La presenza di eventuali **non conformità** deve rientrare nei limiti percentuali massimi stabiliti dal Gruppo AMAG. Nell'eventualità che tali non conformità siano superiori, il RUP e il Direttore del Contratto applicano le **penalità** previste dalle clausole contrattuali. Ove occorra, 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.

19. https://www.gruppoamag.it/wp-content/uploads/Regolamento-per-laffidamento-dei-contratti-pubblici-di-importo-inferiore-alle-soglie-di-rilevanza-comunitaria.pdf
20. https://amagportalegare.aflink.it/portale/

Il costo della produzione

Il costo della produzione (**materie** prime, sussidiarie, di consumo e merci – **servizi** – **noleggi** e simili) ammonta a:

2020	46.143.043 €
2019	50.385.628 €
2018	46.354.447 €

I fornitori in numeri

Nel 2020 i fornitori attivi sono stati **704** a cui si aggiungono 6 grandi fornitori per il gas e 3 per l'energia elettrica.

Il Gruppo AMAG nel corso del 2020 ha stipulato **25 contratti** previa procedura di gara, contro i 27 del 2019.

Nella tabella che segue viene indicato il valore complessivo degli affidamenti tramite gara.

Valore complessivo affidamenti tramite gara

	2020	2019	2018
Fornitori totali	6.076.286 €	6.457.605 €	6.283.780 €
Fornitori locali (provincia di Alessandria)	236.421 €	1.587.680 €	355.170 €

Comunità, territorio e istituzioni

Sostegno al territorio

Il sostegno al territorio ha previsto l'investimento, da parte del Gruppo, di **319 mila euro** contro i 352 mila euro del 2019. La diminuzione della cifra totale è dovuta al fatto che le **attività** con le scuole sono state praticamente **azzerate**, tanto durante il primo lockdown di primavera quanto nei mesi successivi a causa delle misure di contenimento, così come le attività di associazioni ed Enti che si rivolgevano a un pubblico in presenza.

Gli importi

La cifra del 2020 è così ripartita:

- 218 mila euro in erogazioni liberali e sponsorizzazioni di cui **61.100 per iniziative legate al Covid-19**
- 99 mila euro in attività di comunicazione attraverso i mezzi di informazione
- 2 mila euro in attività didattiche e di sensibilizzazione

AMAG Ambiente

lavaggio strade e arredo urbano

Amag Ambiente c'è, per la città.
Un grazie a tutti gli operatori

800-296096 www.amagambiente.it GRUPPO AMAG

Focus

AMAG per il territorio

La solidarietà

Nella primavera del 2020 il territorio alessandrino è stato uno dei primi a essere travolto dall'epidemia Covid-19. Il Gruppo AMAG ha scelto, coerentemente con la propria storia, di far sentire la propria **vicinanza agli utenti**, che sono prima di tutto **cittadini, garantendo la continuità del servizio** e, in alcuni casi, migliorandolo e adeguandolo.

Non ha fatto mancare **aiuti concreti** alle diverse realtà, istituzionali e associative, che ad Alessandria e ad Acqui Terme sono state in prima linea nella gestione dell'epidemia:

Azienda Ospedaliera di Alessandria SS Antonio e Biagio e C. Arrigo	Fornitura di tre ventilatori polmonari da trasporto
Federazione FAND (Federazione tra le Associazioni Nazionali per le persone con disabilità)	Fornitura dispositivi di protezione personale
Fondazione Solidal di Alessandria	Fornitura dispositivi di protezione personale
Associazione Protezione Civile Città di Acqui terme	Fornitura dispositivi di protezione personale
Caritas Diocesiana/ Associazione Opere Giustizie e Carità	Finanziamento Tavolo delle Emergenze Covid-19

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.

I servizi

Per quanto riguarda lo svolgimento dei propri servizi:

