



**Bilancio di Sostenibilità 2019**



# Indice

<b>Lettere agli Stakeholder</b>	<b>2</b>	<b>Gestione energetica</b>	
<b>AMAG in numeri</b>	<b>4</b>	Servizio distribuzione gas	36
<b>Nota metodologica</b>	<b>6</b>	Sicurezza e controllo della rete di distribuzione gas	37
Comunicare la sostenibilità: metodologia adottata		La sfida del teleriscaldamento	38
Definizione dei contenuti e analisi di materialità		Servizio vendita gas	38
		Servizio vendita energia elettrica	38
		Consumi diretti e indiretti	39
		Sicurezza ed efficienza energetica	40
		<b>Ciclo dei rifiuti</b>	
		3 R: raccolta, recupero, riciclo	41
		<b>RESPONSABILITÀ SOCIALE</b>	
		<b>Persone</b>	
		Dati, performance e dimensioni	43
		Sistema retributivo	44
		Selezione e sviluppo del personale	44
		Formazione del personale	45
		Pari opportunità	45
		Welfare aziendale	46
		Relazioni sindacali e industriali	46
		Sicurezza e salute dei lavoratori	46
		<b>Clienti</b>	
		Clienti in cifre	48
		Relazioni con i clienti	49
		Bonus sociali	49
		Reclami	51
		Morosità	51
		<b>Fornitori</b>	
		Catena della fornitura	52
		<b>Comunità, Territorio e Istituzioni</b>	
		Sostegno al territorio	53
		<b>FOCUS: Alluvione 2019</b>	<b>53</b>
		Scuole e Università	54
		Comunicazione e sensibilizzazione	54
		<b>FOCUS: Sustainability Lab, un'alleanza locale per obiettivi globali</b>	<b>55</b>
		<b>FOCUS: Un concorso fotografico per celebrare l'essenzialità dell'acqua</b>	<b>55</b>
		Relazione della società di revisione	57
		<b>Standard GRI</b>	<b>59</b>
		<b>Appendice 1: Metodologia di calcolo delle emissioni GHG</b>	<b>60</b>
		<b>Appendice 2: Valori impiegati per la conversione dei vettori energetici in TJ</b>	<b>62</b>
		<b>Glossario</b>	<b>64</b>
			<b>1</b>
<b>Lettere agli Stakeholder</b>	<b>2</b>		
<b>AMAG in numeri</b>	<b>4</b>		
<b>Nota metodologica</b>	<b>6</b>		
Comunicare la sostenibilità: metodologia adottata			
Definizione dei contenuti e analisi di materialità			
<b>IL GRUPPO AMAG</b>			
<b>Identità</b>			
Chi siamo	11		
Organigramma Gruppo	12		
Storia	14		
Settori di attività	15		
<b>Governance</b>			
Assetto organizzativo	17		
Anticorruzione	18		
Codici di condotta e Carte dei Servizi	19		
Certificazioni	19		
<b>Strategie e Politiche per la sostenibilità</b>			
Mission, Vision e Valori	20		
Mappa degli stakeholder	20		
Obiettivi di miglioramento	22		
Premi e riconoscimenti	22		
<b>FOCUS: AMAG al servizio dell'innovazione</b>	<b>22</b>		
<b>VALORE ECONOMICO</b>			
Fatti e cifre dell'esercizio 2019	23		
Valore economico direttamente generato e distribuito	24		
<b>SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE</b>			
<b>Gestione ambientale</b>			
Politica ambientale	25		
Pincipio di precauzione	25		
Emissioni dirette e indirette	26		
Interventi di riduzione dell'impianto ambientale	30		
<b>FOCUS: Muoversi green</b>	<b>31</b>		
<b>FOCUS: Depurazione Orti</b>	<b>31</b>		
<b>Gestione idrica</b>			
Servizio Idrico Integrato	32		
Investimenti nel settore idrico	35		
<b>FOCUS: Progetto Depurare</b>	<b>36</b>		

# Lettere agli Stakeholder

## Responsabilità Sociale in Azione: questa è la missione di AMAG

Lo scorso anno, con orgoglio e anche un po' di emozione, presentavo il nostro primo Bilancio di Sostenibilità che metteva al centro la creazione di valore condiviso per il Gruppo e per tutti i suoi stakeholder.

Un anno dopo, mentre la nostra comunità, il nostro Paese e il mondo intero sono alle prese con gli imprevedibili quanto devastanti effetti socio-economici dell'emergenza sanitaria, resto più che mai convinto della scelta di trasparenza e sostenibilità che abbiamo intrapreso e che stiamo portando avanti con impegno e determinazione.

La strada di un maggiore sviluppo sostenibile, dunque, prosegue. E il Gruppo AMAG ne è un protagonista.

Lo dimostrano gli sforzi messi in campo per far fronte alle difficoltà del tessuto sociale alessandrino e che si traducono per AMAG in crescente sofferenza nella gestione dei crediti e nell'aumentata richiesta di sostegno da parte dei tanti attori sociali ed economici del territorio. Da qui gli ulteriori investimenti messi a terra nel 2019 per rafforzare i servizi di riscossione e, parallelamente, il costante supporto alle iniziative di valore oltre che alle situazioni di disagio e sofferenza.

A ciò si aggiunge l'attenzione costante al territorio, la vicinanza alla Comunità attraverso il sostegno concreto alle iniziative promosse da Associazioni e Amministrazioni locali.

Il principale risultato da condividere è, come sempre, la sostenibilità economica del Gruppo. Il 2019 si è concluso in utile e con investimenti in forte crescita (oltre 9 milioni di euro). La flessione dell'utile netto rispetto all'esercizio precedente (775.804 euro nel 2019 a fronte di 3.097.128 euro nel 2018) è essenzialmente motivata da maggiori accantonamenti per fronteggiare il rischio crediti e altri eventuali rischi e oneri futuri, che purtroppo con l'emergenza sanitaria generata dal Covid 19 si sono presentati.

Un atteggiamento di cautela e responsabilità in tempi complessi che si aggiunge agli effetti di alcuni fattori contingenti, quali i maggiori costi dei vettori energetici, del personale e per servizi specifici.

Il nuovo documento presenta rilevanti novità e centra alcuni degli obiettivi di miglioramento che ci eravamo prefissati lo scorso anno: cresce il numero dei dipendenti AMAG, crescono le ore di formazione, così come gli investimenti nel comparto idrico, innanzitutto per risolvere il problema dell'approvvigionamento nelle aree colpite dalla crisi idrica del 2017 e dall'alluvione del 2019, oltre all'impegno innovativo volto alla realizzazione del progetto di Città Intelligente ad Alessandria e, in prospettiva, agli altri Comuni Soci.

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. Questo per noi vuol dire Responsabilità Sociale in Azione: non uno slogan, ma un modo di agire e di incidere sulla comunità. 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**

## Gruppo AMAG: efficienza energetica e attenzione ambientale al servizio della comunità



*L'Amministratore Delegato*  
**Adelio Ferrari**

La pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità rappresenta per noi un appuntamento annuale particolarmente atteso. Questa pubblicazione ci consente di raccontare l'impegno e l'attenzione che dedichiamo alle tematiche legate alla sostenibilità, nelle sue diverse dimensioni: economica, ambientale e sociale. Oggi, poi, l'appuntamento con il rendiconto delle nostre attività a tutto tondo acquisisce un valore in più: non interrompere ma anzi rilanciare il percorso di crescita sostenibile.

AMAG non si limita ad essere un semplice seppur essenziale gestore di servizi di pubblica utilità, ma è consapevole di occuparsi di aree fondamentali per lo sviluppo delle sue comunità e del sistema economico, ambientale e sociale di riferimento. Per questo offre ulteriori elementi di giudizio che servano ad aprire un confronto utile sulle responsabilità di impresa multiservizi: le pagine seguenti evidenziano i risultati e le azioni messe in campo nel 2019 ma, al contempo, la lettura aiuta anche a comprendere un modo di essere impresa.

La matrice di materialità contenuta nel documento "disegna" le priorità in termini di sviluppo sostenibile emerse dal confronto tra la comunità interna del Gruppo (amministratori e dipendenti) e le diverse categorie economiche e sociali del territorio e conferma la volta di AMAG di cercare e trovare insieme ai suoi stakeholder le risposte e le soluzioni prioritarie in termini di sviluppo responsabile e benessere collettivo.

Questa è la strada verso la sostenibilità che abbiamo intrapreso e che intendiamo continuare a percorrere, consapevoli che le sfide del nostro tempo restano intatte e, anzi, rischiano di diventare oggi ancora più impegnative: contrastare i cambiamenti climatici; innalzare il livello di risposta alle crescenti sensibilità ambientali e disparità sociali; prestare la massima attenzione alla sicurezza, alla crescita e allo sviluppo delle competenze e delle risorse umane; aprirsi all'innovazione tecnologica e di processo.

Auguriamo a tutti i nostri stakeholder che le difficoltà che stiamo affrontando ci vedano uniti per risollevarci presto e scoprirci ancora più sostenibili e resilienti, in modo da mettere a terra tutte le azioni necessarie per il nostro territorio. Con consapevolezza, fiducia e coraggio.



**83.049.515 €**

Valore Generato

**75.025.549 €**

Valore distribuito

**9.455.625 €**

Investimenti totali

**53.711**

Utenze servizio acquedotto

**41.690**

Utenze servizio fognatura

**41.147**

Utenze servizio depurazione

**47.121**

Utenze servizio igiene ambientale



**8**

Sportelli sul territorio



**234**

Mezzi totali

**361**

Dipendenti



**46**

Nuovi assunti

**97,23%**

Dipendenti con contratto  
a tempo indeterminato



**4.261**

Ore di formazione  
erogata ai dipendenti

**68**

Donne lavorano nel Gruppo e  
il 40% del CdA è "rosa"



**mc 88,73 milioni**

Gas distribuito

**mc 91,35 milioni**

Gas venduto  
(+4,41% sul 2018)

**mc 17,5 milioni**

Acqua potabile immessa in rete

**mc 12,5 milioni**

Acqua depurata

**30,73%**

Perdite di rete idrica  
(dato nazionale 37,3%)

**2.602**

Campionature annue  
su acque potabili, reflue e fanghi



**ml 33,3 kWh**

Energia elettrica venduta  
(+6,39% sul 2018)

**290.000 €**

A sostegno di progetti sociali,  
culturali, didattici e sportivi



**2.200**

Studenti coinvolti in iniziative  
di formazione e sensibilizzazione



**29.347**

Clienti serviti  
nei due sportelli principali

**13.188**

Clienti iscritti al servizio  
di sportello telematico



**50.385.628 €**

Valore della produzione

**813**

Fornitori attivi

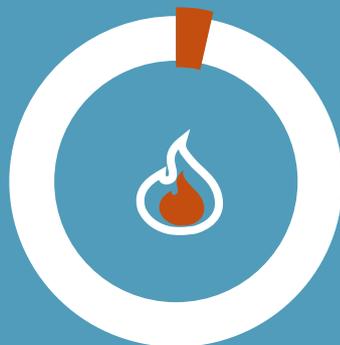
**6.457.605 €**

Gare



**t/anno 62.878**

Totale rifiuti urbani raccolti (RU)

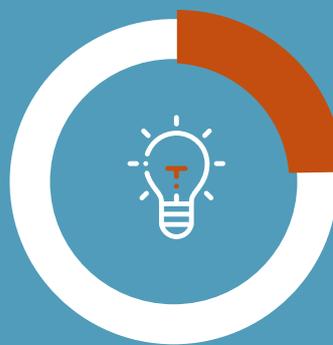


**- 0,32%**

Vendita di gas  
(rispetto  
al 2018)

**37.949**

Clienti



**+22,53%**

Vendita energia  
elettrica  
(rispetto  
al 2018)

**6.907**

Clienti

**ISO 9001**

**ISO 14001**

Certificazioni



# Nota metodologica

## Comunicare la sostenibilità: metodologia adottata

Il Bilancio di Sostenibilità 2018 di AMAG, riferito al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2019, è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core.

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 degli ultimi due esercizi (2017 e 2018). Per alcuni dati tale comparazione si è resa impossibile in considerazione dell'assenza di specifici strumenti di rendicontazione negli esercizi precedenti, ma nel testo è garantita la comparabilità di tutti i dati almeno per un biennio.

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

## Definizione dei contenuti e analisi di materialità

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

Nello specifico, sono stati individuati **20 temi rilevanti**, ripartiti in quattro aree di riferimento, strategiche per il Gruppo: **governance, sostenibilità economica, sostenibilità sociale, sostenibilità ambientale**. I temi sono stati sottoposti a una rappresentanza dei vertici aziendali e di stakeholder esterni. Ciascuno dei partecipanti ha indicato quali 10, fra i 20 temi proposti, ritenesse più rilevante per l'azienda. Per ogni tema, incrociando i punteggi ottenuti dai rappresentanti del Gruppo AMAG e dagli stakeholder, è stato ricavato un punteggio medio che rivela l'indice di materialità attribuito a ogni argomento e compone la matrice di seguito rappresentata.

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 intorno al quale si muovono tutte le altre società del Gruppo multiservizi e ciò può diventare nell'immediato futuro un **punto di forza assoluto** in virtù dello scenario ambientale, sociale ed economico che vedrà sempre più la risorsa idrica al centro di grandi sfide globali. Ulteriore carattere distintivo che emerge dalla matrice è la massima attenzione attribuita alla **salute e sicurezza sul lavoro** e ad altri **aspetti interni** quali la valorizzazione delle persone e le politiche di welfare aziendale, a conferma del ruolo di AMAG come **parte integrante della comunità territoriale**.

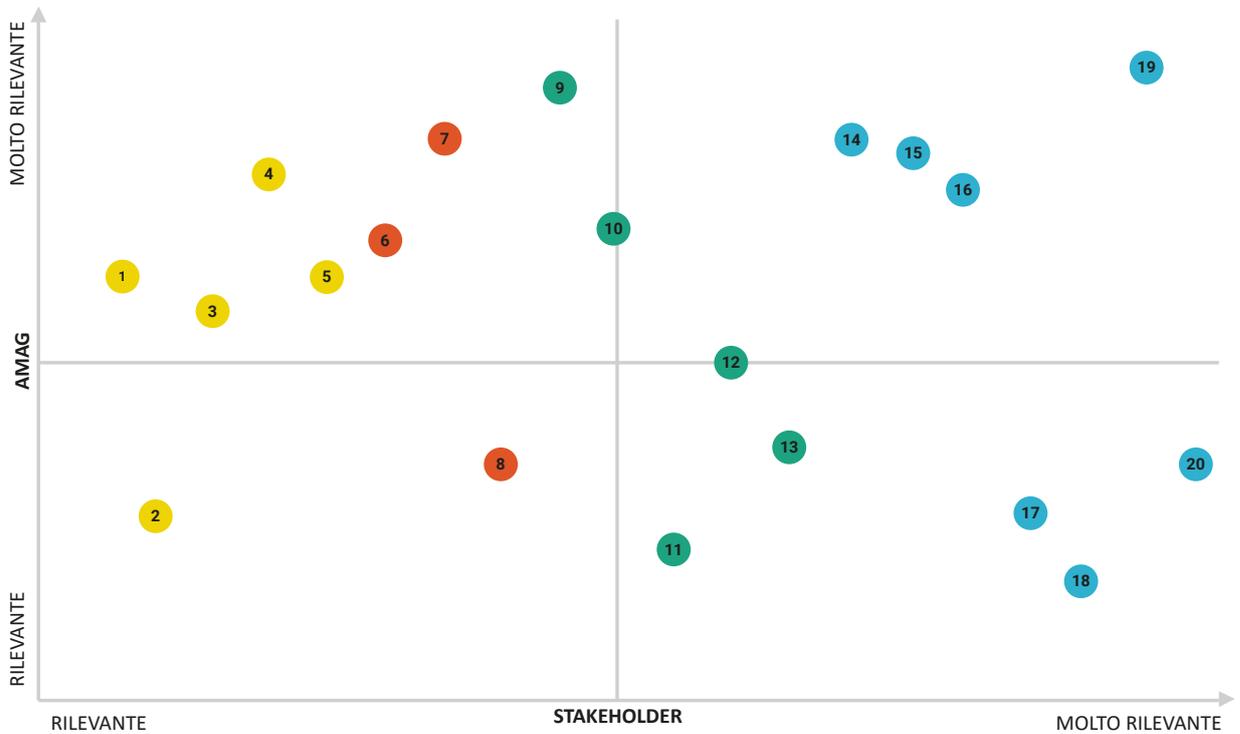
Altro aspetto "materiale" è rappresentato dalla **gestione virtuosa dei rifiuti**, un ambito strategico e che nel medio periodo richiederà **azioni di miglioramento e rilancio** per recuperare la situazione critica che ha investito nel recente passato l'azienda dei rifiuti prima dell'acquisizione da parte del Gruppo AMAG. 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**, la **tutela della biodiversità** e la **mobilità sostenibile**, aspetto, quest'ultimo, su cui il Gruppo è già in campo con diverse iniziative.

