



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

esercizio 2019-2020



INDICE

2. LETTERA AGLI STAKEHOLDER

5. NOTA METODOLOGICA

8. CHI SIAMO

16. IL NOSTRO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

20. LA GOVERNANCE

28. MATRICE DI MATERIALITÀ

30. I NOSTRI STAKEHOLDER

34. LE NOSTRE RISORSE UMANE

40. DIMENSIONE SOCIALE

71. DIMENSIONE ECONOMICA

75. DIMENSIONE AMBIENTALE

100. ACER GUARDA AL FUTURO

106. GRI CONTENT INDEX

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Dal 2012 con il Bilancio di sostenibilità ACER Modena con cadenza biennale fornisce agli Enti Locali del nostro territorio e più in generale alla cittadinanza una lettura non solo “economico-finanziaria” della propria attività, ma, avvalendosi dei risultati conseguiti a seguito delle diverse azioni intraprese, una vera e propria “valutazione di impatto” delle politiche pubbliche per la casa, relativa al territorio modenese, con una sempre maggiore attenzione ai profili ambientale e sociale.

L’Azienda è, quindi, in grado di mettere a disposizione una esperienza vissuta sul campo che dimostra gli effetti reali delle proprie attività, a cominciare da quella di progettazione, realizzazione e manutenzione degli immobili, che costituisce il nucleo principale del lavoro dell’Azienda, rispetto alla quale vengono monitorati e misurati gli effetti degli interventi sia sotto il profilo delle minori emissioni in atmosfera che per quanto riguarda i risparmi nei consumi per gli utenti.

Dalla rendicontazione effettuata con il Bilancio di Sostenibilità, nel corso degli anni è emerso quanto l’attività compiuta da ACER abbia inciso

sul territorio rispetto al tema delle politiche abitative e quali obiettivi economici e sociali siano stati raggiunti, in particolare per quanto riguarda il sistema di edilizia residenziale sociale, costituito da un insieme di servizi finalizzati al soddisfacimento delle esigenze primarie della persona e della comunità.

Come riconosciuto più volte dalla Corte Costituzionale, il diritto all’abitazione «rientra fra i requisiti essenziali caratterizzanti la socialità cui si conforma lo Stato democratico voluto dalla Costituzione» ed è compito dello Stato garantirlo, contribuendo così «a che la vita di ogni persona rifletta ogni giorno e sotto ogni aspetto l’immagine universale della dignità umana». L’edilizia residenziale pubblica è diretta ad assicurare in concreto il soddisfacimento di questo bisogno primario, perché serve a “garantire un’abitazione a soggetti economicamente deboli, al fine di assicurare un’esistenza dignitosa a tutti coloro che non dispongono di risorse sufficienti mediante un servizio pubblico deputato alla “provvista di alloggi per i lavoratori e le famiglie meno abbienti”. Questo, possiamo dire con certezza, è il compito



che con orgoglio ACER continua a compiere con continuità, grazie ai suoi collaboratori, presenti e... passati!

A questo obiettivo di contrasto alla povertà economica e sociale, che da sempre connota l'attività di ACER, negli ultimi tempi, anche a causa dell'impatto dovuto all'attuale situazione pandemica, si è aggiunto anche quello del contrasto alla povertà energetica.

Una forma di povertà nuova, da intendersi non solo come situazione di privazione di beni essenziali, quali luce, gas, acqua, che grava sulle singole persone/famiglie, ma anche come negazione a intere comunità di diritti veri e propri come quello di poter beneficiare degli effetti positivi delle innovazioni tecnologiche e scientifiche per un ambiente più salubre, una riduzione dei consumi e dei costi energetici.

Una forma di povertà che limita il diritto ad aumentare le aspettative di vita dei singoli ed il benessere delle comunità.

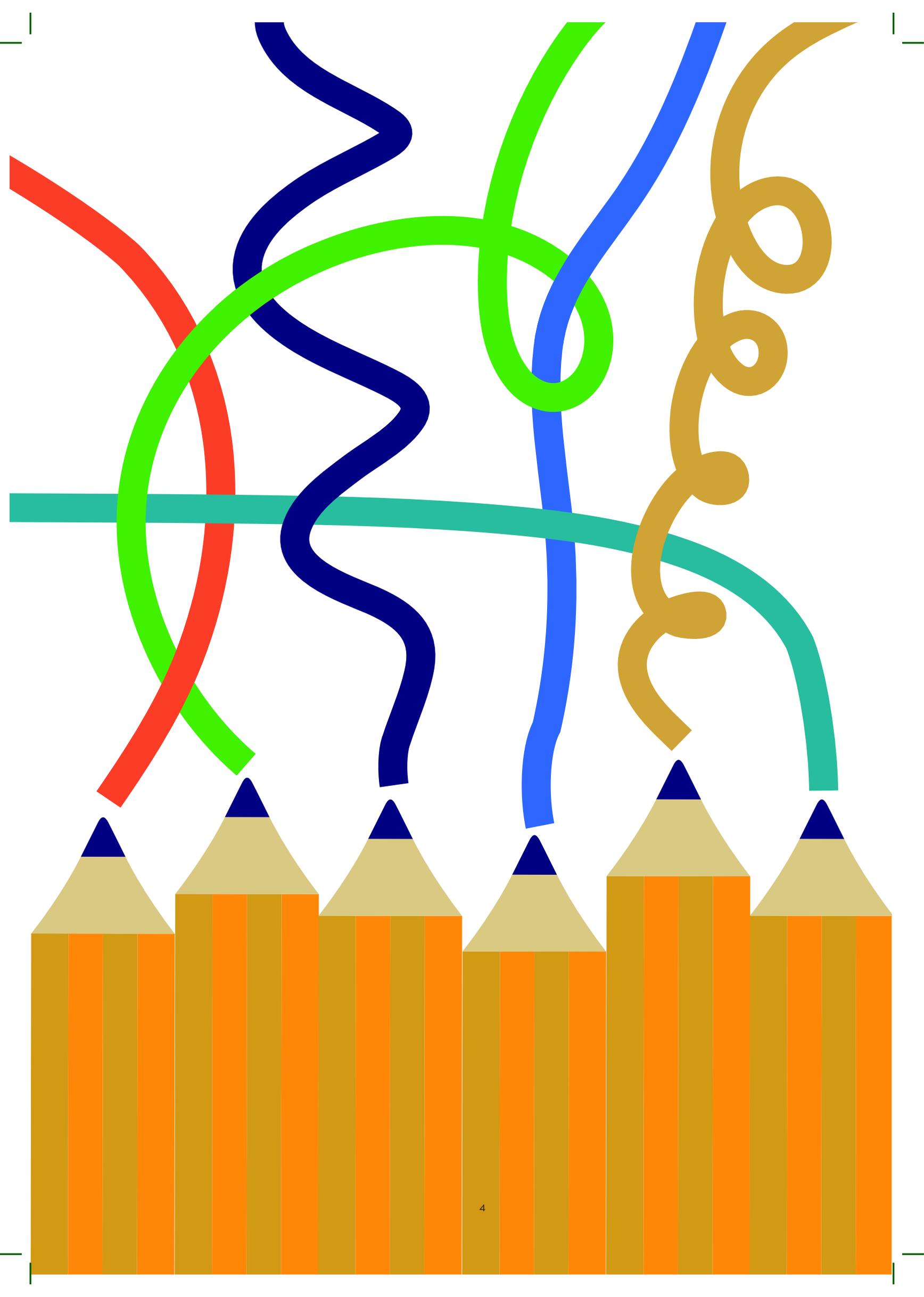
Tema ancora più rilevante per il mondo dell'edilizia popolare, dove da tempo si registra una difficoltà degli inquilini a far fronte al pagamento delle

bollette per gas e acqua. Dagli ultimi dati, inoltre, tale situazione tenderà a peggiorare a causa dei forti rincari previsti nei periodi prossimi.

A ciò si aggiunge il calo delle entrate da canoni poiché i nuovi nuclei che subentrano negli alloggi hanno situazioni di fragilità sociale ed economica maggiori di chi li ha preceduti. Questo è un problema che va affrontato in modo organico per evitare che il sistema ERP non possa più reggersi autonomamente.

La rendicontazione economica e sociale dell'attività di ACER degli anni 2019-2020 ci può aiutare ad interpretare meglio il contesto in cui stiamo operando, ad avere una maggiore consapevolezza dei cambiamenti in atto e delle difficoltà che saremo chiamati ad affrontare nei prossimi anni e a consolidare l'impegno dell'Azienda al servizio del territorio modenese e delle persone con più difficoltà.

*Il Presidente,
Dott. Andrea Casagrande
Il Direttore Generale,
Dott. Ferruccio Masetti*



NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di sostenibilità di ACER anche in questa quinta edizione, riferita agli anni 2019 e 2020, è stato redatto secondo le linee guida del Global Reporting Initiative nella versione più attuale e in uso denominata 'Standards'. Il GRI indica due livelli di rendicontazione che sono relativi al numero e alla tipologia di indicatori rendicontati all'interno del report: Core (livello base) e Comprehensive (livello avanzato). Per ACER Modena è stato possibile raggiungere il livello Core e anche oltre per certi indicatori. Inoltre sono stati integrati anche i 17 SdGs ossia gli Obiettivi di sviluppo sostenibile promossi dall'ONU nell'Agenda 2030.

Nella stesura di questo Bilancio di sostenibilità sono stati rispettati i principi base del GRI:

- Accuratezza: riportando nel modo più dettagliato possibile gli indicatori richiesti dallo standard;
- Equilibrio: mettendo in evidenza sia gli aspetti positivi che negativi e quindi migliorabili dell'organizzazione;
- Chiarezza: facendo in modo che i dati siano facilmente fruibili da tutti gli stakeholders;
- Comparabilità: evidenziando il numero più possibile di dati su scala biennale (2017 e 2018);
- Affidabilità: coinvolgendo tutte le funzioni aziendali nella raccolta dei dati e sottoponendoli ad una attenta verifica da parte del CDA;
- Tempestività: presentando la rendicontazione di sostenibilità entro l'autunno dell'anno successivo a quello di rendicontazione con l'obiettivo futuro di approntarlo per i prossimi anni entro il mese di maggio in concomitanza dell'uscita del bilancio consolidato.

Temi rilevanti**IMPATTO****Responsabilità economica**

Trasparenza e completezza delle informazioni finanziarie e non	interno ed esterno
Responsabilità di servizio	esterno
Performance economica	interno ed esterno
Tutela dei diritti e della privacy	interno ed esterno
Promozione della legalità e anticorruzione	interno ed esterno
Sostenibilità dei servizi proposti	esterno

Responsabilità Sociale

Salute sicurezza e gestione delle relazioni con i dipendenti	interno
Welfare e formazione per i dipendenti	interno
Salute sicurezza e gestione delle relazioni con gli utenti	esterno
Welfare sociale	interno ed esterno
Relazioni con le istituzioni	esterno
Valutazione degli impatti sulla comunità	esterno
Comunicazione	interno ed esterno

Responsabilità Ambientale

Gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti	interno ed esterno
Efficienza energetica diretta e indiretta	interno ed esterno
Gestione sostenibile dei fornitori	interno ed esterno
Reputazione aziendale	interno ed esterno

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Nel settembre 2015 all'Assemblea delle Nazioni Unite i leader mondiali si sono riuniti per contribuire allo sviluppo globale, promuovere il benessere umano e proteggere l'ambiente. In quell'occasione è stata approvata l'Agenda 2030 per uno sviluppo sostenibile, i cui elementi essenziali sono i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG's, Sustainable Development Goals) con relativi sotto obiettivi specifici che mirano a porre fine alla povertà, a lottare contro l'ineguaglianza e allo sviluppo sociale ed economico. Inoltre si prefiggono di affrontare i cambiamenti climatici e costruire società pacifiche entro l'anno 2030.

ACER Modena ha impostato il suo modo di operare ponendo una forte e concreta attenzione alla sostenibilità con l'obiettivo di perseguire alcuni degli SDG's che qui di seguito riportiamo e che saranno indicati nello specifico nella parti specifiche di questo bilancio.



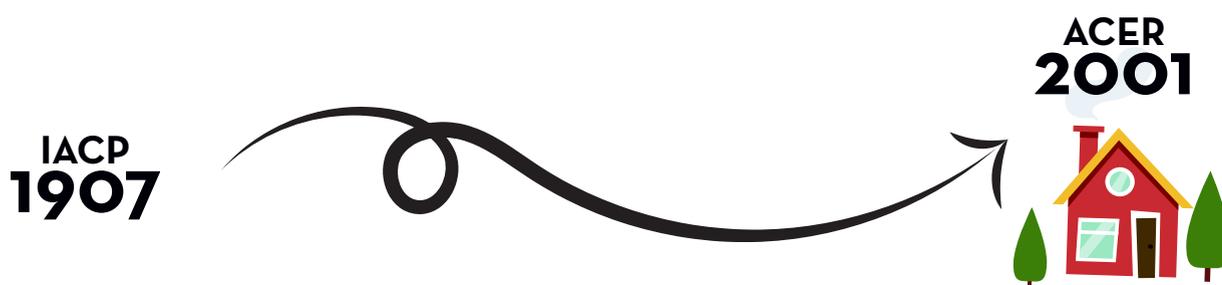
CHI SIAMO

ACER, acronimo di Azienda Casa Emilia-Romagna della provincia di Modena, è uno dei 9 Enti Pubblici economici individuati e regolati dalla legge regionale dell'Emilia-Romagna 24/2001 a seguito della trasformazione dei precedenti IACP, deputati alla gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica (ERP) passato in proprietà degli Enti locali.



ACER MODENA E LA SUA STORIA

L'Azienda, che compie 114 anni, è nata da un atto del Consiglio Comunale di Modena, come IACP (Istituto Autonomo Case Popolari) è stata trasformata in ACER (Azienda Casa dell'Emilia-Romagna della provincia di Modena), ente pubblico economico dotato di statuto proprio, con la legge regionale 24 del 2001; da ente pubblico ad azienda di servizio, con un bilancio che si sostiene con la propria attività prevalentemente a servizio di Comuni o loro Unioni, ma anche con la gestione di un proprio patrimonio immobiliare.



Oggi ACER Modena è, per i Comuni e la Provincia, un supporto tecnico nel campo delle politiche abitative, in grado di garantire quella flessibilità ed esperienza, derivanti dalla sua storia; ACER ha infatti sviluppato nel tempo importanti competenze nella progettazione e nella realizzazione di alloggi popolari, ma anche sensibilità e attenzione nella gestione delle persone che negli alloggi risiedono.

Gli enti proprietari e ACER stessa da sempre uniscono il loro impegno per perseguire redditività, sostenibilità sociale e ambientale all'interno del complesso quadro delle politiche abitative.

LE NOSTRE ATTIVITÀ

In sintesi, le attività si distinguono in tre aree:

- ▶ Gestione, tramite contratti di servizio del patrimonio comunale per gli Enti locali.
- ▶ Gestione del proprio patrimonio avente una destinazione sociale.
- ▶ Servizi di ingegneria di carattere tecnico riguardanti l'attività di progettazione, direzione lavori e stazione appaltante sia in proprio che per conto terzi tramite la stipula di convenzioni specifiche.



LA NOSTRA SEDE

ACER ha sede legale ed amministrativa in **Modena, viale Enrico Cialdini n. 5** e possiede inoltre un magazzino per ricovero materiali e un archivio.

LA STRUTTURA

ACER Modena è un ente pubblico economico, dotato di proprio statuto, i cui organi amministrativi sono:

- La Conferenza degli Enti, che è costituita dai Sindaci rappresentanti dei Comuni sul territorio provinciale e approva il bilancio dell'azienda.
- Il Consiglio di Amministrazione, che è nominato dalla Conferenza degli Enti ed è composto dal Presidente e da altri 2 componenti, cui sono attribuiti i poteri di governo e di gestione dell'ACER.
- Il Collegio dei Sindaci Revisori, che esplica il controllo interno sulla gestione di ACER, vigila sull'osservanza delle leggi, dello statuto e del regolamento di contabilità, verifica la regolare tenuta della contabilità e la corrispondenza delle risultanze contabili nel bilancio e accerta, almeno trimestralmente, la consistenza di cassa.

LA DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEGLI ALLOGGI DI ERP

L'ambito operativo di ACER Modena è all'interno della provincia di Modena offrendo servizi di supporto ai Comuni e alle Unioni di Comuni ai quali sono state conferite funzioni relative all'assegnazione degli alloggi ERP e la cura dei soggetti più fragili e servizi amministrativi e tecnici per i residenti nel campo delle politiche abitative.



I NUMERI DI ACER (2020)



7.233
ALLOGGI TOTALI
GESTITI ERP
E NON ERP



451

Autorimesse di proprietà



30

Negozi + Circolo Sirenella con Bar e Ristorante



53

Alloggi privati in Agenzia Casa

7.767

TOTALE UNITÀ IMMOBILIARI



Elenco degli Enti e dei Comuni serviti:

Provincia di Modena, Bastiglia, Bomporto, Campogalliano, Camposanto, Carpi, Castelfranco Emilia, Castelnuovo R., Castelvetro, Cavezzo, Concordia s.S. Fanano, Finale Emilia, Fiorano, Formigine, Guiglia, Lama Mocogno, Maranello, Marano s.P. Medolla, Mirandola, Modena, Montefiorino, Nonantola, Novi di Modena, Pavullo nel Frignano, Pievepelago, Polinago, Prignano s.S., Ravarino, S. Cesario, San Felice s.P, San Possidonio, San Prospero, Sassuolo, Savignano, Serramazzoni, Sestola, Soliera, Spilamberto, Vignola, Zocca, Unione Terre di Castelli.

DIMENSIONI DELL'ORGANIZZAZIONE

ACER al 31/12/2020 è composta da 66 dipendenti italiani a tempo indeterminato. Si avvale inoltre di alcuni contratti in staff leasing per lavoratori impiegati in funzioni di supporto; durante l'anno possono essere inserite figure con contratto di lavoro in somministrazione per assenze del personale in ruolo (malattie, maternità, aspettative); i dati sono raccolti presso l'Ufficio personale a gestione interna.

I NUMERI DEL 2020

Circa **1.000 sopralluoghi**/anno oltre a quelli per lavori di manutenzione

5.832 ordini di lavori per la manutenzione

76.280 bollette mensili di affitto

1626 (+ 417 dal 2014) **alloggi** con amministrazione condominiale diretta

289 assemblee condominiali seguite

13,16% la percentuale di morosità riferita al fatturato 2020

497 (2019) e **463** (2020) alloggi sfitti oggetto di manutenzione

19 impianti fotovoltaici in gestione diretta

Nel periodo 2014-2020 ACER ha realizzato interventi edili di nuova costruzione per 133 alloggi e riqualificazione energetica edifici pubblici per **450 alloggi**.

7.233 le unità immobiliari in gestione

circa **500** contratti di locazione per gli alloggi in gestione,

280 i contratti per nuove assegnazioni e cambi ERP

91-92% alloggi ERP costantemente occupati

Alloggi vuoti così classificati: 3% in manutenzione, 3% disponibili, 2-3% con problemi di finanziamento catastali o legali (nel 2020 sono 161)



DATI ECONOMICI IN BREVE

Valore della produzione 2020

€ 14.597.163

Costo della produzione in **€ 14.019.468**

Costo del personale incide per il 28% **€ 4.195.814**

Costi generali incidono per 5% **€ 716.457**

Utile di esercizio 2020: **€ 11.916**

RICAVI DA GESTIONE ERP

Risorse ERP da canoni **€ 10.201.662**

(€ 9.859.362 nel 2019)

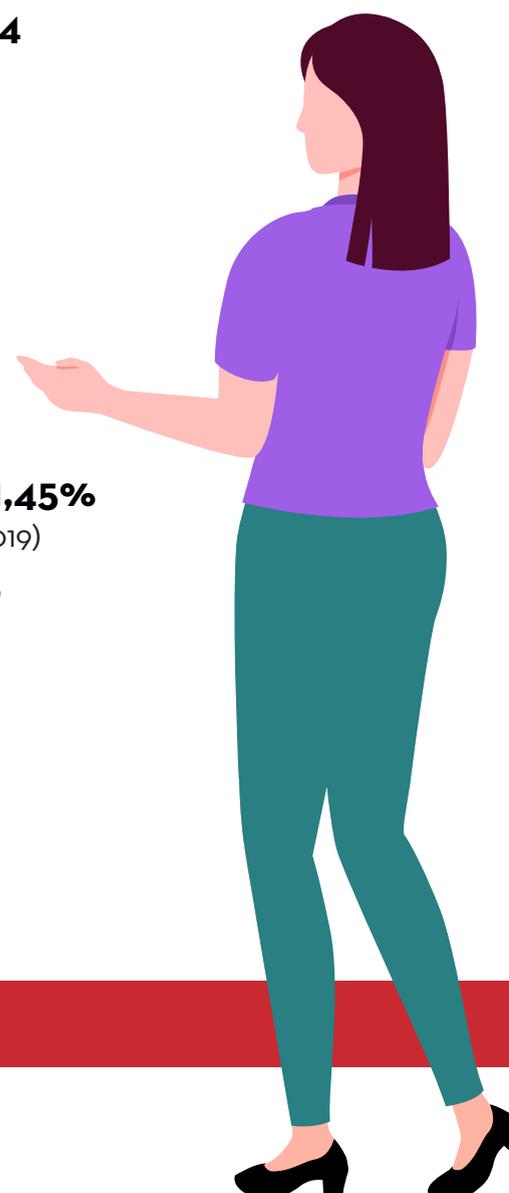
Compenso attività ACER **€ 3.208.278** pari a **31,45%**
dei canoni fatturati (€3.075.994 pari al 31,20% nel 2019)

Risorse utilizzate per manutenzione **€ 5.219.483**

pari a **51,16%** (€ 4.705.799 pari al 47,73% nel 2019)

Risorse residue gestione 2020 **€ 1.773.900**

pari a 17,39% (€ 2.077.568, pari al 21,07%, nel 2019)





IL NOSTRO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Con questo 5° Bilancio di Sostenibilità si vuole mantenere l'impegno di comunicare agli stakeholder le attività di ACER e la gestione economica delle risorse ricavate in un'ottica di assoluta trasparenza; si vuole illustrare le performance sociali, etiche, economiche ed ambientali, nonché definire gli obiettivi da perseguire per il prossimo futuro.

ACER Modena, dalla svolta impressa dalla L.R. 24/2001, che ha trasformato gli IACP in Aziende Casa, ha intrapreso un cammino di profondo rinnovamento divenendo negli anni uno strumento a servizio degli Enti locali affidabile e competente e in grado di offrire servizi diversi per le politiche abitative.

Nella strategia di ACER la sostenibilità ricopre un ruolo centrale ed è integrata nei sistemi di pianificazione e controllo.

Con questo documento ACER vuole fornire una

rendicontazione che contenga una lettura omogenea del suo operato in un'ottica di sostenibilità e che rappresenti il valore aggiunto distribuito sul territorio. Essa intende trasmettere ai propri interlocutori i principi che, sintetizzati nel Codice Etico e nella Carta dei Valori, sono alla base del suo agire e che hanno permesso il raggiungimento di obiettivi di rilievo non solo in termini economici ma anche sociali e ambientali.

I Comuni, i clienti prioritari di ACER Modena, in quanto proprietari del patrimonio amministrato dall'ente, hanno una caratteristica: sono soggetti alla variazione dei propri amministratori dovuta al turn over politico. Questo bilancio continua a porsi l'obiettivo di migliorare la comunicazione dell'ente verso l'esterno: questo sistema di controllo preserva l'efficacia e la redditività della gestione aziendale.

ACER IN BREVE



ESERCIZIO 2019

15.392.198 €

Valore redistribuito

50.597 €

Utile di esercizio

12.502.440 €

Volume d'affari



ESERCIZIO 2020

15.866.571 €

Valore redistribuito

11.916 €

Utile di esercizio

12.825.275 €

Volume d'affari



2019

7.186

N° alloggi gestiti ERP e non ERP

14.657

N° utenti ERP

77.018

N° bolle di affitto emesse



2020

7.233

N° alloggi gestiti ERP e non ERP

14.817

N° utenti ERP

76.280

N° bolle di affitto emesse



25 dipendenti con servizio < 10 anni pari al 38%

0% tasso di turn over dei dipendenti

100% ente pubblico economico



68 numero dipendenti 2020 (69 nel 2019)

ACER Modena gestisce tramite 43 convenzioni/ concessioni il patrimonio di ERP dei Comuni e della Provincia di Modena, e di 3 società patrimoniali (in riferimento ai Comuni di Sassuolo, Maranello, Formigine) per un totale di 6226 alloggi ERP di cui 69 (di proprietà ex demanio); le modalità di gestione del patrimonio sono regolate da contratti di Servizio attualmente a durata quinquennale di cui quello oggi vigente ha scadenza al 31/12/2023.

Sinteticamente la gestione del patrimonio di proprietà dei Comuni è rappresentata dai 6.157 alloggi ERP e 69 non ERP.

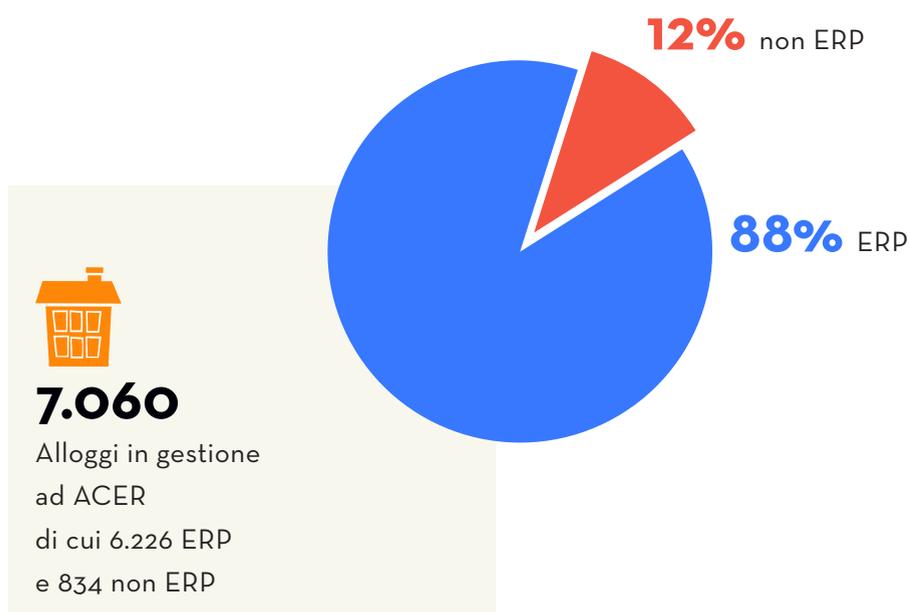
La gestione di un alloggio ERP, dopo l'assegnazione effettuata dal Comune/Unione dove l'alloggio è situato, comporta l'accoglimento del nucleo familiare con l'accompagnamento alla visita dell'alloggio durante la quale vengono fornite agli assegnatari le prime informazioni circa la gestione degli impianti, del buon vivere civile nel bene a loro affidato e di convivenza con i vicini, indicando loro l'importo del canone calcolato secondo le norme vigenti. ACER ha iniziato a sperimentare, grazie all'utilizzo di tec-

nologie particolari, visite agli alloggi "virtuali", che consentono agli utenti di prendere visione dei futuri alloggi più agevolmente e senza necessità di spostamenti. Il rapporto prosegue con la sottoscrizione del contratto di locazione e, nel corso dello stesso, con la presa in carico di manutenzioni, se e quando necessarie, per terminare alla chiusura del contratto con il ritiro delle chiavi per finita locazione e all'eventuale quantificazione di insoluti e danni.

