

2012



**ACER**  
**MODENA**  
AZIENDA CASA EMILIA ROMAGNA  
DELLA PROVINCIA DI MODENA

SINTESI DEL **BILANCIO**  
**DI SOSTENIBILITÀ**

# PERCHÉ IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Con la redazione del proprio Bilancio di Sostenibilità Acer intende rispondere alle sempre maggiori esigenze di trasparenza, dialogo e credibilità avanzate dai propri interlocutori e comunicare i valori e gli effetti che l'attività dell'azienda produce sulla comunità, sull'ambiente e sull'insieme dei suoi stakeholder (portatori di interesse).



Il Bilancio di Sostenibilità 2012 ed il Bilancio Consuntivo 2012 sono scaricabili da [www.aziendacasamo.it](http://www.aziendacasamo.it)

## *Note metodologiche*

Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto seguendo le linee guida GRI (versione 3.1); in avvio del percorso di rendicontazione Acer ha implementato un percorso di ascolto attivo che le ha permesso di incontrare e dialogare con i suoi principali stakeholder.

# CARTA D'IDENTITÀ DI ACER MODENA

Acer Modena, la cui storia è iniziata nel 1907, è per i Comuni e la Provincia un supporto tecnico nel campo delle politiche abitative in grado di garantire flessibilità ed esperienza nella gestione di servizi.

L'impegno congiunto di Acer e degli Enti proprietari ha permesso di raggiungere buone performance sia a livello sociale che ambientale, a fianco di una robusta struttura patrimoniale ed una redditività solida ed equilibrata.

## I servizi offerti

In sintesi le attività che Acer svolge per gli Enti locali sono:

- a) **gestione di patrimoni immobiliari**, propri ed altrui, compresi gli alloggi di ERP (manutenzione, interventi di recupero e qualificazione degli immobili, verifica dell'osservanza delle norme contrattuali e dei regolamenti d'uso, attività di gestione condominiale);
- b) **fornitura di servizi tecnici** (progettazione, affidamento ed attuazione di interventi edilizi o urbanistici ricoprendo anche la funzione di centrale di committenza);
- c) **gestione di servizi** attinenti al soddisfacimento delle esigenze abitative delle famiglie, tra cui le agenzie per la locazione;
- d) **prestazione di servizi integrati** per realizzazione e gestione di interventi in campo energetico.

Oggi Acer Modena rappresenta una realtà consolidata ed efficiente che ha dimostrato, anche nell'agire dopo il recente sisma che ha colpito il territorio modenese, di essere in grado di reggere e di far fronte con disponibilità, flessibilità e competenze professionali a sollecitazioni improvvisate non preventivate. Acer è oggi una realtà attiva anche nel campo dell'edilizia sociale destinata alla così detta "fascia grigia" con offerte di alloggi a canone calmierato.

## I numeri di Acer (esercizio 2012)

69 dipendenti

€€€€ utile di esercizio €€

76.561 €

€€ volume d'affari €€€€

11.681.686 €

€€€€€€€€€€€€€€€€

alloggi gestiti

6.971



## I valori di Acer

Responsabilità  
+  
Trasparenza  
+  
Correttezza  
+  
Efficienza  
+  
Spirito di servizio  
+  
Concorrenza leale  
+  
Rapporti con la  
collettività  
e tutela ambientale  
+  
Valorizzazione  
delle risorse umane