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 RILEVANTI



- GOVERNANCE**
  - 1 Gestione etica
  - 2 Governance locale
  - 3 Gestione rischi
  - 4 Responsabilità, Sicurezza, Qualità
  - 5 Innovazione tecnologica e Smart City
- SOSTENIBILITÀ ECONOMICA**
  - 6 Valore generato 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, formazione e valorizzazione talenti
  - 11 Welfare aziendale e Diversità
  - 12 Rapporto con gli stakeholder 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 della biodiversità
  - 19 Efficienza energetica ed Energia sostenibile
  - 20 Lotta ai cambiamenti climatici



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 RILEVANTI	GRI STANDARD	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 e dipendenti
Gestione rischi	102-11	interno/esterno	clienti, soci azionisti, dipendenti, finanziatori, fornitori, media, comunità e territorio
Responsabilità, Sicurezza, Qualità	102-5/11/14/16/17 205-2 416-1 206-1 417-1	interno	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	102-12/14 203-1	interno/esterno	clienti, fornitori comunità e territorio
Salute e sicurezza sul lavoro	403 404 405-1	interno	dipendenti
Sviluppo capitale umano	404-1/2/3	interno	dipendenti

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 RILEVANTI	GRI STANDARD	IMPATTO INTERNO/ESTERNO	STAKEHOLDER IMPATTATI
Welfare aziendale e Diversità	401-1 405-1	interno	dipendenti
Rapporto con gli stakeholder e Sviluppo della comunità locale	102-9/13/40/42/43/44 204-1 405-1 404 413-1	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	102-11 306-5 303-1 416-1 306-1 417-1	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

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

Quattro, in particolare, gli obiettivi su cui AMAG si è impegnata nel 2019: acqua pulita e igiene, energia pulita e accessibile, lavoro dignitoso e crescita economica, consumi sostenibili.

SDG	OBIETTIVI	IL CONTRIBUTO DI AMAG
 <p><b>6</b> ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI</p>	<p><b>6.3</b> Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua</p> <p><b>6.4</b> Entro il 2030, aumentare sostanzialmente l'efficienza idrica e ridurre in modo sostanziale il numero delle persone che soffrono di scarsità d'acqua</p> <p><b>6.b</b> Sostenere e rafforzare la partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione idrica e fognaria</p>	<p>Il Gruppo da sempre mette al centro della sua attività la corretta gestione della risorsa idrica, impegnandosi in tutte le fasi della potabilizzazione e depurazione e perseguendo standard di efficienza superiori ai livelli previsti dalla normativa vigente, grazie a investimenti consistenti. È al fianco della comunità per gestire problemi di carenza idrica e sensibilizza le nuove generazioni sul corretto utilizzo dell'acqua.</p>
 <p><b>7</b> ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p>	<p><b>7.1</b> Entro il 2030, garantire l'accesso universale ai servizi energetici a prezzi accessibili, affidabili e moderni</p> <p><b>7.2</b> Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale</p> <p><b>7.3</b> Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica</p>	<p>Nel 2019 AMAG ha avviato un turboespansore che consente di produrre corrente elettrica. Il Gruppo ha ridotto significativamente le emissioni dirette e indirette. Entro il 2020 si consoliderà il percorso per fare di Alessandria una smart city con efficienti sistemi di illuminazione pubblica e incentivi importanti alla mobilità elettrica.</p>
 <p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p><b>8.2</b> Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione</p> <p><b>8.5</b> Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini</p> <p><b>8.8</b> Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori</p>	<p>Nel 2019 il 97,23% dei dipendenti AMAG gode di un contratto a tempo indeterminato e il 40% del Cda è composto da donne. Le prassi di inclusione lavorativa all'interno delle aziende del Gruppo sono assicurate da procedure consolidate e condivise, che mettono al centro il dipendente con le sue esigenze professionali e personali. Dal 2017 è attivo un piano di welfare aziendale</p>
 <p><b>12</b> CONSUMO PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<p><b>12.2</b> Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali</p> <p><b>12.5</b> Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo</p>	<p>Il Gruppo incentiva il rispetto dell'ambiente e le corrette forme di raccolta dei rifiuti attraverso apposite campagne di sensibilizzazione. Tra i suoi obiettivi ci sono la diminuzione del rifiuto indifferenziato avviato a smaltimento e l'ottenimento di percentuali via via crescenti di raccolta differenziata sino a raggiungere il 70% richiesto dai contratti di servizio. Si registra che i valori attuali non sono ancora soddisfacenti.</p>

## Chi siamo

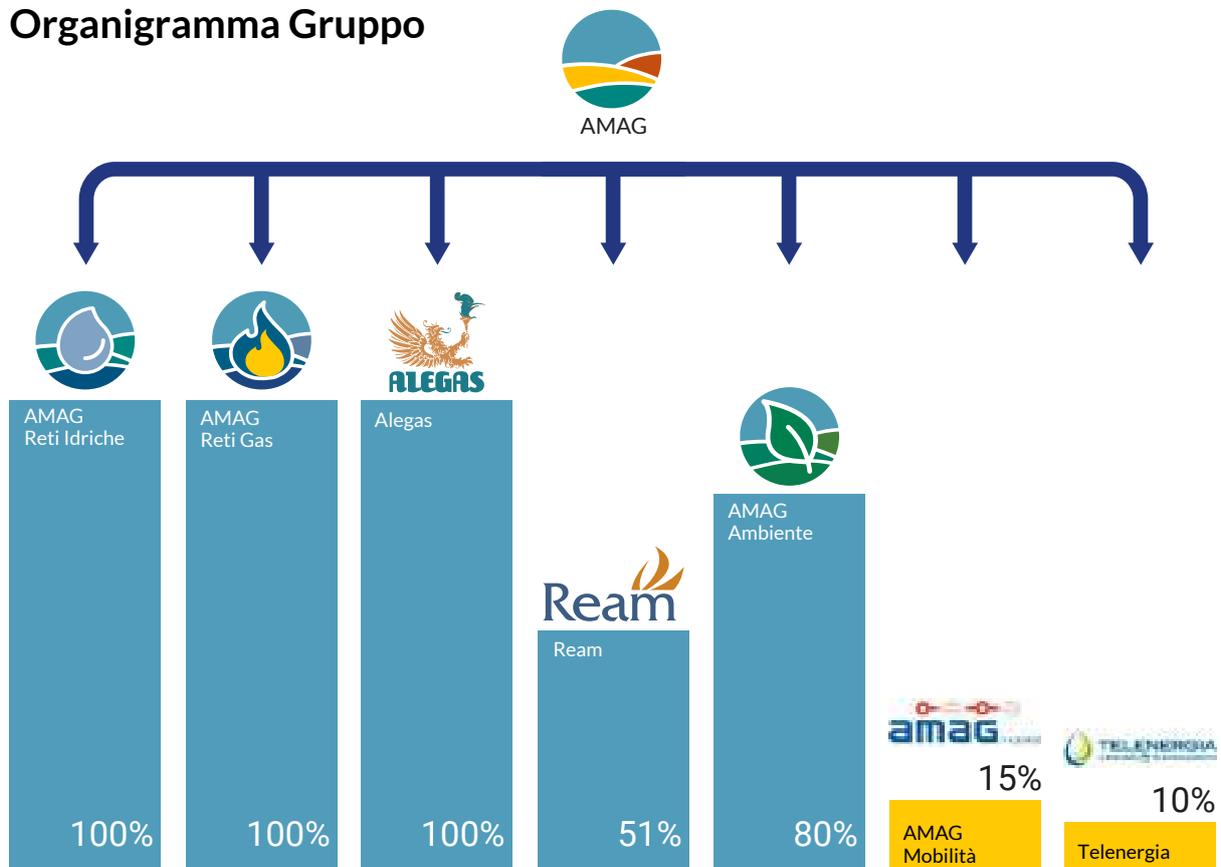
Il Gruppo AMAG, attraverso le sue società, gestisce il capitale naturale, cioè risorse chiave come l'acqua, l'energia, il verde pubblico, i rifiuti, in un vasto territorio della provincia di Alessandria e della Langa Astigiana ed è costantemente impegnato in un processo di innovazione aziendale, finalizzato alla sostenibilità e all'efficientamento energetico. La sede principale del Gruppo è ad Alessandria. Il Gruppo è strutturato sul modello di una holding industriale, con la capofila AMAG SpA e 7 società partecipate: AMAG Reti Idriche SpA, AMAG Reti Gas SpA, Alegas Srl, Ream SpA, AMAG Ambiente SpA, AMAG Mobilità SpA, Telenergia Srl. Le ultime due, come già descritto, non rientrano nel perimetro di rendicontazione. L'assetto del Gruppo è volto a rafforzare il radicamento territoriale e a creare nel tempo valore sostenibile per l'Azienda e per i propri stakeholder, nel rispetto dell'ambiente e dei cittadini-clienti.



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

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

## Organigramma Gruppo



### AMAG SpA

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

### AMAG Reti Idriche SpA

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

### AMAG Reti Gas SpA

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

### Alegas Srl

vendita gas ed energia elettrica

### Ream SpA

produzione e distribuzione calore

### AMAG Ambiente SpA

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

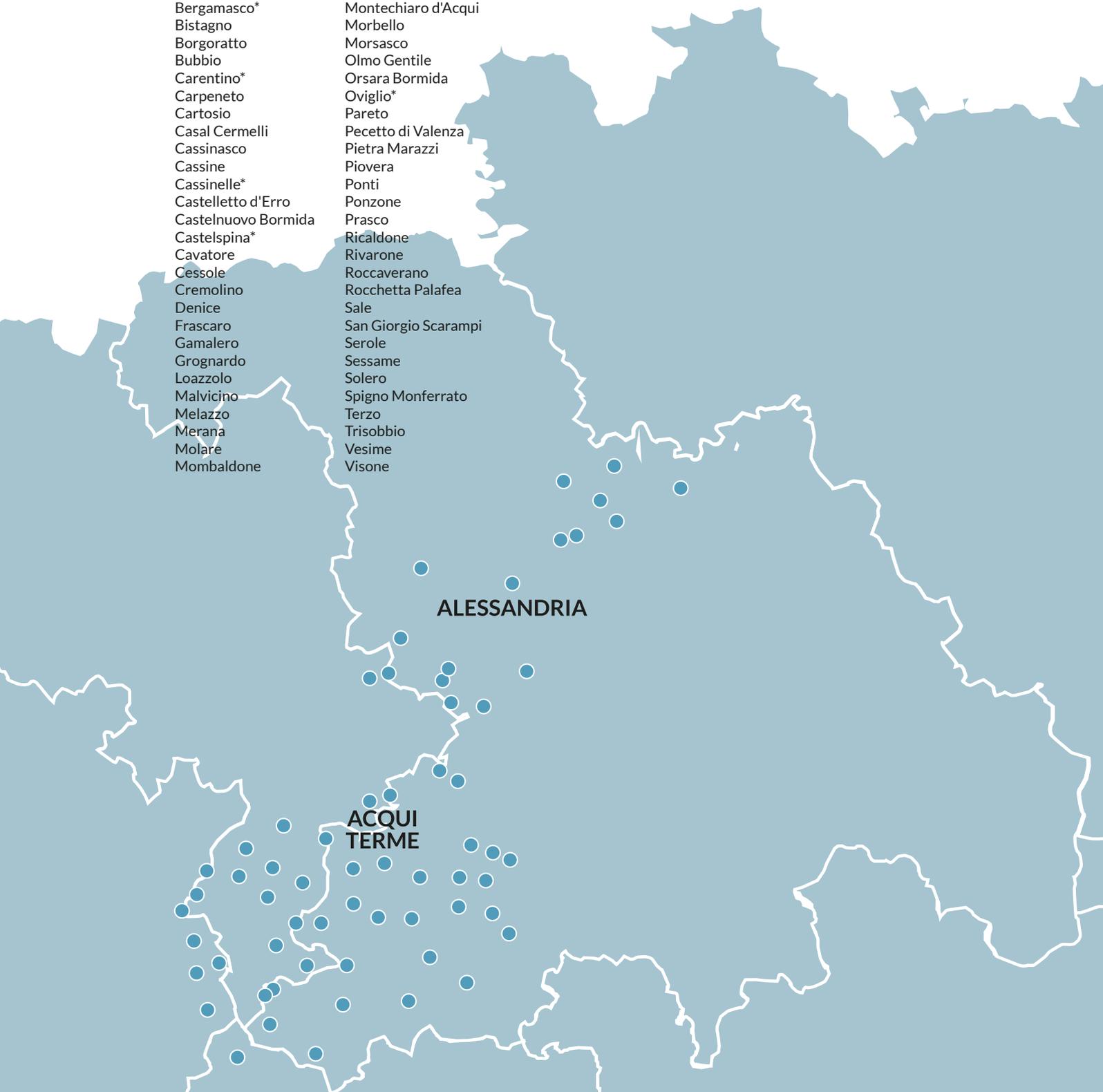
### AMAG Mobilità SpA

Trasporto Pubblico Locale (TPL) ad Alessandria e Valenza

### Telenergia Srl

gestione del sistema di teleriscaldamento nel Comune di Alessandria

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



**ALESSANDRIA**

**ACQUI TERME**

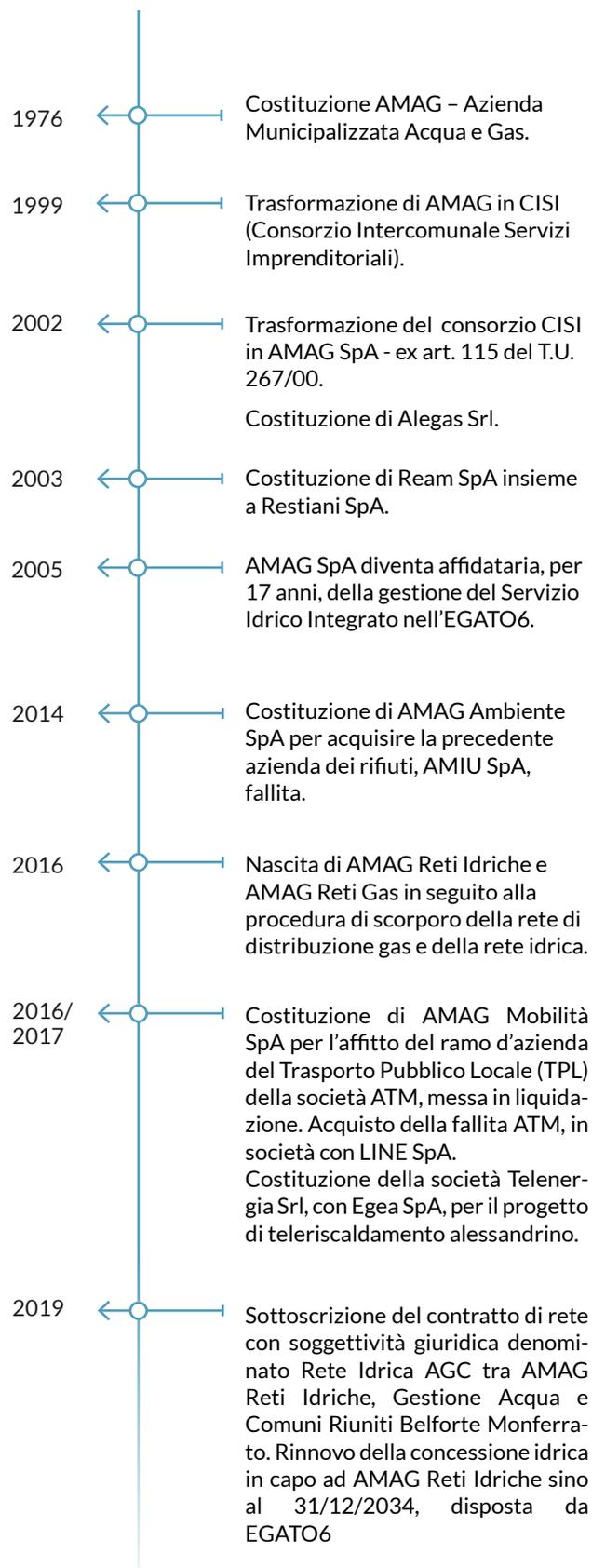
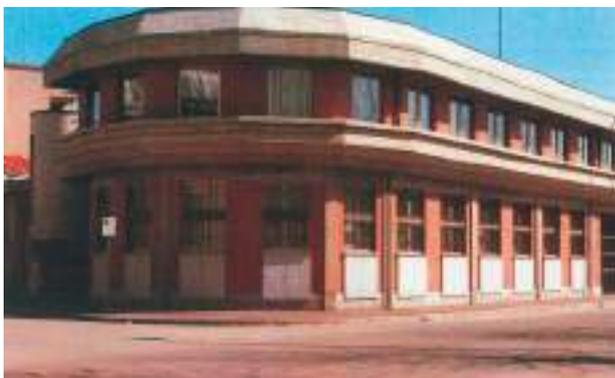
Gli azionisti di AMAG sono 56 Comuni a cui si aggiunge l'Unione Montana Langa Astigiana Val Bormida.