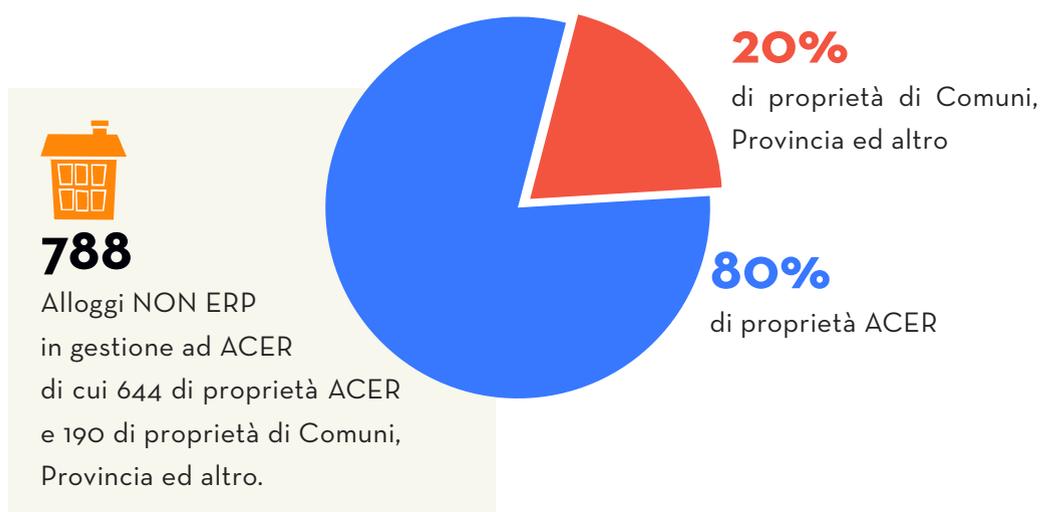
ACER a supporto di tutte queste attività si avvale di sportelli aperti per accogliere le richieste degli inquilini; è dotata di mediatori sociali, di ufficio legale interno per seguire inadempienze contrattuali e di una struttura tecnica di manutenzione oltre a un ufficio condomini per le relative esigenze.

Non solo l'impegno contrattuale, ma anche la piena consapevolezza della necessità di offrire soluzioni abitative alle famiglie in difficoltà spingono ACER a ricercare soluzioni che consentano di velocizzare la fase di restituzione degli alloggi lasciati liberi dagli inquilini, per poterli riassegnare a chi è inserito in graduatoria ERP.

PATRIMONIO IN GESTIONE AD ACER



PATRIMONIO IN GESTIONE NON ERP



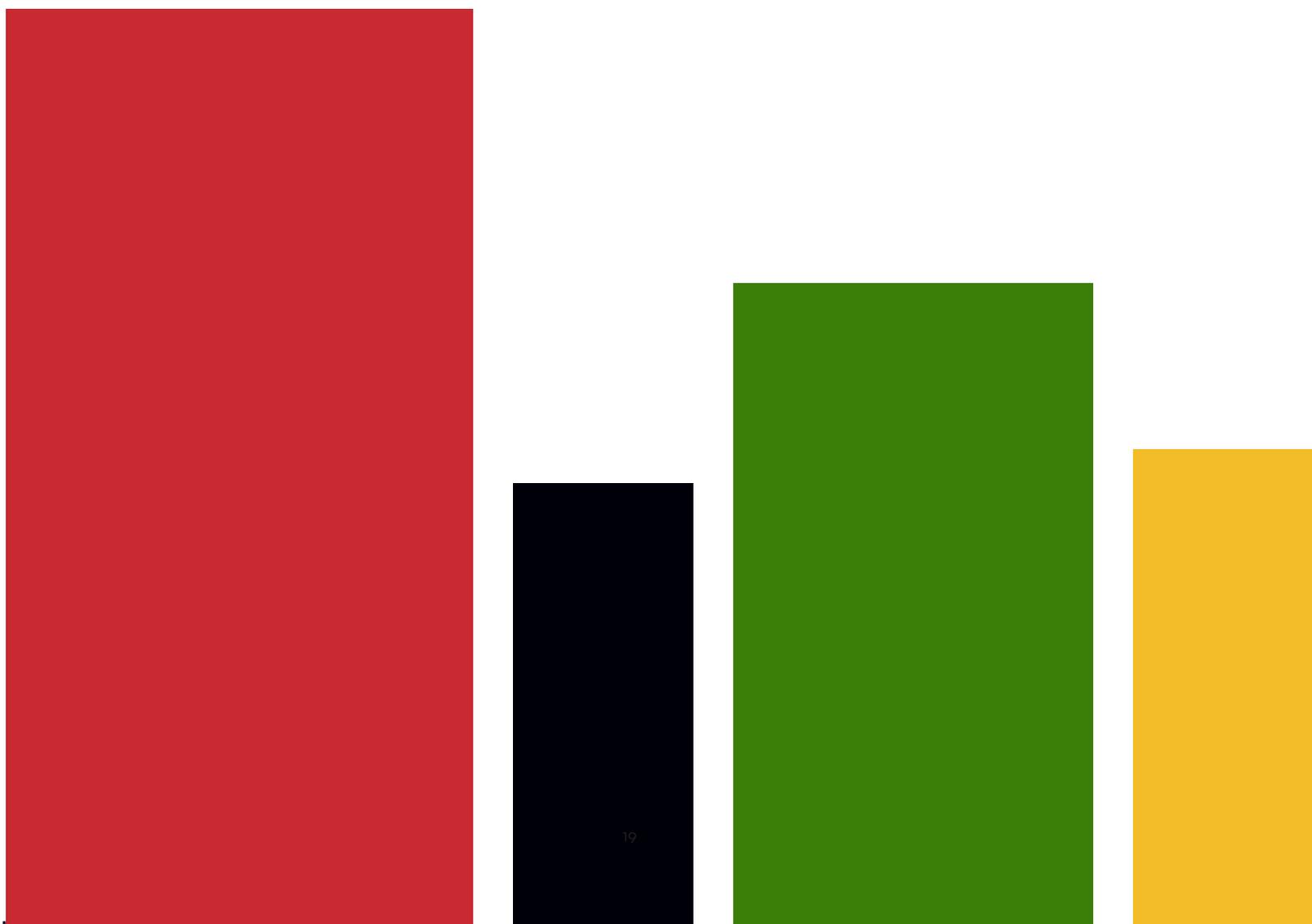
ACER Modena rappresenta un concreto supporto agli Enti locali anche per altre attività sul patrimonio pubblico quali: progettazione nuovi edifici; centrale di committenza, pratiche catastali e/o procedure di acquisto o vendita alloggi; gestione finanziamenti pubblici destinati ai Comuni stessi; progetti di Agenzia Casa; redazione APE (attestati di prestazione energetica) alloggi; gestione diretta di impianti fotovoltaici.

ACER Modena è partner del Comune di Modena nella Società di Trasformazione Urbana CambiaMo Spa, che è stata costituita nel 2006 per realizzare interventi di "Riqualificazione urbanistica e sociale del condominio R-NORD", un programma innovativo di recupero e riqualificazione urbana e sociale dell'area ricompresa fra via Canaletto e via Attiraglio.

APPARTENENZA AD ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA O DI ALTRO GENERE

Le 9 ACER dell'Emilia-Romagna in generale fanno sistema e sono diventate negli anni uno strumento nuovo, diverso e con una più ampia offerta di servizi, lavorando spesso in sinergia tra di loro attraverso un coordinamento regionale tramite il quale confrontarsi, condividere strategie e attuare economie di scala.

ACER aderisce a Federcasa, l'associazione degli istituti, aziende ed enti che operano nel settore dei servizi pubblici afferenti la casa, associati alla Cispel regionale. La partecipazione a Federcasa è importante sia come sede di scambio di esperienze che per i supporti formativi che offre ai dipendenti attraverso l'organizzazione di convegni ed iniziative su temi specifici sia a livello politico, per presentare unitariamente al Governo centrale problematiche o richieste relative al patrimonio ERP. Il confronto a livello regionale tra le 9 ACER attraverso il relativo coordinamento dal 2016 è presieduto dal Presidente di ACER Modena.

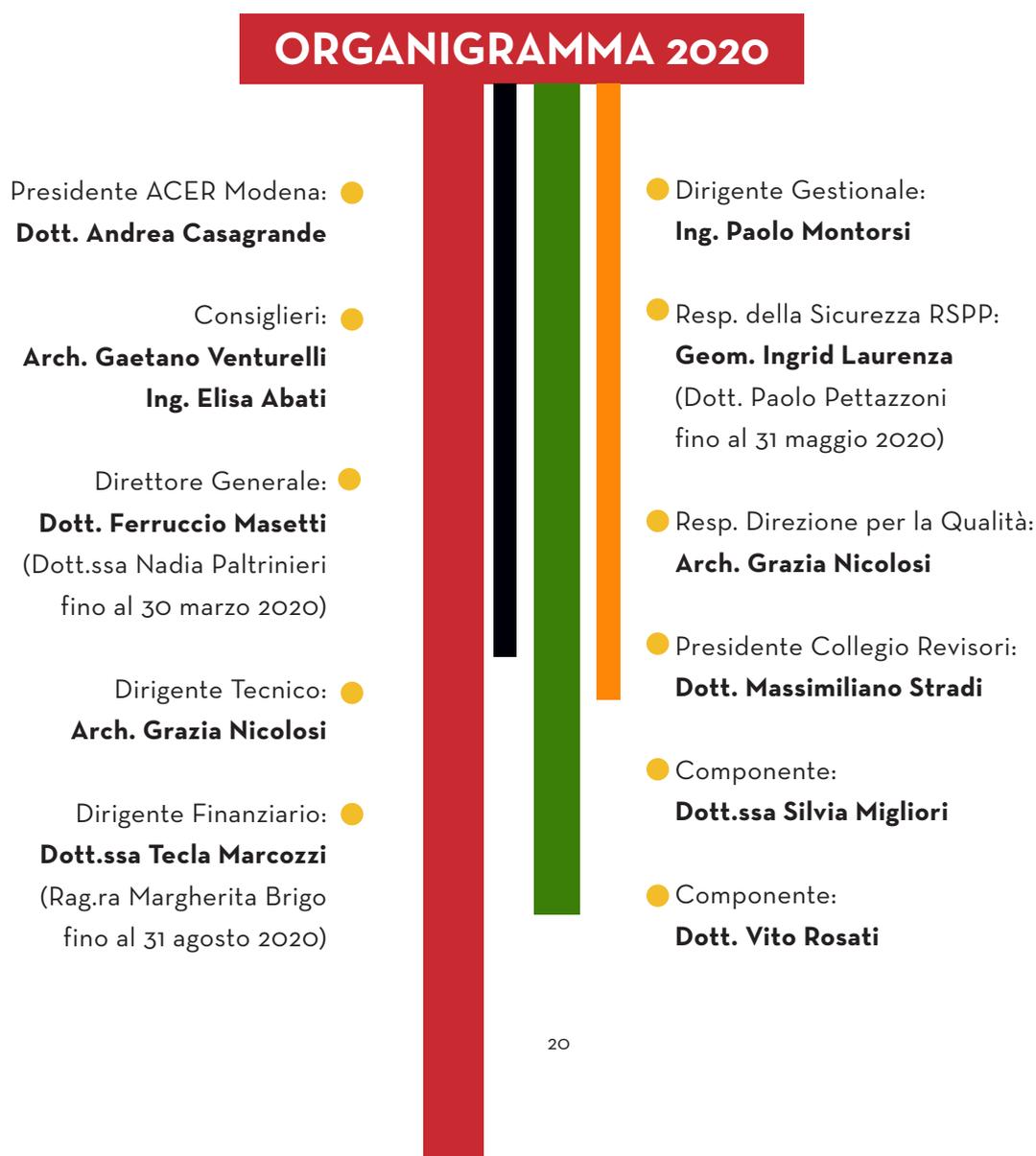


GOVERNANCE

Il sistema di governo di ACER è definito dalla L.R. 24/01 ed è composto da un Consiglio di Amministrazione formato da tre componenti di cui uno è Presidente e rappresentante legale dell'azienda.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

L'organizzazione aziendale vede tre aree funzionali legate sia alle funzioni da assolvere che alle competenze dei dirigenti per consentire il rispetto degli obiettivi definiti dai contratti di servizio e dai bilanci preventivi, così come i conseguenti risultati vengono verificati nel momento della redazione dei bilanci consuntivi. Attengono direttamente alla direzione generale le funzioni in materia di sicurezza del lavoro e di mediazione sociale e comunicazione.



I VALORI DI ACER: POLITICA PER LA QUALITÀ

Garantire la qualità dei propri servizi, in una visione di continuo miglioramento, sia verso i clienti utenti-committenti sia verso il personale dipendente con l'applicazione di un Servizio Gestione Qualità nel rispetto della norma ISO 9001: vision 2015.

Assicurare la massima trasparenza verso gli Enti ed i Committenti mantenendo la certificazione di bilancio e la certificazione di qualità.

Soddisfare l'utenza effettuando costanti indagini di customer satisfaction per recepire al meglio le loro esigenze circa i servizi erogati, al fine di adeguarli costantemente e migliorarli sia in termini qualitativi che temporali. Pubblicizzare gli standard di servizio che l'Azienda intende assicurare.

Valorizzare i collaboratori adeguando costantemente il livello di preparazione attraverso un'opera di coinvolgimento e formazione continua.

Assicurare ai partner ed ai fornitori il puntuale rispetto degli accordi pattuiti nello spirito di chiarezza e di collaborazione necessari.

Sviluppare modalità innovative nella fornitura di servizi ricercando possibili forme di collaborazione con altri soggetti.



STRATEGIA E STRUMENTI DI GOVERNANCE

Il presente Bilancio di Sostenibilità è approvato come strumento di comunicazione ad integrazione al Bilancio di Esercizio 2020, che chiude con un utile di € 11.916; esso descrive gli effetti che l'attività dell'azienda produce sull'ambiente e nei confronti dei propri interlocutori (stakeholder).

Missione e valori, rappresentati nella Certa dei Valori e nel Codice Etico, sono alla base dei comportamenti aziendali e punto di riferimento per tutte le persone che operano nell'Azienda Casa o che hanno rapporti con essa.

La strategia aziendale definita nei bilanci preventivi ha come riferimento 6 linee d'azione:



I NOSTRI STRUMENTI DI GOVERNANCE

STATUTO

**CARTA
DEI VALORI**

**CERTIFICAZIONE
QUALITÀ ISO
9001**

**STAKEHOLDER
ENGAGEMENT**

**MODELLO DI
ORGANIZZAZIONE,
GESTIONE,
CONTROLLO**

**BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ**

**ANTICORRUZIONE
E TRASPARENZA**

CODICE ETICO



ETICA

INTEGRITÀ

ETICA E INTEGRITÀ

CARTA DEI VALORI

Siamo l'Azienda che nel campo delle politiche abitative fornisce servizi a Comuni, famiglie e cittadini. Nati nel 1907, rappresentiamo l'evoluzione di oltre 100 anni di lavoro ed esperienza, che ci portano a essere strumento qualificato di gestione dell'edilizia residenziale pubblica.

Analizziamo, progettiamo e sviluppiamo soluzioni anche innovative, adeguate alla realtà sociale, economica ed abitativa in cui operiamo. In questo lavoro siamo disponibili alle specifiche richieste di Comuni ed utenti.

Gli obiettivi a cui tendiamo, anche a beneficio dell'utenza, sono: rispondere sempre più adeguatamente alle esigenze della committenza, creando procedure efficienti per il raggiungimento di una sempre maggiore efficacia, operare nella trasparenza e semplicità delle procedure, dimostrare la nostra affidabilità in modo chiaramente riscontrabile. Questo crediamo sia il fondamento dell'attività che svolgiamo, la quale si perfeziona con la motivata partecipazione di tutti noi.

ACER racchiude la propria mission nella Carta dei Valori messa a punto nel 2011 con un percorso partecipato che ha visto il coinvolgimento di tutti i dipendenti, ma gli obiettivi posti e le modalità del loro raggiungimento sono governati da strumenti di guida e verifica.

Uno di questi è il Codice Etico, che rappresenta una dichiarazione pubblica con cui ACER Modena, adottandone il testo e condividendolo con i propri stakeholder, individua i principi generali e le regole comportamentali riconosciute come positive da un punto di vista etico. Ma il Codice Etico non è solo un'enunciazione di valori: quale elemento di applicazione delle disposizioni dell'articolo 6 del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e s.m.i., esso infatti integra il quadro normativo al quale l'ente è sottoposto.

Il Codice Etico esprime le responsabilità etiche che amministratori, lavoratori e collaboratori devono osservare nella conduzione delle proprie attività. È oggetto di formazione specifica per i nuovi assunti ed è sempre richiamato nei rapporti con i fornitori, rappresenta la guida all'operare di tutti i dipendenti. Si ispira a principi di carattere generale quali:

- > **Trasparenza**
- > **Correttezza**
- > **Efficienza**
- > **Spirito di servizio**
- > **Concorrenza**
- > **Responsabilità**
- > **Valorizzazione delle risorse umane**

SISTEMI DI CONTROLLO AZIENDALI

La Società di revisione al bilancio che si occupa del controllo della quadratura del bilancio, della documentazione contabile, delle rilevazioni contabili nonché della verifica di tutte le poste del bilancio.

L'Ente di accreditamento che ha il compito di certificare il sistema Qualità -ISO 9001- 2015 BUREAU VERITAS Certification.

L'Organismo di Vigilanza previsto dal d.lgs. 231/2001 che si occupa di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico, allo scopo di prevenire la commissione dei reati contemplati dal decreto; è composto da tre membri di cui uno interno e riferisce al Consiglio d'Amministrazione.

DVR, documento per la valutazione dei rischi nell'ambiente di lavoro che sta alla base del servizio di prevenzione e protezione dai rischi, ovvero l'insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali per i lavoratori.

ANTI CORRUZIONE E TRASPARENZA

La gestione di ACER è pubblica, in quanto i committenti sono i Comuni della Provincia di Modena; l'utilizzo delle risorse derivanti dalla gestione dei patrimoni è effettuata ricorrendo a gare e appalti pubblici ai sensi del D.L. 50/2016.

L'ente non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, di movimenti, di comitati e di organizzazioni politiche e sindacali, dei loro rappresentanti e candidati, al di fuori dei casi previsti da normative specifiche.

Nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività dell'ente secondo criteri di efficienza, correttezza, trasparenza e qualità, ACER Modena ha aderito volontariamente ai contenuti del D.lgs. 231/01 e ha adottato un Modello di Organizzazione gestione e controllo (MOG) e istituito l'OdV con funzioni di controllo dell'attività dell'azienda; ad esso possono rivolgersi anche in forma anonima i dipendenti che ravvisino la necessità di segnalare procedure improprie o irregolari.

Con delibera del CDA n. 82 del 28/10/2016 è stato approvato il documento "Analisi degli aspetti ambientali e di gestione dei rifiuti di cantiere e individuazione responsabile ambiente di ACER nel modello di organizzazione e gestione di cui al d.L. 231/2001".

Nel gennaio 2021 è stato approvato il nuovo Piano triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021/2023.

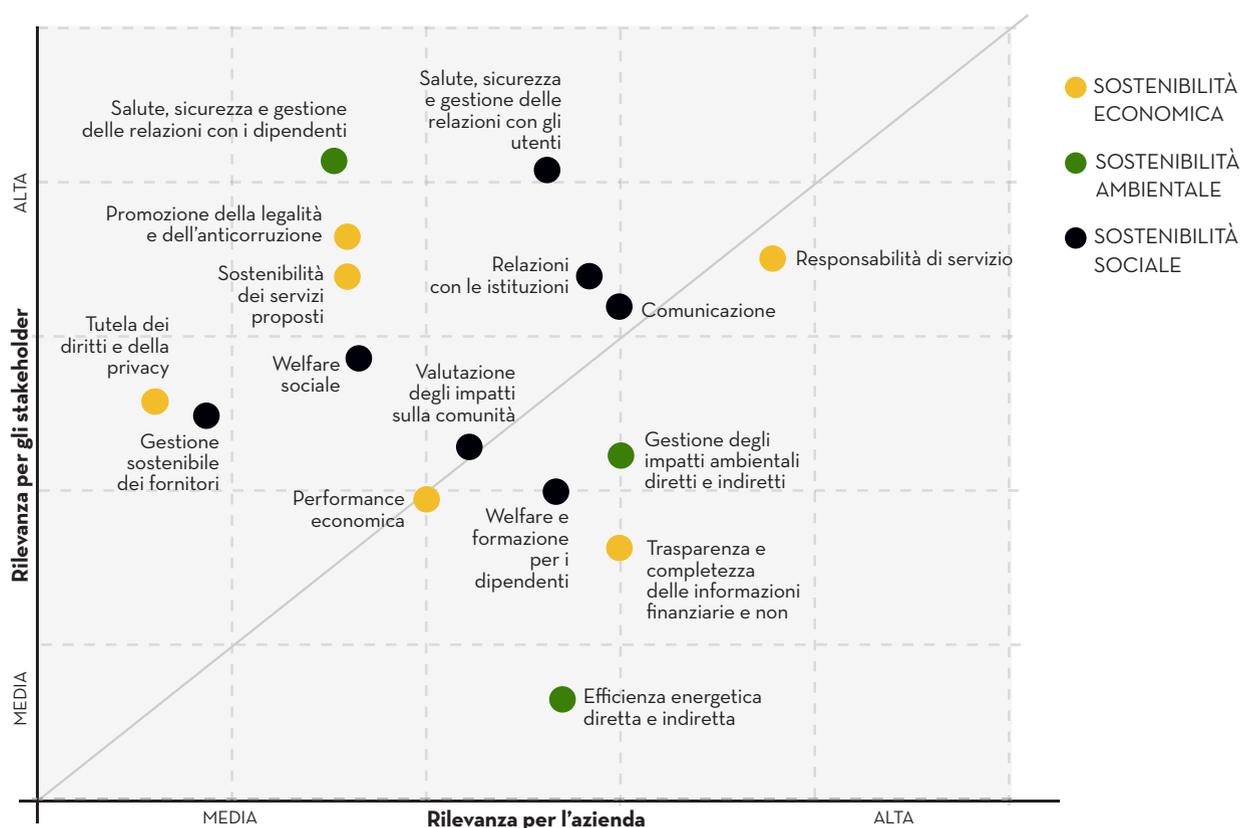
Tutti i documenti sopra indicati sono scaricabili dal sito web di ACER Modena.

LA MATRICE DI MATERIALITÀ

Al centro del processo di Rendicontazione tramite la metodologia GRI troviamo la matrice di materialità, uno schema grafico che rappresenta una visualizzazione dei Temi rilevanti per l'organizzazione e per i suoi stakeholder. Sull'asse delle x troviamo il valore che all'interno l'organizzazione assegna ai diversi Temi rilevanti mentre sull'asse delle y troviamo il valore che gli stakeholder assegnano al medesimo Tema, quindi all'incrocio dei due dati troviamo un pallino che rappresenta il Tema e che a seconda di dove risulta posizionato ci permette di fare commenti e valutazioni.

I valori sono stati raccolti in due momenti diversi. A marzo 2021 si è svolta l'analisi interna coinvolgendo tutti i responsabili dei diversi uffici di ACER Modena attraverso un incontro (tecnicamente definito stakeholder engagement interno) in cui si sono condivisi i Temi e assegnato un valore di rilevanza da 1 a 10, con l'intento di definire una priorità tra essi. Ugualmente a settembre 2021 sono stati convocati i rappresentanti di tutti gli altri stakeholder esterni eseguendo la stessa operazione di confronto che ha portato anche a diverse proposte e suggerimenti di miglioramento secondo i tre assi della sostenibilità.

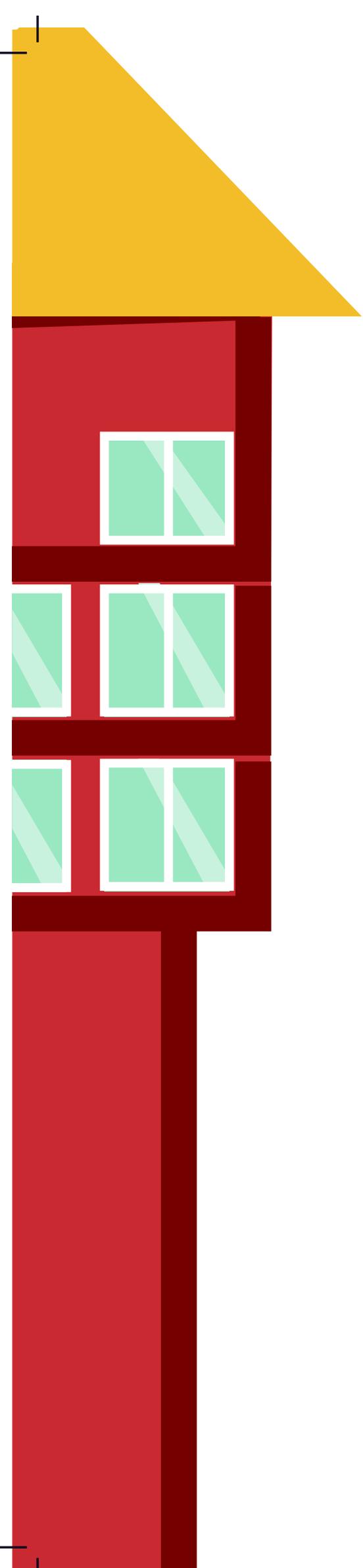
Da questo confronto è emersa la seguente Matrice di materialità:



I Temi risultati più rilevanti sono quindi la Responsabilità di servizio, la Comunicazione, il Welfare e formazione per dipendenti, Salute, sicurezza e gestione delle relazioni con gli utenti e le Relazioni con le istituzioni. Queste sono le sfide che ACER dovrà affrontare per prime e con maggiore impegno, prestando inoltre una certa attenzione alle tematiche che occupano la parte in alto a sinistra dello schema: Salute e sicurezza e gestione delle relazioni con i dipendenti, Sostenibilità dei servizi e Promozione della legalità che sono particolarmente sentiti dagli stakeholder esterni. Se consideriamo la bisettrice ci accorgiamo che ci sono molte tematiche che si trovano nei pressi, ciò significa che quell'ambito è sentito con la stessa rilevanza sia dall'interno che dall'esterno, vi è accordo sul suo valore prioritario (Performance economica, Valutazione degli impatti sulla comunità e Welfare e formazione dei dipendenti in particolare).

Il confronto con i rappresentanti degli stakeholder esterni ha permesso di raccogliere proposte di miglioramento dell'esistente e idee di nuovi progetti, si è quindi innescato un processo di condivisione e coinvolgimento a cui bisognerà dare seguito con interventi e nuove condivisioni, in particolare sul tema della progettazione europea, sulla sensibilità agli impatti ambientali e alla selezione dei fornitori anche sui criteri di sostenibilità.





I NOSTRI STAKEHOLDER

Nel definire modalità di azione e strategia operativa, ACER ha scelto di basare le proprie scelte su attività di ascolto nei confronti dei suoi stakeholder (portatori di interesse) che interessano in primis i suoi clienti (i Comuni a cui eroga un servizio e gli utenti interessati dal servizio stesso) ma che non tralasciano le esigenze dei dipendenti, cioè di chi questo servizio lo rende possibile, garantendone la qualità nell'esecuzione. Per ACER però sono importanti tutti gli stakeholder di riferimento, cioè tutte quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni il cui apporto risulta necessario per la realizzazione della missione dell'ente e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalla attività dell'ente.