## I nostri stakeholder



## Strumenti di Governance

carta dei valori

stakeholder engagement

certificazione qualità ISO

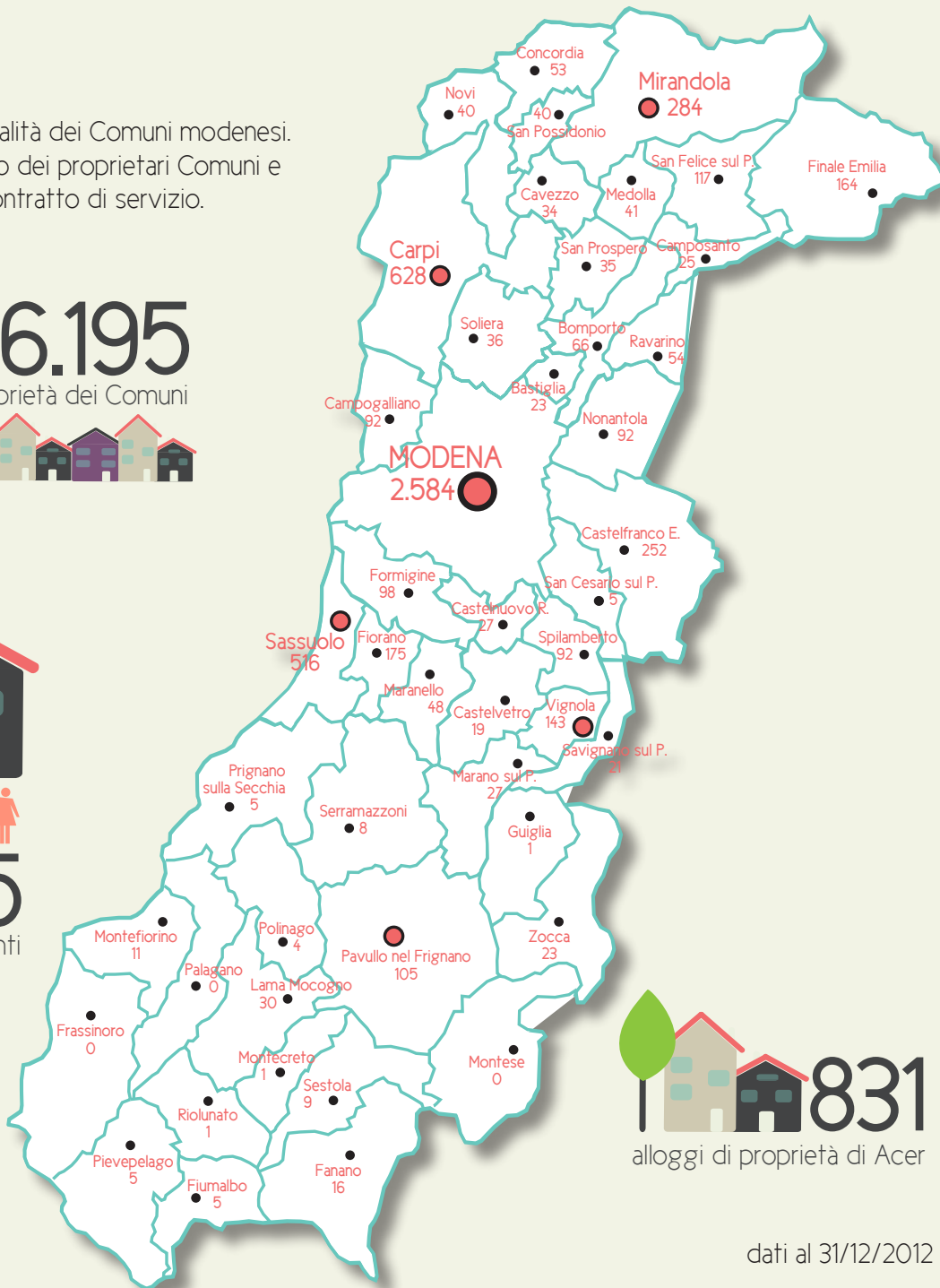
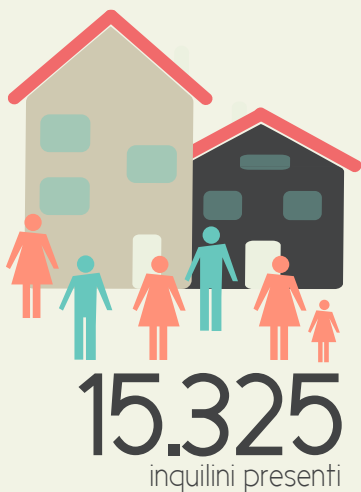
codice etico

mog Legge 231/2001



## Comuni serviti

Acer opera nella quasi totalità dei Comuni modenesi.  
Gestisce alloggi per conto dei proprietari Comuni e  
Provincia in base ad un contratto di servizio.