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

## Storia

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

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



## Settori di attività



**Il Servizio Idrico Integrato – SII (acquedotto, fognatura, depurazione)** viene garantito e gestito da AMAG Reti Idriche. Attraverso 1.614 km circa di reti di distribuzione e 53.711 utenze allacciate, l'azienda fornisce acqua potabile a oltre 157.463 cittadini residenti. La fognatura e la depurazione servono altrettanti abitanti. *(approfondimento pag 32)*



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, ed è stata costituita allo scopo di massimizzare le performance dell'unità gas di AMAG. *(approfondimento pag 36)*



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 38)*





Ream è la società costituita tra AMAG (51%) e Restiani SpA (49%), oggi divenuta energy wave, con la specifica mission di operare nel settore della gestione calore. L'azienda gestisce impianti termici in complessi residenziali.

Queste le principali attività:

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



La raccolta dei rifiuti (*approfondimento pag 41*) e il Servizio di Igiene Ambientale vengono svolti da AMAG Ambiente nel capoluogo alessandrino e suoi sobborghi e in altri 23 comuni <sup>1</sup> a minore densità abitativa.

Le attività svolte dall'azienda sono molteplici e integrate:

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

## Assetto organizzativo

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

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

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

Nel 2019, il **Consiglio di Amministrazione**<sup>2</sup> è composto da:

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

Il **Collegio sindacale** è composto da:

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

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

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

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

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

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

Il **66% dei manager dell'Alta Direzione appartiene alla comunità locale**, intesa qui come l'area dell'Alessandrino e dell'Astigiano. Nel 2019 AMAG ha ottenuto il rating pubblico B2.1, confermando la prestazione del 2017 e 2018.<sup>3</sup>

AMAG aderisce a:

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

AMAG Reti Idriche fa parte di:

- **Aqua Publica Europea**, associazione europea per la gestione dell'acqua pubblica, che raccoglie le migliori eccellenze europee del comparto acqua.
- **Rete Idrica AGC**,<sup>4</sup> contratto di rete con soggettività tra AMAG Reti Idriche, Gestione Acqua e Comuni Riuniti Belforte Monferrato, per una più efficiente gestione del servizio idrico integrato.

AMAG e Alegas<sup>5</sup> 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 nel settore del servizio idrico secondo il modello dell'in-house providing e società interamente pubbliche che gestiscono servizi pubblici locali negli ambiti dell'energia e della tutela ambientale.

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).

2 - Il nuovo CdA è stato nominato nell'Assemblea Soci del 22.05.2019.

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

4 - La Rete Idrica AGC si è concretizzata nel 2020.

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

## Anticorruzione

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. Tale decreto ha introdotto per la prima volta nell'ordinamento italiano la responsabilità amministrativa a carico di enti e società per alcuni reati commessi, nell'interesse e a vantaggio degli stessi, da persone fisiche che rivestano funzioni apicali e/o da persone fisiche sottoposte alla direzione o alla vigilanza di soggetti apicali. Il MOG è un sistema strutturato di procedure e attività di controllo volte a prevenire il rischio di commissione di tali illeciti. Viene costantemente aggiornato per adeguarsi alla normativa vigente. Il Gruppo ha assunto la decisione di avvalersi di un unico **Organismo di Vigilanza (OdV)** per tutte le società del Gruppo.

Dal 2013 è in vigore, inoltre, il **Piano Nazionale Anticorruzione (PNA)**, in attuazione della Legge 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione".

Questo provvedimento legislativo ha introdotto nell'ordinamento del nostro Paese un sistema organico di prevenzione della corruzione. In tale contesto normativo AMAG ha proceduto ad adottare un proprio **Piano di Prevenzione della Corruzione (PPC)** e un proprio **Piano per la Trasparenza e l'Integrità**. 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 della Corruzione (RPC) e Responsabile per la Trasparenza e l'Integrità. È affiancato da un nucleo di audit e da un referente per ogni società del Gruppo.

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

Nel 2019 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".<sup>6</sup>

### L'Affidamento di lavori, servizi e forniture

L'affidamento di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture avviene nel rispetto del **Codice dei Contratti Pubblici D.Lgs. 50/16** e s.m.i. e segue i principi di economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, tutela dell'ambiente, efficienza energetica, diligenza. Ogni unità organizzativa delle singole società 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. Gli affidamenti sono effettuati secondo procedure descritte sul portale aziendale<sup>7</sup> e dal 2018, in ottemperanza al D.Lgs. 50/16, AMAG si avvale di una **piattaforma telematica** di e-procurement per l'espletamento delle procedure di gara, raggiungibile on line.<sup>8</sup>

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

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

AMAG chiede ai fornitori che sottoscrivono un contratto di appalto la dichiarazione di accettazione del Codice Etico.

## Codici di condotta e Carte dei Servizi

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

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

A tale proposito sono state create tre **Carte dei Servizi** - per il Servizio Idrico Integrato, per la distribuzione Gas e per i servizi ambientali, quest'ultima valida solo per il Comune di Alessandria. L'obiettivo di questi documenti consiste nel garantire, attraverso il governo dei processi e dei comportamenti, il miglior servizio possibile. Le carte dei servizi sono consultabili e scaricabili dal portale<sup>9</sup> istituzionale AMAG e hanno lo scopo di definire, in accordo con la legislazione vigente, una serie di "parametri di qualità" nello svolgimento dei servizi caratteristici delle multiutility.



Il Codice Etico vieta al personale di accettare e offrire compensi, regali, omaggi o trattamenti di favore, dentro e fuori l'azienda e chiede al dipendente di assicurare l'adempimento degli obblighi di trasparenza secondo il Piano di Trasparenza e Integrità adottato dalla società nel 2015.

Il Piano stabilisce che le informazioni riguardanti l'Azienda, obbligatorie per legge, siano accessibili nel sito istituzionale di AMAG nella sezione "Società Trasparente". Qualunque violazione del Codice Etico viene denunciata al Responsabile della Prevenzione della Corruzione (RPC) e all'Organismo di Vigilanza (OdV) attraverso comunicazione scritta tramite posta elettronica.

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

## 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 di riferimento, 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.

AMAG, fin dal 1999, ha ottenuto la certificazione **ISO 9001**, relativa alla qualità. Le società del Gruppo certificate sono AMAG, AMAG Reti Idriche, AMAG Reti Gas, Alegas e AMAG Ambiente. AMAG Reti Idriche gode anche della certificazione **ISO 14001** che riguarda gli aspetti ambientali. Le certificazioni si applicano a specifici ambiti e servizi<sup>10</sup>.



9 - [https://www.gruppoamag.it/trasparenza\\_reti\\_idriche/wp-content/uploads/CARTA-2018\\_integraz-con-del-897-2017-R-IDR-e-917-17-def.pdf](https://www.gruppoamag.it/trasparenza_reti_idriche/wp-content/uploads/CARTA-2018_integraz-con-del-897-2017-R-IDR-e-917-17-def.pdf)  
<https://www.gruppoamag.it/wp-content/uploads/Carta-Servizio-Gas-Amag-SpA.pdf>  
[http://www.gruppoamag.it/trasparenza\\_amag\\_ambiente/wp-content/uploads/2017/07/CARTA-SERVIZI-2017.pdf](http://www.gruppoamag.it/trasparenza_amag_ambiente/wp-content/uploads/2017/07/CARTA-SERVIZI-2017.pdf)

10 - AMAG: gestione servizi per il Gruppo Amag, fra cui attività direzionali, amministrative, progettuali - AMAG Reti Idriche: servizi per il ciclo integrato dell'acqua tramite captazione, potabilizzazione, distribuzione in rete, collettamento di acque reflue, trattamento di acque reflue, compresa conduzione e manutenzione degli impianti e analisi di laboratorio correlate, estensione di reti idriche e fognarie - AMAG Reti Gas: attività di distribuzione di gas metano tramite riduzione di pressione, conduzione, odorizzazione, manutenzione degli impianti, estensione della rete - Alegas: servizio di vendita di gas metano ed energia elettrica - AMAG Ambiente: raccolta differenziata, spazzamento e raccolta manuale o meccanizzato, trasporto, stoccaggio e smaltimento di rifiuti solidi urbanisimilati 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 AMAG la sostenibilità ambientale e quella sociale devono essere integrate nei piani di sviluppo del Gruppo: i buoni indicatori economici rappresentano, infatti, la miglior garanzia per la continuità, tanto del lavoro quanto dei servizi erogati agli utenti.

Dopo anni critici, segnati dalla dichiarazione di dissesto finanziario del Socio di maggioranza - il Comune di Alessandria - AMAG è ritornato ad essere un Gruppo **efficiente e sostenibile**, grazie al **personale aziendale** che, con instancabile dedizione e generosità, rappresenta il valore aggiunto di AMAG, insieme a un **grande lavoro di squadra** che ha visto collaborare attivamente tutti gli attori politici e istituzionali del territorio.

Le aziende del Gruppo hanno raccolto le sfide del mercato, consolidando le attività "storiche", ma 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, è stato avviato un importante percorso di modernizzazione, tuttora in corso, sia sul fronte dei mezzi che della gestione aziendale.

Le strategie del Gruppo AMAG e gli obiettivi di business, con particolare attenzione alla sostenibilità, sono definiti dal Consiglio di Amministrazione della capogruppo 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 le azioni ostili poste in essere dagli 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**.

## Mapa degli stakeholder

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

AMAG ha consolidato un percorso di coinvolgimento degli stakeholder nell'analisi di materialità (*vedere matrice materialità pag. 7*) 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. Da qui la continua ricerca di miglioramento delle risorse umane e lo sviluppo delle competenze professionali. AMAG ha avviato un progetto ambizioso che mira all'accrescimento del benessere percepito da ciascun collaboratore. Va in questa direzione il piano di welfare aziendale, avviato a inizio 2017, con l'obiettivo di accrescere il benessere organizzativo e il benessere individuale che, a loro volta, si traducono in produttività aziendale. *(approfondimento pag. 43)*



## Clienti

AMAG privilegia da sempre il rapporto "faccia a faccia" con il cliente, scelta oggi più che mai premiante, in un contesto di mercato libero, caratterizzato dalla presenza di operatori di ogni tipologia e dimensione, che ricorrono a tecniche commerciali aggressive e talvolta poco trasparenti. Il Gruppo vanta una presenza territoriale forte, grazie a 8 sportelli e a un personale continuamente aggiornato e formato. *(approfondimento pag. 48)*



## 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 (<https://amagportalegare.afink.it/portale/>) è la porta d'ingresso per tutte le informazioni e le procedure telematiche. *(approfondimento pag. 52)*



## Azionisti e finanziatori

Gli azionisti di AMAG sono 56 Comuni della provincia di Alessandria e della Langa Astigiana e l'Unione Montana Langa Astigiana Val Bormida. Negli ultimi anni il Gruppo si è consolidato economicamente, superando le ripercussioni generate dal dissesto finanziario del Comune di Alessandria del 2012, e ha visto un rilevante aumento di affidamenti da parte del sistema bancario.



## Media

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



## Comunità e territorio

La "Responsabilità Sociale in Azione" di AMAG si manifesta attraverso l'organizzazione e il sostegno di progetti che favoriscono la diffusione di attività sociali, culturali e sportive per rispondere alle esigenze del territorio e delle sue comunità, e un rapporto proficuo con il mondo della scuola e dell'università per promuovere forme sempre nuove di educazione ambientale e di sviluppo sociale. *(approfondimento pag. 53)*

## Obiettivi di miglioramento

Anche gli obiettivi di miglioramento sono stati esplicitati nelle linee strategiche aziendali.

A livello di Gruppo, nel quadriennio si andranno ad effettuare i lavori per la **ristrutturazione della sede** e altri investimenti in software, hardware e altri componenti. Il rafforzamento avviato nel 2019 del team dedicato alla **gestione dei crediti** è propedeutico a centrare l'obiettivo di migliorare ulteriormente la situazione dei pagamenti verso i **fornitori**.

In materia di **acqua** AMAG Reti idriche dovrà dare impulso alla Rete Idrica AGC, costituita insieme a Gestione Acqua e Comuni Riuniti Belforte Monferrato, per una gestione più efficiente del servizio idrico integrato nel territorio di riferimento di EGATO6. La rete dovrà dotarsi di un regolamento interno e di un marchio comune da utilizzare nell'ambito dell'attività di rete.

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 diventare l'unico player 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 **70%** richiesto dai contratti di servizio.

## AMAG al servizio dell'innovazione

Il mandato di AMAG è quello di sviluppare e gestire al meglio i servizi per i cittadini, al fine di aumentare il **welfare urbano** e alzare la qualità della vita sul territorio.

Il Gruppo intende affermarsi come soggetto di riferimento dello **sviluppo 4.0 della città di Alessandria**, per realizzare una smart city e promuovere il processo di digitalizzazione. In particolare, l'azienda ha avviato un percorso virtuoso che, in accordo con l'amministrazione comunale, la porterà nel prossimo futuro a gestire un asset strategico per la città, quello della **pubblica illuminazione**.

L'affidamento del servizio ad AMAG è previsto nel 2020, attraverso l'acquisizione degli impianti di proprietà della società Enel Sole srl da parte del Comune di Alessandria.

## Premi e riconoscimenti



Il 26 marzo 2019 a Roma, presso il Salone delle Fontane all'EUR sono stati presentati i risultati della **quarta 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.

Oltre alle **azioni volte a migliorare la qualità della vita**, come la flessibilità oraria e la proposta di part-time, i ticket restaurant e i corsi di formazione, AMAG ha disposto una serie di **iniziative a tutela della salute delle proprie persone** con l'adesione a un fondo sanitario di categoria, l'istituzione di una cassa sanitaria aggiuntiva e l'erogazione di esami del sangue annuali a scopo preventivo.

*(approfondimento pag. 46)*



Un altro ambito d'innovazione su cui il Gruppo si sta muovendo è quello dei **rifiuti**: AMAG Ambiente ha investito oltre 210 mila euro per l'acquisto di contenitori e attrezzature per la raccolta domiciliare dei rifiuti mediante gestione informatizzata. Questi **cassonetti intelligenti** permettono la misurazione del rifiuto indifferenziato per realizzare il passaggio alla tariffa puntuale. Il servizio viene reso per ora agli utenti residenti nei comuni a minor densità di popolazione e sarà prossimamente esteso anche al comune di Alessandria.

## Fatti e cifre dell'esercizio 2019

Il 2019 ha fatto registrare un **utile netto di 775.804 euro** in riduzione rispetto a quello del 2018 (3.097.128 euro) per effetto del maggior costo dei vettori energetici, di maggiori costi per servizi, in particolare manutenzioni e smaltimento fanghi di depurazione, maggior costo del personale, incluso quello in somministrazione, e maggiori accantonamenti per fronteggiare i rischi crediti, altri rischi specifici e oneri futuri.

La differenza fra valore e costi della produzione si presenta positiva per 3.449.911 euro quando nel 2018 era positiva per 6.154.429 euro.

Da un punto di vista finanziario:

- il **cash flow** è sceso a 5.539.894 euro contro 7.640.066 euro dell'esercizio precedente
- la **liquidità** ha registrato un decremento attestandosi a 3.292.562 euro contro i 3.971.513 dell'esercizio 2018
- la posizione finanziaria netta (escluso il debito verso i Comuni soci per mutui) negativa per 27.003.615 di euro evidenzia un miglioramento rispetto allo scorso esercizio (-27.814.817 euro nel 2018), per effetto delle minori giacenze di cassa a fronte di un calo del debito

**L'EBITDA<sup>11</sup>** è pari a **10.698.073** in flessione rispetto al dato del 2018 (12.717.367 euro), per quanto detto in premessa.



### AMAG RETI IDRICHE

I clienti al 31/12/2019 sono 53.711, in leggero aumento rispetto ai 52.151 del 2018.

Il 30,73% dell'acqua immessa viene dispersa (nel 2018 era il 29,68%). 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 2019 sono stati distribuiti 88,73 milioni di metri cubi di gas, in leggero aumento rispetto al 2018 (88,617 milioni).

**I punti di riconsegna al 31/12/19 risultano 43.398**, rispetto ai 43.525 del 2018.

### ALEGAS

Nel corso dell'esercizio la società ha svolto la vendita di gas metano pari a 91,35 ml di metri cubi, in aumento del 4,41% rispetto al 2018 (87,49 milioni) e la vendita di energia elettrica, per un totale di 33,3 ml di kWh, in crescita del 6,39% sul dato del 2018 (31,3 ml di kWh)

Complessivamente i clienti gas sono diminuiti dello 0,32% (37.949 nel 2019, contro i 38.070 del 2018) per effetto della estromissione di clienti morosi. Quelli dell'energia elettrica sono aumentati del 22,53%, passando dai 5.637 del 2018 ai 6.907 del 2019.

