



una multiutility
al servizio
della comunità

**Bilancio
di Sostenibilità
2021**



una multiutility
al servizio della comunità

Indice

2		Nota metodologica
3		Lettera agli Stakeholder
4		AMAG in numeri
La materialità del Gruppo		
6		La mappa degli stakeholder
8		Il dialogo con gli stakeholder
8		La matrice di materialità
10		La materialità e il suo impatto sugli stakeholder

Il Gruppo Amag

La Carta d'Identità	
13	Chi siamo
14	L'organigramma del Gruppo
15	I Comuni soci
16	I settori di attività
17	La nostra storia
18	2021: i fatti principali
18	Focus: <i>Premi e riconoscimenti del 2021</i>
Governance	
19	L'assetto organizzativo
20	AMAG, un Gruppo che fa rete
21	Lotta alla corruzione
22	I Codici di condotta e le Carte dei Servizi
23	Le certificazioni
Il Gruppo AMAG e lo sviluppo sostenibile	
24	La strategia
25	Focus: <i>Con la Smart City Alessandria guarda al futuro</i>
26	Il contributo agli obiettivi dell'Agenda 2030

Valore economico

29	Il 2021 in cifre
30	La creazione di valore condiviso
30	Gli investimenti

Sostenibilità Ambientale

Gestione ambientale	
32	La politica ambientale
32	Emissioni di gas serra e consumi energetici
33	Le emissioni dirette e indirette
34	Consumi energetici
35	Gli interventi di riduzione dell'impatto ambientale
Gestione idrica	
Servizio Idrico Integrato	
36	Il Servizio Idrico Integrato in numeri
37	Acqua potabile
38	Acqua reflua
39	Focus: <i>La circolarità applicata ai fanghi da depurazione</i>
39	Aggiornamento: <i>Il depuratore di Alessandria Orti</i>
42	Il cambiamento climatico e gli interventi nel settore idrico
43	Focus: <i>Depurare 2.0</i>
44	Il laboratorio di analisi: una risorsa indispensabile
45	L'attenzione per la comunità
45	L'illuminazione pubblica
Gestione energetica	
46	Servizio distribuzione gas
47	Sicurezza e controllo della rete di distribuzione gas
49	Gli interventi nel settore della distribuzione gas
50	Servizio vendita energia
Raccolta dei rifiuti	
52	Un'azienda per 24 Comuni
53	Rifiuti urbani raccolti
55	Tariffazione puntuale
56	Il porta a porta

Responsabilità Sociale

Le persone di AMAG	
58	Il personale
59	La politica retributiva
60	Formazione e sviluppo
60	Inclusione e pari opportunità
61	Welfare aziendale
61	Relazioni sindacali e industriali
62	Sicurezza e salute dei lavoratori
63	Infortuni
64	Focus: <i>La gestione della pandemia</i>
I clienti	
65	La relazione con i clienti
66	Gli sportelli
67	Le prestazioni per distribuzione acqua e gas
68	La gestione dei reclami
69	Pronto intervento gas e acqua
70	Morosità
70	Bonus sociali
La catena della fornitura	
71	Criteri e procedure
72	I fornitori in numeri
AMAG per il territorio	
73	Il sostegno alla comunità
75	Il legame con le Scuole e l'Università
Relazione della società di revisione	
80	GRI Content Index
83	Glossario

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità 2021 di AMAG, riferito al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021, è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core. È la quarta volta che il Gruppo si misura con questo lavoro di rendicontazione non finanziaria.

Si tratta di una **scelta volontaria** e non di un obbligo di legge. Negli anni il Gruppo ha reso questo documento, pubblicato con cadenza annuale, sempre più ricco e dettagliato, oltre che aggiornato agli ultimi standard di riferimento. È anche aumentata la consapevolezza dell'importanza di questo strumento di misurazione per l'approccio strategico dell'azienda e per la definizione delle sue 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, Alegas¹) sia quelle partecipate con una quota superiore al 50% (AMAG Ambiente, Ream).

Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime. I dati vengono confrontati con quelli dei due esercizi precedenti.

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

1. Il 29 dicembre 2021 è stato avviato l'iter per la cessione dell'80% delle quote di Alegas e l'atto del notaio è del 28 marzo 2022. [*approfondimento a p. 50*]

Lettera agli stakeholder



Il futuro comincia ora!

Sono orgoglioso di presentare questo Bilancio di Sostenibilità, giunto alla sua quarta edizione: un traguardo importante che conferma la volontà di questo Gruppo di contribuire attivamente al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile definiti dall'Agenda 2030 dell'ONU.

L'impegno di questi ultimi anni ha già dato risultati tangibili: siamo, infatti, tra le 100 aziende italiane più attente all'ambiente sulla base di un'indagine condotta dalla piattaforma Statista in collaborazione con il Corriere della Sera e Pianeta 2030. Dalla lettura dei nostri Bilanci di Sostenibilità è emerso che nel triennio 2018-2020, il Gruppo ha ridotto le sue emissioni di oltre il 7%.

Questo prestigioso riconoscimento rappresenta solo una delle tappe lungo il percorso di sostenibilità e innovazione che abbiamo intrapreso a beneficio, prima di tutto, della comunità verso cui operiamo quotidianamente con i nostri servizi.

E, ispirandoci a un'innovazione che sia anche sostenibile, siamo più che mai impegnati nel progetto della Smart City, che stiamo presentando alla cittadinanza in questi primi mesi del 2022. L'obiettivo, che abbiamo condiviso con i nostri azionisti e con il Comune di Alessandria, è quello di erogare servizi di eccellenza green nell'assoluto rispetto dell'ambiente e della comunità.

Il 2021 è stato un anno di ripresa e di fermento, come dimostrano le tante iniziative che ci hanno visto protagonisti per quanto riguarda la diffusione di una cultura sostenibile e rispettosa del territorio: il successo della prima Giornata della Sostenibilità che si è svolta a Fubine Monferrato ne è piena dimostrazione.



Nel Bilancio 2021, oltre alla rendicontazione puntuale degli indicatori di sostenibilità, abbiamo raccontato il nostro impegno per affrontare le conseguenze del cambiamento climatico, anticipando il più possibile le crisi e fornendo risposte tempestive ed efficaci. Mi riferisco, in particolare, al settore idrico che, come sappiamo, è quello maggiormente colpito per via della siccità. Abbiamo anche mostrato cosa significa essere una multiutility del territorio, sempre vicina alle esigenze delle diverse anime che compongono la nostra comunità. Non abbiamo fatto mancare il nostro sostegno alle attività produttive nei primi mesi del 2021, quando ancora la nostra vita era fortemente condizionata dalla pandemia. E abbiamo continuato a supportare chi è impegnato nel mondo sportivo della nostra provincia, convinti che essere vicini a queste realtà contribuisca a migliorare la qualità della vita, soprattutto delle nuove generazioni.

Tutto questo non sarebbe possibile senza l'impegno delle nostre persone che quotidianamente affrontano il proprio lavoro con dedizione e passione, accomunate dalla volontà di fornire servizi indispensabili nella maniera migliore possibile.

Nel Bilancio troverete, quindi, il racconto del nostro sforzo quotidiano in termini economici, sociali e ambientali ma soprattutto gli impegni per il futuro. Perché proprio al futuro dobbiamo guardare con fiducia e determinazione, come azienda oltre che come persone.

Il Presidente | **Paolo Arrobbio**

AMAG in numeri



Certificazioni

ISO 9001 · ISO 14001

Welfare Champion
2021

Valore economico



92,95 milioni/€
valore generato

2,85 milioni/€
utile netto

5,15 milioni/€
investimenti totali

91,97 milioni/€
ricavi

Clienti



35.385
clienti vendita gas

7.707
clienti energia elettrica

153.116
abitanti Servizio Idrico Integrato

91.089
abitanti distribuzione gas

116.000
abitanti servizio raccolta rifiuti

53.404
utenze servizio acquedotto

42.013
utenze servizio fognatura

41.472
utenze servizio depurazione

62.997
utenze servizio raccolta rifiuti

5
sportelli sul territorio

Persone AMAG



364
dipendenti

4.840
ore di formazione

il **40%**
del CdA è "rosa"

Gas venduto



95,41 milioni mc

Energia elettrica venduta



35,98 milioni kWh

Gas distribuito



98,07 milioni mc

Acqua



20,12 milioni mc

acqua potabile immessa
in rete

12,51 milioni mc

acqua depurata

3.216

campionature annue su acque
potabili, reflue e fanghi

Rifiuti urbani



44%

raccolta differenziata nel
Comune di Alessandria

80%

raccolta differenziata nei
Comuni a minore densità

62.261 t/anno

rifiuti urbani raccolti

Emissioni gas serra



2.370 ton CO2

equivalenti emissioni dirette

5.085 ton CO2

equivalenti emissioni indirette

Comunità, territorio e istituzioni



428.820 €

a sostegno di progetti
territoriali

Fornitori



792

fornitori attivi

4.110.640 €

gare

La materialità del Gruppo



La mappa degli stakeholder

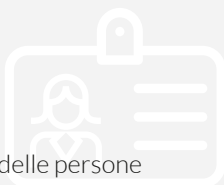
Il modello AMAG è caratterizzato da un forte orientamento alla crescita dei territori e delle comunità locali servite, in una logica di efficienza industriale e consenso sociale. È improntato al rispetto dell'ambiente e a una relazione corretta e trasparente con gli **stakeholder**.

AMAG ha consolidato un percorso di coinvolgimento degli stakeholder nell'analisi di materialità

[*matrice materialità pag. 8*] per condividere e valutare i temi rilevanti per la redazione del Bilancio.

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 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. Negli ultimi anni il **capitale umano** è diventato sempre più **centrale**, da qui la continua ricerca di miglioramento delle risorse umane e lo sviluppo delle competenze professionali. AMAG ha avviato un progetto ambizioso che mira ad accrescere il benessere di ciascun collaboratore. [*approfondimento pag. 58*]

> Azionisti e finanziatori



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

> Clienti



AMAG privilegia da sempre il rapporto "faccia a faccia" con il cliente, scelta oggi più che mai premiante in un contesto di mercato libero, caratterizzato dalla presenza di operatori di ogni tipologia e dimensione. Il Gruppo, infatti, vanta una presenza territoriale forte. [*approfondimento pag. 65*]

> 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 fornitori² è la porta d'ingresso per tutte le informazioni e le procedure telematiche. [*approfondimento pag. 71*]

> Comunità e territorio



La "Responsabilità Sociale in Azione" di AMAG si manifesta attraverso l'organizzazione e il sostegno ad attività sociali, culturali e sportive per rispondere alle esigenze del territorio e delle sue comunità. A ciò si aggiunge un rapporto proficuo con il mondo della scuola e dell'università per promuovere forme sempre nuove di educazione ambientale e di sviluppo sociale. Il 2021 è stato caratterizzato dalla prima Giornata della Sostenibilità organizzata dal Gruppo AMAG a Fubine con grande successo. [*approfondimento pag. 73*]

> Media



Il racconto dell'impegno di AMAG passa da un'accurata attività di relazioni pubbliche che il Gruppo svolge da sempre con attenzione e trasparenza. I rapporti creati con gli organi di informazione locale sono 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.

2. <https://AMAGportalegare.afink.it/portale/>

Il dialogo con gli stakeholder

Per una “multiutility del territorio” come AMAG il dialogo con i propri stakeholder è fondamentale e si svolge lungo tutto l’anno nel corso delle diverse attività e iniziative.

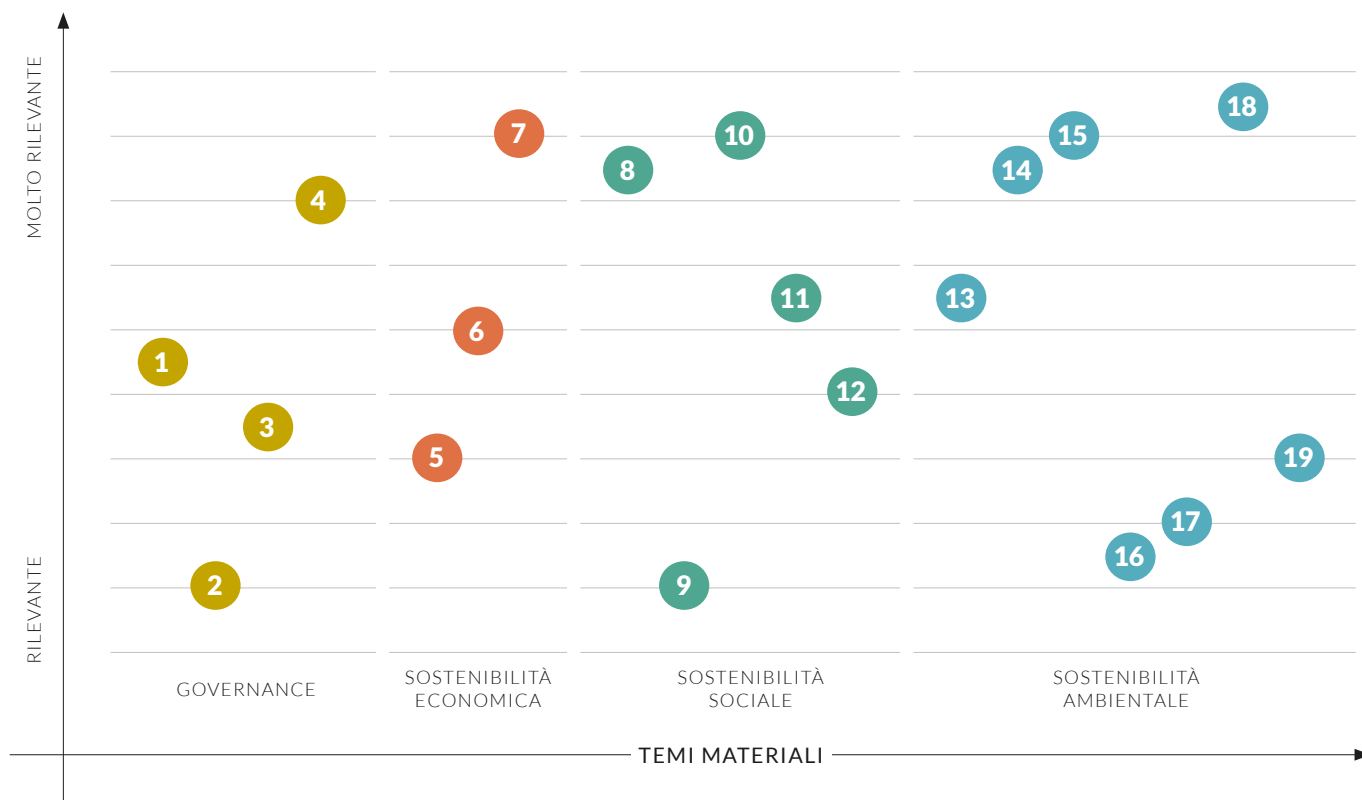
Per il Bilancio di Sostenibilità 2021 si è deciso di coinvolgere i portatori d’interesse, interni ed esterni, in una indagine per aggiornare la matrice di materialità definita nel 2019.

Nell’indagine tramite questionario, che si è svolta nel mese di marzo 2022, sono stati coinvolti i rappresentanti di tutte le categorie di stakeholder del Gruppo Amag. La risposta è stata soddisfacente.

La matrice di materialità che ne deriva mette in evidenza come i temi legati alla sostenibilità ambientale sono quelli più sentiti sia per il Gruppo sia per gli stakeholder esterni, a conferma del ruolo che una multiutility come AMAG può giocare nel contesto delle sfide ambientali.

La matrice di materialità

La matrice di materialità descrive graficamente i temi più importanti (rilevanti): la posizione dei temi è data dalla media tra **le priorità indicate da AMAG e quelle degli stakeholder**. Questa visualizzazione permette di avere una panoramica dei temi da considerare all’interno della rendicontazione di sostenibilità. Nella pagina a fianco è possibile vedere quali sono le preferenze per i due gruppi considerati.