Per questo ha attivo un servizio di rassegna stampa che utilizza per verificare il clima che la circonda ed eventuali esigenze inesprese direttamente.

La Direzione, attraverso un percorso di coinvolgimento dei propri dipendenti nel 2020 e ha individuato gli stakeholders, le loro esigenze e aspettative e la messa a fuoco di concreti obiettivi aziendali.

Di seguito vengono elencati i principali stakeholders dell'Azienda Casa Emilia Romagna della Provincia di Modena e il livello di impatto che hanno rispetto alla qualità del servizio

STAKEHOLDER ESTERNI

Comuni/committenti

Le amministrazioni comunali di riferimento, sono il primo interlocutore di ACER in quanto la propria attività si regge sulla fiducia ricevuta con la sottoscrizione dei contratti di servizio e delle convenzioni che consentono loro di estendere la propria sensibilità e attenzione al tema delle politiche abitative. Con ACER gli enti locali possono gestire in modo integrato il proprio patrimonio di edilizia residenziale pubblica e gli utenti assegnatari oltre a poter esercitare anche altre funzioni non solo nel settore delle politiche abitative.

Fornitori

Intesi come le imprese che vincono gli appalti sono al centro della nostra attenzione perché garantiscono, attraverso le nuove costruzioni, le ristrutturazioni e le manutenzioni, il numero di alloggi necessario per soddisfare le esigenze contrattuali stabilite dai Comuni e/o Fornitori intesi come le imprese a cui vengono affidati servizi e fornitura a supporto della funzionalità aziendale



Inquilini

Gli inquilini restano al centro della nostra attenzione; sono coloro che risiedono negli alloggi di ERP e di ERS, ACER Modena si impegna ad instaurare con gli utenti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione, ma richiede loro cura e rispetto del bene pubblico avuto in uso e applica nella gestione quotidiana i regolamenti d'uso e di ripartizione degli oneri tra proprietà ed inquilini approvati dai Comuni.

Collettività

Intesa come quella componente sociale che, per caratteristiche ed esigenze proprie, entra o potrebbe entrare in contatto con il mondo ERP o ERS.

Attraverso i diversi canali di ascolto attivati ACER è in grado di cogliere alcune esigenze sociali e di mettere le proprie competenze professionali e risorse a disposizione della collettività intesa in senso lato.

Amministratori condominiali

Nei condomini con presenza di inquilini ERP a volte con disagi sociali ed economici gli amministratori eletti nelle relative assemblee richiedono ad ACER (a nome della proprietà) che sostenga scelte tecniche ed economiche alle quali gli stessi inquilini debbono partecipare e per le quali hanno diritto di voto; richiedono inoltre sostegno per richiamare al rispetto delle regole di convivenza condominiale quegli inquilini che sono irrispettosi.

STAKEHOLDER INTERNI

Dipendenti

Sono protagonisti del successo aziendale e del buon servizio erogato; è garantito loro il rispetto del contratto di lavoro ed un riconoscimento equo ed equilibrato delle competenze e dell'impegno professionale; sono loro dedicati percorsi di formazione continua e un'informazione puntuale degli obiettivi aziendali tramite assemblee o incontri organizzativi dell'area di appartenenza. La gestione del rapporto di lavoro, è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente ed è attenta alle esigenze di avere orari flessibili che consentano una migliore gestione degli impegni familiari.

RSU

I rappresentanti dei dipendenti RSU sono coinvolti e informati sui temi relativi al personale e hanno la possibilità di confrontarsi con tutti i dipendenti in spazi messi a disposizione dall'azienda.

Nel rapporto con i propri clienti per ACER è inderogabile il rispetto di alcuni principi fondamentali quali:

DISPONIBILITÀ ALL'ASCOLTO E CORTESIA - atteggiamenti ai quali si ispira il personale nel rapporto con i terzi, nella consapevolezza che questi costituiscono un valore aggiunto, in particolare nei rapporti con gli utenti/clienti.

CUSTOMER SATISFACTION INQUILINI

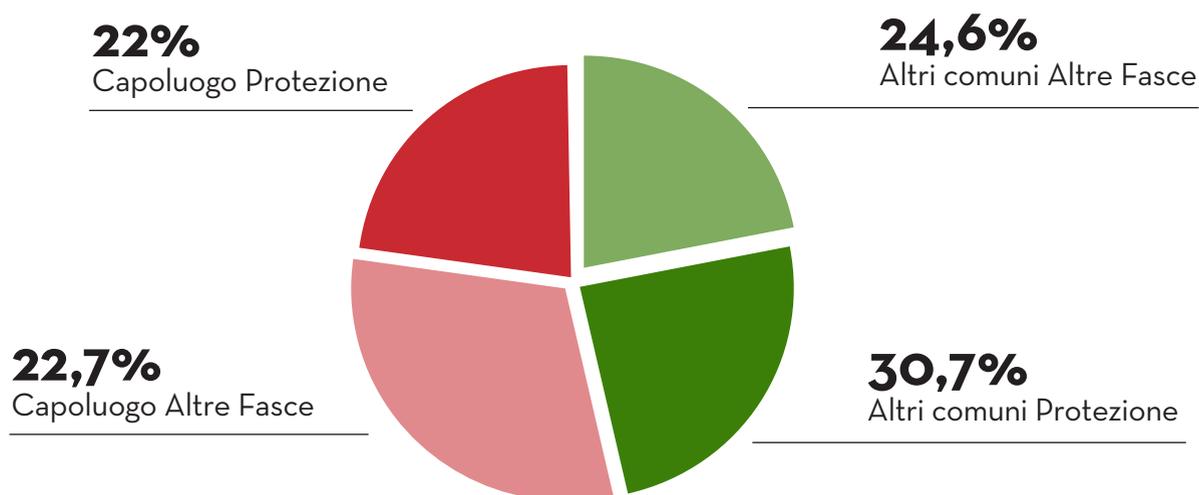
Dal 2002 viene commissionata a ERVET (oggi ART-ER s.cons.p.a.) una indagine annuale di customer satisfaction e ogni triennio ne viene prodotta un'analisi sintetica. Questo documento contiene i risultati relativi all'indagine di customer satisfaction sull'utenza E.R.P. realizzata dal 21 novembre 2020 al 30 dicembre 2020 su un campione di 150 utenti residenti nella provincia di Modena.

L'Azienda Casa Emilia-Romagna di Modena ha inteso condurre anche per il triennio 2018 - 2020 una indagine finalizzata a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti, rilevando ed analizzando i livelli di qualità percepita e attesa relativi a differenti aspetti dell'erogazione dei servizi.

L'indagine 2020, così come le precedenti, si è sviluppata attraverso la somministrazione telefonica di un questionario su un campione casuale e rappresentativo della popolazione di riferimento. Le variabili utilizzate per la stratificazione del campione e la conseguente estrazione casuale dei nominativi da intervistare sono state due: la fascia di canone, che distingue gli utenti in fascia di protezione da quelli appartenenti alle altre fasce di canone, e la tipologia del comune di residenza. L'estrazione dei nominativi è quindi avvenuta in modo proporzionale alla composizione dell'universo di riferimento, per quattro gruppi distinti.

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2020

Campione utenti ACER Modena



Dati	2019	2020
Campione	150	150
Risposte valide %	81,5	83,4
Mancate risposte %	18,5	16,6
Utenti soddisfatti %	78	80,9

Indicatori	2019	2020
Qualità alloggio	7,51	8
Accessibilità alloggio	8,42	8,47
Utilizzabilità igiene	7,04	7,45
Sicurezza spazi comuni	7,19	7,87
Informazione ACER	6,97	7,33
Rendicontazione spese	6,97	7,30
Cortesìa/Educazione	8,86	9,16
Competenza/Affidabilità	8,17	8,48
Trasparenza/Chiarezza	8,35	8,57
Accesso telefonico	7,62	8,30
Accesso diretto	9,30	9,29
Tempestività interventi	7,55	7,34
Efficacia interventi	8,05	7,94
Insieme attività di ACER	7,92	8,49

Complessivamente il valore medio di qualità percepita è pari a 7,98, nel dettaglio sono tre gli indicatori che superano il valore 8 e due superano il 9.

La "Accessibilità dell'alloggio" si colloca negli item d'eccellenza, ma occorre evidenziare che altri due indicatori, la "Qualità dell'alloggio" e la "Efficacia degli interventi di manutenzione", di fatto si collocano a ridosso di tale quadrante. Molto positiva la risposta sulla cortesia ed educazione del personale che raccoglie il 93,8% di utenti soddisfatti.

I risultati 2019 - 2020 sono più che positivi, sia in termini di adesioni, con una media di oltre l'82% di risposte valide, sia in termini di gradimento da parte degli utenti ACER rispetto alle variabili proposte. Permangono comunque ancora degli spazi di miglioramento per alcuni indicatori quali, in particolare, la "Tempestività di intervento in caso di guasti".

Notiamo inoltre che ci sono temi problematici come la "Sicurezza degli spazi comuni", situata comunque abbastanza in prossimità dei temi d'eccellenza e la "Rendicontazione delle spese comuni" vicina ai temi da monitorare.



LE NOSTRE RISORSE UMANE

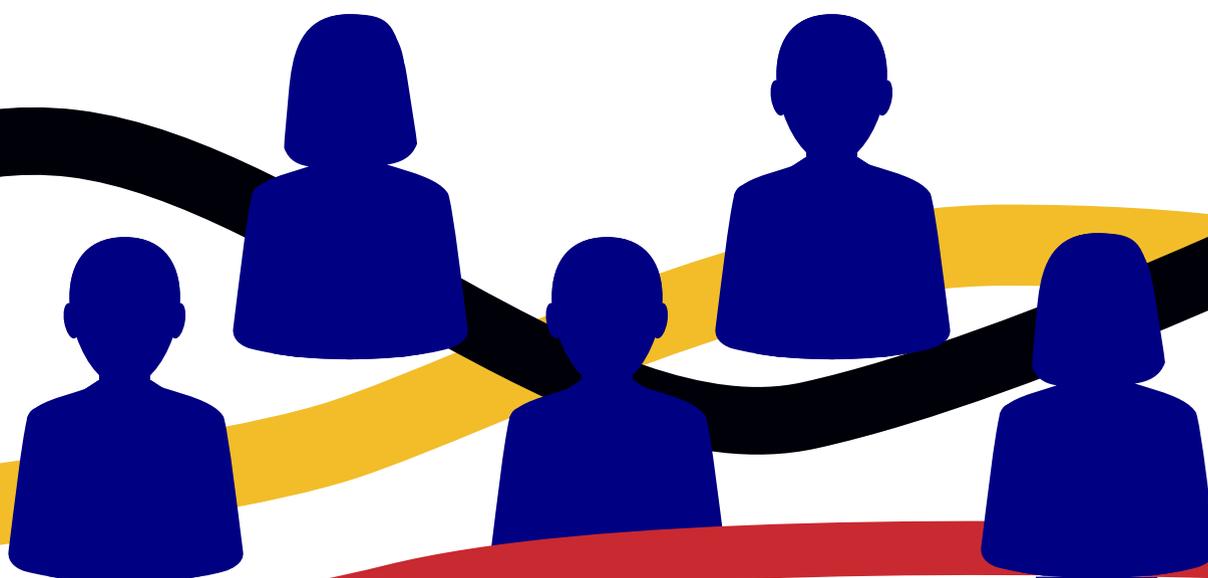
I DIPENDENTI

Questo bilancio parla anche alle donne e agli uomini che lavorano in ACER, perché siano protagonisti dei risultati raggiunti con la loro competenza, passione e coinvolgimento, siano trasparenti nei confronti degli enti committenti, siano certi che il valore economico generato dalla gestione, continui a essere prodotto, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale. ACER assicura condizioni di lavoro adeguate e il coinvolgimento costante nel raggiungimento degli obiettivi pianificati, attraverso percorsi di formazione continua e una informazione puntuale anche nei confronti dei rappresentanti sindacali interni dei lavoratori.

La gestione del rapporto di lavoro, è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente ed è attenta alle esigenze di flessibilità oraria che consentano una migliore gestione degli impegni familiari. L'attenzione alla salute del personale è alta e garantita dal medico del lavoro consultabile liberamente, che esegue regolari visite biennali, sovrintende alla regolarità delle postazioni di lavoro ed esegue a spese dell'azienda campagne annuali di vaccinazioni antinfluenzali. Le relazioni con i rappresentanti dei dipendenti RSU sono improntate alla trasparenza e orientate al confronto su temi di interesse.

L'attenzione posta per la valorizzazione e tutela dei propri dipendenti viene "premiata" dalla pressoché mancanza di turn over, potendosi così ottimizzare le risorse impiegate per la formazione del personale.

Il turnover è quasi esclusivamente legato alla sostituzione di pensionamenti.

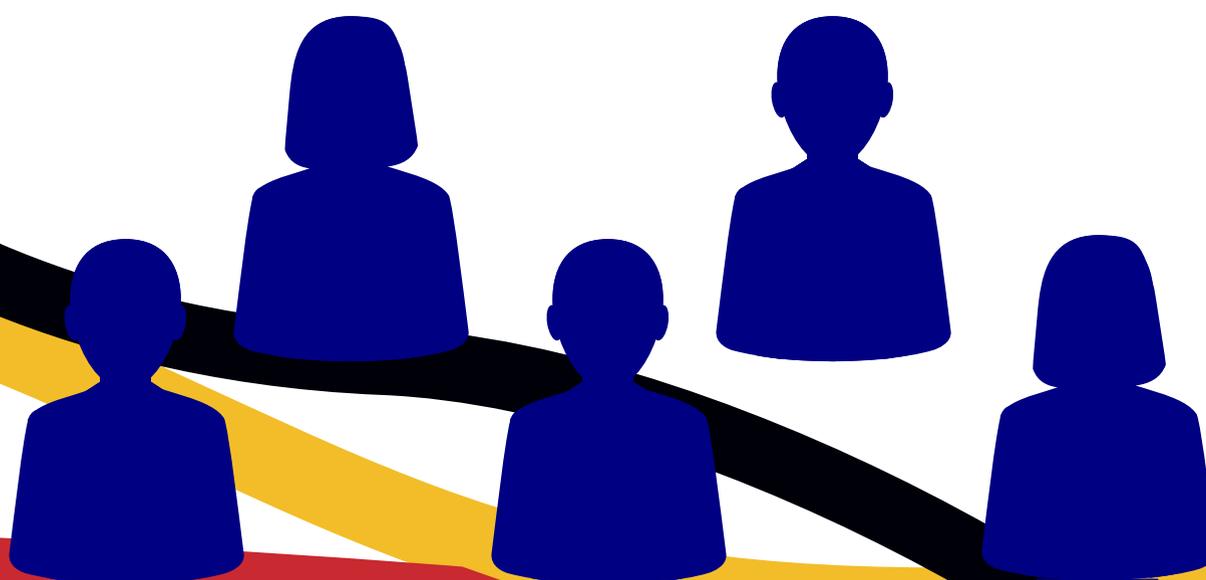


ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

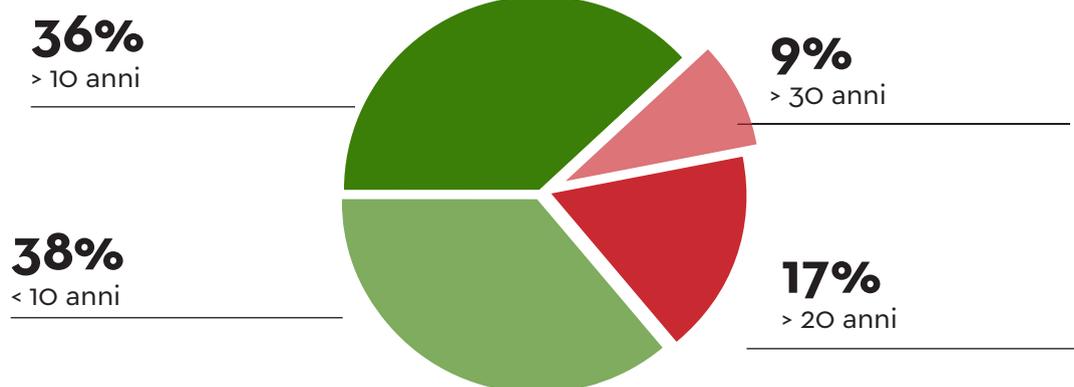
Ai dipendenti ACER è applicato il CCNL di Federcasa associazione di categoria.

La quasi totalità dei dipendenti sono residenti in provincia di Modena o zone limitrofe, compresa la dirigenza. Tale importante informazione significa che la ricchezza prodotta sul territorio modenese da ACER ritorna in stragrande maggioranza su di esso anche sotto forma dei salari erogati. Non sono previsti benefit legati alle pensioni, ma alcuni dipendenti hanno pensioni integrative volontarie a cui partecipa l'azienda.

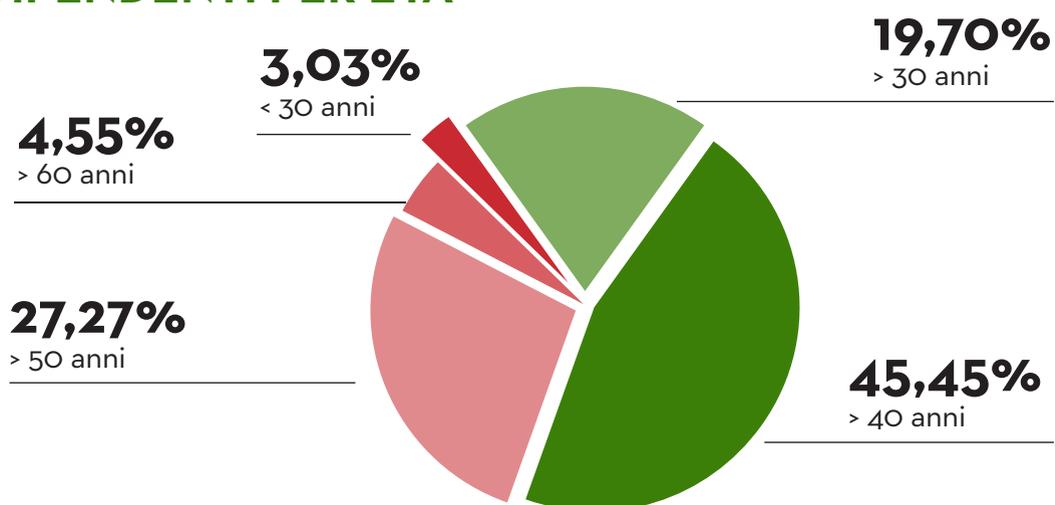
Qualifica dipendenti al 31/12/2020	n. totale	donne	uomini
Dirigenti contratto	4	2	2
Federmanager/dipendenti Federcasa			
Area Quadri	3	1	2
Area A	27	12	15
Area B	29	16	13
Area C	3	2	1
TOTALE	66	33	33
Di cui a part-time	7	6	1



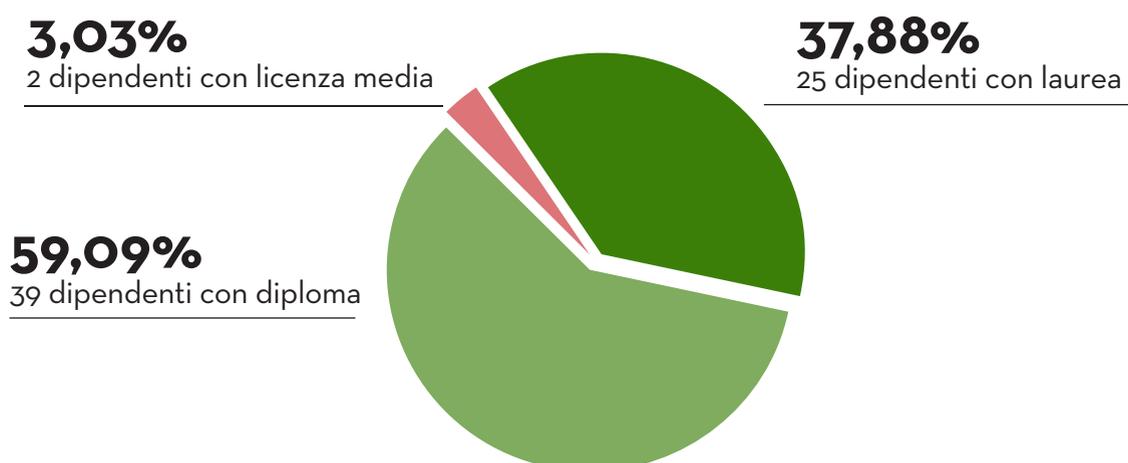
ANZIANITÀ DI SERVIZIO



DIPENDENTI PER ETÀ



DIPENDENTI PER SCOLARIZZAZIONE



PARI OPPORTUNITÀ

La composizione degli organi di governo di ACER Modena consente un'equa rappresentanza di genere, considerando che i ruoli apicali sono ricoperti al 50% da uomini e da donne. Anche i dipendenti sono esattamente metà uomini e metà donne.

In azienda è vietata e perseguita ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo. Coerentemente con il CCNL Federcasa non esistono differenze tra uomini e donne per quanto riguarda il trattamento economico. Viene applicato un orario flessibile pur nel mantenimento delle compresenze necessarie al corretto svolgimento delle attività.

I lavoratori che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto alla funzione di Audit/Organismo di Vigilanza e/o al proprio responsabile che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice Etico.



FORMAZIONE

Organizzazione aziendale

L'organizzazione in uffici delle tre aree risponde alle esigenze fissate nelle linee di bilancio preventivo e alle priorità di volta in volta verificate, facendo fronte per tempo ad eventuali necessità di cambiamento nel rispetto dei limiti imposti dal contratto di lavoro dei dipendenti, delle professionalità reperibili all'interno e delle risorse economiche a disposizione. L'aggiornamento tecnologico è un punto di riferimento per supportare adeguatamente l'attività aziendale così come la formazione continua e personalizzata dei dipendenti in funzione delle specifiche professionalità. Modifiche organizzative vengono decise dal CdA su proposta del direttore previa informazione alla RSU e coinvolgimento degli eventuali interessati. Nel 2018 è stato approvato il regolamento sul rapporto di lavoro part-time che disciplina anche la tempistica e le modalità di richiesta e accoglimento delle domande.

La formazione continua dei dipendenti è oggetto di un piano annuale preventivo che viene implementato durante l'anno di competenza con la partecipazione a iniziative specifiche legate ai temi di interesse o alle innovazioni normative.

Ai dipendenti viene proposta attività formativa di tipo collettivo tesa a condividere la missione ed i valori aziendali, ma anche attività formativa specifica e settoriale secondo le competenze.

Il 2020 ha visto una forte contrazione delle risorse spese in formazione e dei corsi realizzati dovuta alla pandemia che ha indotto l'Azienda a posticipare o eliminare corsi non ritenuti essenziali.

	2019	2020
costo formazioni	21.849	13.255
n. corsi interni	3	2
n. corsi esterni	41	32
n. partecipanti	368	231

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

La sicurezza sul lavoro è tra gli impegni quotidiani, pertanto, per la tutela e l'integrità morale e fisica dei dipendenti, dei consulenti e dei propri clienti, ACER promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

In ACER sono presenti le figure di RSPP, RLS e RLST, che provvedono ad effettuare un monitoraggio interno per quanto riguarda il rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro L. 81/2008 nonché i preposti cui sono affidati i dipendenti di loro competenza.

ACER realizza regolarmente verifiche sulla sicurezza dei cantieri; negli ultimi anni il numero di infortuni è stato assente e l'ente non è incorso in alcuna sanzione a seguito di ispezioni effettuate dagli organi di controllo del territorio, quali Ausl e Carabinieri.

COVID-19

Nel contesto determinato dalla pandemia da Covid-19, ACER ha dimostrato di sapersi organizzare nell'interesse della continuità aziendale e della tutela della salute dei dipendenti dando continuità alle attività interne all'azienda ed ai servizi offerti.

La direzione già dal 25 febbraio 2020, a seguito del Decreto Legge n. 6 del 23 febbraio 2020, in accordo con l'RSPP aveva provveduto a disporre la chiusura degli sportelli esterni ed interni, dando incarico al falegname di realizzare pannelli protettivi da applicare sul bancone della reception e degli sportelli interni. A questo primo ordine di servizio ne sono seguiti altri parallelamente all'evolversi delle disposizioni governative e regionali. Tramite il potenziamento della rete dati è stato promosso e attivato lo smart working (nel mese di aprile la percentuale di ore lavorate in smart working si è avvicinata al 50%, a queste vanno poi aggiunte le ore in malattia, permessi, ferie, riducendo al minimo la presenza negli uffici) e le teleconferenze. Tramite il pronto approvvigionamento dal mercato dei dispositivi di protezione (mascherine, guanti, prodotti disinfettanti), i tecnici abilitati sono stati messi in condizione di intervenire nelle situazioni di emergenza. Per le procedure ordinarie di scambio informazioni con gli utenti si è provveduto con telefono, fax ed email, garantendo sempre la disponibilità.

Nei locali dell'azienda, con l'intensificarsi delle operazioni di pulizia degli uffici, e garantendo sempre dotazioni di prodotti specifici, si è cercato di ridurre al minimo se non eliminare il rischio di infezioni nel luogo di lavoro. Sono state effettuate sanificazioni iniziali e periodiche degli impianti di raffreddamento e riscaldamento. Sono stati verificati i distanziamenti fra le postazioni di lavoro e ove queste siano risultate inferiori agli standard previsti sono stati adottati pannelli in plexiglass per garantire l'idonea protezione sia fra colleghi che agli sportelli, una volta ripresa l'attività di ricezione del pubblico su appuntamento come prescritto dalle normative.

Grazie alla collaborazione di tutti i dipendenti si è potuto garantire il funzionamento dell'azienda sia per i servizi che per la gestione amministrativa.



Le Aziende Casa riconoscono il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività dell'ente. È vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

[Dal Codice Etico di ACER Modena]

LIBERTÀ SINDACALI E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

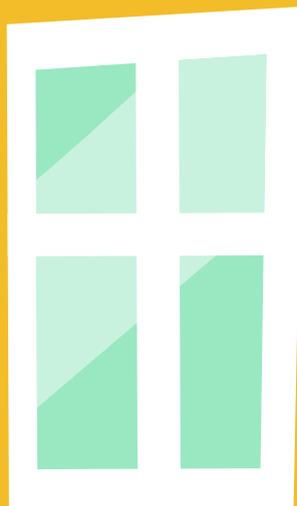
Le organizzazioni sindacali RSU: I sindacati dei dipendenti, rappresentati all'interno dell'azienda da personale eletto (nel 2015 n. 2 rappresentanti), vengono informati periodicamente sui provvedimenti che il Consiglio di amministrazione intende assumere relativamente a questioni di personale, assunzioni, premi di produzione, riconoscimenti vari, riorganizzazioni di uffici e competenze, potendosi avvalere, quando da essi ritenuto necessario e opportuno, dei rispettivi rappresentanti territoriali.

Con la RSU nell'ottobre 2018 è stato siglato l'Accordo Quadro Aziendale Premio di Produttività 2019-2024 "Accordo aziendale regolamentazione per l'erogazione dei premi di produttività al personale dipendente per il periodo 2019-2024 e la detassazione delle stesso in base alla normativa vigente". Tale accordo depositato presso il Ministero del Lavoro contiene la seguente dichiarazione: ai sensi dell'articolo 5 del D.M. 25 marzo 2016, l'Azienda AZIENDA CASA Emilia-Romagna PROV. MODENA dichiara che il contratto collettivo notificato alla ITL Modena è conforme ai criteri di misurazione e verifica degli incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione, di cui all'articolo 1, commi 182-189, della legge 28 dicembre 2015, n. 208 e del DM 25 marzo 2016.