### REAM

Nel corso del 2019 Ream ha svolto attività di gestione calore. I ricavi netti sono stati pari a 809.474 euro, in crescita rispetto ai 781.963 euro del 2018. L'esercizio si è chiuso con un utile di 10.528 euro a fronte della perdita di esercizio del 2018 di 22.033 euro. I contratti gestiti sono stati 28 (32 nell'esercizio precedente).

### AMAG AMBIENTE

Nel 2019 l'utile di esercizio è pari a 23.499 euro, in diminuzione rispetto al 2018 (630 mila euro).

11 - 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 redistribuito ai diversi stakeholder (cd. valore economico distribuito) e in parte trattenuto all'interno dell'organizzazione (cd. valore economico trattenuto).

	2019	2018	2017
<b>Valore economico direttamente generato</b> (ricavi dalle vendite e dagli investimenti finanziari)	<b>€ 83.049.515,00</b>	<b>€ 81.459.657,00</b>	<b>€ 79.635.750,00</b>
<b>Valore economico distribuito:</b>			
Costi operativi	€ 48.097.654,84	€ 44.974.506,99	€ 43.305.334,06
Salari e benefit dei dipendenti	€ 19.665.496,00	€ 19.017.448,00	€ 17.956.432,00
Pagamenti ai fornitori di capitale Alla P.A.	€ 1.865.080,00 € 4.746.979,04	€ 1.935.800,00 € 4.511.097,11	€ 2.481.733,00 € 5.041.327,12
Investimenti nella comunità	€ 650.339,12	€ 160.738,90	€ 522.360,00
<b>Totale valore economico distribuito</b>	<b>€ 75.025.549,00</b>	<b>€ 70.599.591,00</b>	<b>€ 69.307.186,18</b>
Valore economico trattenuto	€ 8.023.966,00	€ 9.660.066,00	€ 10.328.563,00

### Gli investimenti

Il Gruppo AMAG nel 2019 ha investito complessivamente **9.455.625 euro**, in notevole crescita rispetto a quelli del 2018 che erano 5.108.781 euro.

**8.422.340 €**



Investimenti AMAG Reti Idriche

**347.128 €**

Investimenti AMAG Reti Gas

**337.895 €**

Investimenti AMAG Capogruppo

**333.008 €**

Investimenti AMAG Ambiente

**15.254 €**

Investimenti Alegas e REAM

## Politica ambientale

AMAG si pone come soggetto innovatore nello sviluppo e realizzazione di **politiche per la tutela del territorio**, nell'interesse dei cittadini e dei propri Soci. L'Azienda valuta in particolare le soluzioni che presentano il minor impatto possibile sull'ambiente e la biodiversità. In base a quanto disposto dall'art. 2428, comma 2, Codice Civile, il Gruppo svolge la propria attività nel **pieno rispetto delle disposizioni in materia di ambiente**. Inoltre, stante la particolare natura delle attività svolte, è rigorosamente soggetto ai controlli degli Organi preposti (ASL, ARPA, Provincia, Vigili del Fuoco, NOE).

Nel corso del 2019 il Gruppo ha subito 5 sanzioni amministrative per un valore di 15.000 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.



## Principio di precauzione

Il principio di precauzione nella gestione del **rischio nell'ambito del collettamento e della depurazione delle acque reflue** trova la sua prima applicazione nella fase progettuale degli impianti. Infatti, già nella fase di progettazione è previsto che le macchine e attrezzature impiegate siano ridondanti in modo da far fronte ai picchi di portata ed eventualmente ai guasti che si possono verificare alle apparecchiature elettromeccaniche.

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

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

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

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

Anche **AMAG Reti Gas** applica il principio di precauzione. Per approfondimenti si rimanda al paragrafo "Sicurezza e controllo della rete". (pag. 37)

## Emissioni dirette e indirette

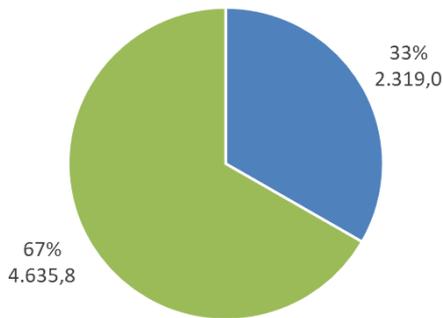
Le attività del Gruppo AMAG generano emissioni di gas serra in atmosfera sia direttamente, per la produzione (Scope 1), sia indirettamente, attraverso l'eventuale approvvigionamento da terzi di energia elettrica (Scope 2).<sup>12</sup>

**Le emissioni di gas serra totali dal 2018 al 2019 sono diminuite.**

Le emissioni dirette (Scope 1) dal 2018 al 2019 sono state ridotte del 7,99%, mentre le emissioni indirette (Scope 2) dell'11,58%. L'incidenza delle attività in termini di emissioni dirette (Scope 1) e in termini di emissioni indirette (Scope 2) per i due anni analizzati, è rimasta circa costante. Infatti, dai grafici seguenti si può riscontrare come le emissioni dirette incidano sul bilancio emissivo per il 32% nel 2018 e per il 33% nel 2019, mentre le emissioni indirette costituiscono la quota preponderante con il 68% nel 2018 e il 67% nel 2019.

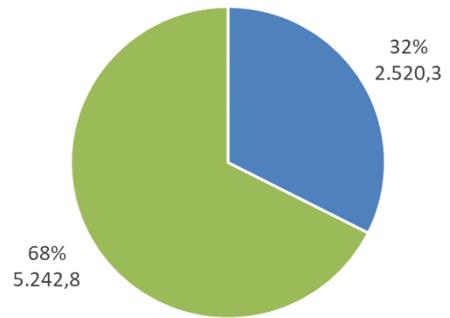
EMISSIONI GAS SERRA GHG - TONNELLATE CO <sub>2</sub> EQ	2019	2018
Emissioni totali di gas serra - Scope 1	2.319,012	2.520,298
Emissioni indirette di gas serra - Scope 2	4.635,825	5.242,838
<b>Totale</b>	<b>6.954,837</b>	<b>7.763,136</b>

Tonnellate equivalenti di CO<sub>2</sub> per Scope - 2019



- Scope 1 - Emissioni dirette GHG
- Scope 2 - Emissione indiretta di GHG da consumo energetico

Tonnellate equivalenti di CO<sub>2</sub> per Scope - 2018



- Scope 1 - Emissioni dirette GHG
- Scope 2 - Emissione indiretta di GHG da consumo energetico

Nelle tabelle seguenti sono riportati le emissioni di gas serra CO<sub>2</sub> (anidride carbonica), CH<sub>4</sub> (metano) e N<sub>2</sub>O (protossido di azoto) per gli anni 2019 e 2018.

## Emissioni 2019

ATTIVITÀ	EMISSIONI [tCO <sub>2</sub> eq]				
	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	TOT GHG	%
<b>Scope 1 - Emissioni dirette GHG</b>	<b>2.295,946</b>	<b>3,890</b>	<b>19,176</b>	<b>2.319,012</b>	<b>33%</b>
Combustione stazionaria Gas Naturale	614,708	0,668	3,185	618,561	27%
Combustione per Trasporto	1.681,238	3,222	15,991	1.700,451	73%
<b>Scope 2 - Emissione indiretta di GHG da consumo energetico</b>	<b>4.635,825</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>4.635,825</b>	<b>67%</b>
Acquisto energia elettrica	5.594,81	0,000	0,000	4.635,825	
<b>TOTALE</b>	<b>6.931,771</b>	<b>3,890</b>	<b>19,176</b>	<b>6.954,837</b>	

*Emissioni di gas serra 2019*

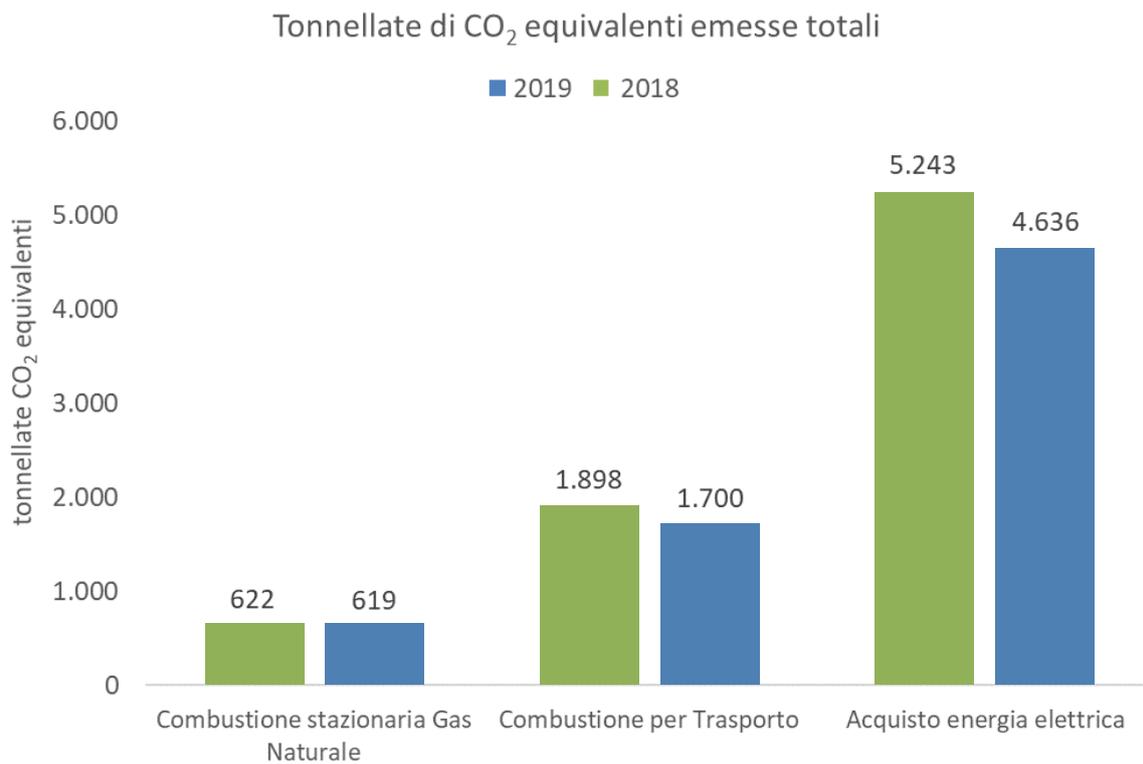
## Emissioni 2018

ATTIVITÀ	EMISSIONI [tCO <sub>2</sub> eq]				
	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	TOT GHG	%
<b>Scope 1 - Emissioni dirette GHG</b>	<b>2.494,782</b>	<b>6,329</b>	<b>19,187</b>	<b>2.520,298</b>	<b>32%</b>
Combustione stazionaria Gas Naturale	618,478	0,672	3,205	622,354	25%
Combustione per Trasporto	1.876,305	5,657	15,982	1.897,943	75%
<b>Scope 2 - Emissione indiretta di GHG da consumo energetico</b>	<b>5.242,838</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>5.242,838</b>	<b>68%</b>
Acquisto energia elettrica	5.242,838	0,000	0,000	5.242,838	
<b>TOTALE</b>	<b>7.737,620</b>	<b>6,329</b>	<b>19,187</b>	<b>7.763,136</b>	

*Emissioni di gas serra 2018*

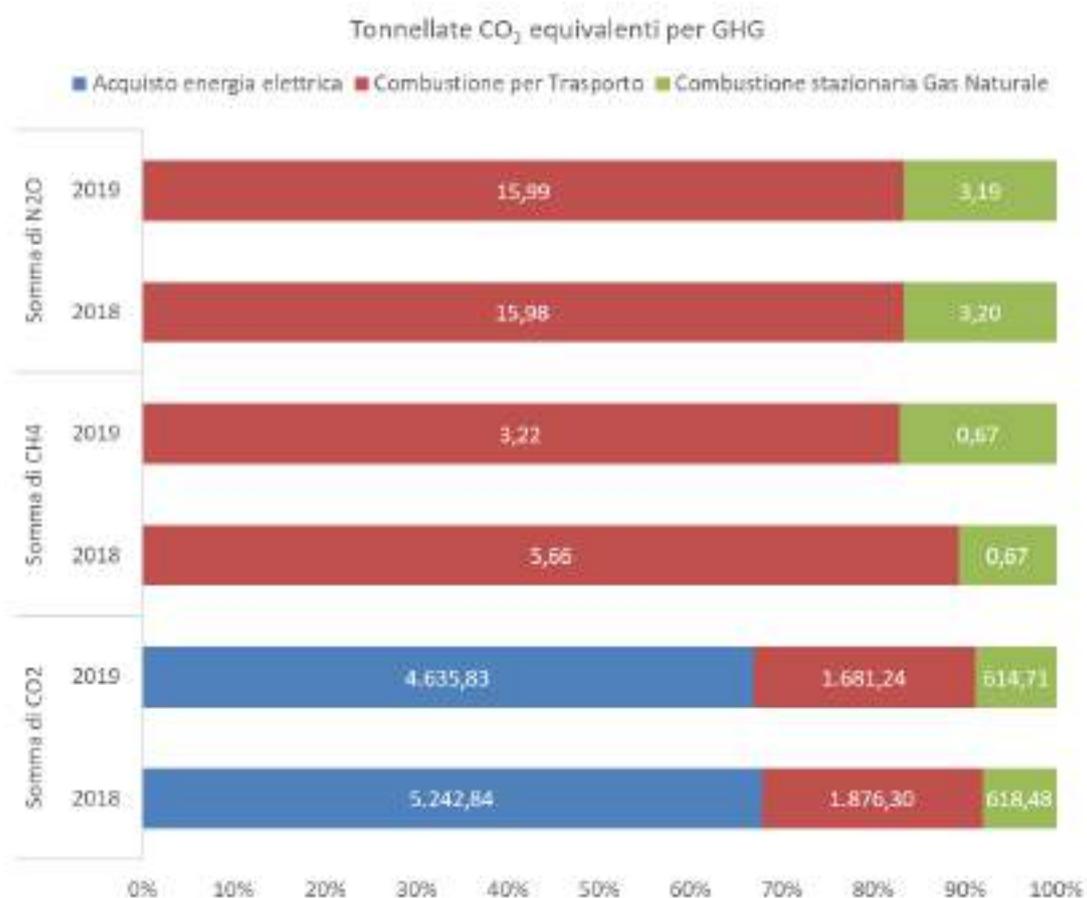
Confrontando le emissioni per gli anni analizzati si può notare che nel 2019 si è verificata una riduzione delle emissioni totali del 10,41% rispetto al 2018, soprattutto per quanto concerne l'acquisto di energia elettrica.

Le emissioni in tonnellate equivalenti di CO<sub>2</sub> per ogni attività contabilizzata sono in flessione: per la combustione di gas naturale si registra uno scostamento del -0,6% rispetto al 2018. Le emissioni per la combustione del trasporto nel 2019 si sono ridotte del 10,4% rispetto al 2018, mentre quelle per l'acquisto di energia elettrica dell'11,6%.



Nei grafici seguenti sono messe in evidenza le distribuzioni percentuali per ogni gas serra analizzato, quali CO<sub>2</sub> (anidride carbonica), CH<sub>4</sub> (metano) e N<sub>2</sub>O (protossido di azoto) in base all'attività svolta dall'azienda. Nelle distribuzioni si può osservare che le emissioni di protossido d'azoto N<sub>2</sub>O nel 2018 e 2019 sono rimaste costanti per entrambe le attività svolte dall'azienda (combustione gas naturale e trasporti).

Le emissioni di metano CH<sub>4</sub> in tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti nel 2019 sono state ridotte da 5,66 del 2018 a 3,22: questo poiché l'azienda ha limitato l'utilizzo delle autovetture a metano. L'emissione di CO<sub>2</sub> è causata per il 66,88% dall'acquisto di energia elettrica, per il 24,25% dal trasporto e per il restante 8,87% dalla combustione di gas naturale.



## Interventi di riduzione dell'impatto ambientale

Nello svolgimento di ogni singola attività, le società del Gruppo si impegnano a **salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio**. Gestire il Servizio Idrico Integrato significa operare in modo diretto sulle risorse naturali e sull'ambiente: il ciclo dell'acqua rappresenta, infatti, un esempio ideale di economia circolare (si preleva l'acqua dal sottosuolo, la si distribuisce per i diversi usi, la si raccoglie la si depura per restituirla all'ambiente). Così avviene anche per la distribuzione del gas, per i servizi energetici e, in particolare per quelli ambientali. In collaborazione con la holding, AMAG Ambiente **promuove campagne di sensibilizzazione per il rispetto dell'ambiente**, in modo da prevenire e ridurre le discariche abusive, incentivando le iniziative di riciclo del rifiuto, anche tramite l'adozione di strategie per il riuso. L'azienda si impegna a utilizzare con attenzione le risorse energetiche necessarie alle diverse attività, minimizzando i rischi per il territorio e gestendo i rifiuti stoccati in ottemperanza alle disposizioni di legge. L'impegno di AMAG Ambiente si estende anche al parco mezzi, inserendo veicoli di ultima generazione rispondenti alle normative vigenti, oltre che a collaborare con fornitori qualificati, specializzati in prodotti ecologici di **lavaggio e sanificazione stradale**.