> Ambiente e sicurezza: i temi più sentiti

AMAG

- 1° Innovazione e Smart City
- 2° Uso efficiente dell'acqua
- 3° Valorizzazione capitale umano
- 4° Economia circolare
- 5° Tutela e sicurezza sul lavoro

STAKEHOLDER

- 1° Energia sostenibile
- 2° Gestione virtuosa dei rifiuti
- 3° Uso efficiente dell'acqua
- 4° Tutela e sicurezza sul lavoro
- 5° Innovazione e Smart City

I temi materiali

Governance

- 1 Condotta etica del business
- 2 Mantenimento della governance locale
- 3 Gestione rischi e opportunità di sostenibilità
- 4 Responsabilità, Sicurezza, Qualità e Innovazione nella fornitura di servizi

Sostenibilità economica

- 5 Valore aggiunto generato e distribuito al territorio
- 6 Gestione efficiente delle infrastrutture
- 7 Innovazione tecnologica e Smart City

Sostenibilità sociale

- 8 Tutela salute e sicurezza sul lavoro
- 9 Diversità e inclusione
- 10 Valorizzazione del capitale umano (welfare, formazione)
- 11 Rapporto con gli stakeholder (dipendenti, clienti, media, fornitori, finanziatori, soci, comunità e territorio)
- 12 Educazione e Ricerca (Scuole, Università, Centri di Ricerca)

Sostenibilità ambientale

- 13 Economia circolare
- 14 Gestione virtuosa dei rifiuti
- 15 Uso efficiente dell'acqua, tutela e sicurezza idrica
- 16 Mobilità sostenibile
- 17 Tutela della biodiversità
- 18 Energia sostenibile (Produzione di energia da fonti rinnovabili ed efficientamento energetico degli edifici)
- 19 Lotta ai cambiamenti climatici

La materialità e il suo impatto sugli stakeholder

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

Temi materiali	Standard GRI	Impatto interno/esterno	Stakeholder impattati
Condotta etica del business	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/esterno	soci azionisti, dipendenti, comunità e territorio
Gestione rischi della sostenibilità	102-11	interno/esterno	clienti, soci azionisti, dipendenti, finanziatori, fornitori, media, comunità e territorio
Responsabilità, Sicurezza, Qualità nella fornitura di servizi	102-5/11/14/16/17 205-2 206-1 416-1 417-1	interno/esterno	clienti, soci azionisti, finanziatori, media, 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
Innovazione tecnologica e Smart City	203-1 302-1/4	esterno	clienti, comunità e territorio
Salute e sicurezza sul lavoro	403 403-5 403-9 404 405-1	interno	dipendenti
Diversità e inclusione	405-1	interno	dipendenti

Temi materiali	Standard GRI	Impatto interno/esterno	Stakeholder impattati
Valorizzazione capitale umano	404-1/2/3	interno	interno
Rapporto con gli stakeholder	102-9/13/40/42/43/44 204-1 404 405-1 413-1	interno/esterno	clienti, soci azionisti, dipendenti, finanziatori, fornitori, media, comunità e territorio
Educazione e Ricerca	413-1	esterno	comunità e territorio
Economia circolare	306-1	esterno	clienti, comunità e territorio
Gestione virtuosa dei rifiuti	306-2	esterno	clienti, comunità e territorio
Uso efficiente dell'acqua, tutela e sicurezza idrica	102-11 303-1 303-2 303-5 306-1 306-5 416-1 417-1	esterno	clienti, comunità e territorio
Mobilità sostenibile	302-4 305-1 305-2	interno/esterno	clienti, dipendenti, comunità e territorio
Tutela della biodiversità	102-11	esterno	comunità e territorio
Energia sostenibile	302-1/4	esterno	clienti, comunità e territorio
Lotta ai cambiamenti climatici	102-11 416-1	esterno	comunità e territorio

Il Gruppo AMAG

La carta d'identità

Chi siamo

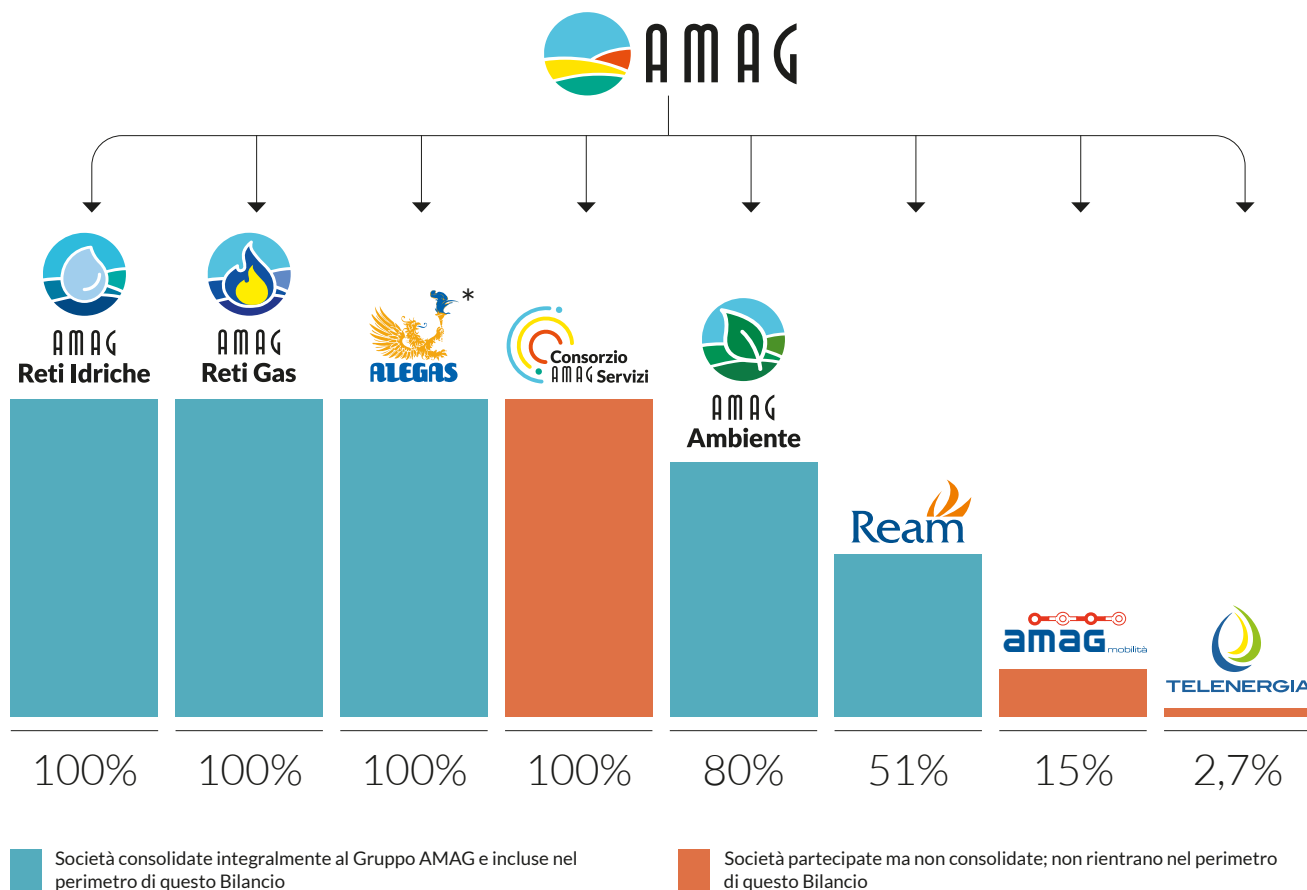
Il Gruppo AMAG, attraverso le sue società, gestisce il capitale naturale, cioè risorse chiave come l'acqua, l'energia e i rifiuti, in un vasto territorio che comprende parte della Provincia di Alessandria e della Langa Astigiana. È costantemente impegnato in un processo di innovazione aziendale finalizzato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

AMAG SpA e 7 società partecipate: AMAG Reti Idriche SpA, AMAG Reti Gas SpA, Alegas Srl, Ream SpA, AMAG Ambiente SpA, AMAG Mobilità SpA, Telenergia Srl, oltre al Consorzio AMAG Servizi. Le ultime tre non rientrano nel perimetro di rendicontazione.

L'assetto del Gruppo è volto a rafforzare il radicamento territoriale e a creare nel tempo valore sostenibile per l'azienda e per i propri stakeholder, nel rispetto dell'ambiente e dei cittadini-clienti.



L'organigramma del Gruppo



* Dal 2022 resta per il 20%.



Consorzio AMAG Servizi

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

AMAG Mobilità SpA

trasporto Pubblico Locale (TPL) ad Alessandria e Valenza

TELENERGIA Srl

gestione del sistema di teleriscaldamento nel Comune di Alessandria

I Comuni soci

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

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

Acqui Terme
Alessandria
Alice Bel Colle*
Alluvioni Piovera
Bassignana
Bergamasco*
Bistagno
Borghetto
Bubbio
Carentino*
Carpeneto
Cartosio
Casal Cermelli
Cassinasco
Cassine
Cassinelle*
Castelletto d'Erro
Castelnuovo Bormida
Castelspina*

Cavatore
Cessole
Cremolino
Denice
Frascaro
Gamalero
Groggnardo
Loazzolo
Malvicino
Melazzo
Merana
Molare
Mombaldone
Monastero Bormida
Montabone
Montaldo Bormida
Montecastello
Montechiaro d'Acqui
Morbello
Morsasco
Olmo Gentile
Orsara Bormida
Oviglio*
Pareto
Pecetto di Valenza
Pietra Marazzi
Ponti
Ponzone
Prasco
Ricaldone
Rivarone
Roccoverano
Rocchetta Palafea
Sale
San Giorgio Scarampi
Serole
Sessame
Solero
Spigno Monferrato
Terzo
Trisobbio
Vesime
Visone



I settori di attività



Il Servizio Idrico Integrato – SII (acquedotto, fognatura, depurazione) viene garantito e gestito da AMAG Reti Idriche. Attraverso 1.685 km di reti di distribuzione, l'azienda fornisce acqua potabile a oltre 153.116 cittadini residenti. La fognatura e la depurazione servono altrettanti abitanti. Nel 2021 si è aggiunta la gestione dell'illuminazione pubblica della città di Alessandria, per un totale di 7.500 punti luce. [*approfondimento pag 36*]



Alegas dal 2003 si occupa della vendita al dettaglio di gas metano ed energia elettrica per usi civili, commerciali e industriali. Accoglie la sua clientela presso gli sportelli di Alessandria e Tortona. Dal 21 aprile 2022 è entrata a far parte del Gruppo Iren, pur mantenendo AMAG come socio. [*approfondimento pag 50*]



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



Il servizio di distribuzione del gas naturale viene svolto da AMAG Reti Gas attraverso 368 km di rete a terra. L'azienda si occupa del trasporto di gas naturale nel Comune di Alessandria attraverso la rete di gasdotti locali per la consegna ai clienti finali. [*approfondimento pag 46*]



La raccolta dei rifiuti [*approfondimento pag 52*] e il servizio di igiene ambientale vengono svolti da AMAG Ambiente nel capoluogo alessandrino e suoi sobborghi e in altri 23 Comuni³ a minore densità abitativa.

Le attività svolte dall'azienda sono molteplici e integrate:

- raccolta, trasporto a smaltimento e valorizzazione dei rifiuti urbani e industriali
- spazzamento, lavaggio e pulizia di strade e marciapiedi (anche manuale)
- trattamento antighiaccio e sgombero della neve
- derattizzazione e disinfestazione

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

La nostra storia

Nata nel 1976 come Azienda Municipalizzata Acqua e Gas, si è trasformata in un moderno gruppo multiservizi.

Da sempre AMAG si configura come una realtà in crescita e fortemente radicata nel territorio servito. AMAG si è progressivamente evoluta sia costituendo nuove società, che a loro volta hanno dato forma al Gruppo, sia rilevando aziende.



- 1976** Costituzione AMAG – Azienda Municipalizzata Acqua e Gas
- 1999** Trasformazione di AMAG in CISI (Consorzio Intercomunale Servizi Imprenditoriali)
- 2002** Trasformazione di CISI in AMAG SpA – ex T.U. 267/00. Costituzione di Alegas Srl
- 2003** Costituzione di Ream SpA con Restiani SpA
- 2005** Affidamento ad AMAG SpA della gestione del Servizio Idrico Integrato nell'EGATO6 per 17 anni
- 2014** Costituzione di AMAG Ambiente SpA per acquisire la fallita azienda dei rifiuti, AMIU SpA
- 2016** Nascita di AMAG Reti Idriche e AMAG Reti Gas in seguito allo scorporo dei servizi idrici e di distribuzione del gas
- 2016** Costituzione della società Telenergia Srl, con Egea SpA, per il progetto di teleriscaldamento alessandrino
- 2016
2017** Costituzione di AMAG Mobilità SpA per l'affitto del ramo d'azienda del Trasporto Pubblico Locale (TPL) della società ATM, messa in liquidazione. Acquisto della fallita ATM con Line SpA
- 2019** Sottoscrizione del contratto di rete con soggettività giuridica denominato Rete Idrica AGC tra AMAG Reti Idriche, Gestione Acqua e Comuni Riuniti Belforte Monferrato. Rinnovo della concessione idrica in capo ad AMAG Reti Idriche sino al 31/12/2034, disposta da EGATO6
- 2020** Costituzione del Consorzio AMAG Servizi tra le società AMAG, AMAG Reti Idriche, AMAG Ambiente e AMAG Reti Gas quale centrale di committenza per l'acquisizione di forniture, servizi e lavori per l'efficientamento operativo e funzionale dei servizi svolti dai consorziati
- 2021** Messa in liquidazione di Ream SpA

2021: i fatti principali

- L'impegno del Gruppo AMAG nello sviluppo della gara di **project financing** per "Alessandria Smart City", un progetto integrato in campo ambientale ed energetico, basato sulla digitalizzazione dei servizi [v. approfondimento a p. 25]
- Il premio **Welfare Champion** assegnato al Gruppo AMAG nell'ambito della presentazione del Rapporto Welfare 2021
- La partecipazione al **progetto SARI**, "Sorveglianza Ambientale di Sars-Cov-2 attraverso i reflui urbani in Italia" [v. approfondimento a p. 44]
- La prima "Giornata della Sostenibilità" a Fubine Monferrato [v. approfondimento a p. 76]
- La sottoscrizione con la Società IREN Mercato del contratto preliminare di **compravendita** relativamente all'**80% delle quote di Alegas** [v. approfondimento a p. 50]
- La nomina dei membri del **Comitato di Indirizzo di AMAG Reti Idriche**
- La presentazione di **Depurare 2.0** durante la Giornata Mondiale dell'Acqua [v. approfondimento pag.43]
- Le due edizioni della campagna commerciale di Alegas "**Facciamo i buoni**" [v. approfondimento a p. 51]
- Inaugurazione del **rinnovato sportello di Alegas**
- L'avvio dei lavori di **efficientamento delle reti del gas al Quartiere Cristo** [v. approfondimento a p. 49]
- Il Convegno "**ABC - Acqua Bene Comune**" in collaborazione con l'Università del Piemonte Orientale [v. approfondimento a p. 77]
- I lavori al **depuratore Alessandria Orti**, ora meno energivoro e con maggiore capacità depurativa [v. approfondimento a p. 40]
- L'assegnazione ad Amag Reti Idriche della gestione dell'impianto di **illuminazione pubblica** di proprietà del Comune di Alessandria [v. approfondimento a p. 45]

Focus

Premi e riconoscimenti del 2021

Nel 2021, così come l'anno precedente, AMAG è **Welfare Champion 2021** nell'ambito della **quinta edizione del Rapporto Welfare Index PMI**, un'indagine nazionale che ha valutato le iniziative di welfare aziendale di circa 6mila aziende italiane di tutti i settori produttivi.

Nel 2021 il Gruppo AMAG è risultato anche **tra le 100 aziende italiane più attente all'ambiente** da un'indagine su più di 700 aziende condotta **dalla società Statista in collaborazione con il Corriere della Sera e Pianeta 2030**.



Di ogni azienda sono stati analizzati i bilanci finanziari e i report di sostenibilità, redigendo una classifica che tiene conto del tasso di riduzione dell'intensità delle emissioni (rapporto tra emissioni di CO2 e fatturato in milioni di euro) tra il 2018 e il 2020.

Alla fine del triennio AMAG risulta aver ridotto le emissioni del 7,52%, e si colloca in un 'pantheon' nazionale di eccellenze che comprende solo altre 5 realtà piemontesi.

Governance

L'assetto organizzativo

Gli strumenti di governo di AMAG

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

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

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

Nel 2021 il **Consiglio di Amministrazione**⁴ è composto da:

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

Il **Collegio sindacale** è composto da:

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

Gli strumenti di governo delle altre società del Gruppo AMAG

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

- **Alegas**: 1 Amministratore Unico, 3 Membri Collegio Sindacale
- **AMAG Ambiente**: 1 Presidente, 1 Amministratore Delegato, 1 Consigliere, 3 Membri del Collegio Sindacale
L'Amministratore Delegato ha rassegnato le dimissioni con effetto dal 30 giugno 2021.
- **Ream**: 1 Presidente, 1 Amministratore Delegato, 3 Membri Collegio Sindacale, 3 Consiglieri
Ream: dal 1° febbraio 2021, con effetto dal 10 maggio: Liquidatore, 3 Membri Collegio Sindacale

Altri strumenti di governo

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

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

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

Nel 2021 AMAG ha confermato il **rating pubblico B2.1**, ottenuto sin dal 2017⁵.