dati al 31/12/2012

## Il percorso di ascolto degli stakeholder

*L'intelligenza collettiva è la capacità di una comunità umana di evolvere verso una capacità superiore di risolvere problemi, di pensiero e di integrazione attraverso la collaborazione e l'innovazione. (George Pór)*

Come spesso accade alle aziende di servizi, ciò con cui il cliente viene a contatto e che determina il suo grado di soddisfazione è solo l'ultima parte di un lavoro gestionale complesso; il confronto con gli interlocutori ha permesso ad Acer di mettere a fuoco i propri punti di forza e le aree che richiedono interventi di miglioramento, in particolare sull'applicazione di controlli più severi alle imprese che effettuano le manutenzioni e sulla necessità di approfondire con i committenti, in fase di rinnovo del contratto, modalità di rendicontazione più efficaci.

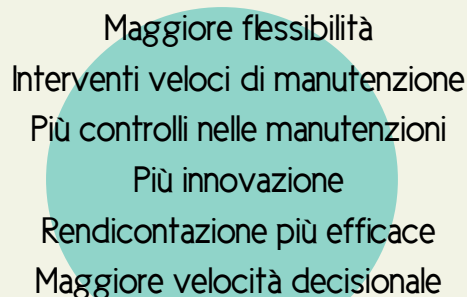


Puoi scaricare gli approfondimenti sul sito web di Acer Modena [www.aziendacasamo.it](http://www.aziendacasamo.it)

### PUNTI DI FORZA



### AREE DI MIGLIORAMENTO



---

### Obiettivi 2013-14

- Migliorare i controlli sulle nuove ditte che hanno vinto l'appalto completato a giugno 2013 per ciò che riguarda qualità e tempistica della manutenzione.
  - Migliorare le modalità di rendicontazione agli enti committenti definendone i criteri nell'ambito del confronto per il rinnovo dei contratti di servizio.
-

# DIMENSIONE ECONOMICA

Valore economico generato e distribuito

## Valore generato

2010 2011 2012

RICAVI	Totale valore generato	13.343.692	13.723.707	12.751.110
--------	------------------------	------------	------------	------------

## Valore distribuito

COSTI OPERATIVI	Costi Generali	940.217	908.832	876.764
	Amministrazione Stabili	259.664	262.087	301.410
	Costi attività edilizia-manutenzioni	3.259.510	3.463.162	5.396.102
RETRIBUZIONI	Costi Personale	3.248.205	3.285.783	3.390.873
IMPOSTE E TASSE	Sul Reddito	448.094	258.609	309.190
	Altre	209.935	223.789	356.104
	Totale valore gestione	8.365.625	8.402.262	10.630.443
RESIDUI/FINANZIAMENTI AI COMUNI	Destinati alle politiche abitative	4.513.135	4.415.333	2.034.909
	Totale valore distribuito	12.878.760	12.817.595	12.665.352
	VOLUME D'AFFARI	12.849.202	12.561.008	11.681.686

### LEGENDA

- i costi generali sono i costi per l'attività complessiva dell'ente (sede, consumi, direzione, Collegio Sindacale, certificazioni etc)
- i ricavi ed i costi di amministrazione degli stabili sono compensi per la gestione dei contratti, costi per la fatturazione ed incasso, assicurazione fabbricati
- i costi per l'attività edilizia si riferiscono alla gestione tecnica per nuove costruzioni o risanamenti ristrutturazioni e per le manutenzioni

Le risorse economiche a disposizione derivano soprattutto dalle entrate da canoni degli alloggi affittati ed in subordine da finanziamenti statali e/o regionali, questi ultimi finalizzati ad interventi di manutenzione straordinaria.