Proprio in tema di veicoli, il Gruppo ha avviato un rinnovamento del proprio parco mezzi con l'obiettivo di ridurre le emissioni inquinanti. Ad oggi, dei 234 mezzi totali, 59 sono a basso impatto ambientale (50 a metano e 9 a trazione elettrica).



Nel corso del 2019 AMAG Reti Gas ha installato sulle cabine ReMi gli **impianti di iniezione di odorizzante THT**, con sistema di emergenza a lambimento. Questa operazione comporta 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. Inoltre, questo tipo di intervento migliorativo può essere valorizzato con una percentuale economica riconosciuta dall'ARERA sul vettoriamento del gas metano per ogni mc erogato.

La società ha anche avviato il **turboespansore in Regione Aulara**, che consente di produrre corrente elettrica, attraverso un motore endotermico alimentato ad olio vegetale, della potenza di 400 Kw circa, con recupero del calore generato dalla combustione dello stesso.

Attivato, poi, un nuovo sistema di gestione delle temperature dell'acqua dei preriscaldi, al fine di contenere le temperature dell'acqua riscaldata dalle caldaie, aumentando l'efficienza energetica dei generatori, con conseguente abbattimento di emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera e mantenimento costante delle temperature d'esercizio dei generatori di calore. L'intervento consente di garantire margini di sicurezza ottimali d'erogazione del gas metano, assicurando già nel primo anno di utilizzo il pieno ammortamento della spesa e assicurando un risparmio di combustibile stimato nel 30% annuale per quanto riguarda i costi del gas.

AMAG Reti Idriche ha avviato la tecnologia dei **cicli alternati in reattore unico** nel depuratore di Acqui Fontanelle, un metodo che consente di alternare nella stessa vasca la fase di ossidazione e la fase anossica, ottenendo vantaggi ambientali e produttivi.

*(approfondimento pag 40)*

## Muoversi Green

Grazie al Gruppo AMAG, Alessandria si è dotata delle prime stazioni di ricarica per veicoli elettrici. Due postazioni sono state inaugurate a fine 2018, una nel cuore del centro cittadino, in Piazza della Libertà, e una in Viale della Repubblica, presso i Giardini Pubblici della stazione ferroviaria.

Altri due punti di ricarica sono attivi in città dal 2019, uno presso la sede del Gruppo AMAG (dedicato alle auto aziendali), l'altro presso il distributore di gas metano per autotrazione, gestito da Alegas.

Le "colonnine" per veicoli elettrici non sono nient'altro che dei distributori di energia elettrica, funzionanti giorno e notte, attraverso i quali è possibile ricaricare un veicolo elettrico. Ogni colonnina permette la ricarica in contemporanea di due mezzi. Il tempo di ricarica può variare a seconda del tipo di batteria utilizzata, ma l'elevata potenza disponibile presso le stazioni AMAG (22 kW cad.) consente una ricarica piuttosto rapida. In un anno le colonnine hanno erogato 6133,66 kw con un trend che mostra una costante crescita.



## Depuratore Orti

Il depuratore degli Orti gestito da AMAG Reti Idriche, progettato e realizzato per servire 70 mila abitanti, da ottobre 2018 ha iniziato a ricevere anche i reflui dei circa 10.000 residenti della zona della Fraschetta a cui si è aggiunto, a giugno del 2019, il carico del collettamento del sistema fognario del sollevamento Chiappona, che conta un bacino di circa 8.000 abitanti.

Progettato per una portata media giornaliera di 12.000 mc, il depuratore è arrivato a 16.500 mc, ovvero quasi il 40% in più, causando il progressivo peggioramento della capacità depurativa dell'impianto con la fuoriuscita di cattivi odori dall'impianto e la presenza di schiuma nel fiume Tanaro. L'azienda, ancora prima delle segnalazioni inviate dai cittadini, ha informato gli enti preposti e avviato una serie di verifiche per accertare le cause dei due fenomeni ed evitare rischi per la salute dei cittadini.

Per quanto riguarda la presenza di schiume nel Tanaro, una serie di indagini e campionamenti ha individuato come responsabili alcune realtà non in regola con le normative relative agli scarichi: autolavaggi e lavanderie operanti al quartiere Cristo e un'industria tessile abusiva.

Più complesso il problema dei miasmi che ha richiesto diversi interventi di ammodernamento:

- sostituzione dei "piattelli", posti sul fondo delle vasche di depurazione che forniscono l'ossigeno necessario ai batteri che operano il processo di purificazione delle acque trasformando il materiale inquinante in fango, causa primaria dei cattivi odori dell'impianto
- predisposizione di un sistema per deodorare l'aria per attenuare i disagi percepiti dai cittadini
- costruzione di una paratia per escludere il collegamento delle due vasche così da poter operare su una di esse mentre l'altra è in funzione.

AMAG ha preventivato entro il 2020 una serie di altri interventi per risolvere definitivamente il problema:

- costruzione di due nuove vasche di depurazione per aumentare la portata dell'impianto
- realizzazione di un nuovo impianto di sollevamento dei reflui in grado di effettuare la grigliatura grossolana e fine dei reflui in ingresso fino a cinque volte la portata
- realizzazione di un sistema di raccolta del rifiuto prodotto posizionato nel sottosuolo e dotato di copertura in modo da azzerare i cattivi odori e l'impatto ambientale
- acquisto di nuovi e più efficienti compressori per limitare ancora di più l'emissione di rumori e le vibrazioni.

Attualmente l'impianto ha la potenzialità di servire 110.000 abitanti.



# Gestione idrica

## Servizio Idrico Integrato

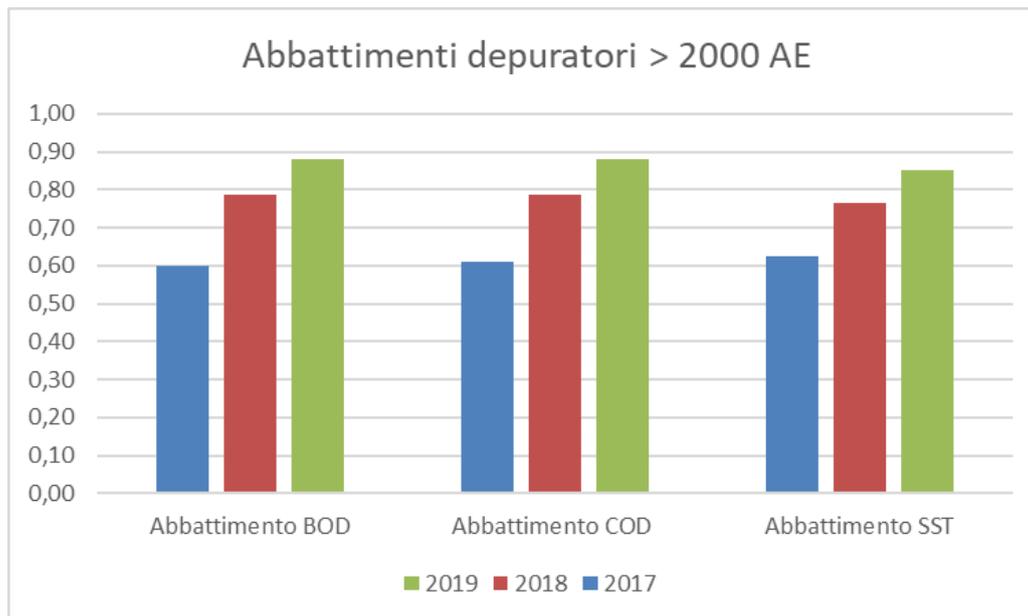
Il volume delle acque immesse in rete da AMAG Reti Idriche nel 2019 ammonta a **17,5 milioni di metri cubi, contro i 17,13 milioni del 2018**; è questa una delle attività peculiari dell'Azienda in quanto gestore del ciclo idrico integrato in 60 Comuni, per una superficie di 1.148 km quadrati.

L'acqua viene resa potabile attraverso 7 potabilizzatori, 6 impianti a carboni attivi, 10 impianti di trattamento chimico (filtri con resine a scambio ionico). Il bacino imbrifero è costituito dal **fiume Bormida** per quasi tutto il suo percorso e dalla parte finale del fiume Tanaro, fino alla confluenza con il fiume Po. L'approvvigionamento idrico avviene attraverso l'utilizzo di 83 pozzi, 30 sorgenti, 5 prese da corsi d'acqua superficiali e 1 lago artificiale. In rete sono presenti 150 serbatoi con capacità di accumulo totale di 14.500 metri cubi di acqua.

AMAG Reti Idriche gestisce il collettamento fognario attraverso 52 impianti di sollevamento, di cui 32 monitorati a distanza mediante telecontrollo.

Alessandria e Acqui Terme sono i due agglomerati urbani più importanti e, infatti, sono dotati dei due principali impianti di trattamento acque reflue. L'impianto di Alessandria, situato nel quartiere Orti, serve attualmente circa 89.000 AE (abitanti equivalenti) e ha potenzialità per servirne 110.000. Segue il depuratore di Acqui Terme che serve oggi circa 30.000 AE ed è progettato per servirne 57.000. Seguono altri 5 impianti di depurazione aventi capacità maggiore di 2.000 abitanti equivalenti e altri 231 impianti più piccoli, alcuni dotati di ossidazione e sedimentazione, altri costituiti da fosse Imhoff. Il volume delle **acque depurate** nel 2019 ammonta a **12,5 milioni di metri cubi**, a fronte di **12,20 milioni di metri cubi di acqua potabile erogata**.

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



*Il valore di abbattimento tendente a 1 indica massimo rendimento dell'impianto. La percentuale dell'80% è fissata come obiettivo generale del sistema di depurazione delle acque reflue dalla Direttiva 91/271/CEE.*

Il grafico esprime in sintesi la capacità di abbattimento degli inquinanti dei sette impianti di depurazione di AMAG, aventi capacità maggiore di 2.000 AE, confrontando gli anni 2019, 2018 e 2017.



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

	■ 2019	■ 2018	■ 2017
Abbattimento BOD <sup>13</sup>	0,88	0,79	0,60
Abbattimento COD <sup>14</sup>	0,88	0,79	0,61
Abbattimento SST <sup>15</sup>	0,85	0,77	0,63

Il **Laboratorio analisi** supporta i responsabili del servizio idrico integrato di AMAG Reti Idriche al fine di garantire la massima qualità e sicurezza sull'utilizzo dell'acqua potabile agli utenti e la massima funzionalità degli impianti di depurazione. In che modo? Con una serie di protocolli e istruzioni operative che regolano tutte le fasi del ciclo idrico integrato dell'acqua: dal campionamento e analisi di tipo chimico e microbiologico, a monte a valle di ciascun impianto, fino alla stesura dei relativi rapporti di prova. Il laboratorio, nel 2019, ha analizzato 2.602 campioni tra acque potabili, reflue e fanghi di depurazione.

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.



13 - 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.  
 14 - 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.  
 15 - Solidi sospesi totali: quantità di sostanze disciolte e in sospensione in un'acqua naturale o di scarico.

## Sistema Idrico Integrato

DATI E ANALISI	2019	2018	2017
Sviluppo lineare totale delle condotte gestite	km 1.614	km 1.612	km 1.552
Lunghezza rete georeferenziata	km 1.614	km 1.612	km 1.552
Lunghezza complessiva condotte sostituite	km 3,00	km 3,29	km 4
Costi di prevenzione e ricerca delle perdite idriche	€ 138.691	€ 110.857	€ 94.443
Campioni di acqua potabile analizzati	n. 1.493	n.1.735	n. 1.068
Campioni acqua analizzati non conformi, a valle della potabilizzazione	n.17	n.15	n.13
Totale carico inquinante collettato in rete fognaria e depurato	AE 135.540	AE 129.100	AE 172.700
Volume totale reflui depurati in uscita dalla depurazione	mc 12.077.419	mc 11.603.577	mc 14.353.625
Campioni eseguiti sulle acque reflue e fanghi di depurazione	n. 1.109	n. 1.146	n. 1.010
Totale dei fanghi in uscita dagli impianti di depurazione gestiti di cui:	tonSS 4.020	tonSS 3.184	tonSS 4.257
destinati al recupero presso impianti di compostaggio	tonSS 855	tonSS 586	tonSS 0
destinati alla produzione di biogas	tonSS 0	tonSS 2.285	tonSS 4.257
esportati fuori Regione per il recupero/trattamento/smaltimento	tonSS 3.165	tonSS 313	tonSS 0



## Investimenti nel settore idrico

Il 2019 ha segnato un ulteriore incremento nell'ammodernamento dei sistemi di potabilizzazione e depurazione attraverso una serie di interventi realizzati da AMAG Reti Idriche, che, in linea con gli obiettivi di miglioramento prefissati dal Gruppo, contribuiranno a migliorare la qualità del servizio in alcuni territori serviti:

- entrata in funzione a pieno regime del sistema dei cicli alternati presso il depuratore di Acqui Fontanelle (approfondimento pag 40)
- proseguimento dei lavori di miglioramento al depuratore di **Alessandria Orti**; l'intervento consentirà di poter avviare le nuove linee di trattamento 3 e 4 all'inizio del 2020 e vale circa 4,5 milioni
- ultimazione dei lavori di manutenzione straordinaria al **depuratore di Bistagno** e avvio del trattamento dei reflui in regime di avviamento e gestione provvisoria (investimento di circa 1,3 milioni di euro)
- realizzazione impianti di filtrazione per l'**abbattimento del cromo esavalente** nella centrale di trattamento di Morbello Costa e Grogna e al servizio dei sistemi acquedottistici dei Comuni di Bergamasco, Oviglio, Rivarone e Solero; investimento: 840 mila euro
- realizzazione del **collegamento delle reti fognarie** al depuratore di Alessandria Orti dei sobborghi di Casabaglia e Villa del Foro e di una porzione del quartiere Cristo e interventi in località Chiappona e Spandonara, Via Rosa e Via Don Rizzate, per un investimento di 688 mila euro, di cui beneficeranno oltre 10.000 abitanti



- realizzazione di una stazione di rilancio tipo booster, che permette di garantire la continuità servizio idropotabile lungo la principale condotta adduttrice del territorio dell'**Alta Langa Astigiana** nei periodi di crisi per scarsità della risorsa; l'intervento ha comportato un investimento di oltre 84 mila euro
- rifacimento del 50% di una condotta acquedottistica a **Spigno Monferrato**, intervento che permetterà di garantire la continuità e l'efficienza del servizio idropotabile del territorio circostante, caratterizzato da importanti criticità idriche; l'importo dei lavori è pari a circa 393 mila euro

Per superare i problemi di approvvigionamento idrico in Valle Bormida, già colpita da una dura crisi idrica nell'estate 2017, AMAG Reti idriche ha progettato un secondo invaso di accumulo in località Bric Berton, in prossimità dell'invaso già esistente. L'investimento è pari a 2 milioni di euro, di cui 1,3 milioni finanziati dallo Stato e i restanti messi a disposizione da AMAG Reti Idriche, EGATO6 e Unioni Montane. La progettazione e la fase di realizzazione delle opere sono a cura di AMAG Reti Idriche. Il termine dei lavori è previsto entro il 2021.

## Progetto Depurare

Il progetto **DEPURARE** (Disinfezione E PURificazione Acque Reflue) si pone l'obiettivo di **recuperare completamente le acque reflue** derivanti da ogni tipo di processo, anche quelli dello smaltimento dei rifiuti, e restituirle all'ambiente per un pieno riutilizzo, estraendo tutte le sostanze in essa contenute che potranno essere impiegate in vari settori. Nell'ottica dell'economia circolare, le acque reflue sono considerate come una risorsa da recuperare e non scarto da smaltire. Infatti, il progetto permette di valorizzare ulteriormente i sottoprodotti derivati (fanghi) per un impiego consapevole ed ergonomicamente ed economicamente vantaggioso in svariati ambiti (in natura, uso cosmetico, uso alimentare). **DEPURARE** si propone, dunque, di testare **metodologie alternative per la depurazione e la disinfezione finale** nel processo di trattamento delle acque reflue, al fine di evitare l'impatto legato al cloro residuo e a sostanze non completamente eliminate, dannose per l'ambiente con la finalità del loro riutilizzo.