- **Sospensione della raccolta differenziata per i soggetti positivi o in quarantena**. Per questi soggetti la raccolta dei rifiuti è stata affidata alla Protezione Civile e avviene su prenotazione, seguendo un protocollo di sicurezza per il ritiro.
- **Pulizia straordinaria** dei cassonetti, **igienizzazione strade e arredi urbani** come panchine, cestini, fontanelle. Tre mezzi di AMAG Ambiente costantemente impegnati dalle 6 del mattino alle 3 di notte nelle operazioni di lavaggio straordinario e igienizzazione delle strade del centro cittadino (vie e piazze all'interno degli spalti), del Cristo, della Pista, degli Orti, e dei sobborghi. La bonifica, con autobotte o con lancia, è stata effettuata col metodo ad acqua compressa (simile a quello in uso negli autolavaggi), mescolata a una soluzione a base di enzimi. Niente ipoclorito di sodio o altri disinfettanti a base di cloro, nel pieno rispetto della direttiva di Arpa Piemonte che ne ha proibito l'uso.
- **Manutenzione spurgo delle caditoie stradali**. Nell'ambito di un vasto programma di sanificazione ambientale, intrapreso dal Gruppo AMAG nel periodo della grave emergenza sanitaria Covid-19, si è svolta la seconda fase della campagna di pulizia e spurgo delle caditoie stradali del comune di Alessandria per migliorare lo smaltimento dell'acqua piovana. Nel periodo tra marzo e maggio 2020 i tecnici di AMAG Reti Idriche, che provvedono a costanti sopralluoghi e sovrintendono all'esecuzione dei lavori in tutti i 60 comuni ove opera l'azienda, hanno portato a termine i lavori di manutenzione di 9 mila caditoie pulite, per un investimenti di 350 mila euro.

I bagni chimici

In segno di sostegno alla cittadinanza e, in particolare, al settore dei commercianti che tanto ha sofferto durante tutto il 2020, AMAG Reti Idriche ha predisposto **bagni chimici mobili e puliti a disposizione degli operatori dei mercati alessandrini di piazza**, con l'obiettivo di sostenere la ripartenza del **commercio ambulante** e di rendere l'attività degli operatori il più possibile sicura.

Sospensione distacchi per morosità

Recependo le disposizioni ARERA, sono stati **sospesi i distacchi per morosità degli utenti elettricità, gas, acqua sino al 3 aprile**. Nel dettaglio, la sospensione dei distacchi per morosità per l'elettricità riguarda tutti i clienti in bassa tensione e per il gas tutti quelli con consumo non superiore a 200.000 Smc/anno.

Scuole

Il futuro blu

La conferenza **Il futuro blu. La nuova geografia dell'acqua**, inizialmente prevista in presenza, è stata organizzata online in occasione della Giornata Mondiale della Biodiversità e ha coinvolto 305 alunni del primo e secondo anno delle scuole secondarie di primo grado. Il relatore **Emanuele Bompan**, giornalista esperto di ambiente, ha condotto i ragazzi in un viaggio attraverso "la nuova geografia dell'acqua", usando carte geografiche e infografiche.

Audiolibro Goccettina

Durante il lockdown è stato registrato l'audiolibro Goccettina, che ha dato nuova vita al libro pubblicato nel 2019. L'iniziativa è stata possibile grazie alla voce di attori professionisti. L'audiolibro è **scaricabile gratuitamente** ed è corredato da schede didattiche [21].

21. https://AMAGretiidriche.it/goccettina-corso-interattivo-con-audiolibro

Reti per la sostenibilità

La Fabbrica Sostenibile

AMAG ha partecipato con entusiasmo al ciclo di eventi organizzato da Confindustria **La Fabbrica Sostenibile**, portando la propria esperienza di multiutility connessa al territorio.

Sustainability Lab

Nel 2020 AMAG ha partecipato alle attività, quasi esclusivamente online, di **Alessandria Sustainability Lab.** Si tratta di 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). Il laboratorio si è concluso con un Forum online che si è concentrato sui "Progetti d'impresa per gli Obiettivi di Sostenibilità ONU durante l'anno Covid"[22].

Comunicazione trasparente

A febbraio 2020, poco prima dello scoppio della pandemia, **AMAG Reti Idriche** ha aperto le porte del **depuratore Orti ai giornalisti** per illustrare lo stato di avanzamento dei lavori e i progetti legati all'impianto.

In un'ottica di apertura ancora maggiore nei confronti dell'utenza, nel 2020 sono stati rinnovati i siti di AMAG e AMAG Reti Idriche, rendendoli ancora più chiari e ricchi di informazioni.

22. https://alessandriasustainabilitylab.it

Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della AMAG S.p.A

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo AMAG (di seguito anche "il Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;

2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico- finanziario riportati nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;

3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione e con il personale della Funzione Affari Generali di AMAG S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

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

- a livello di Gruppo

a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;

b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

- per le società AMAG Reti Idriche S.p.A., AMAG Reti Gas S.p.A., Alegas S.r.l., Ream S.p.A., AMAG Ambiente S.p.A. che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo AMAG relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Torino, 21 giugno 2021

Ria Grant Thornton S.p.A.