DIMENSIONE SOCIALE

Poiché gli argomenti presenti nella matrice di materialità che più sono stati giudicati importanti afferiscono all'insieme delle attività di ACER, espresse sia nei confronti dei propri stakeholder sia perseguendo le linee politiche programmatiche proprie della mission aziendale, nei paragrafi seguenti si riportano i dati significativi risultanti dalle relazioni annuali di verifica e rendicontazione dell'attività svolta.



ATTIVITÀ DI ACER VERSO GLI INQUILINI

Obiettivo primario di ACER è offrire agli enti proprietari di alloggi ERP la tranquillità di affidarsi a un ente pubblico in grado di operare con professionalità, in trasparenza, con equità nei confronti degli assegnatari, prestando attenzione al rapporto qualità/costo dei servizi svolti e dimostrando flessibilità nelle azioni possibili. I Comuni richiedono il rispetto delle normative sulle politiche abitative, che gli alloggi di ERP siano utilizzati da chi ne ha diritto e che venga verificato nel tempo il mantenimento di tale diritto. ACER supporta inoltre i Comuni nelle fasi di costruzione delle domande per bandi di finanziamento regionali destinati a interventi di manutenzione e riqualificazione energetica del patrimonio e, in rapporto diretto con i funzionari regionali, garantisce rispondenza alle indicazioni fornite dalla normativa o scaturite dal confronto, rendicontando in modo puntuale le proprie attività tecnico-amministrative ed economiche.

Nei confronti degli utenti/assegnatari, il personale di ACER è formato per rispondere con cortesia e competenza alle richieste degli inquilini e, secondo un modello organizzativo condiviso, si turna per poter garantire la presenza di un operatore qualificato negli orari di sportello.

L'attenzione all'utenza si esprime anche con l'impegno profuso dagli operatori nel campo della mediazione sociale, attività svolta, su alcuni casi specifici, anche a supporto degli Assistenti Sociali dei Comuni. Di fondamentale importanza per la gestione del rapporto tra i nuovi inquilini e l'ente è l'attività di Accompagnamento all'abitare. La competenza degli operatori di ACER Modena riguarda inoltre l'implementazione di progetti per

la prevenzione o il contenimento dei conflitti in ambito condominiale, sviluppati avvalendosi della collaborazione di diverse cooperative sociali. L'ente, con la Carta dei Servizi, si impegna a soddisfare i propri inquilini in adempimento agli obblighi fissati dal contratto nei tempi assegnati. Particolare attenzione agli utenti viene prestata anche durante le opere di manutenzione degli alloggi effettuate con gli inquilini all'interno, in caso di pronto intervento o manutenzione a chiamata, operazioni che richiedono la formazione e la collaborazione delle ditte incaricate, proprio per la delicatezza della circostanza.

La comunicazione verso gli assegnatari deve essere sempre trasparente ed esaustiva. I contratti e le comunicazioni con gli utenti sono:

- chiari, semplici e con forma comunicativa più vicina possibile a quella dell'utente;
- conformi alle normative vigenti e in ottemperanza al Regolamento Europeo (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

L'ente si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio ed è attento a favorire l'interazione con gli inquilini attraverso la gestione e risoluzione rapida dei reclami, avvalendosi di appropriati mezzi di comunicazione.

ACER promuove le Autogestioni condominiali, supportandone l'attività con il coinvolgimento dei Presidenti, e segue la conduzione delle amministrazioni condominiali sia direttamente che collaborando con gli amministratori esterni.

LE ASSEGNAZIONI DI ALLOGGI

Il patrimonio di alloggi disponibili viene utilizzato in questo modo:

Per gli alloggi ERP, tramite bandi pubblici emessi da Comuni e Unioni secondo specifici regolamenti e attraverso graduatorie, cui attingere man mano che vi è utilizzabilità di alloggi provenienti da disdetta, nuova costruzione, ristrutturazione.

Contratti ERP	2019	2020
Nuova Assegnazione	297	202
Cambio Alloggio	112	68
Istruttoria domande di Voltura e Subentro	49	40
Totale Contratti ERP	458	310

Per gli alloggi NON ERP, con bandi destinati a soddisfare la richiesta di abitazioni a canone concordato per la così detta “fascia grigia” o per emergenza abitativa e legati a progetti speciali di natura sociale, oppure per iniziative che coinvolgono il mercato privato delle locazioni attraverso “Agenzia Casa ACER” con il sostegno di Comuni e Unioni.

A seguito del sisma 2012, attraverso le Ordinanze Commissariali 25/2012 e 26/2014, ACER è stata investita dell’impegno di alloggiare nuclei con abitazione danneggiata in attesa di ricostruzione, soprattutto reperendo e utilizzando immobili di privati assegnati poi dai Comuni ai nuclei richiedenti. L’attività è tuttora in corso.

Altri contratti suddivisi per tipologia	2019	2020
Concessioni, Affitto Casa Garantito, Alloggi in Garanzia, terremoto Ord.26/14, canone concordato	187	158
di cui a canone concordato su patrimonio comunale	6	19
di cui a canone concordato su patrimonio ACER	56	30

Dettaglio progetti “Agenzia Casa” gestiti da ACER per conto di Comuni e Unioni:

si tratta di progetti sostenuti economicamente dagli enti pubblici ma che prevedono il reperimento da proprietari privati di alloggi da locare a famiglie che non hanno i requisiti per entrare nelle graduatorie ERP o a causa del reddito o per problematiche sociali.

1
Contratto attivo
Mirandola

56
Totale Contratti
ACG attivi



51
Contratti attivi
Unione Terre d'Argine

4
Contratti attivi Unione
del Sorbara (con Castelfranco)

21
Contratti attivi
Fiorano Modenese
(25 alloggi totali)

13
Contratti attivi
Maranello (16 alloggi totali)



10
Contratti attivi
Unione del Sorbara
(11 alloggi totali)

12
Contratti attivi
Unione Terre d'Argine
(12 alloggi totali)

56
Contratti attivi
Totale (su 66 alloggi)

CONTRATTI SOTTOSCRITTI PER NUCLEI CON ALLOGGIO INAGIBILE CAUSA SISMA

Tra il settembre del 2012 e il febbraio del 2014 sono stati stipulati 180 contratti con privati che hanno messo a disposizione un proprio alloggio, in ordinanza commissario regionale n. 25-2012 con durata prevista di 18 mesi, inserendo inquilini sfollati a causa del sisma del 2012; di questi, 149 hanno avuto un nuovo contratto con successiva ordinanza commissariale n. 26/2014. In questa prima fase contrattuale sono stati avviati e portati a termine 11 procedimenti legali per garantire il rispetto delle norme.

Dall'aprile del 2014 (periodo di prima applicazione operativa dell'ordinanza 26/2014) al 31 dicembre 2020 sono stati stipulati 489 contratti "terremoto ord. 26-2014". Tali contratti hanno coinvolto sia i precedenti contratti ord. 25-2012 che quelli in ord. 26-2014 scaduti, sia la trasformazione di precedenti contratti temporanei stipulati su alloggi pubblici fuori ERP, sia nuovi contratti per nuclei provenienti da MAP, da CAS o da altre forme di sostegno (riferimento generale Ordinanza commissariale 20/2015 e s.m.i.).

La durata tipica prevalente dei contratti ord. 26-2014 è di 24 mesi. Il prolungarsi dei tempi per il ripristino degli alloggi dove risiedevano i nuclei familiari prima del sisma ha determinato una gestione prolungata sia degli inquilini/assegnatari degli "alloggi di emergenza" che dei proprietari (in genere privati) di tali alloggi resisi disponibili, con conseguente rinnovo delle pratiche amministrative e assistenziali.

Negli anni di gestione dei "contratti terremoto" in ordinanza 26/2014 si sono inoltre dovute avviare 59 pratiche legali (tutte portate a termine) per il rispetto delle norme contrattuali e per la restituzione degli alloggi ai proprietari locatori in caso di reticenza a rilasciare l'alloggio nei termini stabiliti dalle ordinanze commissariali.

Attualmente sono 65 i nuclei familiari che attendono di rientrare nell'abitazione che risulta a tutt'oggi in fase di ricostruzione post-sisma.

In base a Ordinanza Commissariale 26/2014: aggiornamento al 31/12/2020



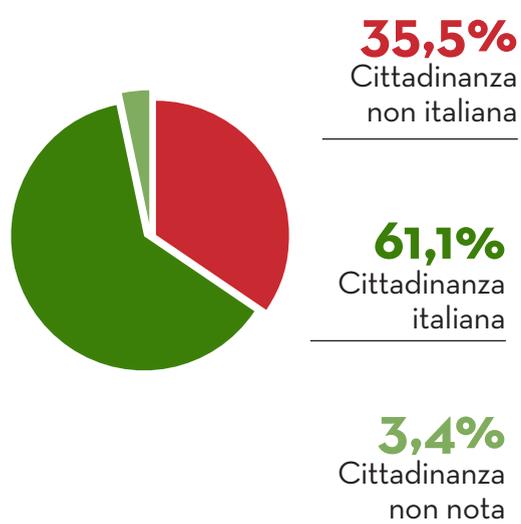
Il canone mensile di locazione medio per alloggi a carico dell'Ordinanza Commissariale 26/2014 è di 504 Euro.

I RESIDENTI NELL'ERP

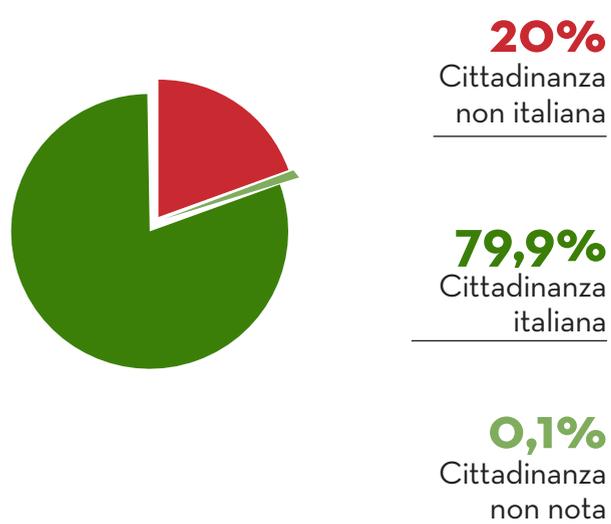
I dati relativi alla composizione dell'utenza ERP composta da 14.817 inquilini confermano una lieve crescita di nuclei con intestatari non italiani (dal 19,5% nel 2018 al 19,7% nel 2020, passando per un 20,7 del 2019).

Si registra invece un'inflexione nella percentuale di assegnazioni ERP a stranieri (nel 2018 pari al 45,5%, nel 2019 al 44,1% fino ad arrivare al 34,1% nel 2020).

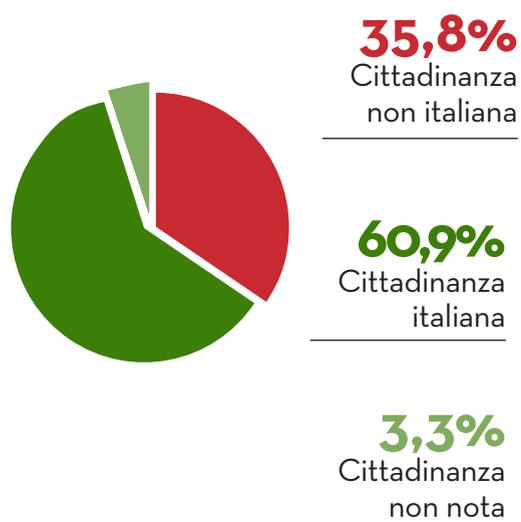
Nazionalità inquilini ERP al 31/12/2019



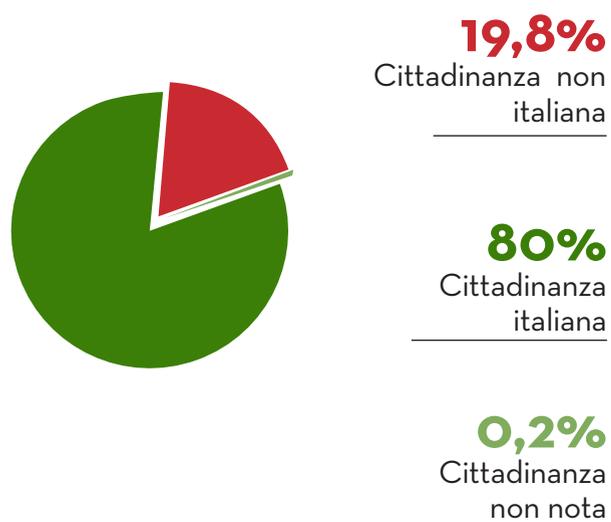
Nazionalità intestatari nuclei ERP al 31/12/2019



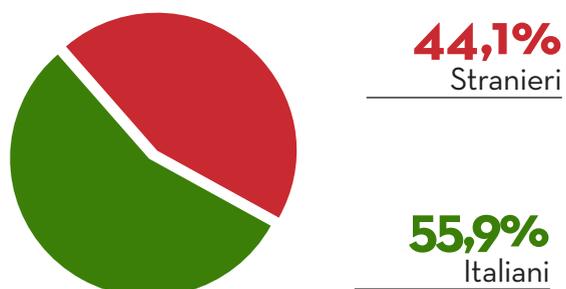
Nazionalità inquilini ERP al 31/12/2020



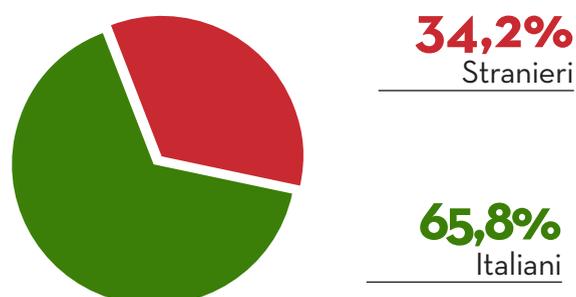
Nazionalità intestatari nuclei ERP al 31/12/2020



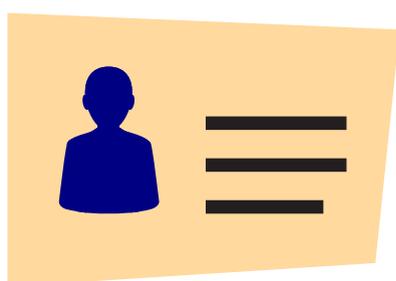
Nuove assegnazioni ERP nel 2019



Nuove assegnazioni ERP nel 2020

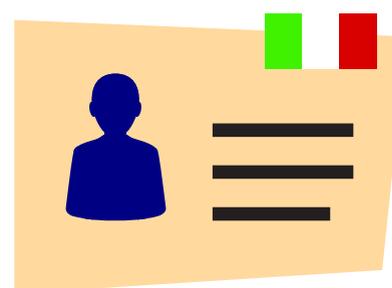


Permessi di soggiorno



Richieste permessi di soggiorno
2019 **269** 2020 **281**

Permessi di soggiorno



Stranieri titolari risultati con cittadinanza italiana
2019 **42** 2020 **41**

Gli anziani ultra 65enni rappresentano il 20,71%

Analisi composizione utenza per professionalità in %	2019	2020
Pensionati	21,25%	20,37%
Dipendenti e assimilati	22,74%	22,74%
Studenti	19,05%	19,04%
Disoccupati - cassaintegrati	18,25%	18,86%
Professionisti e autonomi	0,88%	0,87%
Casalinghe	8,55%	8,54%
Altro	9,28%	9,59%

NOTA: la categoria generica "Altro" dal 2017 ricomprende, indistintamente, sia maggiorenni che minorenni non dichiarati come appartenenti ad altre fattispecie specificamente previste dalla codifica del nuovo modello di DSU.

CANONI ERP

Questo blocco di attività riguarda il complesso di azioni da svolgere per gestire i ricavi che derivano dalla locazione e dalla concessione in uso degli immobili.



2019

14.657
Utenti ERP



2020

14.817
Utenti ERP

Limite reddito ISEE (€) Anno 2020	Numero nuclei	% sul totale nuclei	Canone medio/mese
Fino a 7.500,00	3.163	55,89%	91,68
Da 7.500,01 a 17.154,30	1.972	34,85%	193,65
Da 17.154,31 a 24.016,00	281	4,97%	325,81
Maggiore di 24.016,00	113	2,00%	316,89
Dichiarazione ISEE non presentata (non documentati)	95	1,68%	323,26
ISEE non presente	35	0,62%	109,10
	5.659		147

Limite reddito ISEE (€) Anno 2019	Numero nuclei	% sul totale nuclei	Canone medio/mese
Fino a 7.500,00	3.258	57,67%	92,40
Da 7.500,01 a 17.154,30	1.920	33,99%	194,37
Da 17.154,31 a 24.016,00	277	4,90%	320,18
Maggiore di 24.016,00	69	1,22%	316,19
Dichiarazione ISEE non presentata (non documentati)	93	1,65%	329,94
ISEE non presente	32	0,57%	98,69
	5.649		145

Nuclei in fascia di Protezione
(redditi inferiori)



2019



2020

60,05 % 58,61 %

Canone medio
mensile ERP



2019



2020

144,92 € 147,34 €

NOTA: Il canone sociale è attualmente diversificato: € 47 per i comuni di Modena, del Distretto Ceramico e dell'Unione del Frignano; € 70 per tutti gli altri comuni.

Modifiche annuali	2019	2020
Numero adeguamento canoni su ISEE presentate (tot/non doc.)	5.556	5.564
Numero posizioni a canone sociale su richiesta dei Comuni (il numero tra parentesi indica quelli al minimo)	905 a dic. 2019 (di cui 376 a 47 €)	940 a dic. 2020 (di cui 406 a 47€)
Minori entrate da canone per effetto canoni sociali	€ 648.030,00	€ 681.336,70

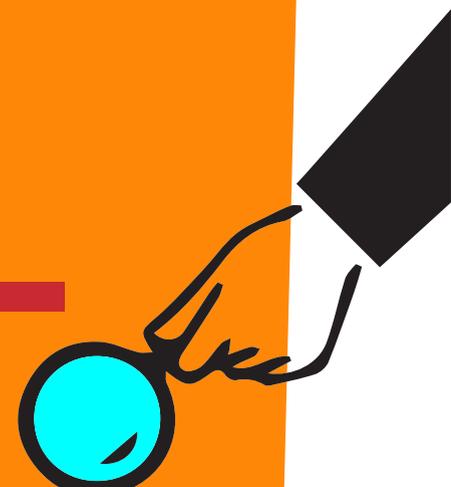


CANONI NON ERP

Per gli alloggi non ERP vengono applicati i canoni concordati di cui alla L. 431/98 secondo i requisiti dei relativi patti territoriali siglati tra comuni e organizzazioni sindacali degli inquilini.



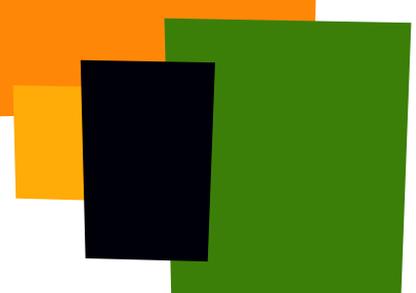
ATTIVITÀ DI CONTROLLO MANTENIMENTO REQUISITI PER L'ERP



Verifiche mantenimento requisiti economici per la permanenza nell'ERP. Vengono analizzate le dichiarazioni ISEE degli inquilini ERP e segnalati ai Comuni e agli interessati le situazioni di supero limiti di reddito definiti dalla Regione e dai regolamenti comunali.

Verifiche patrimonio immobiliare anno 2019 Le verifiche sul possesso di immobili vengono condotte a campione mediante interrogazione delle singole posizioni sulla banca dati dell'Agenzia del Territorio, nella misura dell'1% circa sul totale dei nuclei. Sono state interrogate a campione 102 posizioni, di cui 40 a Modena e 62 nei restanti comuni della Provincia. Non sono state rilevate posizioni in contrasto con i requisiti per la conservazione dell'alloggio ERP.

Verifiche patrimonio immobiliare anno 2020 Le verifiche sul possesso di immobili vengono condotte a campione mediante interrogazione delle singole posizioni sulla banca dati dell'Agenzia del Territorio, nella misura dell'1% circa sul totale dei nuclei. Sono state interrogate a campione 115 posizioni, di cui 41 a Modena e 74 nei restanti comuni della Provincia. In un caso è emersa una condizione di incompatibilità con la conservazione dell'alloggio ERP, che è stato riconsegnato dal nucleo.



ATTIVITÀ DI RECUPERO CREDITI

Gestione delle procedure relative all'attività di recupero crediti da inquilini insolventi

La morosità dell'anno 2020 per soli canoni è stata del 13% circa rispetto al quasi 12% del 2019 rientrando nei valori caratteristici degli anni precedenti, essendosi raggiunta una situazione di stabilizzazione dei canoni in parte compromessa durante la fase di applicazione della riforma regionale. L'aumento del numero di canoni sociali per le situazioni di fragilità e la possibilità data di rateizzare i conguagli richiesti nel corso dell'anno hanno da un lato limitato l'aumento del valore complessivo e dall'altro permesso di recuperare risorse importanti nell'anno.

Il valore di morosità consolidata di Euro 4,4 milioni, se rapportato al fatturato degli ultimi 5 anni, che vale circa 60,2 milioni di euro, raggiunge un valore del 7,3%.

Il fenomeno della morosità rimane ancora molto rilevante nonostante tutte le attività messe in campo dall'ufficio legale e che di seguito si riportano:

Azioni ufficio legale	2019	2020
Lettere sollecito inviate	2.768	3.037
Solleciti saldati	997	976
Solleciti parzialmente saldati o non saldati	1.771	2.061
Accordi di rateizzazione/riconoscimenti di debito iniziati nell'anno	549	433
Avvio procedimenti di decadenza per morosità per il Comune di Modena	60	72
N. provvedimenti di decadenza per morosità Comune di Modena	39	32
Azioni avviate per la liberazione dell'alloggio nei Comuni della Provincia (escluso Modena)	57	44
Azioni avviate di decadenza per abbandono (MO + PROV)	17	26
Azioni di decadenza per abbandono pendenti al 31/12* (MO + PROV)	23	29
Alloggi recuperati con procedure legali	62	19

*Le azioni eseguite o pendenti possono riferirsi a procedure avviate gli anni precedenti.

Il prospetto seguente riporta i dati di morosità sul patrimonio gestito.

Insoluti per canoni	2019	2020
Canoni fatturati in €	12.401.942	12.589.269
N. bolle emesse totali	77.018	76.280
Insoluti annui	1.459.214	1.656.813
% morosità su anno	11,76%	13,16%
Morosità consolidata (6,8% su fatturato ultimi 5 anni)	4.112.354	4.367.807
Morosità recuperata nell'anno	1.402.926	1.194.702
% morosità recuperata	25,43%	27,35%

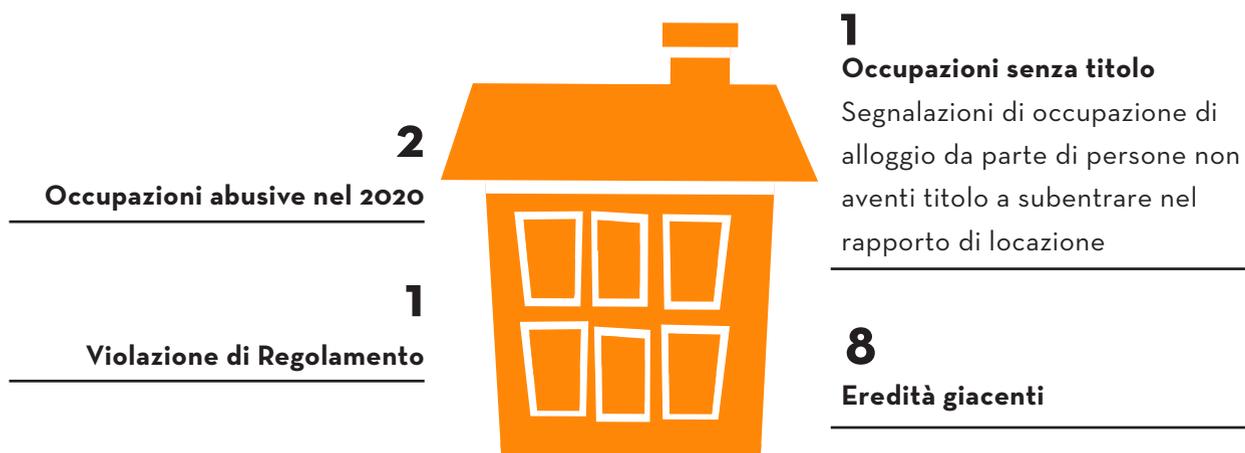
La gestione dei morosi non si conclude con pratiche di solo tipo amministrativo, ma anche con colloqui diretti con gli interessati, al fine di concordare piani di rateizzazione sopportabili dalla famiglia. Le situazioni non recuperabili su alloggi ERP vengono esaminate congiuntamente ai Servizi Sociali dei Comuni che autorizzano provvedimenti di liberazione degli alloggi e di cancellazione dei debiti residui dopo espletamento pratiche legali.

Alloggi recuperati con procedure legali	2019	2020
N. sfratti per morosità	18	0
N. alloggi liberati per altri motivi	18	9
N. alloggi liberati con provvedimento di decadenza morosità Modena	9	4
N. alloggi recuperati con chiusura pratiche di eredità giacente	14	6
Azioni di decadenza per abbandono eseguite *	3	0

*Le azioni eseguite possono riferirsi a procedure avviate gli anni precedenti.

Il 2020 è stato caratterizzato dalla grave crisi dettata dalla pandemia mondiale del Covid - 19. Anche in Italia il legislatore ha emesso provvedimenti normativi in materia e da marzo del 2020 le esecuzioni di rilascio alloggio sono state sospese. Pertanto le uniche effettuate sono state fatte prima della sospensione e su alloggi vuoti.





Insoluti per spese condominiali	2019	2020
Solleciti inviati agli utenti per morosità da spese condominiali	2.969	2.577
Pagamenti effettuati dagli utenti a seguito solleciti	789	679
Pratiche di liquidazione agli amministratori condominiali	2.267	1.974
Anticipo spese condominiali in € (verranno recuperate con le procedure di recupero crediti)	728.828	719.635

Oltre alla morosità per canoni, si riscontra anche quella per spese condominiali anticipate da ACER per conto della proprietà.

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Sono attivi 10 sportelli territoriali. Con l'acquisto del nuovo sistema di gestione degli accessi per la sede abbiamo avuto una rilevazione precisa degli stessi.

Per gli sportelli decentrati, segnaliamo che nonostante le difficoltà logistiche siamo in grado di offrire un servizio puntuale.

La tabella sottostante mostra che l'accesso fisico agli sportelli nel 2020 è stato inferiore di oltre il 60% rispetto all'anno precedente a causa del lockdown, ma anche per il fatto che gli utenti, avendo realizzato che alcune richieste potevano essere soddisfatte solo con il contatto telefonico, hanno poi preferito quest'ultima soluzione. Da un punto di vista operativo, per ACER vi è stato un impegno anche maggiore nella gestione delle telefonate, che in una prima fase pervenivano con orari dilatati rispetto a quelli 'definiti' degli sportelli.

La sede centrale è stata chiusa al pubblico dall'8/03/2020 al 15/05/2020. Da lunedì 18/05/2020 è stata introdotta la modalità di accesso su prenotazione.

Gli sportelli decentrati sono stati chiusi, nel 2020, una settimana in febbraio, poi circa tra marzo e giugno causa COVID.