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

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

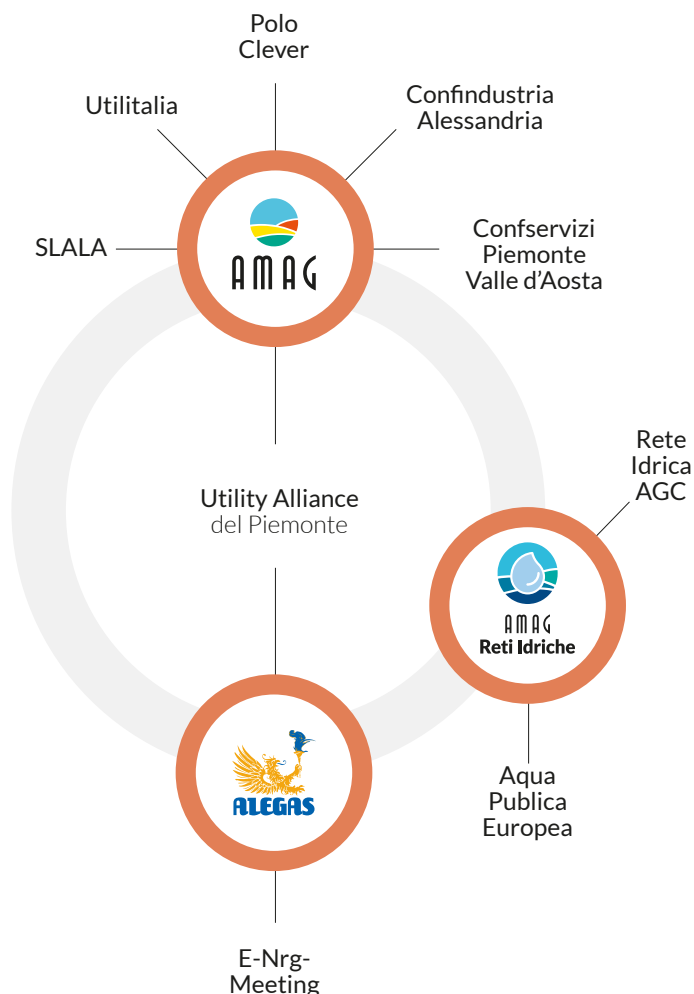
AMAG, un Gruppo che fa rete

AMAG aderisce a:

- **Utilitalia**, federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee
- **Confservizi Piemonte – Valle d'Aosta**, associazione che rappresenta e promuove gli interessi e lo sviluppo delle imprese dei Servizi Pubblici Locali operanti nel territorio piemontese e valdostano
- **Confindustria Alessandria**, associazione di rappresentanza del mondo imprenditoriale che ha come scopo l'affermazione dell'impresa quale motore della crescita economica, sociale e civile del Paese
- **Polo Clever**, Polo di Innovazione della Regione Piemonte, operante nell'ambito Energy and Clean Technologies
- **SLALA**, Fondazione di partecipazione che svolge un'attività mirata allo studio e alla promozione del sistema logistico del Nord-Ovest

AMAG Reti Idriche fa parte di:

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



AMAG e Alegas⁶ 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 altre 15 società operanti nell'ambito del servizio idrico, dell'energia e della tutela ambientale

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

⁶. Alegas ha aderito alla Utility Alliance del Piemonte nel 2019.

Lotta alla corruzione

Modello di Organizzazione

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

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

Piano di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza

In attuazione della Legge 190/2012, il Gruppo AMAG si è dotato di un **Piano Triennale Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (PTPCT)**. Il Piano stabilisce che le informazioni riguardanti l'azienda, obbligatorie per legge, siano accessibili nel sito istituzionale di AMAG nella sezione "Società Trasparente".

A far data dal 15 dicembre 2021 è stato formalizzato il nuovo incarico di Responsabile Prevenzione della Corruzione e Trasparenza RPCT di Gruppo al Funzionario Francesco Moretti. È affiancato da un nucleo di audit e da un referente per ogni società del Gruppo.

Informazione e formazione

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

Nel 2021 non si sono svolti specifici corsi di formazione in materia di anticorruzione in quanto si è proceduto a un importante **aggiornamento dei Modelli Organizzativi** di tutte le società del Gruppo, a cura di un team di docenti universitari. Sono stati organizzati corsi volti a potenziare la formazione dei Responsabili Unici del Procedimento, i cosiddetti RUP, ritenendo tale formazione idonea a dotare il personale di strumenti adeguati anche per prevenire i fenomeni corruttivi.

Tutta la documentazione relativa all'Anticorruzione è pubblicata sul sito di Gruppo, nella sezione "Società Trasparente"⁷.

7. <https://www.gruppoamag.it/societa-trasparente/>

I Codici di condotta e le Carte dei Servizi

Codice Etico

A partire dal 2015, le società del Gruppo hanno adottato un proprio **Codice Etico** per affermare i valori fondanti e prevenire i comportamenti inadeguati. Il Codice stabilisce che l'azienda adotti regole e comportamenti eticamente corretti nel rispetto delle persone, agisca in buona fede e metta al centro della sua attività la soddisfazione

dei bisogni della comunità e delle esigenze del singolo cliente.

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

Carte dei Servizi

Dal 2021, le **Carte dei Servizi** sono quattro:

- una per il Servizio Idrico Integrato
- una per la distribuzione del gas
- una per i servizi ambientali del Comune di Alessandria
- una per i servizi ambientali nei 23 Comuni aderenti al Consorzio di Bacino Alessandrino.

L'obiettivo di questi documenti, aggiornati periodicamente, consiste nel garantire, attraverso il governo dei processi e dei comportamenti, il miglior servizio possibile. Le carte dei servizi sono consultabili e scaricabili dai siti delle società del Gruppo AMAG⁸ e hanno lo scopo di definire, in accordo con la legislazione vigente, una serie di "parametri di qualità" nello svolgimento dei servizi caratteristici delle multiutility.

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



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

Le certificazioni

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

È una scelta che richiede di stabilire obiettivi raggiungibili, quindi di orientare l'azienda verso il conseguimento degli stessi, definendo criteri e modalità di lavoro, predisponendo e applicando procedure, istruzioni di lavoro e sistemi di registrazione coerenti.

Le società del Gruppo che hanno ottenuto la certificazione **ISO 9001**, relativa alla **qualità**, sono AMAG (fin dal 1999), AMAG Reti Idriche, AMAG Reti Gas, Alegas e AMAG Ambiente. AMAG Reti Idriche gode anche della certificazione **ISO 14001** che riguarda gli aspetti ambientali. Le certificazioni si applicano a specifici ambiti e servizi⁹.



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

Il Gruppo AMAG e lo sviluppo sostenibile

La strategia

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

Nel 2021 il Gruppo AMAG ha consolidato la sua presenza come **multiutility del territorio** organizzando momenti di incontro con le scuole e l'Università e confermando il proprio ruolo nella **diffusione della cultura della sostenibilità**.

L'importanza della sostenibilità ambientale per il Gruppo è confermata anche da riconoscimenti esterni, come quello giunto da Statista che ha inserito AMAG tra le 100 aziende italiane più attente all'ambiente.

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

Le linee strategiche del Gruppo si fondano sui seguenti pilastri:

- realizzare un percorso d'ingresso nei settori energetici di nuova generazione, dell'**economia circolare**, della **digitalizzazione dei servizi** e dell'**illuminazione pubblica** (Smart City)
- **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 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

➤ 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

Nel 2021 il Gruppo AMAG ha deciso di partecipare ai bandi per il **Piano di Resilienza e Resistenza** finanziati dall'Unione Europea per affrontare il periodo post pandemia.

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

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

Per quanto riguarda le reti del **gas**, l'impegno è quello di sostituire le tubazioni: a tale scopo è stato progettato il cosiddetto "Piano di sostituzione ghisa grigia" che ha un arco temporale che va dal 2021 al 2025. L'idea è quella di un piano a piccoli passi per ammodernare la rete causando il minor disagio possibile alla cittadinanza.

Per **AMAG Ambiente** l'obiettivo di miglioramento consiste nel far crescere progressivamente la quota di raccolta differenziata dei **rifiuti** nella Città di Alessandria, così come fatto nei 23 Comuni a minore densità, attraverso la realizzazione della tariffazione puntuale.



Focus

Con la Smart City Alessandria guarda al futuro

“ Realizzeremo una vera infrastruttura di Smart City, attraverso la **riqualificazione dell'intero parco degli impianti di pubblica illuminazione**, puntando anche all'implementazione di **servizi innovativi** aggiuntivi per la città quali, a titolo esemplificativo, la connessione Wi-Fi, la **videosorveglianza**, il **monitoraggio di traffico/inquinamento/condizioni climatiche**. Ma anche un profondo **efficientamento** del servizio della **raccolta rifiuti** (che in parallelo sarà completamente trasformata e modernizzata) e, in generale, di quei servizi che si prestano a essere inclusi nel concetto di Smart City e di intelligenza artificiale

Paolo Arrobbio / Presidente Gruppo AMAG

Il 2021 è stato caratterizzato dall'impegno del Gruppo AMAG nella gara per individuare il soggetto promotore del progetto **Città Intelligente** che consentirà ad Alessandria di diventare una comunità all'avanguardia sul fronte dei servizi e della connettività.

A partire dall'**illuminazione pubblica** saranno realizzati servizi innovativi per i cittadini come la connessione Wi-Fi, la videosorveglianza, il monitoraggio di traffico/inquinamento/condizioni climatiche, la telelettura dei contatori acqua e gas, le stazioni di ricarica elettrica. Di pari passo si avvia un profondo efficientamento del servizio della raccolta rifiuti grazie ai **cassonetti intelligenti**, dotati di dispositivo elettronico in grado di associare i rifiuti conferiti all'utente.

Si tratta di **investimenti per circa 25 milioni di euro**, completamente in **project financing**. L'azienda vincitrice della gara si assumerà il rischio d'impresa dell'investimento, realizzando le infrastrutture richieste.

Il percorso, iniziato ad agosto 2020 con la pubblicazione dell'avviso esplorativo per proposte, ha subito qualche rallentamento tecnico legato ai disagi causati dalla pandemia.

La gara per il project financing si è conclusa nel 2022 e contemporaneamente il progetto ha ricevuto l'abbrivio, partendo dalla presentazione alla comunità.

Il contributo agli obiettivi dell'Agenda 2030

L'Agenda 2030 - sottoscritta da 193 Paesi delle Nazioni Unite nel 2015 - è un piano d'azione per la prosperità delle persone e del pianeta. Fissa 17 Obiettivi (SDGs, Sustainable Development Goals), articolati in 169 sotto-obiettivi, da raggiungere entro il 2030.

Anche il Gruppo AMAG si impegna fortemente nella realizzazione di questi obiettivi:

SDGs agenda 2030	Obiettivo	Indicatore di performance	Fatti 2021
6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI 	6.3 Migliorare la qualità dell'acqua	Volume delle acque potabilizzate e depurate	Su 20,12 milioni di metri cubi di acqua potabile immessa in rete, ne sono stati depurati 12,51 milioni .
		Miglioramento degli impianti di depurazione [approfondimento a p. 40]	Nel 2021 si sono conclusi i lavori al depuratore di Alessandria Orti che permettono una maggiore capacità depurativa e un correlato aumento di efficienza.
		Attività del laboratorio analisi [approfondimento a p. 44]	Sono stati analizzati 3.216 campioni tra acque potabili, reflue e fanghi di depurazione (un dato in crescita rispetto al 2020).
		Partecipazione al Progetto SARI [approfondimento a p. 44]	È un progetto di analisi delle acque reflue per individuare eventuali tracce di Covid-19 e anticipare così il modello di diffusione. Nel 2021 si è consolidato attraverso la pubblicazione dei risultati su piattaforma regionale e nazionale.
		Progetto Depurare 2.0 [approfondimento a p. 43]	Finanziato dal bando Prism-E POR FESR Regione Piemonte, ha lo scopo testare metodologie innovative ed eco-sostenibili nella fase finale della depurazione delle acque reflue .
	6.4 Aumentare l'efficienza e ridurre le perdite idriche	Investimenti in interventi di prevenzione e ricerca delle perdite idriche	125.426 euro : una cifra in linea con quella del 2020.
	6.b Collaborazione con la comunità locale	Iniziative di educazione e sensibilizzazione sull'utilizzo delle risorse idriche [approfondimento a p. 76]	La prima Giornata della Sostenibilità organizzata a Fubine Monferrato ha registrato un notevole successo di partecipazione e gradimento, coinvolgendo 800 alunni e i loro insegnanti, oltre a enti e associazioni che hanno condotto laboratori didattici all'aria aperta. Il convegno organizzato con l'Università del Piemonte Orientale nel 10° anniversario del referendum sull'acqua pubblica intitolato "ABC acqua bene comune" .

SDGs agenda 2030	Obiettivo	Indicatore di performance	Fatti 2021
 1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ	1 Sconfiggere la povertà	Piani di rateizzazione Facciamo i buoni”: una campagna commerciale con risvolto sociale [approfondimento a p. 51]	Tutte le società del Gruppo hanno mostrato grande attenzione verso i cittadini più in difficoltà con l'applicazione il più possibile di piani di rateizzazione delle bollette. Alegas nel 2021 ha avviato una campagna commerciale in due diversi momenti dell'anno, rivolta ai nuovi clienti luce e gas e ai clienti del mercato libero. L'idea di distribuire buoni acquisto spendibili presso realtà economiche e associative locali aveva l'obiettivo indiretto di rimettere in circolo, dopo le chiusure dovute alla pandemia, risorse per sostenere non solo i cittadini, ma anche l'economia del territorio.
 7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	7.3 Risparmio energetico e fonti alternative	Smart City: Risparmio energetico nella rete di illuminazione pubblica [approfondimento a p. 25] Progetti per produzioni alternative di energia [approfondimento a p. 35]	Il progetto Smart City avrà un forte impatto sull'illuminazione pubblica perché porterà a una riduzione dei costi del 63% e a un risparmio energetico pari a 1.594.320 kw su base annuale. Nel 2021 si è consolidato il progetto Pianeta che ha l'obiettivo di costruire un impianto di valorizzazione degli sfalci verdi per la produzione energia rinnovabile in circolarità ad Alessandria.
 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	8.5 Tutela di un un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini	% Dipendenti assunti contratto a tempo indeterminato % Presenza femminile nel CdA	95%: anche nel 2021 premiare la stabilità e la continuità. 40%: anche questo dato è stabile e conferma l'impegno dell'azienda a migliorarsi anche dal punto di vista della parità di genere.
 9 IMPRESE INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	9.1 Infrastruttura moderna	Piano di investimenti di 25 milioni di euro per ammodernare il sistema idrico Piano di sostituzione ghisa grigia 2021-2025	Nel 2021 AMAG Reti Idriche ha avviato i lavori di ammodernamento della rete acquedottistica e fognaria. AMAG Reti Gas, a partire dal 2021, ha avviato un piano di sostituzione delle tubature vecchie del gas che arriva a coprire l'intera città di Alessandria.
 11 CITTÀ E COMUNI SOSTENIBILI	11.6 Contribuire a ridurre l'impatto ambientale sul territorio	Progetto Smart City [approfondimento a p. 25]	Avviato il bando nel 2020, questo progetto prevede una serie di interventi legati alla digitalizzazione e volti a rendere Alessandria una città più sostenibile: verrà riqualificata la pubblica illuminazione e saranno attivati di servizi innovativi tra cui la connessione Wi-Fi, la videosorveglianza, il monitoraggio di traffico/inquinamento/ condizioni climatiche. Contestualmente verrà modernizzato il servizio della raccolta rifiuti.
 12 CONSUMO PRODUZIONE RESPONSABILI	12.5 Promuovere una gestione dei rifiuti più efficiente	La percentuale di raccolta differenziata (obiettivo del 65% fissato al 2024)	L'impegno del Gruppo è dimostrato dai risultati ottenuti nei 23 Comuni minori, che hanno raggiunto l'80%, un dato ancora in crescita rispetto al 2020. Per la città di Alessandria, la strada è ancora lunga, anche se si registra un lieve aumento rispetto al 2020 (44% vs 43%). Il progetto Smart City darà un contributo fondamentale con l'introduzione dei cassonetti intelligenti e della tariffa puntuale.

Il 2021 in cifre

Il 2021 ha fatto registrare un **utile netto di 2.849.799 euro**, in deciso aumento rispetto a quello del 2020 (809.157 euro).

Il bilancio dell'esercizio al 31/12/2021 chiude con un risultato positivo ante imposte di 3.403.622 euro.

La **differenza fra valore e costi della produzione** si presenta positiva per **4.615.592 euro** quando nel 2020 era positiva per 4.092.724 euro.

Da un punto di vista finanziario:

- i **ricavi** ammontano a 91.973.062 euro
- il **cash flow** è sceso a 3.627.980 euro contro 5.531.831 euro dell'esercizio precedente
- la **liquidità** ha registrato un aumento attestandosi a 15.248.705 euro contro i 9.557.235 dell'esercizio 2020
- la **posizione finanziaria netta** (escluso il debito verso i Comuni soci per mutui), negativa per 29.032.904 euro, mostra stabilità rispetto allo scorso esercizio (-27.059.905 euro nel 2020)

L'**EBITDA¹⁰** è pari a **10.104.891** in riduzione rispetto al dato del 2020 (11.746.786 euro).

AMAG Reti Idriche

Gli utenti al 31/12/2021 erano 53.404 per l'acquedotto, 42.013 per la fognatura e 41.472 per la depurazione. Si registra un leggero calo rispetto al 2020 [tabella I clienti in numeri p. 65].

La differenza tra acqua captata e acqua fatturata si attesta al 39,60% circa (nel 2020 era il 37,48%). Nel corso dell'anno sono stati controllati 360 km di rete. Si segnala che non tutto il differenziale è frutto di perdite di distribuzione ma anche di consumi autorizzati e non fatturati (antincendio, lavaggio di tubazioni e fognature, collaudi).

AMAG Reti Gas

Nel 2021 sono stati distribuiti **98,07 milioni di metri cubi di gas metano**, in aumento rispetto ai 91,34 del 2020 (+7%). I punti di riconsegna al 31/12/21 risultano **43.048** (di cui 31.622 di Alegas), stabili rispetto ai 43.211 del 2020.

Alegas

Nel corso dell'esercizio la società ha svolto la vendita di **gas metano** per un volume complessivo pari a **95,25 milioni di metri cubi**, sostanzialmente stabile (-0,16%) rispetto al 2020 (95,41 ml mc), pur in presenza di temperature più elevate rispetto all'anno scorso.