Il progetto coniuga metodologie diverse e innovative: phyco-depurazione con microalghe, zeoliti e nanospugne e soluzioni elettrochimicamente attive. Il gruppo di lavoro di **DEPURARE** integra le competenze del personale AMAG Reti Idriche con quelle chimiche, biologiche, ingegneristiche di diversi partner tra cui le Università del Piemonte Orientale, di Torino e di Padova, oltre ad alcune dinamiche piccole imprese piemontesi.<sup>16</sup> Il progetto è attualmente in fase sperimentale e i partner hanno presentato una richiesta di finanziamento europeo per implementarlo.

## Gestione energetica

### Servizio distribuzione gas

AMAG, fin dalla sua fondazione, si occupa della **distribuzione di gas**. Attualmente il servizio è gestito dal 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).

Ad oggi AMAG Reti Gas gestisce solamente il comune di Alessandria, che rappresenta circa l'86% della rete. L'attività è svolta attraverso un impianto di distribuzione che ha uno sviluppo di circa 812 km (di cui 367 a terra e 445 di allacciamenti) ed è costituito da 4 REMI (cabine di riduzione di primo salto) e 93 GRF (cabine di riduzione finale).

L'azienda svolge il suo servizio in forza dell'accordo rinnovato il 13/04/2012 (Rep. Nr.69669) e che prevede l'obbligo di garantire la continuità nella gestione del pubblico servizio, fino all'individuazione del futuro gestore tramite la gara prevista per legge.

Le tariffe applicate sono quelle determinate da ARERA (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 2019 sono stati distribuiti **88,73 milioni di metri cubi di gas**, in leggero aumento rispetto al 2018 (88,617 milioni).

## Sicurezza e controllo della rete di distribuzione gas

Nel 2019 AMAG Reti Gas ha realizzato e collaudato un intervento di estensione della rete del gas nel sobborgo alessandrino di San Michele, per permettere l'allacciamento al servizio di un nucleo produttivo. I lavori hanno comportato un investimento di circa 40 mila euro.

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.

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

Questi impianti vengono sottoposti a verifica quotidiana per garantire la corretta alimentazione della rete di media pressione adibita ad alimentare i Gruppi di Riduzione Finale (GRF) e Industriale (GRI). Inoltre, periodicamente viene controllato il grado odorizzazione del gas in uscita dalle cabine ReMi.

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

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



Viene, inoltre, effettuato un controllo periodico del grado di odorizzazione del gas all'ingresso dei GRF e GRI.

L'impianto aziendale di telecontrollo monitora costantemente le 4 cabine di riduzione di primo salto e alcuni GRF, trasferendo in azienda i valori di consumo di gas metano erogato e le eventuali anomalie di funzionamento.

In conclusione, si può affermare che AMAG Reti Gas adotti un approccio prudentiale nel delicato lavoro della distribuzione del gas per massimizzare la sicurezza dei cittadini.



## La sfida del Teleriscaldamento

Il Gruppo AMAG, grazie alla partnership con TLRNET, holding controllata dal Gruppo EGEA con la partecipazione del fondo iCON Infrastructure, sta realizzando ad Alessandria una vera e propria Comunità Urbana dell'Energia e dell'Ambiente, attraverso un sistema di calore pulito, offerto dal teleriscaldamento. L'ambizioso progetto è stato presentato a fine 2018 dalla società costituita ad hoc, Telenergia<sup>17</sup>, ed è in fase di realizzazione. Prevede la creazione di due centrali a cogenerazione, una a sud (già realizzata al quartiere Europa) e una a nord della città (la cui autorizzazione è prevista in una seconda fase), alimentate a gas naturale e fonti rinnovabili.

Alcune cifre: **780 utenze previste, 62 chilometri di rete, 90 milioni di investimento (48 ml per la rete, 42 ml per le centrali).**

Il primo lotto di lavori è in via di completamento; il 2020 prevede l'avvio della seconda fase che estenderà la rete al quartiere Pista.

## Servizio vendita gas

Nel 2019 i volumi di gas naturale venduti sono risultati pari a 91.346.383 mc (di cui 69.566.362 mc sulla rete e 21.780.021 fuori rete mc), pari ad un incremento dell'4,41% rispetto al 2018. Questo è stato possibile grazie all'**incisività dell'azione commerciale che ha consentito di aumentare i volumi venduti fuori rete.** Alegas, società responsabile di questa attività, si è confermata come il venditore prevalente nel Comune di Alessandria, con una percentuale di penetrazione del 78,2%. La gestione del distributore di gas metano per autotrazione, avviata nel 2017, nel terzo anno di attività ha visto diminuire del 25,9% i volumi di vendita che sono passati da 1.259.251 mc nel 2018 a 933.044 mc nel 2019, nonostante gli investimenti effettuati per rinnovare tutti gli erogatori e il software dei pagamenti. Questo calo è dovuto alla combinazione di due fattori: l'apertura di un nuovo distributore concorrente ad Alessandria da metà 2019 e il calo dei consumi prelevati da AMAG Mobilità per rifornire i mezzi di trasporto pubblico che sono sempre meno a metano. A questo proposito, è stata rafforzata la comunicazione e sono in corso promozioni per gli utenti del distributore. Si segnala che a inizio 2019 il distributore è stato dotato di una colonnina per la ricarica di veicoli elettrici con due postazioni, aperte h 24.

## Servizio vendita energia elettrica

Nel 2019 i volumi di energia elettrica commercializzati sono risultati pari a kWh 33.327.401 in crescita rispetto ai 31.267.842 kWh del 2018. Alegas, la società responsabile di questa attività, ha quasi raggiunto i **7.000 clienti.** La vendita ha riguardato sia soggetti che svolgono attività industriale e commerciale, sia la clientela residenziale. I **POD** (punti di prelievo dell'elettricità) nel 2019 **sono aumentati considerevolmente** 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 non è attiva nel campo della produzione di energia, né da fonti rinnovabili né da fonti tradizionali, per cui la materia prima viene completamente acquisita a mercato. Oltre a vendere ai consumatori finali, Alegas si pone come fornitore principale di energia e gas alle altre società del Gruppo AMAG.



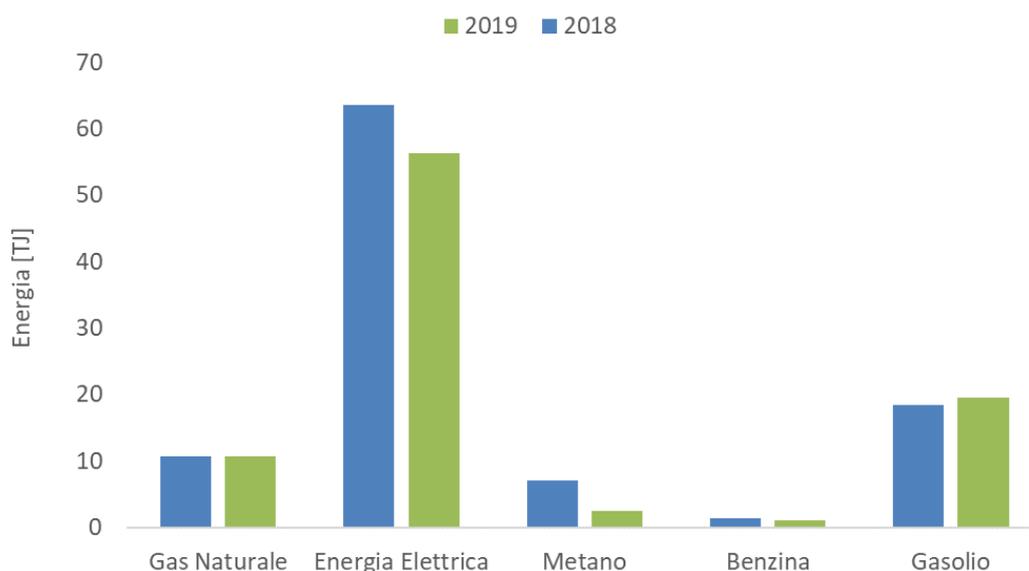
## Consumi diretti e indiretti

Le operazioni svolte all'interno dell'Azienda sono per loro natura energivore, in quanto inerenti alle attività di igiene ambientale, alla distribuzione di energia elettrica, alla distribuzione di gas, alla fornitura del servizio idrico. I consumi energetici totali<sup>18</sup> da parte di AMAG nel corso degli anni analizzati sono così ripartiti:

VETTORE ENERGETICO	Consumo		Energia [TJ]	
	2019	2018	2019	2018
Gas naturale [Sm3]	303.188	305.047	10,69	10,75
Energia Elettrica [kWh]	15.635.497	17.682.803	56,29	63,66
Metano [kg]	48.696	139.755	2,43	6,99
Benzina [litri]	33.263	39.864	1,08	1,30
Gasolio [litri]	546.845	515.621	19,60	18,48

*Consumi energetici per vettore.*

L'energia elettrica risulta sicuramente il vettore energetico maggiormente impiegato dall'azienda. Nel 2019, rispetto al 2018 si nota una riduzione dei consumi di tutti i vettori energetici, l'unico vettore energetico ad aver subito un incremento dei consumi è il gasolio, da 18,48 TJ del 2018 a 19,6 TJ del 2019.



18 - Per approfondire i valori impiegati per la conversione dei vettori energetici in TJ vedere Appendice 2 (pag. 63)

## Sicurezza ed efficienza energetica

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

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

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

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

Il servizio di Pronto Intervento risponde a chiamate relative a:

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

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



Nel corso del 2019 è entrato in funzione a pieno regime il **depuratore di Acqui Fontanelle**, il primo dei cinque depuratori aziendali dove si prevede di applicare al processo depurativo la tecnologia dei **cicli alternati** in reattore unico. 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 quali per esempio la temperatura del refluo in ingresso, la temperatura esterna o gli eventi meteorologici.

Questa tecnologia offre molteplici vantaggi:

- ottimizzazione del ciclo biologico con conseguente aumento della capacità depurativa dell'impianto: la qualità dei reflui allo scarico risulta di molto al di sotto dei limiti di legge
- 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)
- possibilità di verifica da remoto del funzionamento dell'impianto e storicizzazione dei dati di funzionamento.

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 tramite il telecontrollo presso la sede principale di AMAG ad Alessandria.

Specifiche applicazioni permettono di visionare gli impianti anche da smartphone.

I prossimi impianti gestiti da AMAG Reti Idriche che funzioneranno con la tecnologia dei cicli alternati sono quelli di Bistagno, Alessandria Orti, Alessandria Lobbi. Seguirà il depuratore di Cassine.

## 3 R: raccolta, recupero, riciclo

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

AMAG, attraverso AMAG Ambiente, serve la città di Alessandria e altri 23 comuni a minore densità abitativa, per un totale di 119.406 abitanti.

Nel capoluogo l'azienda, si occupa della raccolta dei rifiuti, dello spazzamento e pulizia delle strade e di altri servizi legati al settore ambientale, mentre nei restanti comuni gestisce esclusivamente il servizio di raccolta rifiuti.

L'azienda, stante le difficoltà economiche e logistiche che hanno portato al fallimento della vecchia AMIU, è consapevole della necessità di investire nell'ammodernamento del parco mezzi e dalla riorganizzazione delle attività di spazzamento e pulizia strada. È su questo fronte che si lavorerà nel prossimo futuro, con l'obiettivo di offrire un servizio sempre più in linea con le aspettative degli utenti.

I sistemi di raccolta oggi presenti sono:

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

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

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

RIFIUTI RACCOLTI	2019	2018	2017
Rifiuti urbani raccolti (RU)	62.878 t/anno	61.333 t/anno	58.387 t/anno
Rifiuti urbani indifferenziati raccolti (Ruind)	33.117 t/anno	31.702 t/anno	29.894 t/anno
Rifiuti urbani differenziati raccolti (RD)	29.761 t/anno	29.631 t/anno	28.493 t/anno

I rifiuti totali raccolti (RU), 62.878 tonnellate, derivano dalla raccolta stradale, da quella porta a porta e dai conferimenti delle utenze presso i centri di raccolta.

A questi quantitativi si aggiungono le raccolte da utenze non domestiche: 4.797 tonnellate nel 2019, contro le 5.068 del 2018.

PRO CAPITE TERRITORIO SERVITO <sup>19</sup>	2019	2018	2017
Quantità pro-capite RU	526,59 kg*ab/anno	513,65 kg*ab/anno	486,20 kg*ab/anno
Quantità pro-capite Ruind	277,35 kg*ab/anno	265,50 kg*ab/anno	248,93 kg*ab/anno
Rifiuti urbani differenziati raccolti (RD)	249,24 kg*ab/anno	248,15 kg*ab/anno	237,27 kg*ab/anno

<sup>19</sup> - 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.

Dal 2018 al 2019 i valori sono aumentati in termini assoluti e pro-capite; questo risultato si deve sia alla lotta all'abbandono fuori cassonetto dei rifiuti, effettuata con maggiore vigore da AMAG Ambiente a partire dal mese di ottobre 2018, sia all'importazione di rifiuti, in seguito al passaggio alla tariffa puntuale da parte di molti comuni dell'hinterland alessandrino. La composizione del rifiuto urbano raccolto in modo differenziato con i relativi volumi sono illustrati nella tabella sottostante:

<b>Rifiuti urbani differenziati raccolti</b>	<b>29.761 t/anno</b>
Plastica	41 t/anno
Vetro	3.832 t/anno
Multimateriale	4.520 t/anno
Carta/Cartone	6.138 t/anno
Metalli	148 t/anno
Legno	1.412 t/anno
Frazione organica	7.679 t/anno
Frazione verde	1.934 t/anno
RAEE (rifiuti elettrici ed elettronici)	498 t/anno
Ingombranti	1.518 t/anno
Spazzamento stradale	1.860 t/anno
Altro	1.81 t/anno

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

Nel 2019 sono state avviate alcune iniziative complementari atte a migliorare la percentuale di raccolta differenziata e la qualità della stessa, quali:

- recupero delle terre da spazzamento con conferimento in impianto di recupero invece che in discarica
- servizio di controllo della qualità dei rifiuti conferiti nelle zone dove è già attivo il "porta a porta"
- acquisizione attrezzature (contenitori dotati di microchips, antenne di lettura degli stessi e software gestionale, ecc.) finalizzate al passaggio a tariffazione puntuale dal 1° gennaio 2020 per tutti i 23 comuni a minore entità demografica serviti.

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

Questi i due principali traguardi fissati per il 2020:

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

La percentuale di RD si è attestata nel 2019 per il comune di Alessandria al 46,04% (dato che presenta una lieve diminuzione dal 47,64% nel 2018), mentre nei comuni a minore densità demografica si è attestata nel 2019 al 63,59%, in leggero aumento rispetto al 2018 (62,64 %).



## Dati, performance e dimensioni

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

Al 31 dicembre 2019 risultano in forza 361 dipendenti, 68 donne e 293 uomini, per il 97,5% dei casi residenti all'interno della regione Piemonte, i restanti residenti in Liguria, Lombardia e Veneto. Il numero totale è in aumento rispetto ai 341 dipendenti del 2018.

Il 97,23% è assunto con contratto a tempo indeterminato.

I dipendenti assunti nel 2019 sono stati 46, di cui 3 con qualifica di quadro, 16 con qualifica di impiegato e 25 con quella di operaio, 1 apprendista con qualifica di impiegata, 1 apprendista con qualifica di operaio.

I dipendenti cessati nel 2019 sono stati 26, di cui 14 per pensionamento, 5 per passaggio ad altre aziende del Gruppo, 3 per scadenza contratto, 2 per dimissioni volontarie, 1 per mancato superamento del periodo di prova e 1 per decesso.

DIPENDENTI DAL 31/12/2019	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	APPRENDISTI IMPIEGATI	APPRENDISTI OPERAI
Uomini < 30 anni	0	0	2	2	0	1
Donne < 30 anni	0	0	1	0	1	0
Uomini 30-50 anni	0	3	22	96	0	0
Donne 30-50 anni	0	1	26	5	0	0
Uomini > 50 anni	3	4	38	122	0	0
Donne > 50 anni	0	2	30	2	0	0
<b>Totale: 361</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>119</b>	<b>227</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

I dipendenti con contratto a tempo determinato sono pari a 10, di cui 4 donne e 6 uomini.

Invece, i dipendenti con un contratto a tempo indeterminato sono pari a 351, di cui 64 donne e 287 uomini.

**I dipendenti di AMAG con contratto part-time sono pari a 13, di cui 10 donne e 3 uomini, mentre i dipendenti con contratto full-time sono pari a 348, di cui 58 donne e 290 uomini.**

Delle oltre **579.969,39 ore lavorate**, il 96,10% è rappresentato da ore ordinarie, il 2,9% è rappresentato da ore straordinarie e l'1% da ore accumulate nella banca ore aziendale. La percentuale di turnover del Gruppo resta bassa anche per il 2019 (0,20%<sup>20</sup>, contro lo 0,08% del 2018). L'incremento è dato dalle assunzioni effettuate nel corso dell'anno per stabilizzare il personale. I nuovi assunti sono tutti residenti in Piemonte.