## Finanziamenti da stato e regioni utilizzati

2010

2011

2012

Totale utilizzo	€ 210.788,00	€ 1.618.882,00	€ 2.386.967,00
-----------------	--------------	----------------	----------------

# DIMENSIONE AMBIENTALE

Acer Modena è un'azienda di servizi e come tale non origina impatti ambientali diretti rilevanti. L'impegno di Acer, sintetizzato nella sua politica ambientale, è rivolto alla:

- riduzione dei propri impatti ambientali diretti attraverso:

- interventi di efficientamento energetico della sede
- pratiche per ridurre i consumi di carta
- mobilità sostenibile
- raccolta differenziata
- sensibilizzazione dei dipendenti



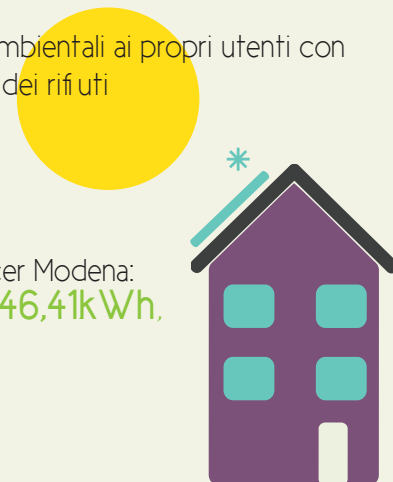
- adozione, nella gestione operativa, di tecnologie rivolte all'efficientamento energetico:

- installazione di caldaie a condensazione
- cappotti termici sulle palazzine ora non adeguate
- i nuovi edifici vengono realizzati con metodi e materiali che consentono un forte risparmio energetico, attraverso la ricerca di soluzioni innovative
- impieghi di materiali ecocompatibili e, dove possibile, componenti di bioedilizia

- comunicazione ambientale: fornire informazioni per la riduzione degli impatti ambientali ai propri utenti con semplici consigli per il risparmio energetico, idrico e per la raccolta differenziata dei rifiuti

- produzione di energia rinnovabile:

- realizzazione di **impianti fotovoltaici\***, monitorati e visibili sul sito di Acer Modena: potenza installata di **42,3kW**, energia prodotta al 28/03/2013 di **90.946,41kWh**, corrispondente in 30 mesi di funzionamento ad una mancata emissione in atmosfera di **48.201,6 kgCO<sub>2</sub>**
- attraverso l'avviamento di progetti di efficientamento energetico Acer si è inserita all'interno del mercato dei Certificati bianchi.



# DIMENSIONE SOCIALE

## Impatti economici indiretti

- Acer dispone di un patrimonio proprio costituito da 831 alloggi, 543 autorimesse, 2 uffici e 28 negozi, che mette in locazione a canoni concordati
- Acer ha sostenuto interventi di riqualificazione di aree urbane degradate
- Acer mette a disposizione dei propri committenti un servizio di supporto tecnico ed economico per la realizzazione di edilizia Erp, offrendo condizioni favorevoli rispetto agli investimenti necessari e consentendo tempi di rientro lunghi
- Acer garantisce ai propri fornitori la regolarità ed i tempi certi dei pagamenti.

## Personale

Nel 2012 i dipendenti in forza erano 69, di cui 3 a tempo determinato e 3 a part time. Nonostante tra i dipendenti prevalgano gli uomini, la composizione degli organi di governo di Acer Modena garantisce un'equa rappresentanza di genere, considerando che i ruoli apicali sono ricoperti al 50% da uomini e da donne.



I principi applicati in favore del **personale** sono:

- Formazione continua
- Informazione, coinvolgimento del personale e momenti di ascolto dei dipendenti
- Iniziative di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro
- Azioni orientate alla salute e sicurezza sul lavoro: nel 2012, a conferma dei risultati raggiunti nelle annualità precedenti, Acer ha ottenuto una riduzione del Premio Inail ai sensi dell'Art.24 del Decreto Ministeriale 12/12/2000, grazie ad una serie di interventi adottati volontariamente.