La vendita di energia elettrica, per un totale di 35,8 ml di kWh, risulta in **crescita del 6,21%** sul dato del 2020 (33,8 ml di kWh).

Complessivamente i **clienti gas sono diminuiti del 3,36%** (36.618 nel 2020 rispetto a 35.385 nel 2021), principalmente per effetto dell'estromissione di clienti morosi. Quelli **dell'energia elettrica sono aumentati del 8,76%**, passando dai 7.086 del 2020 ai 7.707 del 2021.

Ream

La società è stata posta in liquidazione il 10/05/2021.

AMAG Ambiente

L'anno è stato caratterizzato dallo sviluppo del progetto di tariffazione puntuale per i rifiuti indifferenziati nei 23 Comuni con minore entità demografica. È stata, inoltre, pubblicata la gara per l'acquisto di contenitori di carta e plastica con tag UHF di riconoscimento dell'utenza per attivare nel 2022 queste raccolte porta a porta. Anche i contenitori dell'organico verranno sostituiti con altrettanti dotati di Tag UHF. Queste attrezzature - che richiederanno un investimento di circa 1,5 milioni di euro - permetteranno di monitorare i conferimenti e di disporre di dati su cui basare la tariffazione puntuale.

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

La creazione di valore condiviso

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

	2021	2020	2019
Valore economico direttamente generato (ricavi dalle vendite e dagli investimenti finanziari)	92.947.958 €	80.340.515 €	83.049.515 €
Valore economico distribuito			
Costi operativi	62.443.814 €	44.773.546 €	48.097.655 €
Salari e benefit dei dipendenti	19.891.373 €	19.519.149 €	19.665.496 €
Pagamenti ai fornitori di capitale	1.723.958 €	1.793.759 €	1.865.080 €
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	3.120.802 €	5.317.417 €	4.746.979 €
Investimenti nella comunità	578.574 €	473.425 €	650.339 €
Totale valore economico distribuito	87.758.521 €	71.877.296 €	75.025.549 €
Valore economico trattenuto	5.189.437 €	8.463.219 €	8.023.966 €

Gli investimenti

Il Gruppo AMAG nel 2021 ha investito complessivamente **5.149.977 euro**, in aumento rispetto al 2020.

Gli investimenti sono così suddivisi:

Investimenti AMAG Reti Idriche	3.983.942 €
Investimenti AMAG Reti Gas	524.233 €
Investimenti AMAG Capogruppo	444.109 €
Investimenti AMAG Ambiente	184.140 €
Investimenti Alegas	13.553 €

Sostenibilità Ambientale

Gestione ambientale

La politica ambientale

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

Nel corso del 2021, il Gruppo non ha subito sanzioni ambientali.

Emissioni di gas serra e consumi energetici

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



I gas a effetto serra GHG

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

Le emissioni dirette e indirette

In dettaglio, il Gruppo AMAG misura:

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

Nell'attuale rendicontazione, il Gruppo AMAG ha deciso di riportare le emissioni di gas serra generate dalla flotta

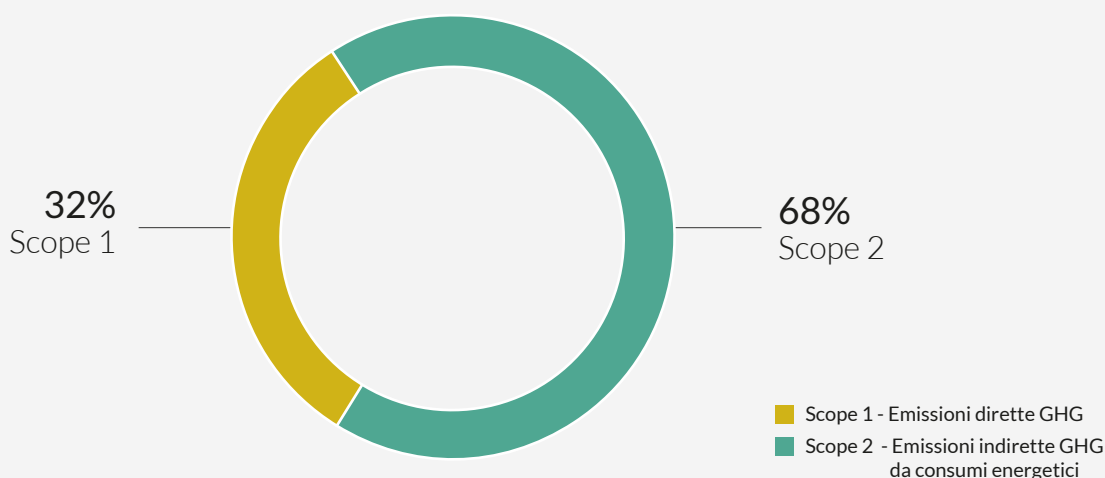
aziendale, dal consumo di metano per il riscaldamento delle varie sedi e per le utenze a supporto delle attività principali dell'azienda (emissioni dirette). Inoltre, sono state inventariate le emissioni derivanti dai consumi indiretti del Gruppo, ovvero quelle generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori terzi e consumata nelle sedi aziendali (emissioni indirette). I gas inclusi nel calcolo delle emissioni equivalenti di CO₂ sono CO₂, CH₄, N₂O.

➤ Emissioni gas serra (GHG) - Tonnellate CO₂ Eq.

	2021	2020	2019
Emissioni dirette di gas serra - Scope 1	2.370	2.291	2.319
<i>di cui combustione stazionaria Gas Naturale</i>	614	620	619
<i>di cui combustione per Trasporto</i>	1.755	1.671	1.700
Emissioni indirette di gas serra da consumi energetici - Scope 2*	5.085	5.876	5.556
Totale	7.455	8.167	7.875

* Si segnala che sono stati aggiornati i dati delle emissioni indirette 2020 e 2019, in quanto essi, nei rispettivi Bilanci, comprendevano solo l'energia acquistata da Alegas, la società partecipata di AMAG. Nel Bilancio 2021, questo dato viene sostituito per i tre anni considerati (2019, 2020 e 2021) con il dato del consumo relativo a tutta l'energia elettrica acquistata sia da Alegas, sia da altri venditori esterni al Gruppo.

➤ Emissioni gas serra (GHG) - 2021



Consumi energetici

Le operazioni svolte all'interno dell'azienda sono per loro natura energivore, in quanto inerenti alle attività di raccolta dei rifiuti, alla distribuzione di gas e alla fornitura del servizio idrico. Nel 2021, rispetto al 2020, si nota una **leggera riduzione dei consumi** complessivi (da 101,75 TJ del 2020 a 96,02 TJ del 2021). Il trend di riduzione risulta invece minore se confrontato con l'anno 2019. Si può, infatti, notare che nel 2021 si è verificata una riduzione delle emissioni totali di circa il 2% rispetto al 2020 e dell'1% rispetto al 2019, soprattutto per quanto concerne l'acquisto di energia elettrica. Invece, si ha un aumento di consumo di gas metano nell'anno 2021 rispetto agli anni precedenti. Conseguentemente, anche le emissioni di gas ad effetto serra di Scope 1 e di Scope 2 risultano in diminuzione rispetto agli esercizi precedenti.

➤ Consumo totale di energia

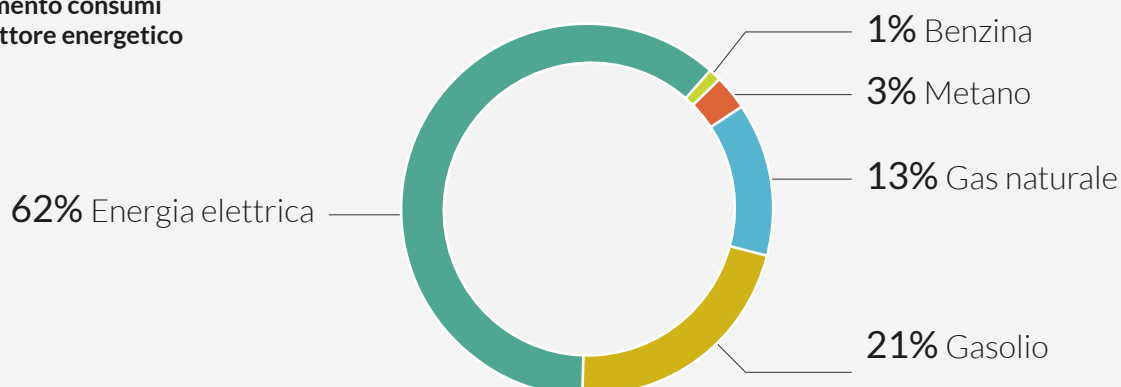
Andamento per vettore energetico	2021	2020	2019
Gas naturale [Sm ³]	344.797	303.675	303.188
Energia elettrica [kWh]*	16.457.607	19.016.855	17.981.718
Metano [kg]	18.031	48.696	15.225
Benzina [litri]	38.992	33.263	34.292
Gasolio [litri]	603.616	546.845	577.124

➤ Consumo totale di energia - TJ

Andamento per vettore energetico	2021	2020	2019
Gas naturale	12,16	10,70	10,69
Energia elettrica	59,25	68,46	64,74
Metano	2,88	0,76	2,43
Benzina	1,23	1,09	1,08
Gasolio	20,50	20,74	19,60
Totale	96,02	101,75	98,54

* Si segnala che sono stati aggiornati i dati di consumo di energia elettrica 2020 e 2019 in quanto essi, nei rispettivi Bilanci, comprendevano solo l'energia acquistata da Alegas, la società partecipata di AMAG. Nel Bilancio 2021, questo dato viene sostituito per i tre anni considerati (2019, 2020 e 2021) con il dato del consumo relativo a tutta l'energia elettrica acquistata sia da Alegas sia da altri venditori esterni al Gruppo.

➤ Andamento consumi per vettore energetico



Gli interventi di riduzione dell'impatto ambientale

Nello svolgimento di ogni singola attività le società del Gruppo si impegnano a **salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio**. Le risorse energetiche necessarie alle diverse attività vengono utilizzate con attenzione, minimizzando i rischi e gestendo i rifiuti stoccati in ottemperanza alle disposizioni di legge.

Gestire il **Servizio Idrico Integrato** significa operare in modo diretto sulle risorse naturali e sull'ambiente: il ciclo dell'acqua rappresenta, infatti, un esempio ideale di economia circolare (si preleva l'acqua dal sottosuolo, la si distribuisce per i diversi usi, la si raccoglie e la si depura per restituirla all'ambiente) AMAG Reti Idriche investe molto nel miglioramento del sistema di depurazione, come dimostrato dagli interventi al depuratore di Alessandria Orti e al progetto Depurare 2.0. [v. approfondimento a pp. 39-40]

AMAG Reti Gas è impegnata in un profondo rinnovamento che coinvolge sia la sostituzione delle vecchie tubazioni con impianti nuovi sia l'implementazione di un sistema altamente digitalizzato di telecontrollo che permette un monitoraggio costante della pressione.

Nel 2021 AMAG Reti Gas ha, inoltre, sviluppato la progettazione di **Pianeta**, un **impianto per la trasformazione degli sfalci in energia**, con l'intento di ridurre l'impatto ambientale di aziende energivore come quelle del Gruppo AMAG. La realizzazione dovrebbe iniziare nel 2022.

La produzione di energia elettrica deriverà esclusivamente dal recupero degli sfalci delle foglie. Come funzionerà? Il cittadino potrà recarsi direttamente presso l'impianto ad Alessandria, in Regione Aulara, oppure conferire i propri sfalci delle foglie negli appositi cassonetti su strada. Si tratta di un **ciclo carbon negative**. In futuro, quando sarà a regime, AMAG Reti Gas potrà essere partner tecnologico di una Comunità Energetica e l'energia prodotta dall'impianto potrà rifornire tutto il Quartiere Cristo di Alessandria.

Il Gruppo AMAG ritiene che il **PNRR – Piano di Resilienza e Resistenza**, finanziato dall'Unione Europea per affrontare il periodo post pandemia – sia **un'opportunità cruciale per la transizione ecologica e l'ammodernamento dei servizi** nel nostro Paese. Nella primavera 2022, le società del Gruppo hanno infatti candidato tre progetti sui bandi PNRR:

- riduzione delle perdite delle reti idriche
- disidratazione dei fanghi da depurazione
- innovazione della raccolta dei rifiuti.

I progetti sono in fase di valutazione.



Gestione idrica

Servizio Idrico Integrato

> Il Servizio Idrico Integrato in numeri

	2021	2020	2019
Lunghezza delle condotte gestite – acquedotto	km 1.685*	km 1.612	km 1.614
Lunghezza delle condotte – fognatura	km 614	km 602	km 602
Lunghezza delle condotte georeferenziate	km 1.685	km 1.612	km 1.614
Lunghezza delle condotte sostituite	idriche km 1,99 fognarie km 0,294	idriche km 0,18	km 3,00
Acqua potabile immessa nel sistema di distribuzione	mc milioni 20,12	mc milioni 19,34	mc milioni 17,50
Costi di prevenzione e ricerca delle perdite idriche	€ 125.426	€ 155.589	€ 138.691
Campioni di acqua potabile analizzati	n. 1.424	n. 1.466	n. 1.493
Campioni di acqua analizzati non conformi, a valle della potabilizzazione	n. 16	n. 18	n. 17
Totale carico inquinante collettato in rete fognaria e depurato	AE 136.556	AE 136.200	AE 135.540
Volume totale reflui depurati in uscita dalla depurazione	mc milioni 12,51	mc milioni 12,36	mc milioni 12,08
Campioni eseguiti su acque reflue e fanghi di depurazione	n. 1.792	n. 1.660	n. 1.109
Totale dei fanghi in uscita dagli impianti di depurazione gestiti <i>[interamente avviati al recupero]</i>	tonSS 5.746	tonSS 3.970	tonSS 4.020

* L'incremento della lunghezza della rete nel 2021 è dovuto all'aggiornamento della cartografia.

Acqua potabile

Il volume delle acque immesse in rete da AMAG Reti Idriche nel 2021 ammonta a **20,12 milioni di metri cubi**, contro i 19,34 del 2020; è questa una delle attività peculiari dell'azienda in quanto gestore del Servizio Idrico Integrato in 60 Comuni (oltre all'Unione Montana Langa Astigiana Val Bormida) per una superficie di 1.148 km quadrati.

L'acqua viene resa potabile attraverso 7 potabilizzatori, 6 impianti a carboni attivi, 10 impianti di trattamento chimico (filtri con resine a scambio ionico).

Il bacino imbrifero è costituito dal fiume Bormida per quasi tutto il suo percorso e dalla parte finale del fiume Tanaro, fino alla confluenza con il fiume Po.



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



Acqua reflua

AMAG Reti Idriche gestisce il collettamento fognario attraverso 614 chilometri di rete fognaria e 52 impianti di sollevamento, di cui 32 monitorati a distanza mediante telecontrollo.

Alessandria e Acqui Terme, i due agglomerati urbani più importanti, sono dotati dei due principali impianti di trattamento delle acque reflue. L'**impianto di Alessandria**, situato nel **quartiere Orti**, è autorizzato a depurare i reflui prodotti da **110.000 Abitanti Equivalenti**.

Questo potenziale è necessario per far fronte a eventuali picchi di reflui da trattare e per garantire i processi depurativi in tutte le fasi della manutenzione dell'impianto. Inoltre, ha una potenziale ricaduta positiva sull'economia del territorio perché consente di accogliere nuovi insediamenti sia abitativi sia produttivi.



Abitanti equivalenti (AE) nella depurazione

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

Segue per dimensione il **depuratore di Acqui Terme** che depura a oggi circa 30.000 AE ed è progettato per una potenzialità di **45.000 AE**.

Ci sono altri 5 impianti di depurazione aventi capacità maggiore di 2.000 AE e altri 231 impianti più piccoli, alcuni dotati di ossidazione e sedimentazione, altri costituiti da fosse Imhoff. Il volume delle **acque depurate** nel 2021 ammonta a **12,5 milioni di metri cubi**, a fronte di più di 20 milioni di **acqua potabile erogata**.

Nel settore Depurazione, il principio di precauzione trova applicazione sin dalla fase progettuale degli impianti durante la quale è previsto che le macchine e le attrezzature siano ridondanti in modo da far fronte ai picchi di portata ed eventualmente ai guasti che si possono verificare alle apparecchiature elettromeccaniche.

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

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

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



Focus

La circolarità applicata ai fanghi da depurazione

Il tema dello smaltimento dei fanghi di depurazione è centrale, dal punto di vista sia economico sia ambientale.

Tutti gli impianti di depurazione producono fanghi; quelli in forma liquida vengono trasportati presso gli impianti di Alessandria Orti o di Acqui Terme. Questi due impianti sono, infatti, dotati di una linea di trattamento fanghi che consente di asciugarli, estraendo una buona parte dell'acqua dai fanghi di supero e rendendoli disponibili in una forma palabile (solida).

Nel 2021 sono state **trasformate in ammendante per l'agricoltura 4.816 tonnellate di fanghi** da depurazione, nel rispetto del principio di circolarità del recupero dei rifiuti.

Questo risultato è ottenuto grazie anche all'attento controllo che AMAG Reti Idriche effettua sugli scarichi in fognatura, soprattutto su quelli industriali. Per essere recuperati in agricoltura devono essere rispettati severi limiti di concentrazione di inquinanti antropici quali, per esempio, metalli pesanti e idrocarburi.