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

## Sistema retributivo

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

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

### Reddito annuale medio lordo

QUALIFICA	UOMINI	DONNE
Dirigenti	101.386 €	N/A
Quadri	58.370 €	55.819 €
Impiegati	40.725 €	32.607 €
Operai	34.177 €	30.840 €
Apprendisti impiegati	N/A	13.885,00€
Apprendisti operai	16.021 €	N/A

Gli importi 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 da AMAG ai suoi dipendenti, si aggiungono **quote di retribuzioni variabili** collegate alle prestazioni e al raggiungimento di obiettivi aziendali e individuali.

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

## Selezione e sviluppo del personale

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

Progettato dal Servizio Risorse Umane e approvato dal Consiglio di Amministrazione, il sistema di valutazione del personale è stato introdotto attraverso un percorso specifico, accompagnato da consulenti e professionisti esterni. Gli obiettivi del progetto si possono riassumere in:

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

Mentre gli elementi di valutazione sono stati:

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

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

Nel corso del 2019 tutti i 361 dipendenti sono stati valutati. È stato, inoltre, organizzato un corso di aggiornamento dedicato ai nuovi responsabili e valutatori.

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

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



## Formazione del personale

Ai lavoratori AMAG, nel 2019, sono state erogate complessivamente **4.261 ore** di formazione professionale, contro le **2.852 ore del 2018**, centrando uno degli obiettivi di miglioramento che l'azienda si era posta nel bilancio 2018.

Delle 4.261 ore di formazione erogate, **236 ore** hanno interessato quadri, **1.521 ore** impiegati e **2.504** gli operai.

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.

Dal 2018 è in funzione il portale interno di comunicazione **Globe**, che consente uno scambio più agevole di informazioni e accresce il livello di coinvolgimento dei dipendenti nella vita aziendale.

## Pari opportunità

Il Gruppo assume tra i propri impegni la conciliazione delle esigenze di vita e lavoro, il miglioramento della qualità dell'ambiente lavorativo e la valorizzazione delle diversità presenti in Azienda e garantisce l'assenza di discriminazioni nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale, come previsto dal Codice Etico. Tale impegno ha garantito che nel 2019 non si siano verificate violazioni legate a pratiche discriminatorie.

La percentuale di presenza femminile si è attestata al 19%, in crescita rispetto al 18,23% del 2017 e al 18,77% del 2018 e il 40% del CdA è "rosa".

Il Gruppo rispetta le categorie protette come previsto dalla Legge 68/99 e nel 2019 ha iscritto fra i suoi dipendenti 13 persone diversamente abili e 2 appartenenti alle categorie protette.

Nel 2019 sono state **1.126 le ore di congedo parentale** concesse ai dipendenti. Tutte le ore sono state utilizzate esclusivamente da personale femminile.

## Welfare aziendale

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

Avviato a inizio 2017, il piano di welfare consiste nella messa a disposizione di un portale, con un panel multiservizi che permette al dipendente di spendere il proprio credito nelle voci di welfare che maggiormente lo interessano.

La tipologia di beni e servizi offerti ha riguardato:

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

Gli aderenti al portale welfare per l'anno 2019 sono stati n. 70, lo stesso numero del 2018.



## Relazioni sindacali e industriali

Il 100% dei dipendenti AMAG è coperto da accordi collettivi di contrattazione. Le relazioni sindacali e industriali sono improntate al più ampio confronto e sono gestite in un clima di dialogo e collaborazione. Non a caso, durante l'anno, non si sono registrate rivendicazioni, né mobilitazioni da parte dei lavoratori. Nel 2019 si sono svolti due incontri tra la Direzione e i segretari delle principali sigle sindacali, con l'obiettivo di condividere gli indirizzi strategici di Gruppo, e incontri mensili con le RSU, per fornire aggiornamenti sull'attività ordinaria dell'Azienda.

Questo genere di convocazione è previsto, solitamente, con cadenza semestrale, ma il Gruppo ha scelto di adottare prassi più stringenti per facilitare il confronto con le rappresentanze. Per quanto riguarda il sistema di welfare, la riflessione all'interno di AMAG è iniziata nel 2016 con, la revisione della politica del premio di risultato e l'introduzione del sistema premiante (MBO) per i dirigenti e il personale chiave.

## Sicurezza e salute dei lavoratori

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

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

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

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

Le aziende del Gruppo non hanno mai costituito una rappresentanza dei lavoratori in comitati congiunti management-lavoratori per la salute e sicurezza sul lavoro, ma applicano le disposizioni normative fornite dal D.Lgs. 81/08: Nomina del RLS (Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza).

Alegas e AMAG Ambiente hanno ciascuna un 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.

Gli infortuni totali nel corso del 2019 sono stati pari a 20, a fronte dei 18 infortuni avvenuti nel 2018.

**Non si sono verificati infortuni mortali.**

Di seguito gli **indici di frequenza**<sup>21</sup> e **gravità degli infortuni**<sup>22</sup> occorsi nel 2019, i cui dati sono tratti dal "cruscotto" aziendale redatto e aggiornato mensilmente dall'ufficio personale di AMAG.

INFORTUNI	2019	2018	2017
Indice di frequenza	33,218	33,586	28,405
Indice di gravità	1,21	1,06	1,15
Ore lavorate	602.086	535.934	528.074
Ore di infortunio	4.637	3.630	3.664
Giorni di infortunio	726	567	607
Nr infortuni	20	18	15

L'indice di frequenza è in lieve diminuzione rispetto al valore del 2018 (33,218 % contro 33,586%), mentre quello di gravità è di poco più alto (1,21% contro 1,06%).



21 - Numero di infortuni verificatisi per ogni milione di ore lavorate, in un determinato periodo e/o in un determinato ambito ( $n^{\circ}$  infortuni  $\times$  1.000.000 /  $n^{\circ}$  ore lavorate)  
 22 - Numero di giornate di assenza per infortuni verificatisi in un certo periodo di tempo e/o ambito ( $n^{\circ}$  giorni totali infortuni  $\times$  1.000 /  $n^{\circ}$  ore lavorate)

# Clienti

## Clienti in cifre

L'attenzione ai clienti è un principio cardine che caratterizza il modo di agire del Gruppo AMAG, impegnato a garantire sicurezza, continuità, salubrità e sostenibilità dei servizi resi.

Nel 2019, presso i due sportelli principali dotati di totem per la gestione degli accessi (quelli di Acqui Terme e Alessandria), AMAG ha servito **29.347 clienti** (erano stati 19.570 nel 2018).

Gli 8 sportelli del Gruppo AMAG offrono servizi per la vendita di gas ed energia elettrica, il servizio reti idriche, il servizio reti gas, il servizio rifiuti. La media di attesa nel 2019 è stata di 15,29 minuti (17,04 minuti nel 2018), in linea con il livello massimo di 20 minuti, fissato dall'AREA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente). AREA fissa anche in 60 minuti il tempo massimo di attesa consentito; AMAG nel 2019 ha superato questa soglia nel 2,1% dei casi, contro l'1,4% del 2018.

## Il cliente al centro

SERVIZI E PRESTAZIONI	2019	2018	2017
Abitanti serviti distribuzione gas	93.631	94.304	93.980
Abitanti servizio acquedotto	157.463	153.927	155.683
Abitanti serviti servizio fognatura	157.463	156.557	158.327
Abitanti serviti servizio depurazione	157.463	156.557	157.713
Abitanti serviti servizio igiene ambientale *	119.406 <sup>23</sup>	119.406	120.087
Clienti vendita gas	37.949	38.070	38.394
Clienti vendita energia elettrica	6.907	5.637	4.461
Utenze servizio acquedotto	53.711	52.125	52.151
Utenze servizio fognatura	41.690	40.768	40.128
Utenze servizio depurazione	41.147	36.479	36.749
Utenti serviti servizio igiene ambientale **	47.121	56.107	56.107

\*Fonte: Regione Piemonte

\*\*Fonte: Consorzio di Bacino Alessandrino



## Relazioni con i clienti

I servizi AMAG vengono erogati attraverso 8 sportelli, tre dei quali coincidono con le sedi aziendali (due ad Alessandria e una ad Acqui Terme), mentre gli altri sono delocalizzati.

Nella sala d'attesa dello sportello AMAG di Alessandria, gli utenti trovano uno spazio giochi, arredato con tavoli e sedie a misura di bimbo, una lavagna munita di gessetti e lettere magnetiche e una cassettera che contiene i mattoncini per le costruzioni e materiale da disegno. Si tratta di un'ulteriore attenzione che l'azienda rivolge alle famiglie, per intrattenere i più piccoli durante l'attesa allo Sportello.

Esiste anche l'opportunità di utilizzare lo sportello telematico: i clienti iscritti al servizio nel 2019 sono stati 13.188 (nel 2018 erano 11.114), mentre sono stati 1.412 i clienti raggiunti attraverso l'App del Gruppo AMAG. L'App permette di svolgere una serie di funzioni dal proprio smartphone, in qualsiasi luogo ci si trovi e in qualsiasi momento, ed è scaricabile gratuitamente dalle piattaforme Google Play e App Store e dal portale aziendale.

## Bonus sociali

Per garantire la continuità di un servizio essenziale a utenti in condizioni economiche disagiate, è stato introdotto già dal 2007 lo strumento del bonus sociale, istituito dal Governo e reso operativo da ARERA, con la collaborazione dei Comuni. Il bonus, attribuito agli utenti sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), è stato istituito per garantire un risparmio sulla bolletta alle famiglie in condizioni di disagio economico e/o alle famiglie numerose. AMAG svolge, quindi, una funzione di tramite, attraverso la sua attività di erogazione di servizi primari, quali l'energia, il gas e l'acqua.

Per i clienti di **energia elettrica** sono stati erogati bonus sociali per un valore complessivo di **14.218 euro**, in linea con l'erogazione 2018 (14.768 euro). Per i clienti del servizio **gas** il valore complessivo dei bonus ammonta a **100.545 euro**, valore che conferma un progressivo aumento negli ultimi anni. Il bonus **idrico** nel 2019 è stato pari a **34.396 euro** (24.054 euro nel 2018) per un totale di 1.459 agevolazioni concesse.

Bonus energia elettrica	14.218 €
Bonus gas	100.545 €
Bonus idrico	34.396 €

## Servizio Distribuzione Acqua - 2019

PRESTAZIONE	LIVELLO MASSIMO PREVISTO DA ARERA*	LIVELLO RAGGIUNTO DA AMAG		
		2019	2018	2017
Tempo medio attivazione fornitura domestico	5 gg lavorativi	1,23 gg	2,92 gg	1,6 gg
Tempo medio riattivazione/subentro fornitura domestico	5 gg lavorativi	0,93 gg	0,74 gg	1,1 gg
Tempo medio disattivazione fornitura domestico	7 gg lavorativi	1,45 gg	1,54 gg	1,6 gg
Tempo medio emissione preventivo allacciamento domestico	20 gg lavorativi	9,30 gg	8,35 gg	9,5 gg
Tempo medio esecuzione allacciamento semplice domestico	15 gg lavorativi	4,52 gg	8,53 gg	3,5 gg
Tempo medio esecuzione allacciamento complesso domestico	> 30 gg lavorativi (90% dei casi)	12,33 gg	13,38 gg	11 gg
Tempo medio risposta reclami domestico	30 gg lavorativi	10,16 gg	11,85 gg	5,6 gg

\* Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

## Servizio Distribuzione Gas - 2019

Gruppo di misura fino a classe G6 compresa

PRESTAZIONE	LIVELLO MASSIMO PREVISTO DA ARERA*	LIVELLO RAGGIUNTO DA AMAG		
		2019	2018	2017
Tempo medio attivazione/riattivazione fornitura	10 gg lavorativi	2 gg	1,8 gg	1,7 gg
Tempo medio disattivazione fornitura	5 gg lavorativi	1,9 gg	2 gg	1,7 gg
Tempo medio emissione preventivo allacciamento	15 gg lavorativi	4,6 gg	5,1 gg	5,5 gg
Tempo medio esecuzione allacciamento semplice	10 gg lavorativi	2,9 gg	3,7 gg	4,5 gg
Tempo arrivo su luogo chiamata pronto intervento	60 minuti	31 min.	26,49 min.	31 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. 4.071	n. 4.128	n. 4.271

\* Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

Il livello delle prestazioni di AMAG risulta migliorato nel confronto tra i dati 2018 e 2019. La maggiore efficienza si registra, in particolare, nei tempi di attivazione/disattivazione della fornitura di acqua e nell'esecuzione degli allacciamenti semplici di acqua e gas.

## Reclami

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

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

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

Nel corso del 2019 sono stati 150 i reclami ricevuti da parte degli utenti relativi ai servizi gestiti, a fronte dei 120 ricevuti nel 2018. L'aumento dei reclami relativi al servizio di igiene urbana è da imputare al fatto che la registrazione è iniziata ad agosto 2018, poiché prima di quella data non esisteva un registro. Per il 2019 il conteggio ha riguardato l'annualità completa.

RECLAMI	2019	2018	2017
Totale reclami ricevuti:	150	120	141
- Energia elettrica/gas	23	22	16
- Servizio idrico	36	47	40
- Servizio di igiene urbana	91	51	85

## Morosità

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

Nella tabella che segue viene indicata la percentuale dell'insoluto a gennaio 2020 sul fatturato scaduto al 31/12. Si precisano i periodi di fatturazione a cui le percentuali si riferiscono:

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

MOROSITÀ	2019	2018	2017
Energia elettrica	10,19%	7,86%	6,68%
Gas	4,35%	3,02%	2,71%
Servizio idrico	6,00%	5,15%	4,46%

# Fornitori

## Catena della fornitura

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

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

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

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

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

Il costo della produzione (materie prime, sussidiarie, di consumo e merci; servizi; noleggi e simili) è stato:

2019	50.385.628 €
2018	46.354.447 €
2017	45.217.357 €

Nel 2019 i **fornitori attivi sono stati 813**, a cui si aggiungono quattro grandi fornitori per il gas e uno per l'energia elettrica.

Il Gruppo AMAG nel corso del 2019 ha stipulato 27 contratti previa procedura di gara, contro i 17 del 2018 e i 21 del 2017.

Il valore complessivo degli affidamenti è stato pari a:

		Fornitori locali (Provincia di AL)
2019	6.457.605 €	1.587.680 €
2018	6.283.780 €	355.170 €
2017	6.559.332 €	785.645 €



# Comunità, Territorio e Istituzioni

## Sostegno al territorio

Il sostegno al territorio ha previsto l'investimento, da parte del Gruppo di 352 mila euro, contro i 262 mila del 2018 e i 255 mila del 2017.

La cifra del 2019 è così ripartita:

- 260 mila euro in erogazioni liberali e sponsorizzazioni
- 30 mila euro in attività didattiche e informative
- 62 mila euro in attività di comunicazione

Questo impegno caratterizza, da sempre, la politica aziendale di AMAG. Al tema "reputazionale" si affianca l'agire nella concretezza (Responsabilità Sociale in Azione), per dare un contributo tangibile ai tanti soggetti attivi sul territorio che perseguono finalità sociali e producono bene comune. AMAG, insieme a due dinamiche PMI piemontesi, RTP di Novara e Bioredox di Asti, e con la collaborazione dell'Università del Piemonte Orientale, ha depositato la domanda di brevetto per invenzione industriale.

Il brevetto si riferisce a **ACQUA DI RUGIADA**, una stazione autonoma in grado di produrre acqua dall'atmosfera per generare un liquido con forte potere disinfettante e capace di potabilizzare grandi quantità di acqua. L'acqua raccolta dalla condensazione del vapore atmosferico viene trasformata in liquido disinfettante tramite la tecnologia ECA (Electro Chemical Activation, attivazione elettrochimica), impiegando come componenti di partenza solamente acqua, sale da cucina e corrente elettrica, prodotta da pannelli fotovoltaici.

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



## Alluvione 2019

A fronte dei drammatici eventi alluvionali che hanno interessato la provincia di Alessandria nell'ottobre del 2019, AMAG Reti Idriche ha attivato un **monitoraggio costante della qualità dell'acqua potabile** nei territori più impattati dell'emergenza: Alessandria, Acqui, Valle Bormida e Langa Astigiana. La priorità dell'azienda è stata, fin da subito, quella di assicurare i cittadini, già provati dalle conseguenze di un evento di portata eccezionale che ha causato la morte di una persona e più di un centinaio di sfollati, e garantire la qualità e la continuità del servizio.

AMAG Reti Idriche ha attivato diverse squadre di pronto intervento nelle zone più critiche, come l'area di Ponzone, per ripristinare i danni causati da frane e allagamenti che hanno isolato intere frazioni causando, oltre all'interruzione delle strade, intasamenti e danni alle infrastrutture della rete idrica. Nel medio periodo AMAG Reti Idriche ha messo a bilancio interventi per circa **500 mila euro**, da realizzarsi entro il 2020.



## Scuole e Università

Con scuole e Università il Gruppo ha avviato un intenso e proficuo rapporto di collaborazione che ha consentito l'avvio nel corso del 2019, di 7 percorsi di alternanza scuola - lavoro.