## Formazione





## Utenti


Nella gestione dell'utenza, Acer collabora con i sindacati degli inquilini. Nel 2012 sono stati complessivamente **15.325 gli inquilini** Erp e non Erp, per un totale di **6186 nuclei familiari**. Sul totale degli alloggi in gestione i rapporti contrattuali attivi (Erp e non Erp) sono stati 6.163.

Gli alloggi in gestione ad Acer sono passati dai 6.923 del 2010, ai 6.937 del 2011, agli attuali 6.971.

**15.325** inquilini



**6.186** nuclei familiari



Per quanto riguarda gli alloggi Erp, le domande vengono raccolte ed istruite dagli Uffici casa dei Comuni che provvedono ad indicare ad Acer i nominativi dei nuovi assegnatari.

In relazione ai contratti non Erp, nel 2012 sono stati sottoscritti 19 nuovi contratti di edilizia sociale ed altri 165 legati a situazioni di inagibilità per il sisma che ha colpito il modenese.

### Composizione utenza ERP: per nazionalità ed età

	2010	2011	2012
nuclei familiari non italiani	14,40 %	14,58 %	15,13 %
utenti non italiani	28,00 %	29,11 %	30,18 %
ultra 65enni	23,48 %	23,08 %	22,90 %
nuove assegnazioni alloggi ERP a stranieri nell'anno	26,00 %	31,78 %	35,80 %

## Regolamenti e attività di mediazione sociale

Nell'uso degli alloggi assegnati, gli inquilini devono attenersi a diversi Regolamenti specifici, redatti e approvati dai Comuni. Acer svolge un'attività di controllo sulle segnalazioni fatte dagli utenti nei confronti di chi non rispetta i regolamenti e di chi presenta segnali di disagio ed effettua un'attività di mediazione sociale nei confronti di inquilini problematici rispetto alla convivenza condominiale e/o di relazione, anche a supporto dell'attività di Assistenza Sociale Comunale.

## Attività condominiali

Supporto alle 200 autogestioni e gestione condominiale diretta per **1.067** alloggi.

## Ascolto dei clienti/utenti

Presso gli sportelli URP (1 a Modena e 6 territoriali) vengono raccolte le esigenze e le segnalazioni a cui si dà immediata risposta o si riportano ai diversi uffici interni. Particolare attenzione viene posta alle esigenze di manutenzione degli alloggi che danno luogo a molteplici interventi.

Gli accessi all'URP di Modena sono stati circa **8.000**.

## Manutenzioni

Gli ordini di incarico per manutenzione ordinaria in alloggi e pronto intervento in alloggi abitati sono mediamente oltre 4.500 all'anno.

Ogni anno vengono messi in manutenzione completa oltre 300 alloggi che si liberano dagli inquilini e mediamente sono oltre 100 gli alloggi contemporaneamente in manutenzione a vario titolo; tuttavia il numero di alloggi che si rendono disponibili per nuove assegnazioni, come turn over di alloggi, è intorno alle 200 unità pari al 3% degli alloggi, largamente insufficienti a dare risposta alle migliaia di domande giacenti presso gli enti locali.

	Alloggi vuoti ritirati per:			Alloggi dati disponibili ai comuni dopo la manutenzione per nuove assegnazioni
	Manutenzione ordinaria	demolizione fabbricato o vendita	Ristrutturazioni globali o piani d'investimento	
2011	330	6	30	344
2012	331	20	20	312

## Entrate da canoni

Acer Modena attiva puntualmente l'analisi e la verifica annuale dei requisiti necessari per mantenere l'alloggio ERP, al fine di salvaguardare i diritti di tutta la comunità, e adegua il canone annuale applicato al reddito percepito o ad esigenze di carattere sociale che vengano individuate dai Comuni committenti.

## Canone medio ERP

I canoni vengono adeguati anche per chi ha caduta di reddito per la perdita del lavoro in base al Protocollo Anticrisi, stipulato con enti locali e sindacati degli inquilini. Nel corso del periodo 2009-2012 sono stati 652 i ricorsi accolti secondo il protocollo anticrisi. Le minori entrate da canoni sono state pari a 449.070,20 €.