> Aggiornamento

Il depuratore di Alessandria Orti

Nel 2021 il depuratore Orti è entrato a **pieno regime funzionale**, dopo una serie di interventi di potenziamento che hanno portato la capacità di depurazione dell'impianto a **110.000 Abitanti Equivalenti**, nel rispetto dei limiti di scarico imposti dalle normative comunitarie e nazionali.

I lavori:

- demolizione e costruzione delle nuove vasche di trattamento biologico a **cicli alternati in reattore unico** e ampliamento dei bacini di sedimentazione delle **linee 3 e 4**
- rete di distribuzione dell'aria alimentata da compressori di ultima generazione ad alta efficienza per tutte e quattro le linee di trattamento
- sostituzione delle reti di ossidazione delle **linee 1 e 2** e trasformazione delle vasche

nitro/denitro in vasche di trattamento a cicli alternati in reattore unico

- gestione computerizzata dei processi biologici

La nuova autorizzazione del depuratore Orti prevede limiti per azoto e fosforo molto più bassi dei precedenti. Grazie alla costruzione delle linee di trattamento 3 e 4 e alla revisione delle linee 1 e 2, il depuratore di Alessandria rispetta anche questi limiti, con sicuri **benefici per l'ambiente**.

Anche le **emissioni odorigene**, problema rendicontato nel Bilancio 2020, sono azzerate grazie all'inoculo costante di un mix batterico brevettato che consente di ottimizzare la biomassa e azzerare gli odori molesti a vantaggio della collettività.

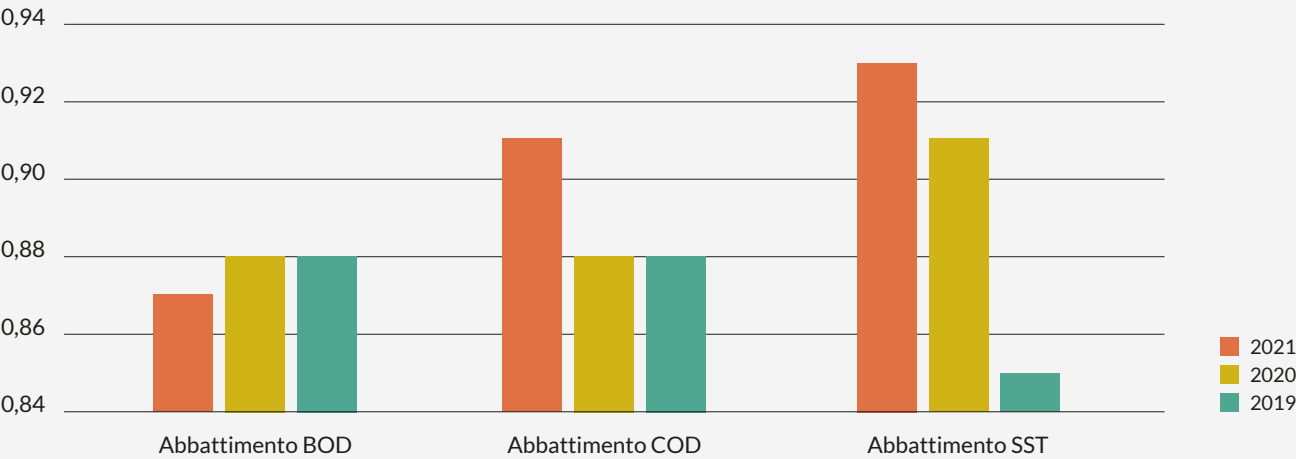


I dati degli abbattimenti nella depurazione

Lo sforzo dell'azienda è concentrato nel miglioramento delle performance del settore depurazione per ridurre l'impatto ambientale.

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

➤ Abbattimenti depuratori > 2000 AE



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

L'obiettivo di AMAG Reti Idriche di raggiungere l'efficienza depurativa di almeno 0,80 (80%) per tutti e tre gli inquinanti presi in esame è stato raggiunto e superato, migliorando in alcuni casi le performance rispetto al 2020.

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

Gli abitanti equivalenti depurati sono **136.556**, in aumento rispetto al 2020 (136.200).

	2021	2020	2019
Abbattimento BOD ¹¹	0,87	0,88	0,88
Abbattimento COD ¹²	0,91	0,88	0,88
Abbattimento SST ¹³	0,93	0,91	0,85

11. 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.

12. 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.

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

Il cambiamento climatico e gli interventi nel settore idrico

Nel 2020 AMAG Reti Idriche, in seguito al rinnovo della concessione idrica disposta da EGATO6 fino al 2034, ha potuto accedere a crediti bancari per 25 milioni di euro. Questa somma serve a finanziare una serie di investimenti richiesti da EGATO6 agli enti gestori del servizio per migliorare il servizio idrico e ammodernare la rete.

La **crisi idrica** è ovviamente una delle maggiori preoccupazioni di una multiutility attenta al territorio come AMAG e, in particolare, l'azienda che gestisce l'acqua è in prima linea per trovare risposte.

Nel 2021 sono stati avviati i lavori presso località Veirera (Monte Beigua) fino al bacino di raccolta Bric Berton per rispondere all'emergenza idrica. Sono invece in fase sospensiva i lavori per il secondo invaso a Bric Berton.

Un altro fronte aperto è quello dell'**ammodernamento della rete** acquedottistica e fognaria per ridurre al minimo le perdite e migliorare l'efficienza del servizio. Sono previsti diversi e ingenti interventi, come i lavori di ammodernamento avviati verso la fine del 2021 ad Acqui Terme.

A settembre 2021 sono partiti i lavori per la nuova centrale di rilancio a Quartino di Melazzo che andrà a servire la centrale di Cartosio e il Comune di Bistagno.

Il cambiamento climatico è anche portatore di fenomeni meteorologici intensi e inattesi, come quello che il 4 ottobre 2021 ha colpito la zona dell'Acquese e una parte della Valle d'Orba e che ha creato una serie di danni alle infrastrutture e agli impianti. L'azienda ha reagito tempestivamente con interventi di manutenzione straordinaria.

Questi interventi, avviati a fine 2021 e conclusi nel 2022, sono stati:

- una nuova condotta idrica sotto il fiume Orba e una nuova briglia in località Battagliosi a servizio del Comune di Cassinelle
- una nuova briglia sul torrente Orba in località Monteggio a servizio del Comune di Cremolino

Per quanto riguarda la depurazione, sono stati avviati nel 2021 e conclusi nel 2022 i lavori di potenziamento dell'**impianto di depurazione a Lobbi** che serve i sobborghi di Lobbi, Castelceriolo, San Giuliano Vecchio e San Giuliano Nuovo.



Focus

Depurare 2.0



Il progetto “**Depurare 2.0 Disinfezione e Purificazione Acque Reflue**” ambisce a realizzare un sistema innovativo di trattamento finale delle acque reflue, prima della loro immissione nei corpi idrici.

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

Frutto di due anni di sperimentazione, il progetto Depurare 2.0 ha preso avvio nel novembre 2020. Il valore totale del progetto ammonta a 630 mila euro, di cui 252 mila gestiti da AMAG Reti Idriche. Il progetto è finanziato con i fondi Por Fesr della Regione Piemonte.

È in fase di realizzazione presso il depuratore di Cantalupo (Alessandria) un **prototipo** che sperimenterà l'efficacia di alcune metodologie ecocompatibili di depurazione:

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

Verranno, inoltre, testate alcune metodologie per essiccare e quindi recuperare i fanghi della depurazione.

Il Laboratorio analisi: una risorsa indispensabile

Il Laboratorio analisi di AMAG Reti Idriche è un alleato insostituibile del Servizio Idrico Integrato.

Il Laboratorio evidenzia anomalie e suggerisce prontamente le eventuali azioni correttive da intraprendere per garantire la massima qualità e sicurezza dell'acqua potabile e la massima funzionalità degli impianti di depurazione.

Nel 2021 l'attività del Laboratorio è stata in linea con quella del 2020: sono stati analizzati **1.424 campioni di acqua potabile** (a monte e a valle di impianti, pozzi, e in rete), per un totale di **17.053 analisi** e **1.792 campioni di acque reflue e fanghi di depurazione**, per un totale di **7.484 analisi**. Numeri importanti che dimostrano l'impegno dell'intero Laboratorio a collaborare con il resto dell'azienda per fornire misurazioni sempre più complete e veloci.

Nel 2021 il Laboratorio ha avviato la procedura di **accreditamento**, ai sensi della norma ISO/IEC 17025.

Il Laboratorio dal 2020 partecipa al **progetto SARI (Sorveglianza Ambientale Reflue in Italia)** per la 'mappatura' della circolazione del Covid-19 attraverso l'analisi delle acque reflue. L'obiettivo del progetto è quello di **monitorare e prevedere l'andamento dell'epidemia Covid-19**, individuando focolai e zone di maggiore circolazione **attraverso l'analisi dei reflui civili**.

Il progetto è stato attivato a livello nazionale dall'**Istituto Superiore di Sanità** e AMAG Reti Idriche ha immediatamente aderito. Il protocollo da utilizzare e la messa a punto del metodo di analisi è stato un processo lungo e complicato. Con scadenza quindicinale, viene campionato il refluo in ingresso, prima della clorazione, al depuratore Alessandria Orti e consegnato al laboratorio regionale del Dipartimento di Scienze della Sanità di Torino.

Nel secondo semestre 2021, si è entrati nel vivo del progetto nazionale, con campionamenti settimanali e pubblicazione dei risultati su un apposito sito¹⁴.



¹⁴. Cfr. <https://www.iss.it/cov19-acque-reflue>

L'attenzione per la comunità

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

Anche nel 2021 l'azienda ha fronteggiato la pandemia da **Covid-19** e le sue evoluzioni. Prima di tutto, proteggendo i propri lavoratori e organizzandosi per garantire il servizio pubblico di depurazione anche in caso di contagi.

Nel **settore depurazione**, in attuazione a quanto disposto dal Regolamento di Fognatura dell'ATO6 Alessandrino, sono state **sensibilizzate le strutture ospedaliere e le RSA** (Residenze Sanitarie Assistenziali) di maggiori dimensioni a effettuare rigorosamente la sanificazione dei reflui in uscita dalle loro strutture. È stata **massimizzata la sanificazione degli scarichi dei depuratori** aventi dimensioni maggiori di 2.000 Abitanti Equivalenti.

Come servizio alla comunità sociale ed economica della città di Alessandria, a partire dal mese di maggio 2021, quando sono iniziate le prime parziali riaperture ma i servizi igienici dei locali pubblici erano interdetti, sono stati messi **a disposizione 18 WC chimici**. Sono stati destinatari di questo servizio, in cui erano incluse anche la pulizia quotidiana e la sanificazione settimanale, attori economici della città, come gli ambulanti e i tassisti. Ne hanno potuto usufruire anche gli occupanti del **centro di accoglienza con tende** per l'emergenza Covid-19, organizzato dalla Protezione Civile per le persone senza fissa dimora. Una volta chiusa questa esperienza, alle persone che sono rimaste in zona con la propria roulotte AMAG Reti Idriche ha continuato a fornire gratuitamente il servizio.

Oltre alla gestione della pandemia, l'azienda è stata molto attiva anche in altri servizi utili alla comunità come la **pulizia delle caditoie** che rientra come attività collaterale al core business. In questa attività la società interviene in risposta alle chiamate di pronto intervento.



L'illuminazione pubblica

Una importante novità del 2021 è la **gestione dell'illuminazione pubblica**: un traghettaggio verso quello che sarà il progetto finale della Smart City [v. pag. 25]. Nel mese di giugno 2021 AMAG Reti Idriche è risultata assegnataria della gestione dell'impianto di illuminazione di proprietà del Comune di Alessandria per un totale di **7.500 punti luce**. Il personale di AMAG Reti Idriche garantisce il pronto intervento e la manutenzione ordinaria. L'affidamento è stato avviato nel mese di luglio 2021. [*approfondimento a p. 25*]

Gestione energetica

Servizio distribuzione gas

AMAG si occupa da sempre anche della **distribuzione di gas**. Attualmente il servizio è gestito dalla sua società AMAG Reti Gas. L'azienda opera all'interno dell'ATEM Alessandria 2 Centro che, oltre al Comune di Alessandria, comprende una serie di Comuni minori (Bergamasco, Borgoratto, Carentino, Casal Cermelli, Cassine, Castellazzo Bormida, Castelspina, Frascaro, Gamalero, Oviglio, Sezzadio). A oggi, AMAG Reti Gas gestisce solamente il Comune di Alessandria, che rappresenta circa l'86% della rete. L'attività è svolta attraverso un impianto di distribuzione che ha uno sviluppo di circa 813 km (di cui 368 a terra e 445 di allacciamenti) ed è costituito da 4 ReMI (cabine di riduzione di primo salto) e 87 GRF (gruppi di riduzione finale).

L'azienda svolge il suo servizio in forza dell'accordo rinnovato il 13/04/2012 che prevede l'obbligo di garantire la continuità nella gestione del pubblico

servizio fino all'individuazione del futuro gestore tramite gara. 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 2021 sono stati distribuiti **98,07 milioni di metri cubi di gas, in aumento del 7%** rispetto al 2020 (91,34 milioni). L'aumento è dovuto in parte all'entrata a regime del servizio di teleriscaldamento fornito dalla società Telenergia (partecipata del Gruppo AMAG) e anche al fatto che sempre più aziende hanno il proprio impianto di cogenerazione/trigenerazione. In prospettiva futura, l'efficientamento energetico condurrà a una riduzione dei consumi nel mercato privato mentre aumenteranno nel mercato industriale, legato proprio allo sviluppo degli impianti di cogenerazione/trigenerazione.

> Filiera del gas naturale



Sicurezza e controllo della rete di distribuzione gas

AMAG Reti Gas adotta un approccio prudentiale nel delicato lavoro della distribuzione del gas per massimizzare la sicurezza dei cittadini.

La ricerca delle fughe di gas

La **ricerca programmata delle dispersioni del gas metano** sull'intera rete gestita viene effettuata ogni anno da AMAG Reti Gas, seguendo le linee indicate dall'ARERA. L'ente permette di effettuare l'operazione ogni 3 anni, ma AMAG Reti Gas riduce sensibilmente l'intervallo di tempo che intercorre tra un controllo e l'altro. In questo modo, l'azienda ottiene una serie di risultati positivi:

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

I controlli degli impianti di riduzione

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

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

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



I controlli dei Gruppi di Riduzione

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

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

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

AMAG Reti Gas



Cabine di riduzione (ReMI)

Il gas in ingresso in Italia viaggia lungo i **metanodotti**, tubature che possono superare il metro di diametro, con pressioni che arrivano anche a 60 bar. Occorre ridurre la pressione per distribuire il metano nelle abitazioni. Un **primo salto** avviene nelle cabine cosiddette ReMI (regolazione e misura), dove il metano, ridotto in **media pressione** (generalmente fra gli 0,5 e i 5 bar), viaggia verso i centri abitati. La seconda riduzione avviene nelle cabine di **secondo salto** da cui esce gas a **bassa pressione** (0,022 bar). È quello che, convogliato attraverso condotte di minori dimensioni, alimenta la ragnatela di tubature in arrivo sino alle caldaie e ai fornelli di casa.



La protezione catodica

La protezione catodica è una tecnica basata sull'elettrochimica e viene utilizzata per proteggere dal processo di corrosione le strutture metalliche interrate o immerse in acqua. Questi diversi ambienti possono risultare molto aggressivi nel corso degli anni e compromettere la qualità del metallo.



Il telecontrollo

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

Nel 2021 è stato fatto un investimento nell'ambito del **telecontrollo**, adottando un sistema che viene gestito tramite telefono per rilevare la protezione catodica, rilevamento che prima veniva fatto ogni 6 mesi con l'impiego di una ditta specializzata. Con questo sistema viene svolto un **monitoraggio continuo** delle pressioni di circa una quarantina di GRF (gruppi di riduzione finale) e di 16 punti di fondo rete (quelli più sfavorevoli). L'anomalia, nel caso in cui il dato non è all'interno dei livelli previsti, genera una chiamata al pronto intervento. Questo sistema favorisce una gestione efficiente delle risorse, oltre che un risparmio in termini di costi fissi.