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

## Comunicazione e sensibilizzazione

Da qualche anno, AMAG promuove **Acqua, gocce di vita**, un calendario di eventi inaugurato dalla Giornata Mondiale dell'acqua del 22 marzo. Anche nel 2019 l'evento è stato celebrato con una serie di iniziative di informazione e sensibilizzazione che hanno coinvolto circa 2.200 studenti. Ha aperto le celebrazioni un partecipatissimo convegno per gli studenti delle scuole superiori della provincia (circa 300). Ospite d'onore, il climatologo **Luca Mercalli**.

Contestualmente è stato promosso il **concorso fotografico Acqua, gocce di vita**: sono state più di 200 le foto postate su Instagram, con l'hashtag #acquagoccedivita. Gli impianti di potabilizzazione e depurazione di Acqui Terme hanno aperto le porte agli alunni delle scuole primarie e medie per **le visite guidate**. Un convegno al teatro Ariston ha concluso le iniziative rivolte all'Acquese.

Alla **fiesta di Borgo Rovereto** ad Alessandria, AMAG Reti Idriche e la scuola professionale ENAIP hanno offerto ai visitatori una bevanda aromatizzata, composta da acqua di prima qualità dell'acquedotto e sciroppi naturali senza coloranti né conservanti, preparati dagli studenti.

Fiore all'occhiello è la **gara di scienza Energia in energia**, promossa con 3i Group e dal Dipartimento di Scienze e Innovazione Tecnologica dell'Università del Piemonte Orientale insieme ad AMAG. I docenti iscritti hanno partecipato a un seminario formativo, ogni classe ha ricevuto un kit per realizzare un progetto. I ragazzi sono stati coinvolti in laboratori pratici sui temi come energia rinnovabile, risparmio energetico, uso efficiente delle risorse e riqualificazione dell'ambiente.



Le classi hanno poi presentato i loro progetti a una commissione che ha proclamato i vincitori delle categorie miglior modello realizzato, miglior presentazione e miglior studio. A tutti è stata offerta la borraccia AMAG Reti Idriche per incentivare il consumo di acqua dell'acquedotto.

Il Gruppo AMAG ha aderito alla Settimana Europea della Mobilità Sostenibile, regalando la borraccia a tutti gli utenti che hanno raggiunto gli sportelli di Alessandria a piedi o in bicicletta nella giornata del 20 settembre.

Il rispetto per l'ambiente e la pulizia delle città e dei paesi sono alcuni degli argomenti su cui si concentra AMAG Ambiente. Tra le attività promosse nel 2019:

- il progetto **Skill Me Up** in collaborazione con l'APS Cambalache, per sensibilizzare i richiedenti asilo sulla raccolta differenziata e il riutilizzo dei rifiuti



- Il progetto **The Bee Gardens** per sensibilizzare i bambini sull'importanza delle api e del loro ruolo nell'ambiente

- le **visite didattiche** ai centri di raccolta differenziata di Alessandria, Felizzano, Frugarolo e Sezzadio

- la pubblicazione di due **mini book** per imparare a riciclare e a conoscere il mondo delle api

- l'iniziativa ecologica **Puliamo Felizzano** in collaborazione con il Comune di Felizzano, l'Istituto Comprensivo G. Pascoli e il gruppo alpini di Felizzano.



Il 2019, poi, ha visto una novità nel settore educativo: il lancio di un ampio programma di attività didattiche **NOI E L'AMBIENTE**. È stato inaugurato a novembre dal corso di formazione per insegnanti delle scuole dell'obbligo con un incontro sulle risorse idriche e uno sull'economia circolare, tenuti dal geografo e giornalista ambientale **Emanuele Bompan**. Purtroppo, a causa dell'emergenza causata dal Covid-2019 non è stato possibile dar seguito al programma di attività didattiche nel corso dell'anno scolastico 2019-2020.



3° Laura Viaggi di Cassinelle con Giovani donne formano un cerchio nell'acqua



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

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

Per approfondimenti: [alessandriasustainabilitylab.it](http://alessandriasustainabilitylab.it)

## Un concorso fotografico per celebrare l'essenzialità dell'acqua

Anche nel 2019, in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua, AMAG ha voluto sottolineare il ruolo essenziale dell'acqua nella vita di tutti i giorni, coinvolgendo i cittadini nel **concorso fotografico** dal titolo "**Acqua, gocce di vita 2019**". L'iniziativa ha riscosso un ottimo successo e sono state più di 200 le fotografie che, con l'hashtag #acquagoccevitavita, si sono candidate al concorso su instagram.

La scelta dei vincitori, data la qualità e la quantità degli scatti, non è stata semplice. La premiazione si è svolta il 12 luglio al Giardino Botanico "D. Bellotti" di Alessandria alla presenza del Sindaco di Alessandria Gianfranco Cuttica di Revigliasco e con il coinvolgimento dei bambini dei centri estivi del DLF di Alessandria, ai quali è stato fatto omaggio di una borraccia, simbolo del rispetto dell'ambiente e dell'utilizzo responsabile della risorsa acqua.

A ricevere i buoni acquisto per materiale elettronico di valore di 150, 100 e 50 euro, destinati ai primi tre classificati del concorso, sono stati:

1. **Solinda Aguiari** di Prasco con **Mani che strizzano un panno, bianco e nero**
2. **Nadia Zancanaro** di Alessandria con **Chiocciola tra le gocce di pioggia**
3. **Laura Viaggi** di Cassinelle con **Giovani donne formano un cerchio nell'acqua**

La targa **Premio Green Generation**, assegnata dalla giuria speciale dei bambini dei centri estivi del DLF di Alessandria, è andata a **Cristian Messina**.

# Relazione della società di revisione 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 2019.

## 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.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

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 2019 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, 23 giugno

Ria Grant Thornton S.p.A.



**Gianluca Coluccio**  
Socio



[www.ria-grantthornton.it](http://www.ria-grantthornton.it)



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

Indicatore GRI. Disclosures 2016	DESCRIZIONE	PAGINA
102-1	Nome dell'organizzazione	11
102-2	Attività, marchi, prodotti e/o servizi	15-16
102-3	Ubicazione sede aziendale	11
102-4	Paesi di operatività	13
102-5	Assetto proprietario e forma legale	17
102-6	Mercati serviti	11
102-7	Dimensioni dell'organizzazione	11
102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	43
102-9	Catena di fornitura	52
102-10	Cambiamenti significativi durante il periodo di rendicontazione	11
102-11	Approccio prudenziale	25
102-12	Iniziative esterne (carte, codici e principi in ambito economico, sociale e ambientale)	19
102-13	Appartenenza ad associazioni	17
102-14	Lettera agli stakeholder	2-3
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	20
102-17	Meccanismi per fornire supporto sulla condotta etica	18-19
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	17
102-40	Stakeholder del Gruppo	20-21
102-41	Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	43
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	6
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	20-21
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder	6
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
102-49	Cambiamenti nei temi materiali	6-7
102-50	Periodo di rendicontazione	6

Indicatore GRI. Disclosures 2016	DESCRIZIONE	PAGINA
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	58-59-60
102-56	Assurance esterna del report	56-57
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali	6-7
103-2	Approccio di gestione	(si vedano i temi riportati di seguito in corsivo)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	(si vedano i temi riportati di seguito in corsivo)
	<i>Sviluppo economico e valore per il territorio</i>	23-24
	<i>Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento</i>	40
	<i>Uso sostenibile delle risorse idriche</i>	32-33-34
	<i>Emissioni</i>	26-27-28-29-61-62-63
	<i>Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti</i>	41-42
	<i>Gestione sostenibile della catena di fornitura</i>	52
	<i>Relazioni industriali</i>	46
	<i>Salute e sicurezza dei lavoratori</i>	46-47
	<i>Sviluppo delle risorse umane</i>	44
	<i>Welfare aziendale e Pari Opportunità</i>	45-46
	<i>Sviluppo delle comunità locali</i>	53
	<i>Educazione ambientale</i>	54-55
	<i>Qualità del servizio e orientamento al cliente</i>	48-49-50-51
	<i>Lotta alla corruzione</i>	18
	<i>Compliance con leggi e regolamenti</i>	19
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	24
202-2	Percentuale dell'Alta Direzione assunta dalla comunità Locale	17
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	24
204-1	Quota spesa concentrata su fornitori locali	52

Indicatore GRI. Disclosures 2016	DESCRIZIONE	PAGINA
205-1	Operazioni valutate per rischi di corruzione	18
205-2	Formazione anticorruzione	18
206-1	Azioni legali anticorruzione - antitrust	18
302-1	Consumi di energia	39-63
302-4	Risparmio energetico	40
303-1	Prelievi idrici per fonte	32-33-34
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	26-27-28-29
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	26-27-28-29
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	36-37-38
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	41-42
306-5	Corpi idrici interessati da scarichi idrici o deflusso	32-33-34
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	25
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	43
403-1	Rappresentanza dei lavoratori in comitati per salute e sicurezza, formati da lavoratori e dalla direzione	46
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	47
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	45
404-2	Programmi di gestione delle competenze e di assistenza alla transizione	44
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	44
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	17
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	53-54-55
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	30-31
417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	30-31

## Appendice 1: 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 SPA sono stati sviluppati secondo i principi contenuti nel *The Greenhouse Gas Protocol – A Corporate Accounting and Reporting Standard*, redatto dal *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*, da qui in avanti nominato *GHG Protocol*.

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

- Pertinenza
- Completezza
- Coerenza
- Accuratezza
- Trasparenza

L'inventario riporta inoltre le emissioni suddivise per principali gas serra quali: CO<sub>2</sub> (anidride carbonica), CH<sub>4</sub> (metano); N<sub>2</sub>O (protossido di azoto), HFCs (idrofluorocarburi), PFCs (perfluorocarburi) e SF<sub>6</sub> (esafluoruro di zolfo). Nell'attuale rendicontazione, AMAG ha deciso di riportare le emissioni di gas serra generate dalla flotta aziendale e dagli automezzi di proprietà, derivanti dal consumo di metano per la produzione di calore per il riscaldamento degli edifici delle varie sedi e per altre utenze a supporto delle attività principali dell'azienda. Inoltre, sono state inventariate le emissioni derivanti dai consumi indiretti del Gruppo, ovvero quelle generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori terzi e consumata nelle sedi di AMAG.

Le emissioni suddivise per ogni gas serra, sono a loro volta divise per attività dell'organizzazione, raggruppate nelle categorie previste dal GHG Protocol e definite come "Scope". La metodologia utilizzata al fine di quantificare le emissioni di GHG all'interno dei confini organizzativi ed operativi stabiliti è quella del "calcolo". La metodologia di quantificazione utilizzata è basata sulla moltiplicazione tra il "dato attività", che quantifica l'attività, e il corrispondente "fattore di emissione":

$$\text{emissione di GHG} = \text{dato di attività} \times \text{FE} (\times \text{GWP})$$

dove:

- emissione di GHG = quantità di GHG emessi dall'attività, espressa in tonnellate di CO<sub>2</sub> (tCO<sub>2</sub>) o tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti (tCO<sub>2</sub>eq)
- dato di attività = quantità, generata o utilizzata, che descrive l'attività espressa in energia (J o kWh), massa (kg), o volume (litri o Sm<sup>3</sup>)
- 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 CO<sub>2</sub> 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*<sup>24</sup> 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 Sm<sup>3</sup> 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 2018. I fattori di emissione per le singole fonti che compongono il mix sono stati desunti dalla *Serie storica dei fattori di emissione nazionali per la produzione e il consumo di elettricità*<sup>25</sup> 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*<sup>26</sup> forniti da Ispra per il 2018.

- Fattori di emissione per la combustione per trasporto: dati desunti dalla *Banca dati dei fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia*<sup>27</sup> emessa da ISPRA.

24 - File riportato all'indirizzo web: [http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools#sector\\_specific\\_tools\\_id](http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools#sector_specific_tools_id)

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

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

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

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

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

*Global Warming Potential*

2018	FE ISPRA Tab.16 [gCO <sub>2</sub> /kWh]
Solidi	884,3
Gas Naturale	367,5
Gas Derivati	1.651,2
Prodotti Petroliferi	545,7
Altri combustibili (compresi rifiuti bio-degradabili, biogas e biomasse di origine vegetale)	132,5
Totale combustibili fossili	493,8
Totale combustibili [2]	444,4
Totale termoelettrico (+ vapore endogeno e altre fonti di calore) [3]	429,4
<b>Totale E.E. (+altre FER) [4]</b>	<b>296,5</b>

*Fattori di emissioni per l'energia elettrica acquistata*

2018			
EF	tGHG/TJ	tGHG/Smc*10 <sup>3</sup>	tGHG/Smc*10 <sup>3</sup> Smc
CO <sub>2</sub>	57,512	2,027	2,027
CH <sub>4</sub>	0,0025	8,81E-05	2,20E-03
N <sub>2</sub> O	0,001	3,53E-05	1,05E-02

*Fattori di emissione per la combustione stazionaria del gas naturale*

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

ATTIVITÀ	SETTORE	COMBUSTIBILE	FE [t/TJ]		
			CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O
Combustione per trasporto	Passenger Cars	Petrol	73,1433	0,010176	0,001035
	Passenger Cars	Diesel	74,5548	0,000132	0,002773
	Passenger Cars	CNG Bifuel	57,7186	0,021920	0,000485
	Light Commercial Vehicles	Petrol	73,2523	0,006833	0,002488
	Light Commercial Vehicles	Diesel	74,4943	0,000298	0,001899
	Heavy Duty Trucks	Diesel	74,5551	0,003637	0,002570

Fattori di emissione per la combustione per trasporto

## Appendice 2: Valori impiegati per la conversione dei vettori energetici in TJ

Per il gas naturale è stato adottato il fattore di conversione pari a  $0,035253 \text{ TJ/Sm}^3 \cdot 10^3$  desunto dal documento *Tabella parametri standard nazionali inventari nazionali UNFCCC 2016 e 2017*.

Per i vettori energetici impiegati nella flotta degli automezzi aziendali sono stati adottati i fattori di conversione raccolti nella tabella seguente che fanno riferimento ai valori presenti nel file di riepilogo dei consumi *Foglio di calcolo di riepilogo per il settore industriale*<sup>28</sup> di Enea utilizzato per la redazione delle Diagnosi Energetiche.

I valori di densità adottati fanno riferimento al file excel del Fire (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia) per la conversione dei consumi dei vettori energetici in TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio).<sup>29</sup>

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

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

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

# Glossario

**AE Abitanti Equivalenti:** è il carico inquinante derivato da un'utenza civile o assimilabile a questa. Infatti nella rete fognaria vengono convogliati anche i liquami derivanti dalle attività commerciali e produttive. La valutazione del relativo carico inquinante è ottenuto mediante l'individuazione di una popolazione fittizia (AE) che produce un carico inquinante complessivamente equivalente a quello delle acque reflue di natura non civile.

**ANAC:** Autorità Nazionale Anticorruzione

**AR4:** Fourth Assessment Report

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

**ARPA:** Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente

**ASL:** Azienda Sanitaria Locale

**ATEM:** Ambito Territoriale Ottimale per distribuzione gas naturale

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

**CO<sub>2</sub>:** 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.

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

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

**FE:** fattore di emissione

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

**GRF:** Cabine di riduzione finale

**GRI:** Cabine di Riduzione industriale

**GWP:** Global Warming Potential

**HFCs:** idrofluorocarburi

**ISEE:** Indicatore della Situazione Economica Equivalente

**KWh:** chilowattora

**MBO:** sistema premiante per dirigenti e personale chiave

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

**NOE:** Nucleo Operativo Ecologico Carabinieri

**OdV:** Organismo di Vigilanza

**PFCs:** perfluorocarburi

**POD:** punti di prelievo dell'elettricità

**PPC:** Piano di Prevenzione della Corruzione

**RD:** Rifiuti urbani differenziati

**REMI:** Cabine di riduzione di primo salto

**RPC:** Responsabile di Prevenzione della Corruzione

**RU:** Rifiuti urbani

**RUind:** Rifiuti urbani indifferenziati

**SF6:** esafluoruro di zolfo

**Sm3:** Standard Metro Cubo

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

**T/ANNO:** tonnellate per anno

**tonSS:** tonnellate

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

**UPO:** Università del Piemonte Orientale



Vuoi saperne di più?  
[www.gruppoamag.it](http://www.gruppoamag.it)

Vuoi contattare il Gruppo di Lavoro?  
Scrivici a: [comunicazione@gruppoamag.it](mailto:comunicazione@gruppoamag.it)

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

Coordinamento a cura del  
**Servizio Affari Generali**

Progetto grafico e impaginazione  
**Florida Style Agency**  
[floridastyle.it](http://floridastyle.it)

Stampa  
**L'Artistica Savigliano**  
[lartisavi.it](http://lartisavi.it)