Accessi sportelli URP in sede	2019	2020
Contratti	1731	739
Manutenzione	2.210	475
Condomini	702	139
Canone	2.371	605
Legale	1.411	679
Totale accessi sede	8.425	2.637
Accessi sportelli decentrati	2.544	1.110
Totale accessi	10.969	3.747

Accessi agli sportelli decentrati	2019	2020*
Castelfranco Emilia	324	192
Nonantola (quindicinale)	52	20
Sassuolo (quindicinale)	280	102
Vignola/Savignano	136	103
Mirandola	433	175
Carpi	565	194
Pavullo	195	62
Formigine/Maranello	178 (98+80)	102 (52+50)
Fiorano Modenese	264	61
Carpi - Affitto Casa Garantito Unione Terre d'Argine	117	99
Totale presenze	2.544	1.110

*Dati influenzati dalle chiusure e limitazioni dovute all'emergenza sanitaria

Informazioni di interesse per gli inquilini vengono fornite con il notiziario informativo periodico *Abitare Oggi*, con comunicazioni specifiche in occasione dell'invio delle bolle addebito canoni, tramite il sito web e via e-mail. Ai nuovi inquilini vengono forniti il "libretto d'uso dell'alloggio" e istruzioni specifiche in fase di assegnazione, i "Regolamenti comunali di E.R.P." e il "Manuale dell'utente di E.R.P.", sono consegnati al momento della sottoscrizione del contratto di locazione e sempre consultabili sul sito dell'Azienda www.aziendacasamo.it.

Regolamento n° 1 - Uso e Ospitalità

Regolamento dell'uso degli alloggi di ERP e dell'Ospitalità; si propone di stabilire le disposizioni e le procedure ritenute determinanti ai fini dell'uso degli alloggi di ERP e delle parti comuni.

Regolamento n° 2 - Ripartizione

Regolamento per la ripartizione degli oneri fra ente proprietario ed assegnatari.

Regolamento n° 3 - Autogestione

Regolamento per l'autogestione dei servizi accessori e degli spazi comuni da parte degli assegnatari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica.

Regolamento n° 4 - Mobilità

Disciplina della mobilità degli assegnatari negli alloggi ERP nel rispetto di un utilizzo più razionale del patrimonio abitativo pubblico e delle migliori condizioni di vita degli assegnatari in rapporto alle mutate condizioni abitative, sociali e di salute.

Regolamento n° 5 - Decadenza

Regolamento per la sospensione della dichiarazione di decadenza.

GESTIONE SOCIALE

Le attività di mediazione sociale sono incentrate, ormai in maniera consolidata, su un fronte preventivo e globale di collaborazione con altri soggetti attivi sul territorio (servizi sociali comunali, associazioni, polizia municipale) e con gli altri uffici di ACER che hanno rapporti diretti con l'utenza. Questo aspetto è indispensabile per affrontare positivamente le problematiche relazionali dei nostri assegnatari tra loro e i loro rapporti con l'azienda. Il valore del confronto, della condivisione e della collaborazione non ha potuto non risentire, nelle nostre attività sul territorio, della pandemia che ha colpito il mondo nel 2020. Per diversi mesi, infatti, ci è stato chiesto di mantenere le distanze e di tenere "in presenza" il minor numero di incontri possibili. Possiamo affermare che nel periodo di lockdown quasi completo, durante il quale siamo stati tutti costretti a convivere con i vicini molto più di quanto fossimo abituati, si è registrata una significativa diminuzione delle segnalazioni arrivate al nostro ufficio. Nel periodo di riaperture, invece, abbiamo potuto rilevare un aumento significativo della conflittualità e delle azioni violente tra i vicini di casa.

Questa situazione sta portando a un'evoluzione del servizio di gestione sociale che sta cercando modalità di azione sul territorio sempre più innovative e concrete. Nonostante le oggettive difficoltà causate dalla pandemia, il numero degli interventi di Accompagnamento all'abitare è rimasto sostanzialmente lo stesso per i due anni di riferimento di questo bilancio: 79 nel 2019 e 78 nel 2020, per un totale complessivo, dal suo avvio nel giugno 2015, di 487 incontri svolti presso gli alloggi appena assegnati ai nuovi inquilini. L'attività è nata per facilitare la migliore corresponsabilità da parte degli assegnatari nei fabbricati di nuova costruzione, ed è finalizzata a rendere consapevoli gli assegnatari sia degli strumenti a loro disposizione nell'ERP sia dell'importanza di una partecipazione attiva alla vita condominiale, oltre alla necessità di avere cura del bene pubblico assegnato.

Dati	2019	2020
Utenti seguiti a Modena in collaborazione con i Poli Sociali	61	76
Utenti seguiti in provincia	75	19
Situazioni collettive (condominali) seguite	36	4
Totale situazioni individuali seguite	136	95
Festa dei Vicini, numero condomini coinvolti	3 - 90	0

Le situazioni condominiali seguite hanno interessato edifici siti nei comuni di Novi, Carpi, Concordia, Mirandola, Finale Emilia, San Felice, Camposanto, Nonantola, Campogalliano, Castelfranco, Vignola, Formigine, Fiorano, Maranello, Savignano, Marano, Pavullo, Zocca.



PROGETTI SOCIALI

All'interno del progetto CaspER, progetto FAMI con capofila la Regione Emilia-Romagna, si è sviluppata, in collaborazione con la cooperativa Caleidos, un'azione che prevedeva interventi domiciliari finalizzati al monitoraggio delle situazioni abitative e alla trasmissione di informazioni utili per usufruire dei servizi ACER. Gli interventi sono stati svolti da un operatore del progetto affiancato da un mediatore interculturale, attivato sulla base del bisogno linguistico rilevato. Destinatarie dell'intervento sono state 44 famiglie residenti nei 9 comuni dell'Unione area Nord.

In collaborazione con il MUSA, Multicentro Urbano Ambiente e Salute, del Comune di Modena, è stato realizzato il Progetto Condomini Sostenibili, grazie al quale sono stati effettuati degli incontri per offrire momenti di confronto sui temi del risparmio idrico/energetico e per insegnare alcune buone pratiche per la conduzione sostenibile del condominio ed evitare gli errori nella raccolta differenziata dei rifiuti. L'idea alla base del progetto è che un condominio sostenibile ha un minor impatto ambientale e uno "stile di conduzione" più sostenibile ovvero di minore impatto negativo per le generazioni future.

Proseguendo la collaborazione con MASCI (Movimento Adulti Scout Cattolici Italiani), è stato realizzato un corso di formazione per i dipendenti ACER e gli assistenti sociali sulla gestione del denaro. I volontari del MASCI hanno organizzato un workshop presso la sede di ACER, che ha ospitato diverse assistenti sociali di tutti i poli territoriali, finalizzato a dare informazioni e a condividere trucchi e strategie per una oculata e corretta gestione delle risorse economiche delle famiglie. L'incontro è stato anche un'occasione di conoscenza e di confronto tra gli operatori ACER e gli assistenti sociali, con i quali per vari motivi questo ufficio si trova a collaborare costantemente.



AGENTE ACCERTATORE

Il sistema delle ACER con l'ANCI regionale e la Regione stessa ha promosso nel 2017 un corso di formazione per Agente Accertatore, come previsto dall'art.34 bis della L.R.24/01, al quale ha partecipato un dipendente ACER acquisendo la relativa qualifica.

In attesa che sia formalmente sancito da parte dei Comuni il ruolo di controllo assegnato a tale figura sul patrimonio ERP, ACER gli ha attribuito il ruolo dell'ispettore condominiale che, sulla base di segnalazioni pervenute in ACER in forma scritta da parte di inquilini o amministratori, si occupa di verificare l'attendibilità delle stesse e di prendere i provvedimenti necessari.

In particolare, l'ispettore condominiale redige appositi verbali illustrando le problematiche rilevate e provvede affinché gli spazi comuni siano sempre perfettamente sgomberi da masserizie varie, che le parabole siano montate sulla copertura come da Regolamento ACER e che le parti condominiali in genere vengano trattate col dovuto rispetto. Oltre a tutto ciò vi è anche un'attività di confronto con i diversi capiscala al fine di favorire la comunicazione tra ACER e inquilini. Oltre alla specifica attività condominiale, l'ispettore riveste anche la figura di accertatore per l'ufficio legale per le situazioni di abbandono degli alloggi potendo effettuare interviste, rilievi fotografici e/o di altra natura.

Nel 2019 sono stati effettuati 540 interventi.

Emissione di n° 28 verbali di ispezione e diffida contestuale per irregolarità condominiali (deposito masserizie su parti comuni, parabole non correttamente installate e difformità condominiali).

Emissione di n° 14 verbali di accertamento con relativo addebito in bolla all'utente responsabile della violazione.

Nel 2020 sono stati effettuati 451 interventi (lockdown causa Covid-19)

Emissione di n° 47 verbali di ispezione e diffida contestuale per irregolarità condominiali (deposito masserizie su parti comuni, parabole non correttamente installate e difformità condominiali).

Emissione di n° 30 verbali di accertamento con relativo addebito in bolla all'utente responsabile della violazione.

PRESENZA DI ACER SUL PATRIMONIO IN GESTIONE

La presenza di ACER nel territorio è importante per azioni di verifica e per raccogliere informazioni e segnalazioni di disagio. Avviene con frequenza e per diverse necessità:

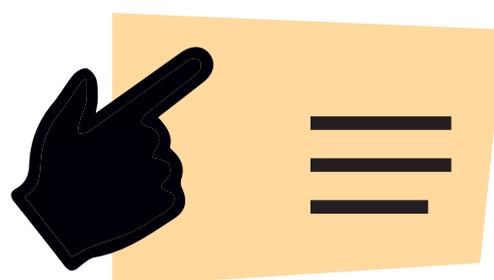
- 1) fase di assegnazione degli alloggi
- 2) per problematiche condominiali
- 3) per verifiche e rimozioni impianti non idonei o non autorizzati
- 4) per verifiche su segnalazioni varie
- 5) per pratiche legali

Verifiche effettuate per	2019	2020
Nuove assegnazioni	460	221
Cambi	154	84
Aspetti condominiali	430	380
Rilievo parabole	49	29
Rimozioni e verifica	26	15
Presenza abusivi	49	8
Ufficio Legale/Abbandono alloggio	78	61
Uso scorretto parti comuni	214	155

Relativamente alle segnalazioni da parte di inquilini queste vengono raccolte sia tramite accesso diretto allo sportello, che per contatto telefonico o per lettera scritta o e-mail; esse vengono esaminate, protocollate e distribuite per competenza agli uffici; in caso siano relative al mancato rispetto dei regolamenti condominiali l'Ufficio Condomini provvede ai richiami orali, scritti e se necessario con sopralluoghi dedicati.

Anche se i dati assoluti evidenziano un calo nelle assegnazioni, ACER è riuscita ad effettuare tutte le assegnazioni richieste dai Comuni. Parimenti l'attività di gestione amministrativa è proseguita in modo quasi regolare, avvalendosi della possibilità di svolgere riunioni in remoto tramite audio-video collegamenti.

Lettere di richiamo al rispetto dei regolamenti condominiali

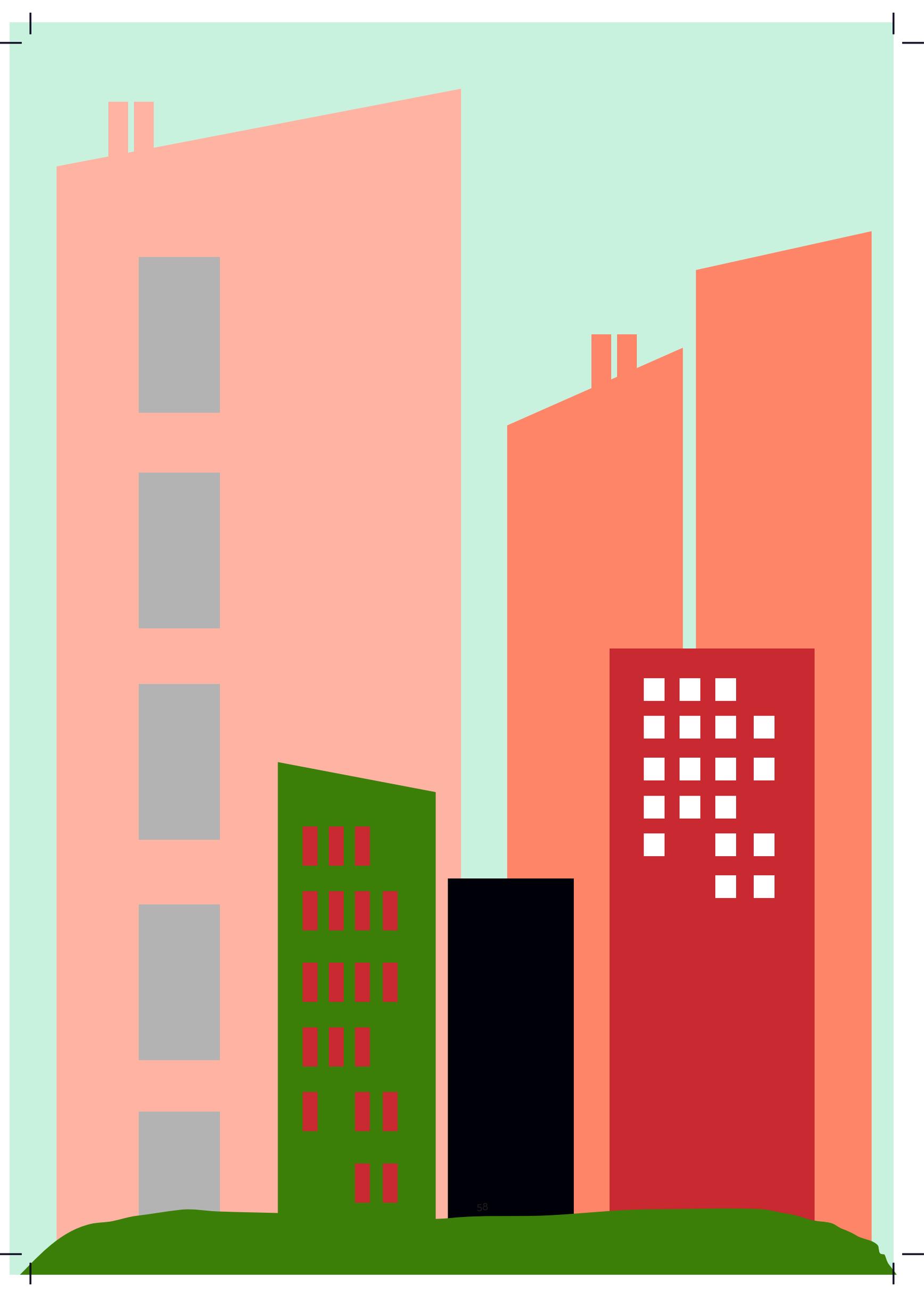


2019

594

2020

686



LE GESTIONI CONDOMINIALI

Accoglie le attività connesse all'approvvigionamento di servizi e beni per il corretto funzionamento degli Immobili.

ACER partecipa alle assemblee condominiali per quanto di propria competenza. Il sostegno economico avviene nel rispetto della normativa ed è accompagnato dal controllo dei Bilanci preventivamente la liquidazione degli insoluti e sfitti nonché delle spese di proprietà.

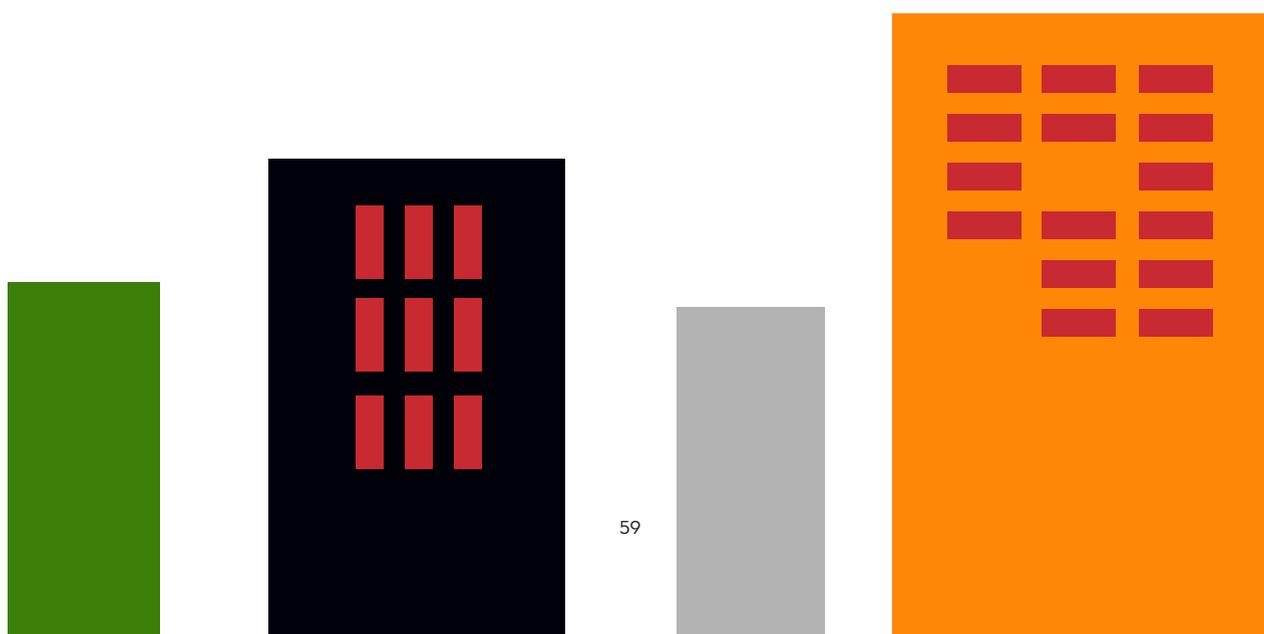
ACER provvede ad indicare le dovute correzioni su imputazioni di spesa tra proprietà pubblica ed assegnatario.

Nei confronti degli inquilini inadempienti rispetto alle dovute quote di competenza effettua il sollecito, nel contempo predisporre la liquidazione in anticipazione a favore del c/c condominiale, a nome della proprietà e attivando le pratiche per la rateizzazione del debito degli inquilini che vogliono mettersi in regola.

Nei confronti di quelli irrispettosi delle regole di convivenza, ACER trasmette richiami/diffide, dopo il primo dell'amministratore, nonché sviluppa o promuove progetti di mediazione e per la riduzione dei conflitti. Uno degli obiettivi è quello di aumentare il numero di alloggi a cui fornire il servizio di gestione condominiale diretta da parte di ACER a costi contenuti: purtroppo il numero di alloggi è passato da 1.708 a 1.626: sono già state attivate procedure per migliorare tale prestazione.

L'attività riguarda:

	2019	2020
Fabbricati con almeno un alloggio in gestione	802	801
Numero alloggi in gestione condominiale diretta ACER	1.708	1.626
Condomini o fabbricati con autogestioni autonome	135	138
Condomini o fabbricati in gestione da terzi (amministratori privati)	528	546
Condomini o fabbricato in fase di verifica sulla gestione in essere o in ristrutturazione	33	34
Fabbricati che non necessitano di amministrazione condominiale	38	38
Assemblee di condominio seguite direttamente da personale ACER	196	289



ACER PER LA GESTIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE

Svolge attività finalizzate alla conservazione e valorizzazione degli immobili e alla determinazione dei valori immobiliari; predispone i bandi per la vendita di alloggi e quelli per l'assegnazione di alloggi a canone ERS (come da regolamento).

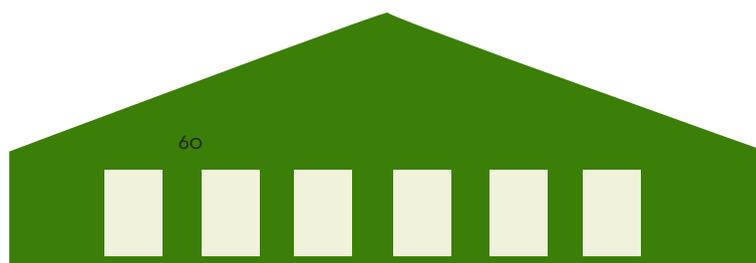
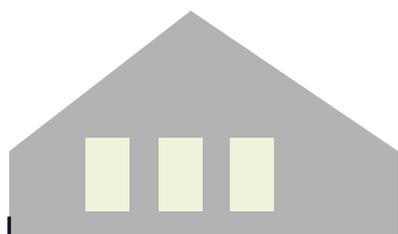
Gli alloggi e i fabbricati in gestione sono coperti da assicurazione per danni, il cui costo annuale è di circa € 180.000 in base all'esito della gara europea aggiudicata nel 2017 per 4 anni, rinnovabile per ulteriori 3, che copre anche gli inquilini per danni da conduzione; questi ultimi versano un contributo annuale per la copertura assicurativa.

Gestione al 31/12	2019	2020
Alloggi con più di 50 anni	2.942	2.999
Alloggi con più di 70 anni	1.767	1.793
Pratiche presentate per variazioni catastali	4	39
Planimetrie catastali	340	126
Contratti autorimesse	26	17
Pratiche estinzione diritto di prelazione	25	45

GESTIONE DELLE MANUTENZIONI

Comprende le attività tecnico-amministrative necessarie all'esecuzione degli interventi per: Pronto Intervento, Ripristino Alloggi, Manutenzione Ordinaria, Manutenzione Straordinaria e Programmi di Investimento (attività di programmazione e pianificazione).

Nonostante le problematiche legate alla pandemia, la spesa per gli interventi di manutenzione è aumentata complessivamente del 7% con un incremento di oltre il 40% per le manutenzioni straordinarie. Solo le manutenzioni sugli immobili di proprietà ACER sono rimaste pressoché invariate.

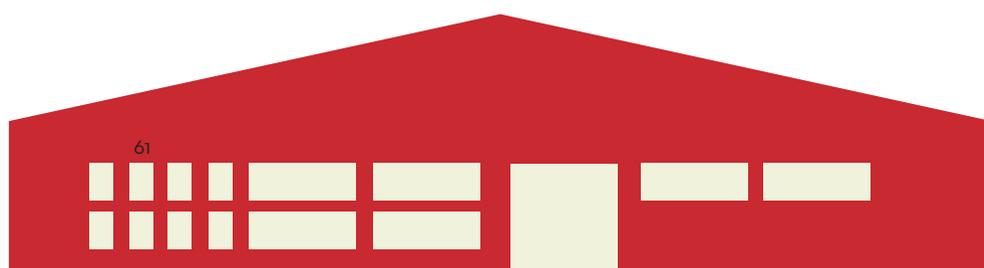


**Manutenzioni realizzate con entrate da canoni accantonate e da finanziamenti regionali (Sisma)
nei 5 anni 2015-2020**

Speso per interventi di manutenzione	2019	2020	Totale dal 2015 al 2020
manutenzione ordinaria alloggi in concessione/convenzione	€3.820.303	€ 3.954.011	€ 19.318.864
manutenzione straordinaria impegni di anni precedenti	€675.104	€ 553.301	€ 3.702.098
manutenzione straordinaria anno corrente	€885.496	€ 1.265.472	€ 4.726.457
Totale	€5.380.903	€ 5.772.784	€ 27.747.419
Interventi per ripristino con fondi sisma 2012	€1.564.509	€ 2.155.733	€ 12.026.690
Manutenzione patrimonio di proprietà ACER	€614.289	€ 612.194	€ 3.679.548
Totale	€7.559.701	€ 8.540.711	€ 43.453.657

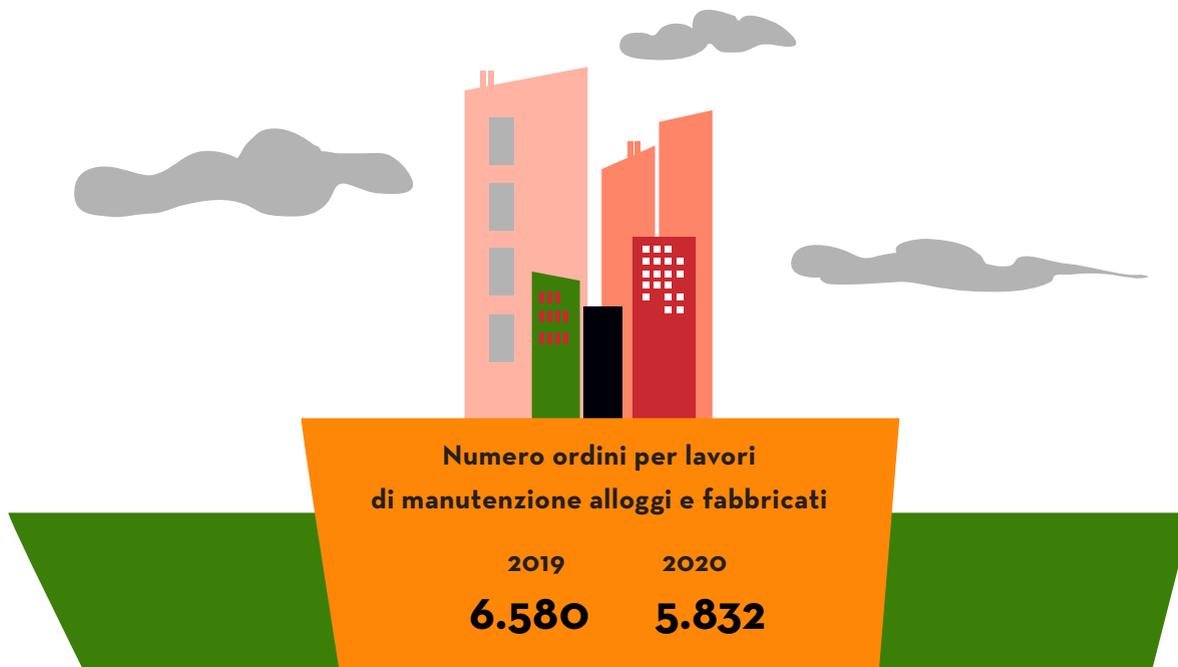
Un'analisi dei dati complessivi di ritiro alloggi e messi in manutenzione indica per il periodo 2006-2020, cioè dopo la riforma di cui alla L.R.24/01, un forte impegno di ACER, con la sua capacità professionale, insieme ai Comuni e alla Regione nel sostenere l'attività di cura del patrimonio pubblico, soprattutto in una fase di scarsa attenzione da parte degli Enti sovraordinati a finanziare la casa pubblica.

Si conferma il dato che a fronte di 6100, numero medio di alloggi ERP gestiti, quelli ripristinati e rimessi in assegnazione sono stati 4.503 (mediamente circa 300 alloggi/anno) che rappresentano il 74% del patrimonio ERP ripristinato in questi 15 anni. Inoltre l'analisi dei dati evidenzia un costo medio per alloggio pari a circa 5.397€ risultante dalle risorse complessivamente impiegate in questi 15 anni.