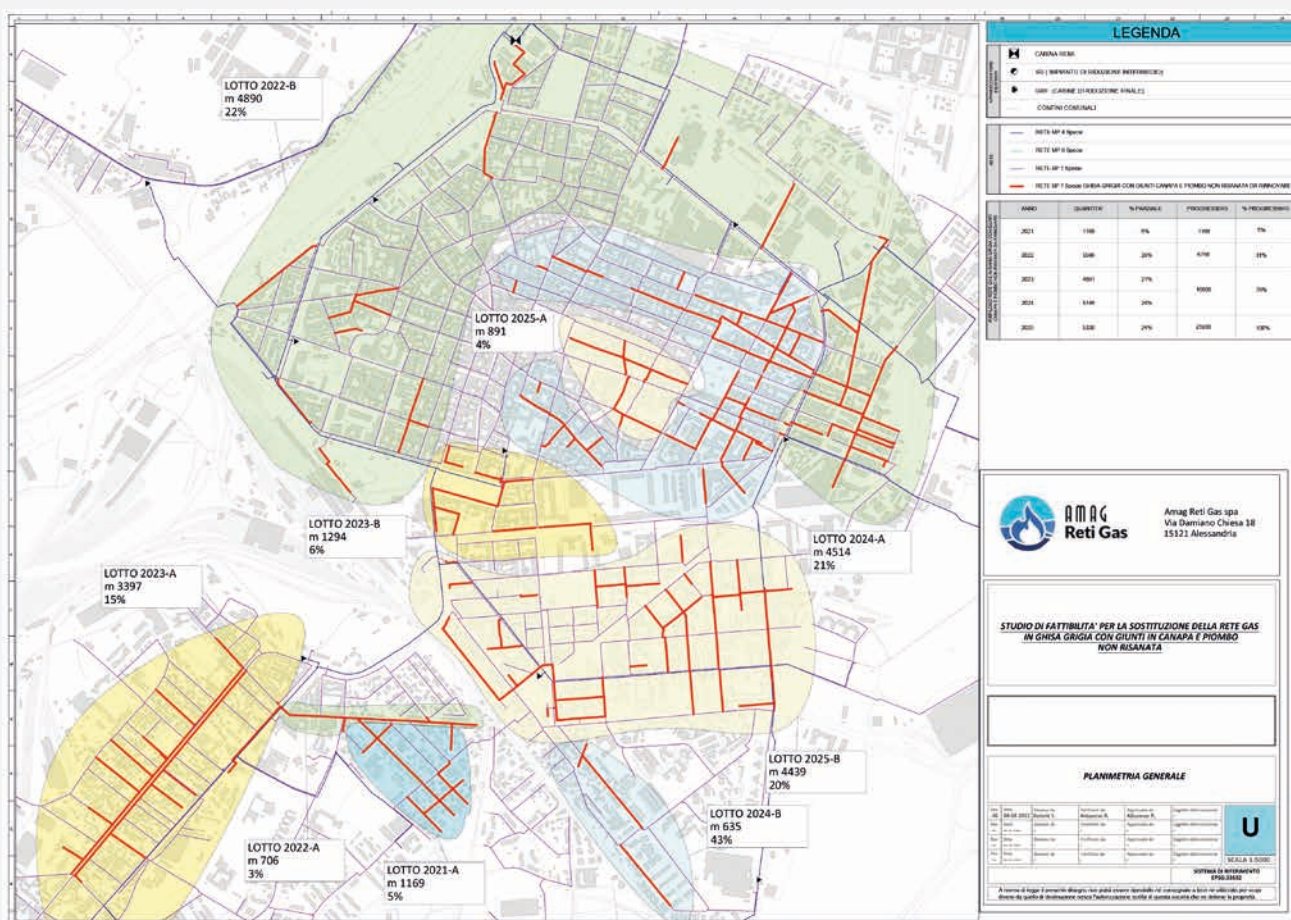
Gli interventi nel settore della distribuzione gas

Nel 2021 è stato avviato un piano di **sostituzione di 22 km di tubazioni di ghisa grigia**. Il piano proseguirà fino al 2025, coinvolgendo tutta la città, e richiederà un investimento pari a 6 milioni di euro.

Nel 2021 sono stati avviati i lavori di ammodernamento al Quartiere Cristo. Le tubazioni nuove sono state installate mantenendo attive quelle vecchie. La distribuzione del gas viene interrotta, previo

preavviso, solamente quando si collegano le tubazioni nuove.

La **sostituzione dei contatori** non più a norma secondo ARERA - per la quale nel 2020 erano stato stanziato un milione di euro - ha subito una battuta di arresto nel 2021 a causa della mancanza di elementi elettronici indispensabili. Il rallentamento si è verificato soprattutto per quanto riguarda i contatori di grosso calibro.



Servizio vendita energia

Nel 2021 i ricavi complessivi di Alegas, la società di vendita di energia del Gruppo AMAG, sono aumentati del 27% passando da 43,49 milioni di euro nel 2020 a 55,26 milioni di euro nel 2021 in considerazione anche del sensibile aumento della materia prima.

È proseguita l'esperienza avviata nel 2020 con la sottoscrizione di **un numero crescente di piani di rateizzazione** per facilitare i cittadini in difficoltà nel pagamento delle utenze. Il 2021 è stato un anno teso dal punto di vista finanziario perché, in presenza di proroghe agli incassi concesse agli utenti, la Società ha pagato puntualmente tutti i suoi fornitori e versato accise e IVA nel rispetto delle scadenze.



La cessione delle quote di Alegas

Nel 2021, il Gruppo AMAG ha avviato la ricerca di un **partner industriale** a cui cedere **l'80% delle quote di Alegas**. La selezione si è svolta attraverso una procedura pubblica che ha garantito la massima trasparenza. Si è conclusa con l'individuazione dell'offerta migliore, a seguito della valutazione di una commissione di consulenti esperti ed autonomi. Tale offerta è risultata essere quella di Iren Mercato.



Vendita gas

Il gas metano per autotrazione venduto nel 2021 corrisponde a **555.822 mc** rispetto ai 513.535 mc nel 2020 (+ 8,23%).

Sostanzialmente stabili rispetto al 2020 i **volumi di gas naturale venduti pari a 95.25 milioni mc** (contro 95,41 milioni mc dell'anno precedente).

Alegas, pur confermandosi come il venditore prevalente nella città di Alessandria, ha visto diminuire la sua percentuale di penetrazione al 73,5% (75,5% nel 2020) per effetto del crescente numero di concorrenti.

Vendita energia elettrica

Nel 2021 i **volumi di energia elettrica** commercializzati sono risultati pari a **35.83 milioni kWh in aumento del 6% rispetto al 2020** (33,8 milioni kWh). I **POD** (punti di prelievo dell'elettricità) attivi nel 2021 **sono aumentati** (7.086 nel 2020 vs 7.707 nel 2021) 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 e del front office. In quest'ottica anche l'apertura del nuovo sportello in Alessandria, in ottemperanza agli obblighi previsti da ARERA in tema di unbundling e per offrire un servizio migliore agli utenti.

Dal 2019 Alegas fa parte di **Utility Alliance**, una rete di 16 aziende piemontesi insieme alle quali viene acquistata energia elettrica **100% green**. La stessa energia che Alegas vende ad AMAG e a tutte le società del gruppo.



Iniziative 2021 per la cittadinanza

Nella primavera 2021 è stato inaugurato il nuovo sportello Alegas presso la sede del Gruppo.

Nel 2021 si sono svolte due edizioni della campagna “Facciamo i buoni”, nata come incentivo per i clienti nel passaggio da mercato tutelato a mercato libero e per i nuovi clienti luce e gas. È stata pensata da subito come aiuto concreto ai cittadini e alla società alessandrina. Si tratta di ticket da 20 a 120 euro da spendere presso punti affiliati a Confagricoltura, Cia Agricoltori Italiani, APS Cambalache e Soc. Coop. Idee in fuga, a cui si è aggiunta Coldiretti.

L'intenzione dell'azienda è stata quella di rafforzare ancora di più il suo legame con la comunità di riferimento attraverso il coinvolgimento del mondo dell'associazionismo agricolo e sociale del territorio, per fare davvero 'squadra' e sostenere la comunità locale in un periodo di particolare necessità.



Raccolta dei rifiuti

Un'azienda per 24 Comuni

La gestione dei rifiuti riveste un ruolo cruciale nella transizione **verso un'economia di tipo 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 riciclo che oggi trainano la transizione verso un'economia più "verde", sostenibile e circolare.

AMAG Ambiente serve la città di Alessandria e altri 23 Comuni a minore densità abitativa, per un totale di 116mila abitanti, un dato in calo a causa soprattutto dell'invecchiamento della popolazione.

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

AMAG Ambiente fa parte del Consorzio di Bacino Alessandrino che raccoglie 32 Comuni.

Sistemi di raccolta

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

- **porta a porta "spinto"**: centro storico - quartiere Cristo
- **stradale**: gli altri quartieri e i sobborghi
- **porta a porta misto "3+2"**: sobborghi di Castelceriolo, Lobbi, S. Giuliano Nuovo

Nei **23 Comuni di minore entità demografica** è attivo il servizio **porta a porta misto 3+2**.

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

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

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

Nel 2021 AMAG Ambiente ha dedicato al controllo dell'ambiente e alle sanzioni due risorse (Ispettori Ambientali) aggregate alla Polizia Municipale.

A dicembre 2021 è stata ripensata la **raccolta "fuori cassonetto"**. Sono state assegnate a questo servizio 6 persone che agiscono in collaborazione con gli ispettori ambientali, sia sulla base di segnalazioni sia seguendo itinerari prefissati. Gli operatori perlustrano le vie del centro di Alessandria, i quartieri e i sobborghi per provvedere a una pulizia sistematica dei rifiuti abbandonati.



I Contratti di Servizio

Il funzionamento dei servizi offerti e 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.



Rifiuti urbani raccolti

I rifiuti urbani raccolti (RU) derivano dalla raccolta stradale, da quella porta a porta e dai conferimenti dei cittadini presso i centri di raccolta. Sono in aumento rispetto al 2020 e si attestano ai livelli pre-Covid.

L'aumento significativo dei rifiuti differenziati (+12%) dipende dagli **ottimi risultati ottenuti dalla raccolta differenziata nei 23 Comuni**, arrivata a **superare la soglia dell'80%** (nel 2020 si attestava al 75%). Questo dato è dovuto al fatto che il 2021 è il primo anno intero in cui è stata attivata la raccolta porta a porta nei Comuni del Consorzio. Dal 2022 è previsto l'ampliamento anche a carta e plastica.

Nel 2021 i dati sono tutti in crescita sia quelli dei rifiuti pro capite, sia quelli dei singoli materiali.

L'unico dato in controtendenza è quello della frazione organica. Infatti, nei 23 Comuni a minore densità abitativa il Consorzio di Bacino punta sul compostaggio domestico attraverso agevolazioni tariffarie. La riduzione del rifiuto messo in circolazione ha un effetto immediato sui costi e quindi sulla tariffazione.

➤ Rifiuti urbani raccolti in valore assoluto

	2021	2020	2019
Rifiuti urbani raccolti (RU)	62.261 t/anno	58.700 t/anno	62.878 t/anno
Rifiuti urbani indifferenziati raccolti (Ruind)	30.126 t/anno	30.025 t/anno	33.117 t/anno
Rifiuti urbani differenziati raccolti (RD)	32.135 t/anno	28.675 t/anno	29.761 t/anno
Raccolte da utenze non domestiche	2.112 t/anno	1.951 t/anno	1.951 t/anno

➤ Rifiuti urbani raccolti pro-capite

	2021	2020	2019
Quantità pro-capite RU (Rifiuti Urbani)	536,73 kg ab/anno	491,60 kg ab/anno	526,59 kg ab/anno
Quantità pro-capite Ruind (Rifiuti Urbani indifferenziati)	259,71 kg ab/anno	251,45 kg ab/anno	277,35 kg ab/anno
Quantità pro-capite RD (Rifiuti Urbani Differenziati)	277,03 kg ab/anno	240,15 kg ab/anno	249,24 kg ab/anno



32.135 tonnellate
di Rifiuti Urbani Differenziati
raccolti nel 2021

Composizione dei rifiuti urbani differenziati

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

Imballaggi), o a operatori privati, soprattutto nel caso in cui i materiali non rientrino tra quelli gestiti dai Consorzi.

La frazione indifferenziata dei rifiuti è destinata allo smaltimento in discarica, come indicato dai Comuni serviti.

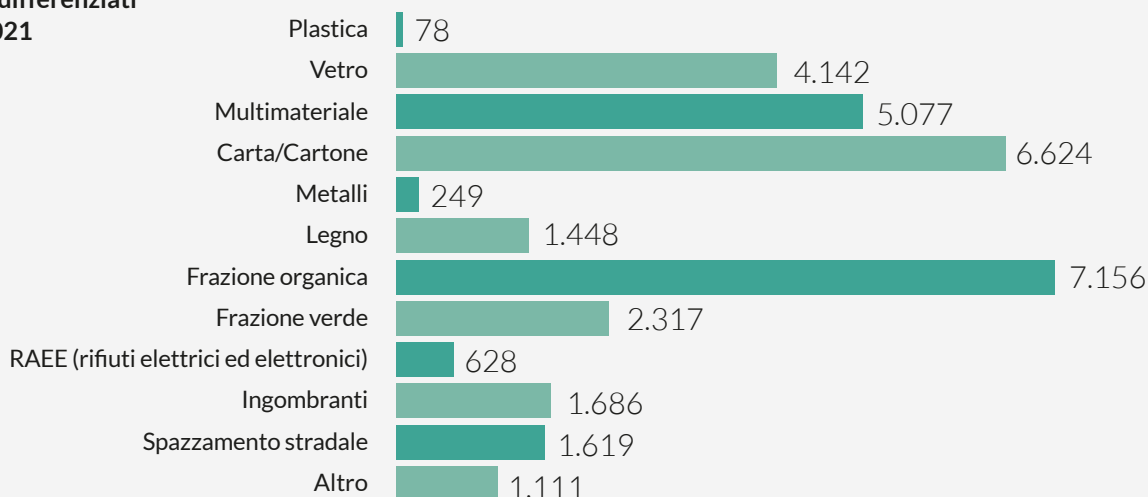
> Rifiuti urbani differenziati raccolti [t/anno]

	2021	2020	2019
Plastica *	78	33	41
Vetro	4.142	4.122	3.832
Multimateriale	5.077	4.911	4.520
Carta/Cartone	6.624	5.729	6.138
Metalli	249	206	148
Legno	1.448	1.025	1.412
Frazione organica	7.156	7.160	7.679
Frazione verde	2.317	1.970	1.934
RAEE (rifiuti elettrici ed elettronici)	628	560	498
Ingombranti	1.686	1.070	1.518
Spazzamento stradale	1.619	1.538	1.860
Altro **	1.111	351	181
Totale	32.135	28.675	29.761

* Ci si riferisce soprattutto alla plastica di tipo industriale.

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

> Rifiuti urbani differenziati raccolti nel 2021 [t/anno]



Tariffazione puntuale

Dal 2020 in tutti i Comuni, esclusa Alessandria, è stato adottato il sistema della tariffazione puntuale. La raccolta avviene tramite mastelli contraddistinti da microchip.

Il sistema di tariffazione puntuale ha dato nel 2021 **risultati notevoli**: la raccolta differenziata ha superato l'**80% nei 23 Comuni** a minore densità (nel 2020 era pari al 75%).

Ad Alessandria, dove questo sistema non è ancora stato introdotto, **il dato della raccolta differenziata è leggermente in rialzo, pur restando basso (44% vs 43% nel 2020).**

Ad Alessandria, inoltre, continua a sussistere un problema legato alla **scarsa qualità della raccolta differenziata**.



80%

di Raccolta Differenziata
nei 23 Comuni



La tariffazione puntuale

La tariffazione puntuale è un sistema per la gestione dei rifiuti che prevede una tariffa calcolata in parte sulla base della reale produzione di rifiuto conferito dall'utente.



Il porta a porta

Ad Alessandria, AMAG Ambiente ha adottato il sistema di raccolta porta a porta (PAP) nel centro storico e in una parte del Quartiere Cristo.

Nei 23 Comuni del Consorzio di Bacino Alessandrino è attivo un sistema di raccolta porta a porta parziale,

che ha già dato ottimi risultati. Le famiglie residenti nei suddetti Comuni conferiscono presso il proprio domicilio le frazioni di rifiuto organico e indifferenziato, mentre carta, plastica e vetro vengono differenziati presso le isole ecologiche su strada. Nel 2022 questo sistema dovrebbe estendersi anche a carta, plastica e vetro.



Le persone di AMAG

In una realtà come il Gruppo AMAG le persone sono indispensabili per creare valore e migliorare le dinamiche interne in una prospettiva di successo. Per questo l'azienda **promuove costantemente la crescita professionale** di tutti, in un ambiente caratterizzato da meritocrazia, correttezza e diligenza.

Il personale

Al 31 dicembre 2021 risultano in forza **364 dipendenti**, 79 donne e 285 uomini, per il 98% dei casi residenti all'interno della regione Piemonte, i restanti in Liguria e Lombardia. Il numero totale è in aumento del 3% rispetto al 2020.

Il **95%** della forza lavoro totale risulta assunta con **contratto a tempo indeterminato**. Nel 2021 sono stati attivati 17 contratti a tempo determinato.

I dipendenti assunti nel 2021 sono stati 34. Quelli cessati sono stati 23.

I dipendenti del Gruppo AMAG con **contratto part-time** sono **10 (8 donne e 2 uomini)**.

Delle oltre **586.846 ore lavorate**, il 96,6% è rappresentato da ore ordinarie, il 2,8% da ore straordinarie e lo 0,6% da ore accumulate nella banca ore aziendale.

La percentuale di **turnover** del Gruppo nel 2021 si attesta al **15,5%**. Il dato in crescita è determinato da una politica di stabilizzazione dei precari e di nuovi ingressi, oltre che da una serie di pensionamenti.



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

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

Nel 2021 sono state erogate circa 115mila ore con questa tipologia di contratto da 80 lavoratori, di cui 19 donne e 61 uomini. L'aumento è imputabile soprattutto all'impiego di risorse stagionali e straordinarie in AMAG Ambiente.

> Dipendenti al 31.12.2021

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Apprendisti impiegati	Apprendisti operai	TOT
Uomini < 30	0	0	1	2	0	6	9
Donne < 30	0	0	3	0	4	0	7
Uomini 30-50	0	1	19	78	0	1	99
Donne 30-50	0	0	23	4	1	0	28
Uomini > 50	0	9	34	134	0	0	177
Donne > 50	0	6	36	2	0	0	44
Totale	0	16	116	220	5	7	364

La politica retributiva

Il Gruppo AMAG applica **contratti collettivi nazionali di lavoro** (Utilitalia Gas Acqua, Servizi ambientali e Dirigenti Servizi di Pubblica Utilità).