## Gestione delle procedure relative all'attività di recupero crediti

Le azioni effettuate per il recupero delle morosità sono diverse e si avvalgono del supporto dell'ufficio legale interno con l'obiettivo di venire incontro agli utenti in difficoltà attraverso piani di rateizzazione del debito maturato, prima di procedere con atti legali.

Sul volume totale dei canoni fatturati negli ultimi 5 anni di gestione, l'importo residuo della morosità per canoni tende ad aumentare e si attesta intorno al 6% con un incremento dei piani di rateizzazione del 54%.

## Appalti pubblici

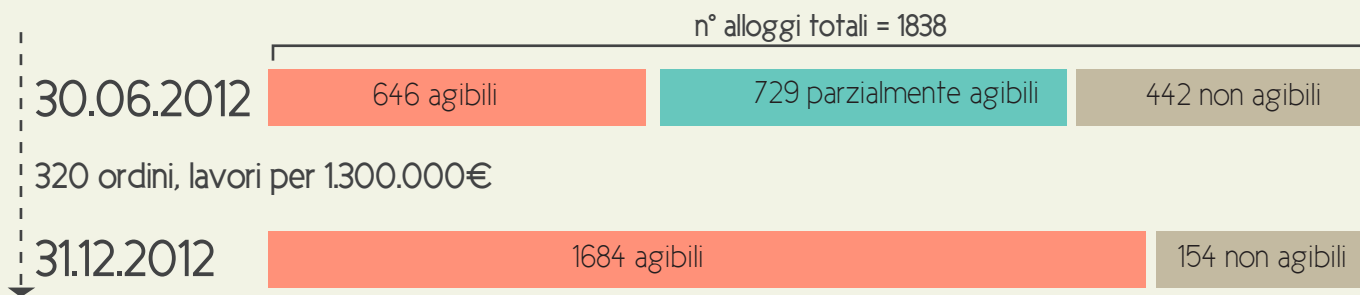
- Acer Modena agisce per conto dei Comuni committenti, affidando in appalto la realizzazione di interventi edilizi
- Ricerca un impiego ottimale delle risorse pubbliche, per conciliare la razionalizzazione della spesa con la migliore qualità
- Esercita appieno i propri poteri in materia di prevenzione, controllo e contrasto dei tentativi di infiltrazione mafiosa e contribuisce alla diffusione della cultura della legalità.
- Pone massima attenzione alla possibilità di inserire nelle procedure selettive degli appalti anche valutazioni di carattere ambientale e/o sociale.

## Sisma in Emilia

In occasione del sisma che nel 2012 ha colpito il territorio modenese, Acer ha fornito supporto in modo flessibile rispetto alla programmazione, offrendo le proprie competenze professionali e mettendo a disposizione un patrimonio di alloggi a canone calmierato destinati alla così detta "fascia grigia".

## I numeri del terremoto 2012

Gli alloggi gestiti da Acer coinvolti nel cratere del sisma sono stati 1.838. Al 30 giugno 2012 ne risultavano agibili solo 646, parzialmente agibili 729 e inagibili 442. Acer si è immediatamente attivata con 320 ordini di lavoro per un totale di 1.300.000 €, di modo che al 31 dicembre 2012 gli alloggi agibili risultavano essere 1684, pari al **91,62%** del totale.



### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACER 2012

Ideato da mediamo.net

Progettazione e redazione testi:

Dott.ssa Zacchi Giovanna,

Dott.ssa Frascaroli Elena

(Stampato nel mese di maggio 2013)



Maia è un marchio L'OVILE SCRL

La realizzazione del presente documento è stata possibile grazie alla collaborazione ed alla piena disponibilità di tutto il personale di Acer Modena a cui va un sentito ringraziamento.



ACER MODENA - via Cialdini, 5 - 41123 Modena  
tel 059 891 011 - fax 059 891 891  
[www.aziendacasamo.it](http://www.aziendacasamo.it)