Dettaglio ordini di manutenzione

2019	2020	Descrizione Lavori in Dettaglio
1655	1331	IMPIANTISTA INTERNO ALLOGGIO
226	189	IMPIANTISTA - SOSTITUZIONE CALDAIA
51	48	IMPIANTISTA - SOSTITUZIONE BOYLER
325	272	IMPIANTISTA - ATTIVAZIONE CALDAIA
488	532	MURATORE INTERNO ALLOGGIO
423	355	IMBIANCHINO INTERNO ALLOGGIO
761	686	FALEGNAME INTERNO ALLOGGIO
177	172	OPERE VARIE INTERNO ALLOGGIO
213	150	IMPIANTISTA INTERVENTI CONDOMINIALI
12	16	COLONNE DI SCARICO
17	12	IMPIANTO AUTOCLAVE
8	1	IMPIANTO SOLLEVAMENTO ACQUE
60	44	IMPIANTO DI RISCALDAMENTO CENTRALIZZATO
7	0	FOTOVOLTAICO
45	30	ASCENSORI
33	22	IMBIANCHINO INTERVENTI CONDOMINIALI
125	99	MURATORE INTERVENTI CONDOMINIALI
79	57	FALEGNAME INTERVENTI CONDOMINIALI
270	273	OPERE VARIE CONDOMINIALI
19	25	FACCIAE
42	18	BALCONI
220	152	COPERTURA
0	4	LINEE VITA
74	75	PULIZIA GRONDAIE/PLUVIALI
43	44	PAVIMENTAZIONI ESTERNE - MARCIAPIEDI
90	83	VERDE - SFALCI E POTATURE
2	3	VERDE - MACCHINARI
89	37	FOGNATURE
11	7	RECINZIONI E CANCELLI
12	25	AUTORIMESSE ESTERNE
543	550	GESTIONE ALLOGGI SFITTI
164	143	RIMBORSI AD UTENTI PER CALDAIA/BOYLER
21	27	RIMBORSI AD UTENTI PER AVVOLGIBILI
13	13	RIMBORSI AD UTENTI GENERICO
262	336	COMPETENZE TECNICHE ACER
0	1	SERVIZIO DI VIGILANZA E PRESIDIO
6580	5832	TOTALE



Oltre al pronto intervento e alla manutenzione programmata con il budget a disposizione per gli alloggi ERP si realizza la manutenzione di alloggi sfitti. Per ogni alloggio messo in manutenzione vengono archiviati il verbale di visita dell'alloggio redatto con l'inquilino uscente, il video dello stato dell'alloggio, il video dopo la manutenzione ed il verbale di accettazione alloggio da parte del nuovo inquilino; all'inquilino uscente, se in regola con le spese condominiali e ha consegnato l'alloggio in buono stato viene erogata la cauzione a suo tempo versata, di norma entro tre mesi.

Nel 2019 sono stati ritirati dagli utenti 345 alloggi ERP e restituiti dopo la manutenzione 317, nel 2020 sono stati ritirati 267 alloggi ERP e restituiti dopo la manutenzione 262.

Vi sono infine alloggi non disponibili per i quali non ci sono o non sono ancora stati autorizzati dai proprietari i finanziamenti per la loro manutenzione, solitamente abbastanza costosa, e questi sono stati 248 nel 2019, 206 nel 2020.

Alloggi ERP vuoti in demolizione per altri motivi sono: n. 27 alloggi in Via Poliziano 15, 17 e 19 a Fiorano.

Gli effetti del sisma 2012 sul territorio modenese ancora si riflettono su alcuni edifici abbattuti e non ancora completamente ricostruiti.

Alloggi vuoti a destinazione ERP	2019	2020
Manutenzione in corso	175	161
In disponibilità dei comuni per assegnazione	179	184
Sospesi per pratiche varie in corso (legali, edilizie catastali, piani di vendita)	51	56

Analisi alloggi vuoti di proprietà dei Comuni a destinazione non ERP

Non ERP	2019	2020
Manutenzione in corso	4	3
Pronto per assegnazione	21	15

Non ERP	2019	2020
Manutenzione in corso	22	22
Pronto per assegnazione	18	30

Dettaglio finanziamenti statali e regionali utilizzati da ACER nel biennio per interventi di manutenzione straordinaria o nuova costruzione

Finanziamenti in € utilizzati	2019	2020	Totale dal 2016 al 2020
Lg.457/77	0	10.183	581.604
Lg.560/93	0	817	509.776
Lg.513/77	0	24.337	443.131
D.R.501/03	362.851	17.582	2.880.189
D.R. 344/10	701.318	97.942	2.034.030
D.R.1358/10	0	0	196.206
D.R.1571/14	0	0	216.415
D.R.1297/15 Lettera A	0	1.317	616.305
D.R.1297/15 Lettera B	870.948	2.125.558	3.379.525
D.R.743/2018	494.609	532.608	1.465.951
D.R.1019/2020		377.018	377.018
Totale utilizzo	2.429.726	3.187.362	12.700.150

Finanziamenti regionali Delibera di G.R 1297/2015

Le risorse destinate al recupero di alloggi sfitti e alla riqualificazione energetica degli edifici sono state assegnate dalla Regione sulla base di un programma condiviso tra gli enti locali riuniti sotto il coordinamento del tavolo provinciale di concertazione per le politiche abitative.

Lettere a) e b)	Comune beneficiario del contributo	N. interventi	N. alloggi	Contributo richiesto (€) alla Regione	Integrazione richiesta (€) ai Comun
Anni 2019-2020 Interventi eseguiti	26 Comuni vari	83	624	3.933.978,12	1.386.845,04
Anno 2020 In corso	Mirandola	1	4	124.060,00	0
Anno 20120 In corso	5 Comuni vari	1	5	75.000,00	0

Finanziamenti regionali D.G.R. 743/2018

I finanziamenti destinati al miglioramento dell'accessibilità agli alloggi sono stati assegnati dalla Regione su proposta del Tavolo Provinciale di concertazione per le politiche abitative cui ACER ha presentato le candidature possibili e rientranti nei requisiti del relativo bando.

Lavori	Comune beneficiario del contributo	N. Alloggi interessati	Contributo assegnato(€)	Integrazione richiesta (€)
Bando ascensori eseguito 2020	3 Comuni	69	218.595,22	68.198,41
riserva eseguito 2020	3 Comuni	95	232.000,00	58.000,00
Miglioramento fruibilità alloggi eseguito 2020		35	796.000,00	0
Economie l.457/78 autorizzati da progettare	5 Comuni	70	554.112,30	0

Finanziamenti regionali Delibera di G.R. 1019/2020 - Fondo Sfitti 2020-2022 (annualità 2020)

finanziamenti destinati al miglioramento dell'accessibilità agli alloggi sono stati assegnati dalla Regione su proposta del Tavolo Provinciale di concertazione per le politiche abitative cui ACER ha presentato le candidature possibili e rientranti nei requisiti del relativo bando.

Lavori	Comune beneficiario del contributo	N. Alloggi interessati	Contributo assegnato(€)	Integrazione richiesta (€)
Ripristino alloggi eseguito 2020	21 Comuni vari	54	1.152.892,66	377.512,39

ATTIVITÀ COMPLEMENTARI

Interventi dopo sisma finanziati dalla regione Emilia-Romagna

Dettaglio spese per recupero fabbricati SISMA 2012	2019	2020
Interventi su patrimonio ACER	0	0
Interventi su patrimonio COMUNI	1.315.730	1.346.911
Incarichi a PROFESSIONISTI	19.092	63.158
ASSICURAZIONE	229.687	745.664
TOTALI	1.564.509	2.155.733

SISMA 2012

Ancora vi sono alloggi vuoti per inagibilità e/o ricostruzione causa sisma 2012 che al 31/12/2018 erano 59 (nel 2014 erano 132) così distribuiti; si tratta delle situazioni più complesse che è stato necessario affrontare o perché legate a demolizione e ricostruzione o perché inserite in contesti con altre problematiche:

- n. 9 a Finale Emilia (in fase di progettazione)
- n. 12 a Nonantola (in fase di progettazione)
- n. 1 in via Fermi a Novi (in corso di ripristino)
- n. 5 alloggi a Cortile di Carpi (edificio demolito in fase di realizzazione)
- n. 6 via Menotti a Piumazzo; (edificio da demolire in fase di realizzazione)
- n. 15 via Federzoni a S. Possidonio (edificio demolito - in fase di assegnazione)
- n. 9 alloggi via 1° Maggio a Cavezzo (edificio demolito - in fase di completamento)
- n. 1 alloggio in condominio misto via Collodi a San Felice (edificio demolito da delocalizzare)

INTERVENTI DI NUOVA COSTRUZIONE NEL PERIODO 2017-2020

Gli interventi sul patrimonio ERP impostati da tempo nella ricerca ed utilizzo di materiali eco-compatibili impongono una progettazione oculata che tiene conto dei fruitori, in particolare degli utenti ERP, dunque orientata a tenere in considerazione i successivi costi di gestione degli alloggi che potrebbero non essere sostenibili da chi vi abiterà. Il ruolo di ACER in pratica non si esaurisce con il mero iter costruttivo ma continua con la manutenzione successiva e la gestione delle problematiche di uso degli alloggi, dovendo prevedere anche azioni di accompagnamento all'abitare, con sostegno e formazione dell'utenza specifica per ottenere un uso ottimale degli alloggi loro assegnati, tanto più necessaria a fronte di edifici nuovi con caratteristiche costruttive ad elevata coibentazione.

Da questo ne deriva una visione dei costi non più legata al mero costo di costruzione, ma all'intero ciclo di vita del fabbricato, compresi i relativi costi di gestione e di consumo energetico. Ogni fabbricato è dotato di un fascicolo esplicativo e di un piano di manutenzione che ne permetta un uso ottimale.

Interventi a risparmio energetico	2017	2018	2019	2020	2021
Via dello Zodiaco Rotatoria	Avvio lavori	Lavori in corso	Lavori in corso	Classe A+ consegnati	
N.I. via Nievo Mirandola -20 alloggi	Lavori in corso	Lavori in completamento	Lavori Completati	Classe A+ consegnati	
Ristrutturazione via XXIV maggio a Serramazzoni -6 alloggi	Lavori in corso	Lavori in corso	Lavori completati	In attesa di consegna	Bando di assegnazione in corso
N.I. San Possidonio Via Federzoni 16 - 20 alloggi	Appalto	Lavori in corso	Lavori in corso	Lavori completati	Bando di assegnazione in corso
N.I Cavezzo via 1° maggio, 69 -10 alloggi	Riesame Prog	Appalto	Lavori in corso	Lavori in corso	Lavori in fase di completamento
N.I Castelfranco Piumazzo via Menotti, 38 -6 alloggi	Riesame Prog	Riesame Prog	Riesame Prog	Progettazione	Avvio lavori
N.I Carpi Cortile - via 1° dicembre, 1-10 alloggi	Demolizione	Riesame Prog	Riesame Prog	Progettazione	Avvio lavori
Vignola Ex Enel Fabb 12 alloggi	Lavori in corso	Lavori Completati	Classe A4 consegnati		
Vignola Ex Enel Cabina - recupero		Progettazione	Riesame Prog	Riesame Prog	In fase di approvazione
Nonantola Via Provinciale Est 11-13-15 - 12 alloggi			Riesame Prog	Riesame Prog	In fase di approvazione
Modena CambiaMO Lotto 5B - EX Mercato Bestiame - 32 alloggi e Centro Diurno			Presa in carico Dir Lavori	Lavori in corso	Lavori in corso
Modena - Via Nonantolana, 221 - 26 alloggi	Riesame Prog	Riesame Prog	Riesame Prog	Progettazione	Avvio lavori
Nonantola - Via Malatesta, 33 - rifacimento cappotto			Progettazione	Lavori Completati	
San Felice - Via Giro Frati, 151 - rifacimento cappotto			Progettazione	Lavori Completati	
Carpi - Via Unione Sovietica - Partecipazione rigenerazione urbana				Bando effettuato	Avvio procedure

Legenda (N.I.= Nuovo intervento / Ristrutturazione)

PROGETTI SPECIALI

“Caratterizzazione sismica degli edifici ERP”: ACER ha avviato un’indagine scientifica sul patrimonio interamente pubblico di 360 edifici per un complessivo di n. 4.585 alloggi, per avere un quadro complessivo della risposta sismica di questi edifici. Si è iniziato incaricando la Società Sismica Italiana che ha già svolto un incarico per Federcasa su edifici ERP ed ha già predisposto una metodologia per definirne la classificazione sismica. Obiettivi di base: dotarsi di un quadro conoscitivo della risposta sismica di edifici raggruppati per gruppi omogenei (periodo di costruzione, tipologia geometrica, tipologia strutturale, localizzazione territoriale). Su edifici giudicati campione effettuare analisi di dettaglio con prove strumentali in loco, modellazione strutturale, progettazione preliminare per livelli di miglioramento sismico. Obiettivi finali: classificare sismicamente la maggior parte degli immobili ERP per attivare strategie di intervento che possano intercettare risorse economiche/finanziamenti o detrazioni fiscali (tipo sismabonus) per il miglioramento sismico degli edifici ERP.

“Censimento coperture in amianto nell’ERP”

2012: dei 360 edifici interamente pubblici erano 16 quelli ancora con coperture in amianto, erano 8 su 425 quelli a proprietà mista. 2020: risulta un solo edificio interamente pubblico con coperture in amianto per il quale l’intervento di manutenzione è già stato finanziato. Sarà da affrontare il censimento delle autorimesse esterne ai fabbricati per poterne poi programmare la sostituzione.

A stylized graphic of a wind turbine with three grey blades and a blue hub, positioned on the left side of the page. The turbine is partially obscured by the text area.

AZIONI PER LA COLLETTIVITÀ

La comunicazione ambientale

ACER si fa carico di fornire informazioni per la riduzione degli impatti ambientali ai propri utenti, indicando nei materiali di divulgazione quali stampati, regolamenti e giornalino aziendale “Abitare oggi” e sito web, alcune semplici norme per il risparmio energetico, idrico e per la raccolta differenziata dei rifiuti. ACER Modena si impegna da anni a collaborare con AESS (Agenzia per l’Energia e lo Sviluppo Sostenibile) per la realizzazione della “Settimana della Bioarchitettura e Sostenibilità”, la kermesse dedicata alle tematiche green, che ha sempre visto una grande partecipazione.

L’iniziativa è a partecipazione gratuita, senza scopo di lucro e si struttura in diverse sessioni di lavoro che toccano tutti gli aspetti più rilevanti della progettazione sostenibile, del clima, dell’energia e della mobilità sostenibile, discipline che hanno come principali obiettivi il miglioramento della qualità dell’abitare e la riduzione degli sprechi energetici nel rispetto dell’ambiente. Agli incontri del Comitato Tecnico PTE (Promotion Trade Exhibition) partecipano più esponenti di ACER, prendendo parte attiva nella preparazione della manifestazione oltre che al suo sostegno.



Donazioni del circolo dipendenti ACER

L'azienda favorisce le iniziative messe in atto dal Circolo aziendale consapevole dell'importanza di mantenere un buon rapporto nelle relazioni interpersonali e nel condividere azioni solidali nei confronti di ONLUS, coinvolgendo i lavoratori in iniziative di solidarietà.

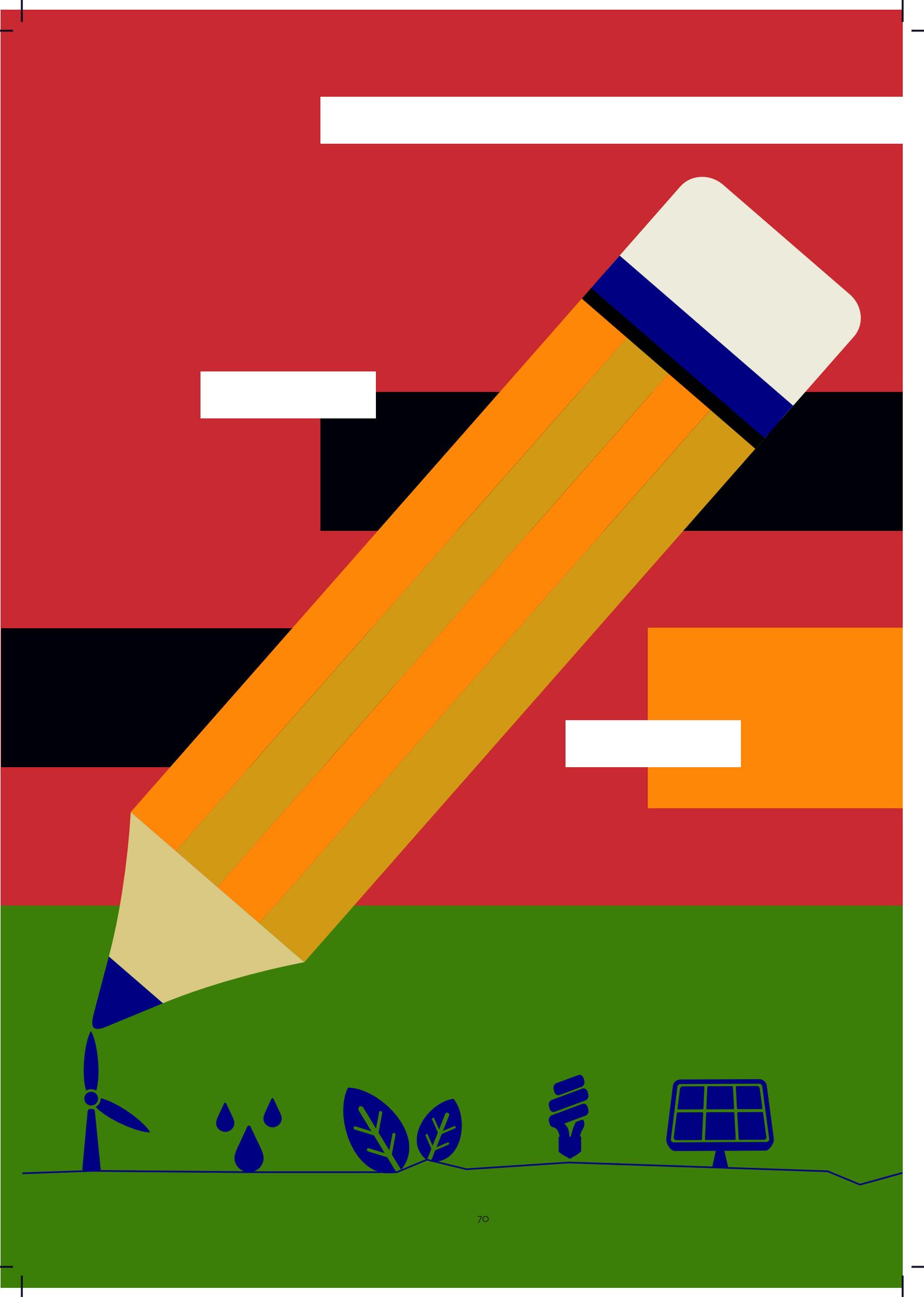
Con la raccolta fondi del 2020 di € 1.965 sono state aiutate le seguenti associazioni:

- Emergenza alluvione Nonantola
- Un sorriso per Vale
- Associazione Italiana Distrofia Muscolare
- Associazione amici di Padre Pini Sierra Leone
- Unicef
- Emergency
- Telethon
- Azienda Ospedaliera Modena Aiutocovid 19

Convegni

Il 17 e il 18 ottobre 2019 sono state organizzate due giornate di studio dal titolo "LA RELAZIONE CURA, SE SI CURA LA RELAZIONE".

Nella prima giornata, organizzata assieme alla Coop. Sociale Mediando, si è offerta una riflessione per migliorare il lavoro d'aiuto nella comunità cittadina e si è fornita un'occasione di sperimentazione pratica sull'importanza della relazione di cura. Nella seconda giornata, la presentazione del terzo bilancio di sostenibilità di ACER Modena è stata occasione per una ulteriore riflessione su tematiche relative alla sostenibilità economica e ambientale grazie anche alla Lectio Magistralis della prof.ssa Bonomi, cofondatrice e docente della Scuola di Economia Civile. L'obiettivo con il quale sono state pensate queste giornate è stato quello di creare, grazie alla relazione su varie tematiche di alcuni relatori di alto profilo, un'occasione di confronto e crescita per l'intera comunità.





DIMENSIONE ECONOMICA

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

La dimensione economica di ACER deriva principalmente dalla attività di gestione di patrimoni di edilizia residenziale pubblica (ERP) di proprietà dei Comuni e anche dalla gestione di un proprio patrimonio; le entrate sono per lo più dovute ai canoni di locazione vincolati per l'ERP ai relativi regolamenti comunali e per il patrimonio in proprietà per scelta ai limiti dati dall'applicazione dei canoni concordati (L.431/98)

Nel 2020 il volume d'affari è complessivamente pari a 12.825.275 Euro in lieve aumento rispetto al periodo precedente.

	VALORE GENERATO	2019	2020
RICAVI	Canoni	11.485.956	11.688.052
	Amministrazione Stabili	660.105	697.379
	Attività Edilizia	593.147	1.025.266
	Altri ricavi	686.745	1.186.466
	Totale valore generato	13.371.953	14.597.163
COSTI OPERATIVI	Costi Generali	677.997	716.457
	Amministrazione Stabili	337.529	395.707
	Manutenzione Alloggi ACER	5.276.283	5.791.570
	Manutenzione alloggi altri	1.699.626	1.565.370
	Costi attività edilizia	253.758	170.821
RETRIBUZIONI	Costi Personale	4.181.871	4.195.814
IMPOSTE E TASSE	Sul Reddito	145.953	194.482
	Altre	666.557	989.247
	Totale valore gestione	13.239.574	14.019.468
RESIDUI/ FINANZIAMENTI AI COMUNI		2.152.624	1.847.103
Totale valore distribuito		15.392.198	15.866.571
VOLUME AFFARI		12.502.440	12.825.275

IMPATTI ECONOMICI DIRETTI

Le risorse entrate vengono utilizzate per gli interventi di manutenzione e gestione del patrimonio o di nuova realizzazione, sul territorio provinciale, ricorrendo ad affidamento lavori e servizi con le procedure del codice degli appalti pubblici; vengono altresì utilizzate per pagare gli stipendi ai dipendenti e per i servizi propri della sede ACER.

Delle entrate da canoni ERP circa il 50 % viene impiegato per interventi di pronto intervento e manutenzione degli alloggi e degli edifici dando origine agli oltre 5.800 ordini di incarico alle ditte edili nel solo anno 2020.

Circa il 30% è il costo della gestione mentre il rimanente 20% viene destinato dai Comuni o a interventi di manutenzione straordinaria anche, a volte, in aggiunta a finanziamenti Regionali o per le altre finalità previste dall'art 36 Lg.24/2001



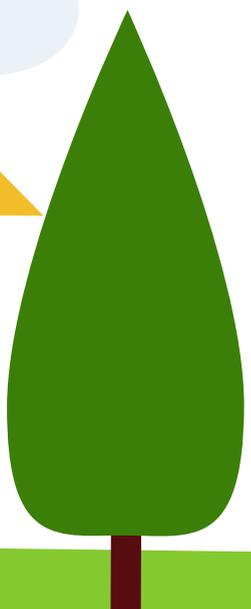
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

Nonostante gli impatti economici indiretti siano difficilmente quantificabili, è possibile evidenziare diversi investimenti realizzati da ACER in un'ottica di "pubblica utilità":

- ACER dispone di un patrimonio proprio costituito da 629 Alloggi che mette in locazione a canoni concordati utilizzando appositi bandi pubblici al fine di favorire la così detta "fascia grigia". Inoltre dispone di autorimesse e negozi che vengono affittati a canoni calmierati.
- ACER ha fatto investimenti progettuali ed operativi a sostegno della riqualificazione del tessuto urbano, in particolare intervenendo per la manutenzione delle parti comuni nei comparti di proprietà.
- ACER è partner del Comune di Modena nella società pubblica CambiaMo ed è referente tecnico per progettazione, affidamento lavori, direzione lavori degli interventi di riqualificazione del condominio ERRE NORD.
- 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 la regolarità dei pagamenti nei confronti dei propri fornitori, pratica che si distingue positivamente nel settore dell'edilizia, dove il frequente ritardo nei pagamenti mette spesso in discussione la stessa sostenibilità delle imprese e incide in modo negativo sulle condizioni di lavoro dei loro dipendenti.

ACER ha restituito in tasse al territorio sotto forma di IMU, Irap, Ires, Imposte di Registro ecc. oltre 550 mila Euro nel 2019 e oltre 690 mila nel 2020.







DIMENSIONE AMBIENTALE

All'interno del Bilancio di sostenibilità appare opportuno e significativo definire i rapporti con la collettività e tutela ambientale. Le ACER sono consapevoli dell'incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento; per questa ragione l'ente nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio. La politica ambientale dell'ente nasce dalla consapevolezza che la propria missione può incidere nello sviluppo sostenibile del territorio e che l'ambiente rappresenta un vantaggio competitivo in un mercato sempre più attento alla qualità dei servizi.

ACER Modena si è sempre occupata di ciò che, in ambito edilizio, contribuisce a favorire il risparmio energetico ed il benessere ambientale inteso anche nel senso del benessere abitativo; questo, per un'azienda che si occupa di Edilizia Popolare, è la base per uno sviluppo "sostenibile" e di crescita sociale.

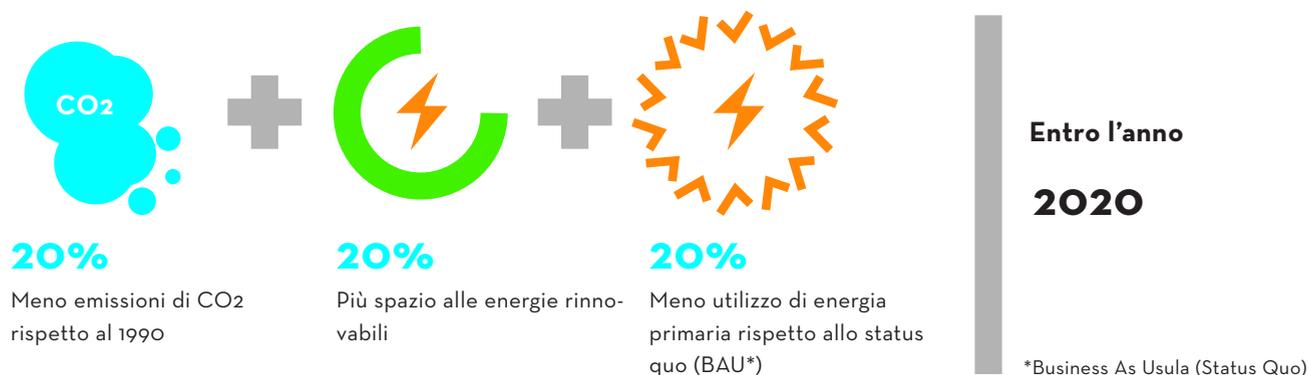
Da oltre 25 anni è stato interesse di ACER progettare e realizzare edifici destinati all'ERP utilizzando tecniche aggiornate in campo edilizio e di risparmio energetico volte ad ottenere il benessere dei residenti. In continuità si sono poi seguite le indicazioni contenute nella DIRETTIVA 31/2010 CE dal Parlamento e dal Consiglio Europeo, sulla prestazione energetica nell'edilizia e la sostenibilità che da essa deriva, fissando i cosiddetti obiettivi 20-20-20; si tratta dell'insieme delle misure pensate dalla UE per il periodo successivo al termine del Protocollo di Kyoto, il trattato realizzato per il contrasto al cambiamento climatico che trovava la sua naturale scadenza al termine del 2012.

Gli obiettivi posti sono noti:

- ridurre del 20% i gas serra prodotti rispetto ai livelli del 1990 (superando largamente quanto previsto dal Protocollo di Kyoto);
- soddisfare i consumi energetici per almeno il 20% con energia prodotta da fonte rinnovabile;
- migliorare l'efficienza energetica nell'Unione riducendo del 20% il fabbisogno di energia primaria.

Il "pacchetto", contenuto nella Direttiva 2009/29/CE, è entrato in vigore nel giugno 2009 e sarà valido dal gennaio 2013 fino al 2020.