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
Quadri	68.246,40 €	46.934,00 €
Impiegati	40.253,15 €	32.247,11 €
Operai	34.960,96 €	34.442,50 €
Apprendisti impiegati	N/A	14.530,40 €
Apprendisti operai	10.211,86 €	N/A

* Dal momento che nel 2021 sono andati in pensione i 2 dirigenti in carica, non è presente la media per la qualifica "Dirigenti".

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

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

Formazione e sviluppo

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

La **valutazione del personale**, progettata dal Servizio Risorse Umane e approvata dal Consiglio di Amministrazione, risulta ancora sospesa nel 2021 a causa delle restrizioni dovute alla pandemia.

Per quanto riguarda la formazione, ai lavoratori del Gruppo AMAG, nel 2021, sono state erogate complessivamente **4.840 ore di formazione**

professionale con un riallineamento rispetto al periodo pre-Covid.

Anche nel 2021 la maggior parte della **formazione** si è svolta **a distanza**, eccezion fatta per quella relativa alla sicurezza. La modalità in remoto è apprezzata dal personale, in quanto permette una maggiore flessibilità. Sono, inoltre, previsti, in particolare per il personale in apprendistato o neoassunto, percorsi formativi di durata annuale il cui format prevede piccoli moduli formativi da circa 45 minuti ciascuno, più un modulo mensile di approfondimento della durata di 3 ore. Questa modalità formativa permette di conciliare attività formativa e lavorativa, senza distogliere risorse per giornate intere dagli uffici.

Formazione del personale nel 2021

Operai		Impiegati		Quadri		Dirigenti	Totale
Obbligatoria [Salute e Sicurezza]	Professionale	Obbligatoria [Salute e Sicurezza]	Professionale	Obbligatoria [Salute e Sicurezza]	Professionale	Professionale	
3.709 h	0 h	696 h	212 h	53 h	159 h	11 h	4.840 h

Inclusione e pari opportunità

Il Gruppo AMAG assume tra i propri impegni la conciliazione delle esigenze di vita e lavoro, il miglioramento della qualità dell’ambiente lavorativo e la valorizzazione delle diversità presenti in azienda. Garantisce l’assenza di discriminazioni nell’applicazione delle politiche di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale, come previsto dal Codice Etico.

Tale impegno ha garantito che nel 2021 non si siano verificate violazioni legate a pratiche discriminatorie.

Grazie ai nuovi ingressi, la **percentuale di presenza femminile è salita al 22% nel 2021**, mentre nei due

anni precedenti si attestava intorno al 19%. **Il 40% del Consiglio d’Amministrazione si conferma “rosa”.**

Il Gruppo rispetta le categorie protette come previsto dalla Legge 68/99 e nel 2021 ha iscritto fra i suoi dipendenti 11 persone diversamente abili e 3 appartenenti alle categorie protette.

Nel 2021 sono state concesse ai dipendenti **359 ore di congedo parentale**, tornando alla situazione precedente alla pandemia. Un dato interessante è che il **45% delle ore è stato utilizzato da uomini**, in crescita rispetto al 2020.

Welfare aziendale

Il Gruppo AMAG negli ultimi anni ha aggiunto un importante tassello nella complessa azione di revisione delle procedure dell'area Risorse Umane: un piano di welfare aziendale. Il **progetto** parte dall'assunto che **migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo crea un beneficio individuale che incide sul benessere collettivo e sulla produttività dell'azienda**.

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

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

- supporto alla famiglia attraverso il rimborso di spese sanitarie, di istruzione e assistenza
- fondo pensione
- sport, cultura, tempo libero, viaggi

Nel 2021 il Portale Welfare ha registrato un'attività ridotta a causa dell'incidenza negativa sui risultati economico/produttivi che la pandemia ha avuto anche sul raggiungimento degli obiettivi indicati in Premio di Risultato, condizionandone il completo raggiungimento e la conseguente piena erogazione. Il portale welfare comunque, come ampiamente dimostrato negli anni dal 2017 al 2018, è un servizio che incontra l'interesse della popolazione aziendale, e si presume che, già dal prossimo

anno, grazie anche a nuove campagne di comunicazione interna che ne ribadiscano convenienza e semplicità di utilizzo, si possa ritornare ai numeri di pre pandemia.

Il Gruppo AMAG considera il **lavoro agile** uno strumento fondamentale per favorire l'equilibrio tra lavoro e vita personale. Nel 2021 si sono svolte **10.915 ore** e ne hanno usufruito **42 dipendenti**.

Relazioni sindacali e industriali

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

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

Nel 2021 si sono svolti regolarmente, grazie alla modalità da remoto, gli incontri della Direzione con tutte le sigle sindacali. Ha continuato a riunirsi anche il **Comitato di sicurezza**, nato nel 2020 nell'ambito del Protocollo di sicurezza anti Covid-19.



Sicurezza e salute dei lavoratori

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

I principi fondamentali

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

- evitare i rischi
- mitigare i rischi che non possono essere evitati
- contrastare i rischi alla fonte
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso
- adeguare il lavoro alla persona, in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature e dei metodi di lavoro
- tener conto del grado di evoluzione della tecnica
- programmare la prevenzione
- dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale
- impartire adeguate istruzioni ai lavoratori

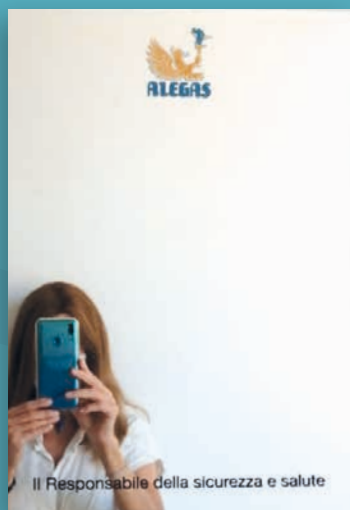
I Rappresentati dei lavoratori per la sicurezza

Le aziende del Gruppo applicano le disposizioni normative fornite dal **D.Lgs. 81/08**. Alegas e AMAG Ambiente hanno ciascuna un Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS). AMAG, AMAG Reti Idriche e AMAG Reti Gas condividono un altro RLS.

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

Il Responsabile della sicurezza esegue **verifiche periodiche nei cantieri** e stila rapporti corredati da foto.

Il comportamento proattivo dei lavoratori è fondamentale per l'effettiva sicurezza.



Infortuni

Gli infortuni totali nel corso del 2021 sono stati pari a **13** a fronte dei 17 avvenuti nel 2020.

Un dato in calo rispetto ai due anni precedenti. Una costante diminuzione spiegabile con il fatto che si sono svolte **1.020 ore di formazione in aula** e questo ha aiutato a creare una **maggiore consapevolezza** nei lavoratori.

Non si sono verificati infortuni mortali.

L'**indice di frequenza** è **in calo** rispetto al 2020 e anche al 2019, mentre rimane stabile l'indice di gravità.

Per quanto riguarda i lavoratori con contratto somministrato, si sono verificati 4 infortuni, risolti in 29 giorni.

> Indici di frequenza¹⁵ e gravità¹⁶

	2021	2020	2019
Indice di frequenza	22,15	32,88	31,56
Indice di gravità	0,89	0,91	1,21
Ore lavorate	586.846	517.069	602.086
Ore di infortunio	3.185	3.010	4.637
Giorni infortunio	521	469	726
Nr infortuni	13	17	20

15. Numero di infortuni verificatisi per ogni milione di ore lavorate ($\text{n}^\circ \text{ infortuni} \times 1.000.000 / \text{n}^\circ \text{ ore lavorate}$).

16. Numero di giornate di assenza per infortuni ($\text{n}^\circ \text{ giorni totali infortuni} \times 1.000 / \text{n}^\circ \text{ ore lavorate}$).

Focus

La gestione della pandemia

In AMAG, sede del gruppo

A differenza del 2020, non sono stati effettuati screening ad ampio raggio, ma solo mirati ogni volta che è emersa una criticità. Gli esiti sono sempre risultati soddisfacenti per l'azienda, a conferma della bontà delle misure adottate, frutto di **un dialogo continuo** del Rappresentante per la Salute e la Sicurezza con il Servizio Risorse Umane e il medico competente.

Dal punto di vista operativo si è proceduto con la sanificazione degli ambienti e dei mezzi utilizzati.

A partire **dal 1° agosto 2021**, in concomitanza con una modifica sostanziale delle regole nazionali, si è conclusa l'esperienza dell'ingresso sfalsato, iniziata nel 2020, ed è stato di nuovo reso possibile l'accesso agli spogliatoi, sempre nel rispetto delle condizioni imposte dalla pandemia ancora in corso.

Il Gruppo ha reagito prontamente a tutti i cambi di regole. All'introduzione del Green Pass obbligatorio è stata istituita una squadra di 4 persone per il controllo a campione della certificazione verde e della temperatura.

In AMAG Ambiente

Nel 2021 il Comitato di Sicurezza si è riunito 8 volte, proseguendo con l'esperienza avviata nel 2020.

Il controllo all'ingresso è stato a tappeto e continuativo.

Anche nel 2021 è proseguita la sanificazione di tutti i mezzi a ogni rientro in sede. Per questo è previsto un tempo di 30 minuti tra un turno e l'altro.

I locali vengono ozonizzati tutti i giorni grazie alla partnership con Castellazzo Soccorso.

La sanificazione interna avviene con il personale di AMAG Ambiente: i locali vengono sanificati dopo ogni riunione. Gli uffici sono organizzati con plexiglass per mantenere le distanze.

A differenza del Gruppo, in AMAG Ambiente lo sfalsamento dell'ingresso è ancora attivo nel 2021.

Nel 2021 la riduzione di orario, introdotta per favorire i controlli e le sanificazioni, è rimasta (rientrata nel 2022).

I clienti

La relazione con i clienti

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

I clienti in numeri

	2021	2020	2019
Abitanti serviti distribuzione gas	91.089	92.104	93.631
Abitanti servizio acquedotto	153.116	155.335	157.463
Abitanti serviti servizio fognatura	153.116	155.335	157.463
Abitanti serviti servizio depurazione	153.116	155.335	157.463
Abitanti serviti servizio igiene ambientale*	116.000	119.406	119.406
Clienti vendita gas	35.385	36.618	37.949
Clienti vendita energia elettrica	7.707	7.841	6.907
Utenze servizio acquedotto	53.404	52.906	53.711
Utenze servizio fognatura	42.013	41.550	41.690
Utenze servizio depurazione	41.472	41.006	41.147
Utenti serviti servizio igiene ambientale**	62.997	47.121	47.121

* Fonte: Istat / ** Fonte: Consorzio di Bacino Alessandrino

AMAG Ambiente misura la soddisfazione dei cittadini

Nel 2021 i 23 Comuni aderenti al Consorzio di Bacino Alessandrino sono stati protagonisti dell'Indagine sulla Soddisfazione del Cliente.

Il monitoraggio è stato attuato attraverso la compilazione di un breve questionario tramite operatore telefonico di AMAG Ambiente, sulla qualità percepita da parte dei cittadini. Questo tipo di iniziativa permette di comprendere i bisogni e

anticipare le aspettative degli utenti, avviando un processo di miglioramento dei servizi.

Il 97% dei cittadini intervistati ha dichiarato di essere pienamente soddisfatto dei servizi resi da AMAG Ambiente, anche alla luce dell'introduzione della tariffazione puntuale in tutti i Comuni, tranne Alessandria.



Gli sportelli

I due sportelli dedicati alla vendita di gas ed energia elettrica sono Alessandria, rinnovato a maggio 2021, e a Tortona. Quello dei rifiuti coincide con la sede operativa di AMAG Ambiente ad Alessandria, mentre gli sportelli delle Reti Idriche sono due e si trovano nelle sedi AMAG di Alessandria e Acqui Terme.

Nel 2021, i due sportelli dotati di totem per la gestione degli accessi, dedicati agli utenti acqua, hanno registrato **9.795 clienti**, in lieve calo rispetto al 2020.

Il **tempo medio di attesa** allo sportello utenti acqua nel 2021 è stata di 15,54 minuti (13,12 minuti nel 2020), decisamente inferiore al livello massimo di 20 minuti, fissato dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente).

Sportello telematico e App

Esiste anche l'opportunità di utilizzare lo **sportello telematico**: i clienti iscritti al servizio al 31 dicembre 2021 sono stati **16.755** (in **crescita del 10%** rispetto ai 15.250 del 2020), mentre sono stati **più di 1.000 i nuovi utenti** che nel 2021 **hanno scaricato l'App**. L'App permette di svolgere una serie di funzioni dal proprio smartphone ed è scaricabile gratuitamente dalle piattaforme Google Play e App Store e dal portale aziendale.



Le prestazioni per distribuzione acqua e gas

Il livello delle prestazioni risulta stabile nel confronto con il 2020.

Nell'ambito della prestazione del servizio idrico, si registrano miglioramenti per il terzo anno consecutivo nel tempo medio di attivazione della fornitura domestica

ed è anche migliorato il tempo medio di risposta al reclamo domestico.

Per quanto riguarda le prestazioni nel servizio distribuzione gas sono migliorati i tempi di intervento in caso di segnalazione.

Servizio Distribuzione Acqua – 2021

Prestazione	Livello massimo previsto da ARERA*	Livello raggiunto da AMAG		
		2021	2020	2019
Tempo medio attivazione fornitura domestica	5 gg lavorativi	0,23 gg	0,85 gg	1,23 gg
Tempo medio riattivazione/subentro fornitura domestica	5 gg lavorativi	1,34 gg	1 gg	0,93 gg
Tempo medio disattivazione fornitura domestica	7 gg lavorativi	1,55 gg	1,4 gg	1,45 gg
Tempo medio esecuzione allacciamento semplice domestico	15 gg lavorativi	6,23 gg	4,28 gg	4,52 gg
Tempo medio esecuzione allacciamento complesso domestico	>30 gg lavorativi (90% dei casi)	11,72 gg	9,27 gg	13,38 gg
Tempo medio risposta reclami domestico	30 gg lavorativi	10,77 gg	17,35 gg	11,85 gg

* Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

Servizio Distribuzione Gas – 2021

Gruppo di misura fino a classe G6 compresa

Prestazione	Livello massimo previsto da ARERA*	Livello raggiunto da AMAG		
		2021	2020	2019
Tempo medio attivazione fornitura	10 gg lavorativi	3,9 gg	3,1 gg	2 gg
Tempo medio disattivazione fornitura	5 gg lavorativi	2,6 gg	2,2 gg	1,9 gg
Tempo medio esecuzione allacciamento semplice	10 gg lavorativi	3,3 gg	3,3 gg	2,9 gg
Tempo arrivo su luogo chiamata pronto intervento	60 minuti	29,41 min.	49,30 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. 3.531	n. 3.463	n. 4.071

* Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

Gestione dei reclami

Come inviarli

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

Come risponde AMAG

I reclami vengono archiviati e protocollati dalla segreteria aziendale che provvede successivamente a indirizzarli alla Direzione e quindi, a seconda della tipologia, 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 2021 sono stati **284** i reclami ricevuti da parte degli utenti relativi ai servizi gestiti, a fronte dei 187 ricevuti nel 2020.

Una delle principali cause di questo aumento è il ritardo nell'erogazione dei bonus sociali. Un altro fattore è determinato dagli errori di stima nella fatturazione, dovuti soprattutto a difficoltà di rilevazione delle letture dei misuratori. Conseguentemente è aumentata la richiesta di prescrizione delle fatture di conguaglio; la difficoltà a rilevare regolarmente i misuratori ha infatti portato, in alcuni casi, all'emissione di fatture di conguaglio con importi elevati.

Nel caso di Alegas, un disservizio tecnico ha portato all'emissione di fatture errate.

Si osserva però che **il numero dei reclami rappresenta solamente lo 0,18% del totale delle utenze.**

Reclami ricevuti nel 2020

	2021	2020	2019
Totale reclami ricevuti	284	187	150
Energia elettrica/gas	68	39	23
Servizio idrico	95	45	36
Servizio di igiene urbana	121	103	91

Pronto intervento gas e acqua

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

► I nostri numeri

Linea dedicata
0131 236291



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.

Per il **settore gas** 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.

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

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

Morosità

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

Nella tabella che segue viene indicata la percentuale di morosità a gennaio 2021 sul fatturato scaduto al 31/12.

Morosità per settore

	2021	2020	2019
Servizio idrico	5,32%	5,44%	6,00 %
Gas	1,56%	2,69%	4,35%
Energia elettrica	9,05%	9,28%	10,19%

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

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

Bonus sociali

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

Questo servizio è diventato ancora più importante alla luce dell'attualità degli ultimi anni e il Gruppo AMAG, vicino da sempre ai propri clienti, lo sostiene e s'impegna nel garantirne la piena attuazione.

Il bonus, attribuito agli utenti sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), è stato istituito per garantire un risparmio sulla bolletta alle famiglie in condizioni di disagio economico e/o alle famiglie numerose.

Il Gruppo AMAG svolge, quindi, una funzione di tramite, attraverso la sua attività di erogazione di servizi primari, quali l'energia, il gas e l'acqua.