Gianluca Coluccio
Socio

Società di revisione ed organizzazione contabile Sede Legale: Via Melchiorre Gioia n.8 – 20124 Milano - Iscrizione al registro delle imprese di Milano Codice Fiscale e P.IVA n.02342440399 - R.E.A. 1965420. Registro dei revisori legali n.157902 già iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione tenuto dalla CONSOB al n. 49 Capitale Sociale: € 1.832.610,00 interamente versato Uffici: Ancona-Bari-Bologna-Firenze-Milano-Napoli- Padova-Palermo-Pordenone-Rimini-Roma-Torino-Trento.
Grant Thornton refers to the brand under which the Grant Thornton member firms provide assurance, tax and advisory services to their clients and/or refers to one or more member firms, as the context requires. Ria Grant Thornton spa is a member firm of Grant Thornton International Ltd (GTIL). GTIL and the member firms are not a worldwide partnership. GTIL and each member firm is a separate legal entity. Services are delivered by the member firms. GTIL does not provide services to clients. GTIL and its member firms are not agents of, and do not obligate one another and are not liable for one another's acts or omissions.

Standard GRI

GRI 2016	Descrizione	Pagina
102-1	Nome dell'organizzazione	15
102-2	Attività, marchi, prodotti e/o servizi	21-22
102-3	Ubicazione sede aziendale	15
102-4	Paesi di operatività	17
102-5	Assetto proprietario e forma legale	23
102-6	Mercati serviti	15
102-7	Dimensioni dell'organizzazione	15
102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	67
102-9	Catena di fornitura	79
102-10	Cambiamenti significativi durante il periodo di rendicontazione	19
102-11	Approccio prudenziale	41-42-55
102-12	Iniziative esterne (carte, codici e principi in ambito economico, sociale e ambientale)	26-27
102-13	Appartenenza ad associazioni	24
102-14	Lettera agli stakeholder	2-3
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	28
102-17	Meccanismi per fornire supporto sulla condotta etica	25-26
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	23
102-40	Stakeholder del Gruppo	8-9
102-41	Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	72
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	6
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	8-9
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder	10-11
102-45	Società incluse nel bilancio consolidato e non considerate nel bilancio di sostenibilità	6
102-46	Processo di definizione dei contenuti del bilancio	6
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	6-7
102-48	Eventuali modifiche da precedenti report	6

GRI 2016	Descrizione	Pagina
102-49	Cambiamenti nei temi materiali	6-7
102-50	Periodo di rendicontazione	6
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	6
102-52	Periodicità di rendicontazione	6
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	Ultima di copertina
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	6
102-55	Tabella GRI	88-89-90
102-56	Assurance esterna del report	86-87
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali	10-11
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)
	Sviluppo economico e valore per il territorio	33-34
	Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento	56
	Uso sostenibile delle risorse idriche	41-42
	Emissioni	36-37-38
	Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti	59-60-61-62-63
	Gestione sostenibile della catena di fornitura	79
	Relazioni industriali	72
	Salute e sicurezza dei lavoratori	72
	Sviluppo delle risorse umane	69
	Welfare aziendale e Pari Opportunità	70-71
	Sviluppo delle comunità locali	81
	Educazione ambientale	84
	Qualità del servizio e orientamento al cliente	74-75-76-77-78
	Lotta alla corruzione	25
	Compliance con leggi e regolamenti	26-27
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	34
202-2	Percentuale dell'Alta Direzione assunta dalla comunità Locale	23

GRI 2016	Descrizione	Pagina
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	34
204-1	Quota spesa concentrata su fornitori locali	80
205-1	Operazioni valutate per rischi di corruzione	25
205-2	Formazione anticorruzione	25
206-1	Azioni legali anticorruzione - antitrust	25
302-1	Consumi di energia	38
302-4	Risparmio energetico	40
303-1 GRI 2018	Prelievi idrici per fonte	41
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	37
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	37
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	42
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	61
306-5	Corpi idrici interessati da scarichi idrici o deflusso	41-42
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	36
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	67
403-1 GRI 2018	Rappresentanza dei lavoratori in comitati per salute e sicurezza, formati da lavoratori e dalla direzione	73
403-2 GRI 2018	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	73
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	70
404-2	Programmi di gestione delle competenze e di assistenza alla transizione	69
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	69
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	23
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	81-82-83-84-85
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	55

Glossario

AE Abitante Equivalente: è il carico inquinante derivato da un'utenza civile (abitazione). Nella rete fognaria, però, vengono convogliati anche i reflui derivanti dalle attività commerciali e produttive. La valutazione del carico inquinante di queste attività è ottenuta simulando una popolazione fittizia (AE) che produce un carico inquinante complessivamente equivalente a quello delle acque reflue di utenze commerciali e produttive