Piano di azione europeo



Tutte le successive norme in materia energetica hanno reso cogente l'applicazione di parametri prestazionali degli edifici sempre più stringenti ai quali ACER ha ottemperato in ogni intervento messo in atto, dalle nuove costruzioni ai recuperi edilizi ed anche in caso di realizzazione di isolamenti di fabbricati esistenti. Il fine è ovviamente quello di contrastare i cambiamenti climatici indotti dall'attività antropica e promuovere l'utilizzo delle fonti energetiche rinnovabili tramite obiettivi vincolanti per i Paesi membri.

ACER si è impegnata nei propri compiti e funzioni ad applicare criteri che consentano di perseguire o perlomeno avvicinarsi a quegli obiettivi; gli edifici dell'ultimo quinquennio, sono realizzazioni che tendono ad avvicinarsi agli obiettivi fissati da questa direttiva; i progettisti di ACER hanno iniziato ad applicare, anticipando un po' i tempi, principi di progettazione in bioedilizia e ricercando innovazioni tecnologiche volte al risparmio energetico. In questo l'azienda ha promosso la formazione dei propri tecnici consentendo la realizzazione di interventi singolari per i risultati che sono stati raggiunti in tema di sostenibilità anche in considerazione del fatto che sono nati subito dopo la direttiva suddetta.



Tra questi sono presenti due edifici realizzati completamente in legno che hanno ottenuto il massimo della certificazione energetica; uno realizzato a Modena ha raggiunto, ed è stato verificato, l'obiettivo di costruzione a energia quasi zero (NZEB). Stesso risultato raggiunto anche da altri edifici, anche se con costruzioni di tipo tradizionale.

Un altro fronte di impegno è sul patrimonio esistente in particolare quello realizzato tra gli anni '60 e '90 con sistemi che consentono una grande dispersione di energia sul quale ACER recupera alloggi destinati alla locazione permanente, che periodicamente rientrano in disponibilità investendo sulla salvaguardia, la manutenzione e la riqualificazione del patrimonio esistente, arricchendo con questa esperienza la progettazione del nuovo ed incentiva le considerazioni da fare sull'intero ciclo di vita dei fabbricati. Date le scarse risorse disponibili, ACER sostiene i Comuni nella ricerca di finanziamenti, gli ultimi dei quali sono stati la Legge 80/2014 (da cui la Del. Reg. 1297/2015), i fondi europei POR- FESR asse 4, la D.G.R.743/2018 e l'attivazione del conto termico per le sostituzioni delle caldaie autonome di riscaldamento e gli interventi di isolamento termico a cappotto o sostituzione di serramenti esterni.

IL SISTEMA GESTIONALE PER L'AMBIENTE IN SEDE

Nel 2015 con la legge n.68 del 22 maggio (Disposizioni in materia di delitti contro l'ambiente) viene introdotto l'art. 25-undecies al D.Lgs.231/01; i principali nuovi reati ambientali introdotti nell'articolo 25-undecies del D.Lgs.231/01 si ritiene che non siano legati all'attività diretta dell'azienda ACER, che fornisce servizi amministrativi ai propri committenti.

In particolare, non avendo una produzione di materiali, ACER non produce scarichi in atmosfera, né nelle acque che non siano quelli autorizzati nel sistema fognario.

Quando ACER appalta un nuovo cantiere per la costruzione di un edificio e dunque induce un'alterazione dei luoghi, opera sempre sulla base di una autorizzazione edilizia del Comune ove ha sede il cantiere.

ACER non opera trattamento o stoccaggio di materiali radioattivi, non tratta direttamente accumuli o smaltimento di rifiuti di cantiere, dei quali sono responsabili le imprese attuarie.

Tuttavia ACER ha sviluppato un'analisi a scopo conoscitivo degli impatti aziendali sull'ambiente, in senso lato, e la individuazione dei sistemi di monitoraggio necessari per il controllo degli stessi; l'impegno è quello di promuovere una

sensibilità ambientale dei propri dipendenti e controllare il consumo delle risorse primarie (acqua, energia, carta, carburanti). Vengono altresì individuati referenti ambientali che si occupino delle modeste problematiche ambientali proprie della sede o di controllare quelle che si possono verificare nei cantieri edili.

La gestione degli aspetti ambientali intesa come tutela dell'ambiente in senso lato, legata alle attività proprie aziendali si basa su un'analisi degli impatti prodotti e su due figure di riferimento individuate per tenere sotto controllo il sistema secondo le specifiche peculiarità.

Il Referente ambientale dell'Azienda deve garantire che le attività a tutela dell'ambiente predisposte siano monitorate per assicurare che:

- tutti i lavoratori abbiano ricevuto adeguata informazione/formazione sui temi dell'ambiente e della prevenzione dell'inquinamento
- vengano apportate le opportune modifiche, ai fini del loro miglioramento, in presenza di modifiche normative o di attività
- siano correttamente smaltiti i rifiuti pericolosi (Toner e RAEE)

Poiché la formazione dei dipendenti per la pro-

pria sicurezza è legata ad alcuni aspetti ambientali (come si evince dal testo di cui sopra) il ruolo di referente ambientale viene attribuito al responsabile RSPP.

In fase di gestione dei cantieri esterni il RUP, che viene nominato dal CdA in fase di approvazione del progetto da appaltare, è da considerarsi il responsabile per gli aspetti ambientali di competenza dell'ente ed in sede di predisposizione del capitolato di appalto per lavori inserisce la clausola ambientale; nomina i direttori dei lavori nei cantieri edili verificando che abbiano ricevuto la corretta formazione al fine della verifica del rispetto dei requisiti ambientali, propri dei progetti in esecuzione e quelli delle normative relativamente allo smaltimento dei rifiuti prodotti in cantiere. Annotano nel libro cantiere le verifiche effettuate.

L'ente si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione ambientale.

IMPATTO AMBIENTALE DIRETTO

ACER Modena è un'azienda di servizi e come tale non origina impatti ambientali diretti rilevanti,

come può invece accadere nella maggior parte delle attività di produzione industriale. Tuttavia l'Azienda ritiene che, indipendentemente dalle azioni svolte, la riduzione dei propri impatti ambientali e la tutela delle risorse sia una tematica essenziale ed è dunque importante dotarsi di un sistema di monitoraggio efficace ed affidabile al fine di identificare il proprio impatto ambientale, verificare i trend in tal senso negli anni e monitorare l'efficacia delle azioni intraprese.

La sensibilità di ACER per i temi del risparmio energetico nella propria sede è di antica data, nel senso che da tempo è dotata di lampade a risparmio energetico e nelle parti ristrutturare anche di nuova generazione (led); nei bagni vi sono i regolatori automatici di spegnimento delle luci. I principali impatti ambientali delle attività di ACER Modena sono conseguenti al processo di stampa e all'utilizzo di carta, quale principale materia prima, al consumo di vari tipi di combustibili e vettori energetici come gas naturale, benzina, gasolio ed energia elettrica, per i trasporti delle persone.

L'Azienda nella sua sede è pertanto responsabile del consumo di risorse idriche, della produzione di rifiuti cartacei, di rifiuti pericolosi (limitati ai toner delle fotocopiatrici) e dell'emissione di gas ad effetto serra nel riscaldamento dei locali e nell'utilizzo dei veicoli a motore.



CONSUMO DI CARTA

La carta acquistata è per soli usi d'ufficio, non essendovi materiali prodotti che richiedano imballaggi. Come si può notare dai dati qui sotto riportati, negli ultimi anni il consumo di carta è stato ridotto del 30% con un risparmio di 786 kg di carta.

CARTA	2019	2020
RISME	995	690
KG. (GR.5,33 a foglio)	2.582	1.796

Procedure Paperless:

Attraverso comunicazioni interne vengono diffuse le buone pratiche per la riduzione dell'uso della carta in ufficio, il riciclaggio di quella utilizzata da un solo lato:

- periodica distribuzione di semplici norme comportamentali come utilizzo del fronte/retro.
- sprone all'utilizzo delle pec anche nello scambio di comunicazione con i comuni committenti
- invio di comunicazioni, convocazioni o inviti in forma digitale
- inviti ad evitare di stampare le mail intere ma stampare solo l'ultima risposta utile
- riproduzione dei progetti, bandi e capitolati di appalto solo con cd
- archiviazione documentale informatica attivata dal 2010

Marchi di qualità ambientale: FSC + Rain forest alliance A4 - FSC + Ecolabel A3

L'ACQUA COME RISORSA CONDIVISA

La sede si avvale di fornitura dall'acquedotto cittadino ed il consumo di acqua è relativo ai servizi igienici, dunque in funzione delle persone presenti al lavoro. Alla fine del 2012 è stata effettuata una ristrutturazione dei servizi igienici e sono stati installati rubinetti a risparmio con riduttori di flusso (-40%) e cassette wc con scarico differenziato.

Consumi di acqua in sede:

Anno	2019	2020
Consumi in mc	531	481

CONSUMO DI ENERGIA ED EMISSIONI DI GAS SERRA CORRELATE

Come sottolineato ACER è molto attenta all'efficienza ed al risparmio nell'utilizzo dell'energia: i consumi energetici indicati di seguito sono relativi alla sede ed al magazzino.

- Il quantitativo di CO₂ è stato calcolato utilizzando il Fattore di emissione indicato per l'Italia dalle Linee Guida del Patto dei Sindaci.
- ACER Modena ha, nel 2011, cambiato tutti gli infissi della propria sede al fine di rendere più efficiente l'edificio dal punto di vista energetico anche se la struttura e l'esposizione richiedono l'uso della climatizzazione estiva. Pur considerando che il risparmio è comunque dipendente dall'andamento stagionale, si nota che il trend dei consumi indica un segnale in calo.
- Anche le apparecchiature elettriche/informatiche adottate per le postazioni di lavoro dentro la sede sono a risparmio energetico. (Marchio Energy Star).

CONSUMI DI GAS METANO PER L'IMPIANTO DI RISCALDAMENTO:

Anno termico	2017 - 2018	2018 - 2019	2019 - 2020	2020-2021
Mc consumati	11.811	10.816	9.452	14.088
Kg CO ₂ emessi	22.263	20.388	17.817	26.556

CONSUMI ELETTRICI SEDE ACER:

Anno solare	2017	2018	2019	2020
kWh bolletta	174.541	170.949	163.835	166.576
Kg CO ₂ emessi	84.319	82.584	79.147	80.471

TRASPORTI

ACER mette a disposizione dei propri dipendenti un parco macchine, 2 biciclette ed uno scooter, utili per gli spostamenti all'interno del comune di Modena e nel territorio provinciale; gli acquisti più recenti sono stati orientati verso vetture con carburanti ecologici e il personale invitato ad un corretto loro utilizzo.

Parco macchine al 2020

14 auto di cui: 2 a Benzina, 5 a Gasolio, 1 a Benzina/Metano, 6 a Benzina/ GPL e 3 autocarri di cui 2 a gasolio e 1 Benzina/GPL.

Consumi nell'anno e Kg CO₂ risparmiati come emissioni in atmosfera.

Consumo nell'anno	2019	2020	Kg CO ₂ 2019	Kg CO ₂ 2020
Diesel	3.431	3.017	669.323	588.559
Benzina	4.576	3.401	11.916	8.856
GPL	2.409	3.632	6.996	10.548
Metano	359	46	711	91
Totale			688.946	608.054

Tenendo in considerazione il parco macchine di ACER per il calcolo delle emissioni di CO₂ si sono utilizzati Emission Factors noti per convertire l'uso di combustibili in emissioni di CO₂ equivalente, oltre a conversioni ordinarie delle unità di massa, volume ed energia.

Tali conversioni sono derivate dal documento "2010 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting" pubblicato dal governo Inglese e da strumenti di conversione disponibili su internet.

RISPARMIO ENERGETICO ED EMISSIONI PER L'ATTIVITÀ SUL TERRITORIO

Come prescritto dalla Legge Regionale 24/2001 ACER fornisce servizi tecnici e amministrativi per il settore abitativo e la relativa gestione degli immobili a ciò adibiti, tuttavia è competente ad effettuare appalti a terzi di lavori per manutenzione di alloggi ed edifici e di costruzione di nuovi fabbricati seguendo le procedure del Codice Appalti 2016.

In questo settore da tempo è attenta alla tutela dell'ambiente ed agli aspetti collegati del proprio costruire volta a promuovere innovazione nella progettazione e nelle realizzazioni, ma particolarmente attenta al connubio costruzione/manutenzione per meglio utilizzare le poche risorse disponibili per le politiche abitative; ciò si è tradotto in ricerca di materiali e tecnologie che consentano buona resa nel tempo. Sono stati proposti e realizzati impianti di produzione di energie rinnovabili, interventi di riqualificazione energetica in edifici disperdenti, adozione di nuove tecniche costruttive in legno finalizzate anche a ridurre i tempi di costruzione.

Nelle progettazioni e realizzazioni di ristrutturazioni e nuove costruzioni vengono applicati metodi e materiali che consentono un forte risparmio energetico, nella ricerca di soluzioni nel rispetto delle normative. ACER segue non solo aspetti tecnici ma anche le opportunità date dalle normative di settore che offrono incentivi economici da riutilizzare nella cura del patrimonio.

TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA

Nel periodo intercorrente tra il 04/04/2019 e il 03/04/2020 sono stati conferiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) e dal Gestore dei Servizi Energetici Spa (GSE) n. 28 Titoli di Efficienza Energetica, riferibili agli interventi di coibentazione esterna "a cappotto" di edifici affidati in gestione. I Titoli di cui sopra sono stati commercializzati in data 05/05/2020 tramite il mercato elettrico ufficiale (mercati ambientali) gestito dall'ente GME (Gestore del Mercato Elettrico) ottenendo un controvalore, per ciascun titolo, di euro 261,24 per un introito complessivo pari a euro 7.314,72 IVA esclusa (n. 28 Titoli x 261,24 euro) di cui euro 5.120,30 ed equivalente al 70% del ricavato versato ad ACER e il 30% di competenza AESS per pratiche amministrative.

INCENTIVI "CONTO TERMICO"

L'attività di riqualificazione energetica dei fabbricati ACER prosegue oltre alla richiesta di incentivi secondo il DM 16/02/2016 (CONTO TERMICO) e s.m.i..

Nel corso del 2020 sono stati richiesti gli incentivi per 43 interventi di sostituzione caldaie in differenti comuni in provincia di Modena, per un ammontare complessivo di € 54.372,84 (mentre nel corso del 2019 erano 57 per un ammontare di € 69.945,15).

Tali introiti sono, una volta decurtati delle competenze tecniche di ACER Modena pari a 250 € a caldaia, contabilizzati in un fondo comune destinato a finanziare uno studio scientifico commissionato da ACER per la valutazione della vulnerabilità sismica dei fabbricati di proprietà dei Comuni e la definizione degli interventi possibili per un miglioramento sismico, come deciso nella Conferenza degli Enti del 15 febbraio 2017.

Le risorse residue vengono ripartite sul residuo canoni.

INTERVENTI PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA RINNOVABILE

In ACER Modena sono state applicate le norme che hanno portato nel tempo ad affinare, per le nuove costruzioni, uno stile di progettazione edilizio-impiantistica rivolta al risparmio energetico; se dagli anni 80 si isolavano termicamente i fabbricati oltre il limite minimo imposto dalla legge, già da alcuni anni si progettano i nuovi fabbricati con caratteristiche NZEB (Nearly Zero Energy Buildings - Edifici a Energia Quasi Zero). Fondamentale risulta l'utilizzo di quelle fonti rinnovabili che producono energia da fonti disponibili "gratuitamente" in natura come il sole: ACER Modena ha installato negli ultimi anni nei nuovi fabbricati ed in altri in cui si è bonificato l'amianto presente, in copertura sia sistemi fotovoltaici che pannelli solari termici.

Da diversi anni gli interventi sul patrimonio esistente sono caratterizzati dal miglioramento energetico mediante isolamento passivo degli involucri, sostituzione dei generatori di calore, installazione di impianti fotovoltaici.

Gli isolamenti a cappotto realizzati negli ultimi 10 anni hanno determinato almeno il salto di due classi energetiche con la conseguente riduzione media del consumo di 450 mc/anno di gas metano.

Gli alloggi interessati sono ad oggi 486 pari a circa l'8% del totale alloggi gestiti.



IMPIANTI FOTOVOLTAICI GESTITI ANNO 2020

Continua l'attività di ACER per il risparmio energetico e la produzione di energia rinnovabile: i fabbricati nei quali sono presenti impianti fotovoltaici di ACER Modena, sia come proprietà che come gestione, sono i seguenti 19:

Modena via M.L.King 16 (magazzino ACER)

Fiorano via Coccapani 14

via Coccapani 14A

via Coccapani 26

via Poliziano 44A-B; via Collodi 16

Castelnuovo Rangone via XXV aprile 2

Pavullo nel Frignano via Bellettini 1

Modena via P.Harris 52

Carpi (loc. S.Marino) via Berlinguer 14

Mirandola via Colombo 33

Savignano via Lombardia 219

Modena via Hack 30 (2 impianti presenti)

Vignola via per Sassuolo 264

Mirandola via Nievo 1 (2 impianti presenti)

Maranello via Aleramo 13-15

Serramazzoni via XXIV Maggio 221

San Possidonio Via Federzoni 1

Cavezzo Via 1° Maggio 69

UNA SFIDA PER IL FUTURO:

AUTOCONSUMO COLLETTIVO E COMUNITÀ ENERGETICHE

In ambito di impianti fotovoltaici il recepimento italiano di direttive europee consentirà di imprimere un netto cambiamento nella gestione degli impianti fotovoltaici in quanto sono state regolamentate due forme giuridiche interessantissime: ACC (Auto Consumo Collettivo) e CE (Comunità Energetiche). Tale innovazione normativa consentirà di poter installare e gestire in modo agile impianti fotovoltaici per le singole unità residenziali. Di fatto sarà possibile associare ad un impianto fotovoltaico centralizzato, in modo virtuale contrattuale, tutti i contatori elettrici individuali di coloro che aderiscono, senza la necessità di collegare elettricamente i singoli impianti degli alloggi al contatore di produzione. In tale modo i singoli utenti ACER avranno accesso in quota parte ai benefici economici derivanti dalla produzione di energia elettrica sul posto da fonte rinnovabile (il sole).

La redazione di APE avviene per conto dei proprietari sia sugli alloggi entrati in manutenzione che per i nuovi alloggi in gestione ed è in parte soddisfatta con tecnici interni; oltre ad essere un preciso adempimento di legge consente di classificare energeticamente il patrimonio e fornisce utili elementi di conoscenza per programmazioni future di interventi di riqualificazione. Sono circa 3300 quelli prodotti dal 2013 pari al 46% degli alloggi gestiti.

Impianti fotovoltaici per l'ambiente	2019	2020
Produzione totale kWh elettrici	165.384	181.887
Co2 non emessa in atmosfera in kg	63.238	96.582

Attestati Certificazione Energetica	2019	2020
Da tecnici esterni	230	100 + 4 Sassuolo
Da tecnici interni	257	274

Gli interventi realizzati di nuova costruzione e quelli di riqualificazione nonché quelli in corso di costruzione sono stati progettati nel rispetto dei principi sopra espressi, anche ricercando soluzioni innovative e sperimentali e classificati energeticamente in base alla D.G.R. n. 156/2008.

Tra queste da segnalare:

via Nazionale per Carpi a Modena - ristrutturazione di due edifici 16 + 16 alloggi - questo complesso urbano risalente al 1930 è stato recuperato, in una visione conservativa, nel suo profilo architettonico, autorizzato dalla Soprintendenza dei beni artistici e architettonici e adeguato alle esigenze funzionali attuali e

nelle caratteristiche tecniche dei requisiti di miglioramento strutturale, di contenimento energetico e di accessibilità. L'intervento edilizio ha consentito la realizzazione di impianto di riscaldamento e produzione di acqua calda sanitaria di tipo centralizzato, isolamento termico a cappotto interno e inserimento di ascensore.



A completamento dell'area di Via **dello Zodiaco a Modena**, in cui è stato realizzato l'edificio sperimentale in legno, con elementi e materiali a basso impatto ambientale realizzato con struttura in legno x-lam e tecnologia a secco, è stata realizzata la Rotatoria con infrastrutture tecniche, opere strada-

li, percorsi pedonali e ciclabili, adeguamento degli spazi per i cassonetti dei rifiuti, delle reti fognarie separate per acque bianche e nere, dell'illuminazione pubblica, e nella risoluzione delle interferenze delle esistenti reti elettriche, telefoniche e della nuova linea filotranviaria.



Via XXIV maggio a Serramazzoni - ristrutturazione e recupero di un edificio con struttura in sasso che ha mantenuto le medesime caratteristiche tipologiche tipiche dell'epoca in cui era stato costruito. Al suo interno sono stati realizzati 5 alloggi, serviti dalla scala originale e da un nuovo ascensore che, permettendo l'accesso direttamente nei disimpegni degli appartamenti, agevola gli utenti anziani e chi ha difficoltà motorie.

Tutti i solai interni sono stati ricostruiti in legno e tavole, ma con l'inserimento di coibentazioni che

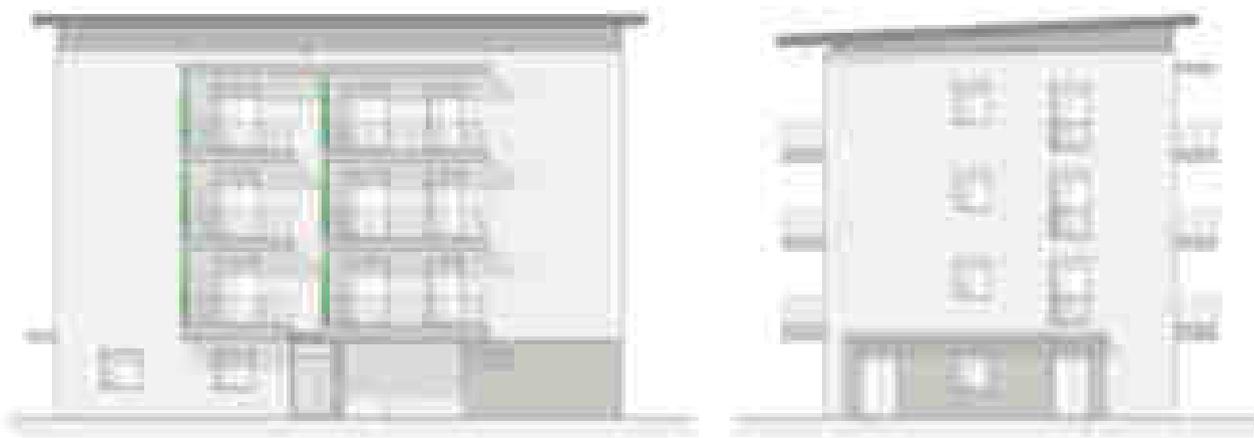
ne migliorano l'isolamento termico ed acustico. Anche il tetto è stato realizzato completamente in legno e adeguatamente isolato. In tal modo ogni unità immobiliare ha ottenuto un migliore comfort abitativo, oltre che distributivo. In copertura sono stati installati circa 6 kW di pannelli solari fotovoltaici, al fine di ridurre al minimo il consumo elettrico condominiale durante le ore diurne, e 8 pannelli solari termici che contribuiscono efficacemente alla produzione di acqua calda sanitaria nei vari alloggi.



Via 1° Maggio a Cavezzo - lavori di ricostruzione avviati per un edificio con 10 alloggi, gravemente danneggiato dal sisma del 20-29 maggio 2012 e demolito.

Realizzato su 4 piani fuori terra ha struttura portante intelaiata antisismica, tamponamenti in laterizio, un sistema di isolamento termico a cappotto e una copertura lievemente inclinata, adatta all'instal-

lazione di pannelli solari termici e fotovoltaici per la produzione di acqua calda sanitaria ed energia elettrica. L'area cortiliva è realizzata con una pavimentazione totalmente drenante e un sistema di recupero e raccolta delle acque piovane, riutilizzabili a scopi irrigui, oltre ad essere illuminata con corpi illuminanti a LED, come tutte le altre parti comuni dell'edificio



Via Federzoni a Mirandola - Realizzazione di un edificio in linea a 4 piani in classe A, con 16 alloggi, con copertura leggermente inclinata, atta ad accogliere i pannelli fotovoltaici e il solare termico; collocato in territorio sismico "zona 3" è realizzato con una struttura portante in calcestruzzo armato con tamponamento in termo-laterizio e rivestimento isolante esterno "a cappotto" a costituire una fodera continua. Particolare cura è stata posta nella progettazione per il miglioramento della qualità estetica, durabilità e manutenibilità dell'area cortiliva. Sono stati pensati vari spazi per la socializzazione, dall'ampia area giochi

e sosta all'aria aperta, all'angolo attrezzato con gazebo, grill e fontana. Oltre alla realizzazione di un'area appositamente dedicata allo smistamento dei rifiuti condominiali. Inoltre è stata curata la progettazione e la realizzazione sia di un impianto di illuminazione dell'area esterna e delle parti comuni con lampade a led che il monitoraggio del sistema calore da remoto degli apparecchi presenti in CT attraverso un contatore calorie a ultrasuoni, un contabilizzatore con scheda M-BUS, una unità di centralizzazione e telecontrollo e software con monitoraggio da remoto degli apparecchi presenti in CT.



Via Nonantolana a Modena - edificio con 26 alloggi in classe A4 da realizzare con i criteri CAM; La finalità è la realizzazione di un intervento di sostituzione edilizia, allo scopo di riqualificare un'area attualmente dismessa e degradata, per ottenere in breve la realizzazione di alloggi ERP. Il progetto prevede la realizzazione di un nuovo fabbricato articolato su 6 piani fuori terra con un interrato, dotato di 26 alloggi, per un totale di 77 posti letto, e delle relative pertinenze (cantine, locali tecnici, posti auto, area condominiale) da realizzare con una struttura portante in blocchi di legno mineralizzato con calcestruzzo armato (ISOTEC). Gli alloggi sono dotati di un innovativo impianto di riscaldamento centralizzato integrato da un impianto di produzione solare termico ed un impianto di generazione fotovoltaico. Per rafforzare la funzione di collegamento tra l'area prospiciente Via Nonantolana ed il parco retrostante la diversa destinazione d'uso degli spazi verrà sottolineata dal diverso utilizzo di materiali

impiegati per le pavimentazioni, in alcuni casi ad altissima capacità drenante (percorsi carrabili, percorsi ciclopedonali, marciapiedi, area di sosta, etc.) che si susseguiranno e si intercaleranno tra loro, accompagnando e indirizzando la persona verso l'ingresso dell'edificio o verso il parco pubblico invitandolo a fermarsi in zone specifiche.

Per migliorare il clima acustico è stato previsto di insonorizzare con un cabinet la pompa di calore collocata in esterno. Così come per una maggiore vivibilità e fruibilità delle aree esterne è stato previsto l'inserimento di corpi illuminanti specifici per ogni destinazione d'uso (illuminamento dei percorsi pedonali, dei percorsi ciclabili, dei percorsi carrabili e delle aree di socializzazione), dando così maggiore sicurezza nelle aree esterne nelle ore notturne, maggiore riconoscibilità dei percorsi e delle aree di sosta anche di notte e soprattutto un miglioramento delle percezione visiva anche per l'utenza ipovedente.