Bonus sociali per settore

	2021	2020	2019
Bonus idrico	28.756 €	86.745 €	34.936 €
Bonus gas	101.701 €	106.335 €	100.545 €
Bonus energia elettrica	21.467 €	23.242 €	14.218 €

La catena della fornitura

Criteri e procedure

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

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

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

AMAG si è dotata di un **Regolamento per l'affidamento** dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria con relativa Procedura del Sistema Qualità, che applica soglie più restrittive del Codice dei Contratti Pubblici.

Dal 2018, in ottemperanza al D.Lgs. 50/16, AMAG si avvale di una **piattaforma telematica** per l'espletamento delle **procedure di gara**¹⁷.

Criteri

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

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

Procedure

Le società AMAG seguono, inoltre, delle precise procedure durante l'approvvigionamento. Nei contratti vengono indicati il **RUP** e il **Direttore dell'esecuzione** che periodicamente verifica il corretto svolgimento delle prestazioni contrattuali. La presenza di eventuali **non conformità** deve rientrare nei limiti percentuali massimi stabiliti dal Gruppo. Nell'eventualità che tali non conformità siano superiori, il RUP e il Direttore del contratto applicano le **penalità** previste dalle clausole contrattuali. Ove occorra, il Responsabile Qualità emette una **nota di Non Conformità** (NC), notificandola al fornitore. L'esecuzione dei lavori viene monitorata in ottemperanza alle norme in materia di contabilità dei lavori pubblici e alle previsioni del relativo contratto. Eventuali anomalie vengono segnalate all'**ANAC** (Autorità Nazionale Anticorruzione) mediante la specifica procedura.

17. <https://www.gruppoamag.it/wp-content/uploads/Regolamento-per-l'affidamento-dei-contratti-pubblici-di-importo-inferiore-alle-soglie-di-rilevanza-comunitaria.pdf>

18. <https://amagportalegare.aflink.it/portale/>

I fornitori in numeri

Nel 2021 i **fornitori** attivi sono stati **792**, a cui si aggiungono sei grandi fornitori per il gas e tre per l'energia elettrica. Il Gruppo AMAG, nel corso del 2021, ha stipulato **17 contratti** previa procedura di gara, contro i 25 del 2020. Il valore complessivo degli affidamenti tramite gara è stato pari a:

Valore complessivo affidamenti tramite gara

	2021	2020	2019
Fornitori totali	4.110.640 €	6.076.286 €	6.457.605 €
Fornitori locali (provincia di Alessandria)	200.790 €	236.421 €	1.587.680 €

AMAG per il territorio

Il sostegno alla comunità

Il sostegno al territorio ha previsto l'investimento, da parte del Gruppo, di **428.820 euro** contro i 319 mila euro del 2020. Un aumento significativo (+ 34%) anche rispetto a un anno come il 2020 che aveva visto il Gruppo impegnato in prima linea a sostenere la comunità.

L'impegno finanziario è cresciuto anche perché il Gruppo è tornato a organizzare **attività didattiche e di sensibilizzazione**, dopo lo stop dovuto al Covid-19.

Gli importi nel 2021 sono così distribuiti:

- 310.865 euro in erogazioni liberali e sponsorizzazioni
- 94.175 euro in attività di comunicazione attraverso i mezzi di informazione
- 23.780 euro in attività didattiche e di sensibilizzazione

Tra le scelte a sostegno della comunità alessandrina, **AMAG ha deciso di sponsorizzare diverse società sportive:**

- Alessandria Calcio (che nella stagione 2021-2022 ha giocato nel campionato di Serie B)
- Volare Società Sportiva Dilettantistica tennis in carrozzina
- ASD Pallavolo Acqui Terme
- USD Spinettese
- Basket Femminile Alessandria
- GS San Giuliano Nuovo
- Team Arti Orientali





Il Gruppo AMAG capofila di un progetto di Welfare Aziendale al servizio del territorio

Il Gruppo Amag, da sempre fortemente convinto dell'importanza del Welfare aziendale come leva per migliorare il benessere collettivo, ha presentato, insieme ad As.Co. Servizi srl e AFC Consulting srl, il progetto "Welfare territoriale alessandrino – un modello virtuoso per le imprese", mettendo a disposizione la propria esperienza nel settore.

Il Gruppo AMAG è capofila del progetto, essendo stata una delle prime aziende di servizi nell'area alessandrina ad attivare a favore dei propri dipendenti un **portale** per l'utilizzo dei **flexible benefits**, consentendo loro di ottenere servizi diretti o rimborso di quanto speso.

Il Gruppo AMAG ha progressivamente aumentato la varietà del proprio welfare aziendale inserendo alcuni servizi di conciliazione vita-lavoro. Tra questi il servizio

di "maggiordomo aziendale" ovvero la messa a disposizione di un dipendente che svolge alcune piccole commissioni quotidiane per conto dei colleghi è risultato il più apprezzato ed utilizzato.

Partendo dall'esperienza maturata, il progetto ha l'obiettivo di estendere tale servizio ai dipendenti delle aziende facenti parte dell'ATI (Associazione Temporanea di Imprese).

Altra importante finalità del progetto sarà la creazione di un nuovo panel multiservizi che comprenda esclusivamente le imprese locali, cercando di sviluppare una positiva ricaduta sul territorio.

Il legame con le Scuole e l'Università

Uno dei punti di forza è stato il grande **lavoro di squadra** tra tutte le società del Gruppo, motivato da quel motto "**Responsabilità sociale in azione**" che è motore dei valori aziendali.

C'è stata una grossa spinta sulla didattica, anche grazie all'accordo con i **grandi Consorzi nazionali del riciclo**, e si è puntato in maniera ancora più decisa sulle tematiche maggiormente connesse alla **sostenibilità ambientale**.

La coda lunga della pandemia ha fatto sì che, nella prima parte dell'anno, si sia lavorato solo da remoto ma questo non ha fermato la partecipazione.

➤ Nel 2021, dopo lo stop subito nel 2020 a causa dell'emergenza pandemica, sono riprese le iniziative che hanno coinvolto in totale **circa 3.200 studenti**, dalla scuola dell'infanzia sino all'Università.



Il Gruppo ha aderito alla prima edizione della "**Paper Week Challenge**", promossa da Comieco (il Consorzio Nazionale Recupero e Riciclo degli Imballaggi a base cellulosica), un gioco a quiz sulle regole del riciclo della carta e del cartone che si conclude con la nomina del "gran riciclatore". Ad Alessandria ha coinvolto circa **2mila studenti** provenienti dalle scuole primarie e secondarie di primo grado.



Con le scuole secondarie di secondo grado è stato attivato il "**Green Game**", un gioco a quiz in modalità virtuale su temi ecologici, promosso dal Ministero dell'Ambiente, che ha visto partecipare **600 studenti**.

Sulla scia del successo delle precedenti iniziative è stato definito il progetto **Rivoluzione verde** che è partito dalle scuole del territorio. Il **23 settembre a Fubine Monferrato circa 800 studenti dai 6 ai 14 anni**, in rappresentanza degli istituti di tutti i Comuni del Consorzio di Bacino Alessandrino, sono stati protagonisti assoluti della prima **Giornata della Sostenibilità**, organizzata dal Gruppo AMAG in collaborazione con il Comune di Fubine.

Bambini e ragazzi si sono appassionati ai 30 laboratori didattici - tutti all'aperto, nella suggestiva cornice del paese collinare - condotti da enti e associazioni impegnati nella tutela dell'ambiente.

Alcune classi hanno partecipato con grande entusiasmo al primo Green Game del Basso Piemonte (quiz-show interattivo, in collaborazione con i Consorzi Nazionali per la Raccolta, il Recupero ed il Riciclo degli Imballaggi Cial, Comieco, Corepla, Coreve e Ricrea). Il quiz si è dimostrato uno strumento efficace e coinvolgente per insegnare, divertendosi, regole e comportamenti corretti sul fronte della raccolta differenziata e del riciclo.





Il successo del format è stato tale che è stata organizzata un'altra giornata il 14 ottobre, su scala più piccola, a **Conzano**, un altro dei Comuni soci. La giornata – intitolata **'Fumma la Diferènsa'** – è stata organizzata e gestita da AMAG Ambiente. Hanno partecipato una quarantina di bambini della scuola dell'infanzia e della scuola primaria S. Maurizio di Conzano, accompagnati dalle rispettive insegnanti. Sono state loro proposte cinque attività didattiche.

Questo dimostra che si tratta di un **format replicabile, di alto valore dal punto di vista educativo** e utile a consolidare il rapporto con le scuole e le associazioni del territorio. Il Gruppo ha, infatti, intercettato l'esigenza da parte del mondo scolastico di riformulare la propria offerta formativa, puntando su attività innovative e coinvolgenti.

FOCUS SOSTENIBILITÀ

ABC acqua bene comune

a 10 anni dal referendum per l'acqua pubblica



**martedì
14 dicembre 2021,
ore 14:30**

Aula Magna
Università del Piemonte Orientale
viale Teresa Michel 11 Alessandria

**Convegno organizzato da
Gruppo AMAG di Alessandria e
Centro Interdipartimentale per la
Sostenibilità UPO4Sustainability**

6 ACQUA PULITA
E SICURA
PER TUTTI
SOSTENIBILI

14 VITA SOTT'ACQUA

Tra i temi chiave della sostenibilità c'è la necessità di garantire il più a lungo possibile il soddisfacimento dei bisogni primari, e la risorsa acqua è per questi aspetti cruciale.

L'acqua è alla base di tutti gli ecosistemi, è necessaria per la vita sulla Terra, è fondamentale per la produzione e l'approvvigionamento di cibo, è cruciale per l'equilibrio climatico e componente necessaria nei processi di produzione di energia e di tutta l'industria in genere.

La sua disponibilità, la sua qualità e la sua gestione, dall'approvvigionamento all'utilizzo al trattamento finale, sono temi di importanza fondamentale a livello ambientale, economico, politico e sociale; infatti, l'acqua è direttamente presente in due Sustainable Development Goals (SDG) dell'Agenda ONU 2030, in particolare il numero 6 (Acqua pulita e servizi igienico-sanitari) e 14 (Vita sott'acqua) oltre che all'interno di diversi altri.





Responsabilità
Sociale
in Azione



Il Gruppo non ha dimenticato l'**Università**, con cui ha organizzato a dicembre 2021 un Convegno in occasione del 10° anniversario del referendum sull'acqua pubblica, intitolato **"ABC acqua bene comune"**. Questo evento, organizzato insieme al Centro Interdipartimentale per la Sostenibilità UPO4Sustainability, ha coinvolto **un centinaio di partecipanti**.

E ha dimostrato come per una multiutility come AMAG sia fondamentale un dialogo costante con il mondo universitario, con cui unire le forze per affrontare insieme le sfide del futuro.

Relazione della società di revisione indipendente

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 2021.

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 della predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

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

- a livello di Gruppo

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

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

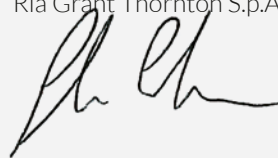
- per le società AMAG Reti Idriche S.p.A., AMAG Reti Gas S.p.A., Alegas S.r.l., Ream S.p.A., AMAG Ambiente S.p.A. che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco 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 2021 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, 7 giugno 2022

Ria Grant Thornton S.p.A.



Gianluca Coluccio

Socio



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		Descrizione	Pagina
2016	2021		
102-1	2-1	Nome dell'organizzazione	13
102-2		Attività, marchi, prodotti e/o servizi	16
102-3	2-1	Ubicazione sede aziendale	13
102-4	2-1	Paesi di operatività	15
102-5	2-1	Assetto proprietario e forma legale	19
102-6	2-6	Mercati serviti	15
	2-2	Entità comprese nel Report	16
102-7		Dimensioni dell'organizzazione	13
102-8	2-7 (dipendenti) 2-8 (non dipendenti)	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	58- 59
102-9	2-6	Catena di fornitura	71
102-10		Cambiamenti significativi durante il periodo di rendicontazione	18
102-11		Approccio prudenziale	38 e 47
102-12		Iniziative esterne (carte, codici e principi in ambito economico, sociale e ambientale)	22
102-13	2-28	Appartenenza ad associazioni	20
102-14	2-22	Lettera agli stakeholder	3
102-16	2-23	Valori, principi, standard e norme di comportamento	22
102-17		Meccanismi per fornire supporto sulla condotta etica	21
102-18	2-9	Struttura di governo dell'organizzazione	19
102-40	2-29	Stakeholder del Gruppo	6-7
102-41	2-30	Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	61
102-42	2-29	Identificazione e selezione degli stakeholder	6
102-43	2-29	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	8
102-44	2-29	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder	8-9
102-45	2-2	Società incluse nel bilancio consolidato e non considerate nel bilancio di sostenibilità	14
102-46		Processo di definizione dei contenuti del bilancio	2
102-47	3-2	Elenco degli aspetti identificati come materiali	9
102-48	2-4	Eventuali modifiche da precedenti report	34 e 36

Indicatore GRI		Descrizione	Pagina
2016	2021		
102-49	3-2	Cambiamenti nei temi materiali	8-9
102-50	2-3	Periodo di rendicontazione	2
102-51	2-3	Data di pubblicazione del bilancio più recente	2
102-52	2-3	Periodicità di rendicontazione	2
102-53	2-3	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	Ultima di copertina
102-54	GRI 1	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	2
102-55	GRI 1	Tabella GRI	80-81-82
102-56	2-5	Assurance esterna del report	78-79
103-1	3-3	Spiegazione degli aspetti materiali	8-9
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>	29-30
		<i>Uso sostenibile delle risorse idriche</i>	36-37-38-39-40-41-42-43
		<i>Emissioni</i>	33
		<i>Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti</i>	52-53-54-55-56
	2-6	<i>Gestione sostenibile della catena di fornitura</i>	71
		<i>Relazioni industriali</i>	61
		<i>Salute e sicurezza dei lavoratori</i>	62
		<i>Sviluppo delle risorse umane</i>	60
		<i>Welfare aziendale e Pari Opportunità</i>	60-61
		<i>Sviluppo delle comunità locali</i>	73-74
		<i>Educazione ambientale</i>	75-76-77
	2-26	<i>Qualità del servizio e orientamento al cliente</i>	65-66-67
		<i>Lotta alla corruzione</i>	21
	2-27	<i>Compliance con leggi e regolamenti</i>	2
201-1		Valore economico diretto generato e distribuito	30
202-2		Percentuale dell'Alta Direzione assunta dalla comunità Locale	19

Indicatore GRI			
2016	2021	Descrizione	Pagina
204-1	2-6	Quota spesa concentrata su fornitori locali	72
205-1		Operazioni valutate per rischi di corruzione	21
302-1		Consumi di energia	34
302-4		Risparmio energetico	35
303-1 2018		Prelievi idrici per fonte	37
305-1		Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	33
305-2		Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	33
306-1		Scarichi idrici per qualità e destinazione	36
306-2		Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	53
306-5		Corpi idrici interessati da scarichi idrici o deflusso	36
307-1	2-27	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	32
401-1	2-7	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	58
403-1 2018		Rappresentanza dei lavoratori in comitati per salute e sicurezza, formati da lavoratori e dalla direzione	61
403-2 2018		Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	63
404-1		Ore annue di formazione	60
405-1	2-9	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	60
413-1		Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	71-72-73-74-75-76-77
416-1		Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	47
	2-14	Il ruolo del CdA nell'approvazione del Bilancio	2

Glossario

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

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

ANAC: Autorità Nazionale Anticorruzione

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

ARPA: Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente

ASL: Azienda Sanitaria Locale

ATEM: Ambito Territoriale Ottimale per distribuzione gas naturale

BOD - Biochemical Oxygen Demand: parametro per la stima del livello di inquinamento delle acque di scarico cioè la quantità di ossigeno che viene utilizzata in 5 giorni dai microorganismi aerobi per ossidare biochimicamente al buio, alla temperatura di 20 °C, le sostanze organiche presenti in un litro d'acqua o di soluzione acquosa

CH4: metano

CO2: anidride carbonica

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

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

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

GHG: gas a effetto serra

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

GRF: cabine di riduzione finale

GRI: cabine di riduzione industriale

GWP: Global Warming Potential

ISEE: Indicatore della Situazione Economica Equivalente

ISS: Istituto Superiore di Sanità

kWh: chilowattora

MBO: sistema premiante per dirigenti e personale chiave

N2O: protossido di azoto

NOE: Nucleo Operativo Ecologico Carabinieri

OdV: Organismo di Vigilanza

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

PPC: Piano di Prevenzione della Corruzione

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

RD: rifiuti urbani differenziati

RPC: Responsabile di Prevenzione della Corruzione

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

RU: rifiuti urbani

RUind: rifiuti urbani indifferenziati

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

T/ANNO: tonnellate per anno

tonSS: tonnellate

UPO: Università del Piemonte Orientale

Vuoi saperne di più?

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

Vuoi contattare il Gruppo di Lavoro?

Scrivici a: comunicazione@gruppoAMAG.it



Un particolare ringraziamento a tutti i colleghi del Gruppo AMAG che hanno contribuito all'elaborazione del presente Bilancio di Sostenibilità.



Coordinamento a cura del

Servizio Affari Generali

Coordinamento editoriale e redazione

Amapola – Talking Sustainability

amapola.it

Progetto grafico e impaginazione

Alessandra Gandini

gandadesign.it

Stampa

Impressioni Grafiche scs Onlus

Acqui Terme [AL]