Agenda 2030: sottoscritta da 193 paesi delle Nazioni Unite nel 2015, è un piano d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità. Fissa 17 Obiettivi (SDGs, Sustainable Development Goals), articolati in 169 sotto-obiettivi, da raggiungere entro il 2030. Mira a porre fine alla povertà e all'ineguaglianza, promuovendo uno sviluppo sostenibile dal punto di vista economico, sociale e ambientale

ANAC: Autorità Nazionale Anticorruzione

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 cioè la 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

CH4: metano

CO2: anidride carbonica

COD - Chemical Oxygen Demand: parametro per la stima del livello di inquinamento delle acque di scarico cioè la quantità di ossigeno necessaria per la completa ossidazione per via chimica dei composti organici e inorganici presenti in un campione di acqua

C6O4 - PFAS Sostanze Perfluoro Alchiliche: è una famiglia di composti chimici (acidi) particolarmente resistenti alla degradazione. Dagli anni Cinquanta i PFAS sono usati nell'industria come impermeabilizzanti per le loro caratteristiche oleo e idrorepellenti (concia delle pelli; trattamento dei tappeti; produzione di carta e cartone per uso alimentare, rivestimenti delle padelle antiaderenti, abbigliamento tecnico).
Un nuovo composto chimico chiamato C6O4, brevettato dalla Solvay e utilizzato nello stabilimento di Spinetta Marengo, ha sostituito il PFOA, eliminato completamente dal processo produttivo già dal 2013, con due anni di anticipo rispetto al programma internazionale (EPA-PFOA Stewardship Program) che prevedeva l'eliminazione totale dell'uso di PFOA entro il 2015, in considerazione della sua tossicità. Il C6O4 è un coadiuvante nel processo produttivo, registrato in conformità alla normativa REACH e approvato dall'EFSA. Ad oggi non vi è alcuna regolamentazione rispetto al suo utilizzo

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 interessi, imposte, deprezzamento di beni e ammortamenti

EFSA: autorità europea per la sicurezza alimentare

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

GHG: gas a effetto serra

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

ISEE: Indicatore della Situazione Economica Equivalente

ISPRA: Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale

ISS: Istituto Superiore di Sanità

kWh: chilowattora

MBO: sistema premiante per dirigenti e personale chiave

N2O: protossido di azoto

NOE: Nucleo Operativo Ecologico Carabinieri

OdV: Organismo di Vigilanza

PFOA: l'acido perfluoroottanoico è un acido carbossilico di sintesi. Il suo sale, il perfluoroottanoato viene usato come tensioattivo nella polimerizzazione in emulsione per la produzione di polimeri fluorurati.

POD: punto di riconsegna dell'energia elettrica; identifica la fornitura

PPC: Piano di Prevenzione della Corruzione

PDR: punto di riconsegna del gas; identifica la fornitura.

RD: rifiuti urbani differenziati

RPC: Responsabile di Prevenzione della Corruzione

REMI: cabina di REgolazione e MIsura; è il punto fisico di congiunzione tra le reti: l'uscita della rete di trasporto nazionale in alta pressione e l'entrata della rete di distribuzione locale in media e bassa pressione; la riduzione della pressione avviene nelle cabine REMI

RU: rifiuti urbani

RUind: rifiuti urbani indifferenziati

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

UPO: Università del Piemonte Orientale

Appendice: Metodologia di calcolo delle emissioni GHG

La raccolta dei dati e il calcolo dei GHG (Greenhouse Gases) 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, il Gruppo AMAG si è direttamente ispirata ai principi della norma che si possono sintetizzare in:

- pertinenza
- completezza
- coerenza
- accuratezza
- trasparenza

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". I Gas inclusi nel calcolo delle emissioni equivalenti di CO2 sono CO2, CH4, N2O.

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

emissione di GHG = dato di attività x FE (x GWP)

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 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 2019. 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 e il consumo di elettricità 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 Italia forniti da Ispra per il 2019
  - **fattori di emissione per la combustione per trasporto:** dati desunti dalla Banca dati dei fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia emessa da ISPRA.

FSC
www.fsc.org
MISTO
Carta da fonti gestite
In maniera responsabile
FSC® C092640

Vuoi saperne di più?

www.gruppoamag.it/documenti-rapporto-e-bilancio-di-sostenibilita

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.

Coordinamento a cura del
Servizio Affari Generali

Coordinamento editoriale e redazione
Amapola – Talking Sustainability
amapola.it

Progetto grafico e impaginazione
Alessandra Gandini
gandadesign.it

Stampa
L'Artistica Savigliano srl
lartisavi.it