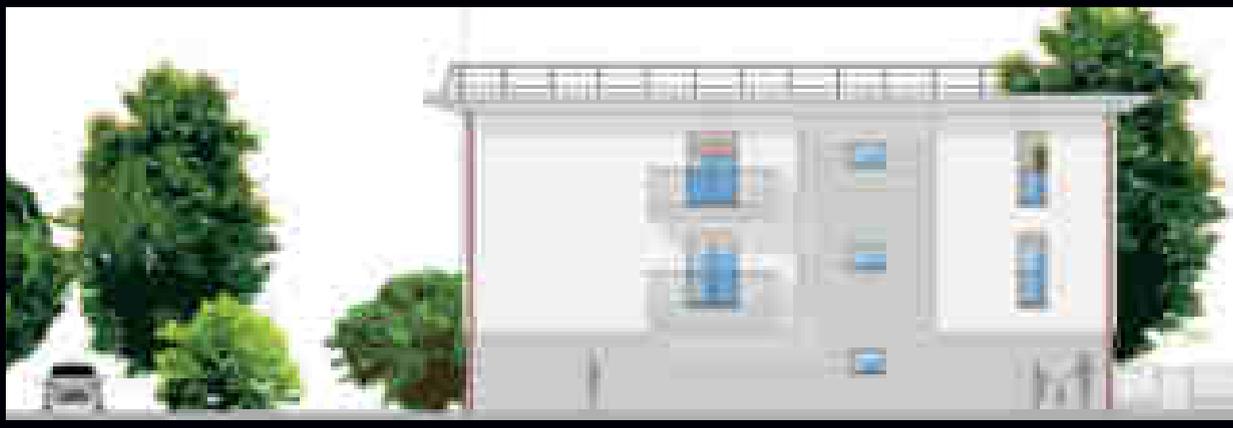
Via Forghieri a Modena - realizzazione di un intervento di edilizia residenziale sociale nel lotto 5b del comparto ex mercato bestiame CambiaMo. Il progetto in oggetto è relativo alla realizzazione di nuove soluzioni abitative integrate da spazi condominiali accessori per l'aggregazione e la condivisione di attività e servizi tra i residenti funzionali a sperimentare nuove forme dell'abitare sociale avendo

come target la cosiddetta "fascia grigia" che non trova risposte abitative né nell'edilizia residenziale pubblica tradizionale né sul libero mercato. Il fabbricato progettato prevede tagli dimensionali per tipologie familiari diverse e anziani, il tutto a canone calmierato. Al piano terra è previsto un Centro Socioriabilitativo Diurno polifunzionale all'avanguardia per la disabilità di complessivi 550 mq.



Via Pisacane angolo via Menotti a Castelfranco Piumazzo - lavori di ricostruzione avviati per un edificio con 6 alloggi, danneggiato dal sisma del 2012 e successivamente demolito. Realizzato con struttura portante con telaio in conglomerato cementizio armato antisismico e tamponamenti in laterizio ha un sistema di isolamento termico a cappotto e una copertura lievemente inclinata per l'installazione dei pannelli solari termici e fotovoltaici per la produzione di acqua calda sanitaria e di energia elettrica. L'edificio già previsto in "classe A" migliorerà le caratteristiche di confort abitativo e di resa estetica con l'inserimento di elementi frangisole e/o schermature opache che ridurranno l'introspezione verso i balconi, ma soprattutto l'abbagliamento o l'eventua-

le eccessivo surriscaldamento degli ambienti esposti a sud o sudovest. Negli alloggi verrà realizzata la predisposizione dell'impianto di condizionamento e verranno inseriti elementi anti-intrusione per la protezione totale di zanzare e di altri insetti. L'area cortiliva sarà realizzata con una pavimentazione diversificata tra carrabile, ciclo/pedonale, e degli spazi di sosta pertinenziali, con soluzioni che ne migliorino la fruizione, la manutenzione, e l'aspetto estetico/architettonico; così come è prevista una sistemazione delle aree a verde con integrazioni alla piantumazione di essenze arboree autoctone, ed alla formazione di prato, nonché di eventuali integrazioni dell'arredo ed impiantistiche per l'irrigazione e la manutenzione e lo sfalcio del verde.



Via 1° Dicembre a Carpi Cortile - lavori di ricostruzione avviati per un edificio con 7 alloggi, danneggiato dal sisma del 2012 e demolito. Realizzato anch'esso con struttura portante in cemento armato antisismico e tamponamenti in laterizio finiti da un sistema di isolamento termico a cappotto e corredato di pannelli solari termici e fotovoltaici, in "classe A", nel rispetto delle nor-

mativative cogenti e delle tematiche ambientali. Le pavimentazioni esterne previste diversificate per zona avranno caratteristiche, certificate EPD, fotocatalitiche, totalmente drenanti e differenziate per forma e colore per meglio caratterizzare la loro fruizione. Nell'area verde oltre ad un sistema di irrigazione controllata è previsto un recupero delle acque piovane.



Nella medesima area dell'**ex ENEL a Vignola**, dove ACER ha realizzato un edificio con 12 alloggi con blocchi di legno mineralizzato con calcestruzzo armato con pareti nord a verde verticale, è prevista la ristrutturazione della antica cabina di trasformazione elettrica, mediante un recupero fedele del manufatto originale a cui dare nuova vita destinandolo a piccola sala civica

Via Provinciale Est a Nonantola - lavori di riparazione e di miglioramento sismico dell'edificio Casino Borsari, ex Villa Cerchiari, denominato "Casa dei tre Comuni" con 12 alloggi, danneggiato dal sisma del 2012. Il progetto di consolidamento dell'edificio rivolto prioritariamente al rispetto dell'orga-

nismo edilizio esistente, alla conservazione, quando è possibile, delle parti strutturali originali e al mantenimento delle linee attuali architettoniche è finalizzato al recupero dell'immobile per una nuova assegnazione ERP.



Finale Emilia, EX Convento Santa Chiara: iter di approvazione progettuale presso la Soprintendenza e conseguente avvio procedure gara per

l'esecuzione dei lavori di riparazione e miglioramento sismico per complessivi 9 alloggi non ancora recuperati sui 34 totali.



Il percorso fin qui fatto ci pone ulteriori sfide difficili da affrontare che però permetteranno un ulteriore salto di qualità: evoluzione del processo di progettazione e realizzazione degli interventi edili, verso impiego di elementi ecocompatibili con analisi dell'LCA (Life Cycle Assessment - Valutazione del Ciclo di Vita) e la possibilità di recupero dei materiali in caso di demolizione e del loro riutilizzo a fine vita.

Località	Descrizione	Stato di avanzamento
N.I. Carpi - Cortile via 1 Dicembre: 7 alloggi	Demolizione Ricostruzione	Progettazione e gara d'appalto
Vignola - Ex cabina Ex Enel	Recupero dell'edificio con il parere della Sovrintendenza	Progettazione
N.I. Castelfranco Piumazzo - via Menotti 38: 6 alloggi	Demolizione Ricostruzione	Progettazione e gara d'appalto
Nonantola - Via Provinciale est Intervento post Sisma 2012: 12 alloggi	Recupero dell'edificio con il parere della Sovrintendenza dei Beni Architettonici	Progettazione
N.I. Modena - via Nonantolana - Stralcio A: 26 alloggi	Nuova costruzione	Progettazione e gara d'appalto
N.I. San Possidonio - via Federzoni 1: 16 alloggi	Ricostruzione	fine lavori
N.I. Cavezzo via 1 Maggio 69 - 10 alloggi	Ricostruzione	Svolgimento lavori
Modena Lotto 5B - ex Mercato bestiame: 32 alloggi e Centro Diurno	Nuova costruzione	Svolgimento lavori
Serramazzoni - Ristrutturazione via XXIV maggio: 5 alloggi		Lavori completati
Nonantola - Rifacimento facciate e cappotto - via Malatesta		Lavori completati
Modena - Rotatoria via dello Zodiaco		Lavori completati

Interventi di riqualificazione energetica di edifici avviata o in corso nel 2020

Riguarda un numero di 592 alloggi complessivi riqualificati negli ultimi anni. Tra gli interventi di manutenzione straordinaria vengono proposti e realizzati cappotti termici sulle palazzine ora non adeguate, compatibilmente con i finanziamenti a disposizione.

COMUNE PROPRIETARIO	LOCALIZZAZIONE DELL'EDIFICIO	DESCRIZIONE INTERVENTO	n. alloggi	Stato di attuazione
MIRANDOLA	Via Vittorio Veneto 7/9	Sostituzione finestre ed inserimento impianto ascensore	21	Terminato
RAVARINO	Via Roma 459	Realizzazione di cappotto esterno (rifacimento copertura extra finanziamento)	9	Terminato
FIORANO	Via Poliziano 30/32/34/36	Realizzazione di cappotto esterno + linea vita	27	Terminato
PAVULLO	Via Fondi 8	Realizzazione di cappotto esterno	9	Terminato
MODENA	Via Arezzo/Terranova	Realizzazione di cappotto esterno	93	Terminato
MODENA	Via Casalegno 2/18 Via Terranova 19/47	Realizzazione di cappotto esterno	93	Terminato
BOMPORTO	Via I Maggio 29 Solara di Bomporto	Realizzazione di cappotto esterno	4	Terminato
CARPI	Via Pezzana 3	Sostituzione di finestre	32	In corso di esecuzione
CARPI	Via Pezzana 5	Sostituzione di finestre	32	In corso di esecuzione
CARPI	Via Pezzana 1	Sostituzione di finestre	32	In corso di esecuzione
NONANTOLA	Via Malatesta 33	Realizzazione di cappotto esterno	12	Terminato
SAN FELICE	Via Giro Frati 151	Realizzazione di cappotto esterno	12	Terminato
SAVIGNANO	Via Umbria 229, 233, 237	Rifacimento copertura con smaltimento eternit + linea vita	20	Terminato
CAMPOGALLIANO	Via Barchetta 10	Rifacimento copertura con smaltimento eternit	12	Terminato
CASTELFRANCO	Via Solimei 94/96/98	Intervento di sostituzione del manto di copertura in lastre in cemento amianto con rimozione delle stesse.	25	In corso di esecuzione
FINALE EMILIA	Via Costrignano 3, 5, 7	Sostituzione del manto di copertura con rimozione delle lastre in cemento amianto.	25	Terminato

VIGNOLA	Via Goldoni 140/142	Sostituzione del manto di copertura con rimozione delle lastre in cemento amianto	12	Terminato
CASTELNUOVO	Via Zanasi 16	Rifacimento del manto di copertura, di alcuni travetti ammalorati, ripristino del cornicione.	4	Terminato
MARANO	Via Valeriani 101	Rifacimento del manto di copertura.	6	Terminato
NOVI	Via Cimabue 13	Rifacimento del manto di copertura ed esecuzione della relativa linea vita.	12	Terminato
SERRAMAZZONI	Via Orazio Vecchi 191	Rampa di accesso per il superamento delle barriere architettoniche e ripristino canna fumaria nella centrale termica	8	Terminato
SPILABERTO	Via XXII Aprile 34/38	Rifacimento dei balconi dell'edificio.	8	Terminato
CASTELVETRO	Via Palona 6A	Rifacimento dei balconi dell'edificio.	8	Terminato
MIRANDOLA	Via Castelfidardo 83, 85	Esecuzione cappotto e sostituzione finestre	4	In corso di esecuzione
MIRANDOLA	Via Vittorio Veneto 7/9	Realizzazione cappotto, miglioramento sismico	21	In corso di progettazione
VIGNOLA	Via Raffaello Sanzio 128/130	Realizzazione cappotto esterno	21	In corso di progettazione
BOMPORTO	Via 1° Maggio 4	Realizzazione cappotto, miglioramento sismico	9	In corso di progettazione
SPILABERTO	Via M. Polo 10	Realizzazione cappotto esterno	6	In corso di progettazione
SAN PROSPERO	Via IV Novembre 2	Realizzazione cappotto esterno	9	In corso di progettazione
SAN FELICE	Via Tosatti 87	Realizzazione cappotto esterno, sostituzione finestre	6	In corso di progettazione

ACER partecipa attivamente alle opportunità che si presentano per sviluppare sempre più conoscenze e maturare esperienza nel campo delle riqualificazioni energetiche del patrimonio esistente per lo più realizzato negli anni 70-80 con criteri che permettono grande dispersione di energia e nel contempo inducono elevati costi di gestione per gli inquilini; tra queste l'adesione al progetto Europeo SHERPA in anni precedenti ha consentito di sviluppare ulteriormente approcci integrali di riqualificazione energetica degli edifici esistenti che è risultato utile nella programmazione e progettazione degli interventi da candidare al "Superbonus 110%".

PROGETTO EUROPEO SHERPA

ACER Modena, congiuntamente alle altre ACER dell'Emilia-Romagna ha collaborato al progetto europeo SHERPA, finanziato dal Programma Interreg MED nell'ambito dell'ASSE 2 dedicato a progetti mirati a sostenere strategie a basse emissioni di carbonio ed efficienza energetica nei territori in cui si svolge il programma. Il progetto SHERPA mira a rafforzare le capacità delle Amministrazioni Pubbliche a livello regionale e subregionale di migliorare l'efficienza energetica dei propri edifici e creare reti di conoscenza, al fine di raggiungere la massima quantità e qualità dei progetti di riqualificazione degli edifici pubblici. Il contributo di ACER Modena al programma si è espletato mediante la presentazione di progetto-studio di riqualificazione del fabbricato ERP di via Belgrado 11, 13 a Carpi sul quale si sono ipotizzati diversi livelli successivi di intervento. Il progetto studio nasce da un caso reale la cui realizzazione per alcuni aspetti è imprescindibile (centrale termica) per gli altri rappresenta una opportunità di raggiungere altri obiettivi strategici: Isolamento copertura (già eseguito); contabilizzazione del calore (già eseguito) e ulteriori 3 livelli di lavori: Centrale termica; Rifacimento completo della centrale termica; Cappotto esterno; Pompa di

calore e impianto Fotovoltaico; integrazione del generatore di calore a gas con una pompa di calore e l'installazione di un impianto fotovoltaico in copertura a servizio sia della centrale termica che dei due ascensori e luci condominiali. Il progetto è completato con una previsione economica di spesa e recupero risorse utilizzando gli incentivi economici di legge. Obiettivo della attività di riqualificazione del fabbricato:

- Conservazione edilizia e mantenimento della funzionalità del fabbricato garantendone un utilizzo prolungato nel tempo ai fini ERP.

- Rigenerazione e riqualificazione energetica dell'edificio.

- Contributo alla riduzione delle emissioni in atmosfera in linea con gli obiettivi 20, 20, 20 del piano Kyoto e Patto dei sindaci.

Coinvolgimento degli assegnatari. Tutti gli interventi proposti sono realizzabili mantenendo gli inquilini nei loro alloggi; si prevedono azioni di coinvolgimento degli assegnatari con momenti formativi e di sensibilizzazione sui comportamenti che incidono sui consumi energetici in ambito domestico; partecipazione attiva alla realizzazione dell'intervento ed alla valutazione nel tempo dei risultati ottenuti.

RIFIUTI

Relativamente ai rifiuti è importante sottolineare come l'azienda sia classificata come ufficio dal soggetto competente territorialmente all'applicazione della TARI; ogni rifiuto viene smaltito correttamente: in sede è presente la raccolta differenziata di carta incentivata con la distribuzione in ogni ufficio di capienti contenitori in cartone riciclato, da utilizzarsi per quella non più riutilizzabile.

Raccolta TONER: la raccolta differenziata, il trasporto e il trattamento dei rifiuti speciali non pericolosi denominati "consumabili esausti da sistemi di stampa elettronica" (in gergo cartucce toner e ink-jet) viene fatto attraverso il servizio ECO-BOX GRATUITO di Eco-Recuperi in collaborazione con HERA. A contenitore pieno è possibile richiedere

il ritiro on line degli stessi: Eco-Recuperi provvede, tramite operatore locale regolarmente autorizzato secondo la normativa ambientale vigente, a ritirare l'Eco-Box e a sostituirli con eco-box vuoti.

Per quanto riguarda invece lo smaltimento dei rifiuti elettronici da ufficio (RAAE - Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), si procede, quando occorre, alla richiesta di preventivo per lo smaltimento del materiale a ditte che effettuano questo tipo di servizio e sono certificate. In fase di ritiro del materiale vengono compilati gli opportuni formulari con certificazione relativa all'identificazione dei rifiuti smaltiti.

ACER non ha subito contravvenzioni per inosservanza di leggi o di regolamenti ambientali.

I FORNITORI E LA GESTIONE DEGLI APPALTI

I fornitori

ACER si avvale principalmente di fornitori di materiali e servizi ad uso diretto per il funzionamento aziendale, del contributo di aziende in grado di produrre attività edilizia in senso lato, di soggetti competenti nel campo dell'informatica; marginalmente si avvale di professionisti tecnici o consulenti per esigenze specifiche.

Nella ricerca di fornitori per i materiali d'uso in azienda o per servizi dedicati alla sede aziendale vengono seguite le procedure previste dal Codice Appalti.

ACER Modena agisce come centrale di committenza per la realizzazione di interventi edilizi per conto degli enti committenti ed in questo ruolo pone particolare attenzione alle verifiche di legge in merito alla regolarità contributiva e alla qualità delle imprese appaltatrici effettuando gare pubbliche ai sensi del Codice degli Appalti Pubblici adottando inoltre i criteri espressi nel Codice Etico e le procedure derivanti dall'aver sottoscritto i Protocolli di intesa promossi dalla Provincia, Comune di Modena e Prefettura.

ACER procede, negli appalti con carattere preferenziale all'aggiudicazione con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, inserendo elementi tecnico-qualitativi- ambientali adeguati alla natura e all'oggetto del contratto; viene posta particolare attenzione affinché le risorse pubbliche dei Comuni, siano correttamente impiegate per avere un'ottimizzazione della spesa pur ricercando la migliore qualità.

In ottemperanza a quanto previsto dagli artt. 40 e 58 del Codice Appalti, ACER gestisce le procedure di affidamento di lavori, servizi, forniture, mediante la piattaforma di negoziazione telematica GPA raggiungibile all'indirizzo web: www.gestioneprocedureacquisto.com; di tale modalità è pubblicato avviso permanente nel portale istituzionale aziendale così che chiunque interessato possa provvedere alla propria registrazione alla piattaforma predetta; In osservanza alla L.190/2012 è mantenuta la pubblicazione nel portale istituzionale aziendale, alla sezione Amministrazione Trasparente, delle procedure di affidamento con riferimento degli affidatari, dei partecipanti, dell'importo affidato, ecc.

Le disposizioni del Codice Appalti vietano il ricorso a modalità di restrizione territoriale dei partecipanti alle gare di appalto; l'analisi dell'attività dell'ultimo quadriennio evidenzia tuttavia che sia gli aggiudicatari di gara di appalto che i subappaltatori hanno avuto in larga parte estrazione regionale.

Nella promulgazione delle procedure di gara ACER, qualora pertinenti all'oggetto della gara stessa, dà applicazione e richiede il rispetto dei Requisiti Sociali a carico dell'appaltatore per la tutela dei lavoratori ed il contrasto ai fenomeni di sfruttamento; allo stesso modo ACER, qualora pertinenti, prescrive il rispetto integrale dei CAM - Criteri Ambientali Minimi determinati dal Ministero dell'Ambiente finalizzati alla estensione degli "acquisti verdi", riducendo così l'impatto ambientale dei lavori, servizi, e forniture fruiti.



Progettazione e appalti

In fase di redazione del capitolato che accompagna il bando viene inserita dall'RUP la clausola che impegna chi partecipa all'appalto ad esplicitare come intende affrontare il tema degli aspetti ambientali ed in particolare la gestione dei rifiuti prodotti durante le lavorazioni.

Negli anni 2017-2021 sono stati consegnati:

Mirandola ERP 20 alloggi, Ex Enel ERP 12 alloggi, Via dello Zodiaco ERP 19 alloggi, Serramazzone ERP 5 alloggi, San Possidonio ERP 16 alloggi post sisma, 72 alloggi di edilizia pubblica.

Prosegue l'impegno di progettazione per le diverse funzioni di CambiaMo. Si è progredito con la progettazione degli edifici lesionati dal Sisma 2012 e sono state esperite le sotto riportate gare pubbliche.

ANNO	OGGETTO DELLA PROCEDURA	PROCEDURA DI SCELTA DEL CONTRAENTE	IMPORTO DI AGGIUDICAZIONE
2021	APPALTO DEI LAVORI DI RICOSTRUZIONE DI EDIFICIO RESIDENZIALE A 6 ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA IN LOCALITÀ PIUMAZZO DI CASTELFRANCO EMILIA (MO) - VIA PISCANE ANGOLO VIA MENOTTI CON APPLICAZIONE DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI DI CUI AL DECRETO DEL MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE IN DATA 11.10.2017 (G.U. N. 259 DEL 06.11.2017)	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 996.808,17
2021	APPALTO DEI LAVORI DI COSTRUZIONE DI EDIFICIO DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA A 26 ALLOGGI NEL COMPARTO DI VIA NONANTOLANA 221-255 NEL COMUNE DI MODENA CON APPLICAZIONE DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI DI CUI AL DECRETO DEL MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE IN DATA 11.10.2017 (G.U. N. 259 DEL 06.11.2017)	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 3.230.488,19
2021	APPALTO DEI LAVORI DI DEMOLIZIONE E RICOSTRUZIONE DI EDIFICIO DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA A 7 ALLOGGI IN COMUNE DI CARPI (MO) - LOCALITÀ CORTILE - VIA 1° DICEMBRE 1944 CIV. 28	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 1.112.377,41
2019	SERVIZIO DI CASSA E SERVIZI AGGIUNTIVI PER IL PERIODO 2019 - 2022	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 435.080,05
2019	CAVEZZO (MO) VIA 1 MAGGIO 69 - LAVORI DI RICOSTRUZIONE DI EDIFICIO RESIDENZIALE A 10 ALLOGGI DI ERP	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 1.284.195,58
2019	APPALTO DI ACCORDO QUADRO PER LAVORI DI MANUTENZIONE E PRONTO INTERVENTO DEGLI IMMOBILI IN GESTIONE AD A.C.E.R. MODENA PER IL QUADRIENNIO 2019 - 2020 - 2021 - 2022	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 24.000.000,00

2019	SERVIZIO DI BROKERAGGIO ASSICURATIVO PER IL TRIENNIO 2019/2021	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 161.557,39
2018	SAN POSSIDONIO (MO) VIA FEDERZONI, 16/16A - INTERVENTO POST TERREMOTO LAVORI DI DEMOLIZIONE E RICOSTRUZIONE DI EDIFICIO AD USO AD USO CIVILE ABITAZIONE CON 16 ALLOGGI	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 2.108.664,94
2018	SERVIZIO DI STAMPA E/O RECAPITO MULTICANALE DELLE BOLLETTE RELATIVE AI CANONI DI AFFITTO PER IL PERIODO 2018-2021 CON APPLICAZIONE DEI CAM	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 157.124,35
2018	GARA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI CASSA E SERVIZI AGGIUNTIVI PER IL PERIODO 2018 - 2021	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 435.080,05
2017	PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEI SERVIZI ASSICURATIVI AZIENDALI QUADRIENNIO 2017-2021 LOTTO 8	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 46.760,00
2017	PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEI SERVIZI ASSICURATIVI AZIENDALI QUADRIENNIO 2017-2021 - LOTTO 7	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 2.403.750,00
2017	PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEI SERVIZI ASSICURATIVI AZIENDALI QUADRIENNIO 2017-2021 - LOTTO 6	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 53.900,00
2017	PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEI SERVIZI ASSICURATIVI AZIENDALI QUADRIENNIO 2017-2021 - LOTTO 5	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 6.825,00
2017	PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEI SERVIZI ASSICURATIVI AZIENDALI QUADRIENNIO 2017-2021 - LOTTO 4	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 24.185,00
2017	PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEI SERVIZI ASSICURATIVI AZIENDALI QUADRIENNIO 2017-2021 - LOTTO 3	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 1.720.048,96
2017	PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEI SERVIZI ASSICURATIVI AZIENDALI QUADRIENNIO 2017-2021 - LOTTO 2	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 15.400,00
2017	PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEI SERVIZI ASSICURATIVI AZIENDALI QUADRIENNIO 2017-2021 - LOTTO 1	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 106.013,39
2017	SERRAMAZZONI (MO) VIA XXIV MAGGIO, 221 - AFFIDAMENTO DEI LAVORI DI RECUPERO DI UN EDIFICIO PER LA REALIZZAZIONE DI N. 5 ALLOGGI FINALIZZATI AD UTENZA ANZIANA	PROCEDURA APERTA ART. 60 D.LGS. 50/2016	€ 376.167,48

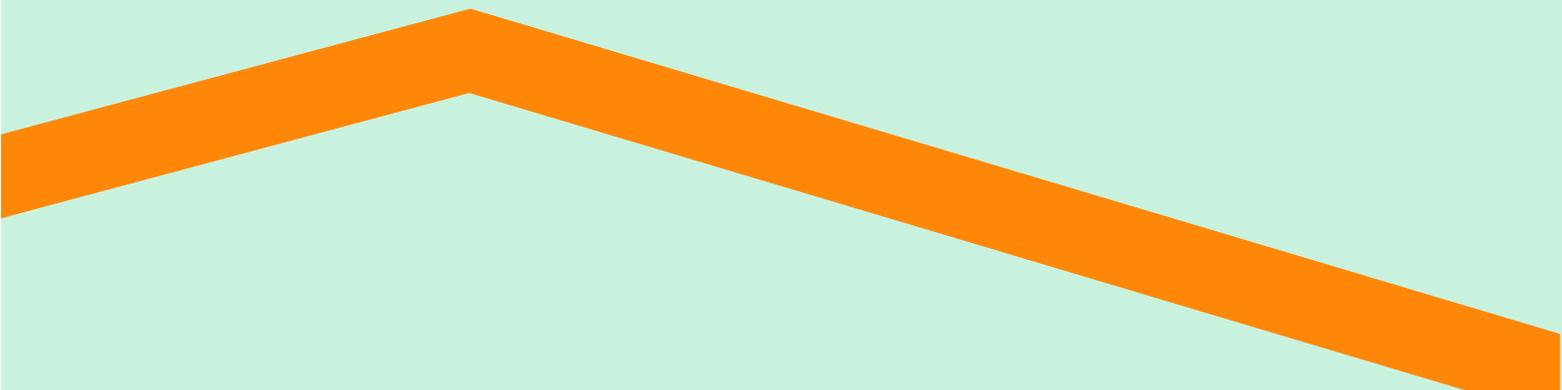
Nel medesimo periodo 2019 - 2021 sono inoltre state esperite n. 415 procedure di affidamento mediante procedura negoziata o affidamento diretto per l'aggiudicazione di appalti minori di forniture, servizi, e lavori, per un importo complessivo di € 6.988.097,02.

ACER GUARDA AL FUTURO

Oggi occorre già guardare oltre il 2023, anno di scadenza degli attuali contratti di servizio sia in forma di concessione che di convenzione. L'esperienza maturata e vissuta con i nostri "clienti - committenti" (Comuni, Provincia ed Unioni dei Comuni) ci farà trovare, dopo 22 anni, completamente diversi dal 2001, anno della L.R. 24 di riforma delle politiche sulla casa ed in un contesto sociale ed economico altrettanto modificato. È per questo che riteniamo che lo strumento che definisce i rapporti tra ente proprietario e gestore necessiti di una profonda revisione, una riscrittura adeguata alle reciproche esigenze attuali.

Ci sentiamo di riproporci da qui di lavorare su di strumento "leggero" e SMART che chiarisca i rispettivi ruoli e che sia flessibile per seguire la dinamicità dei bisogni della società in cui operiamo. Sarà un lavoro da fare con i nostri interlocutori per i quali in questi anni ACER si è dimostrata il partner competente in materia di politiche abitative. L'individuazione nella L.77/2020 dei proprietari o gestori di Edilizia Residenziale Pubblica tra i soggetti beneficiari dei bonus cosiddetti "Superbonus 110%" ha dato avvio ad una programmazione di un piano di riqualificazione di notevoli dimensioni che, se ci saranno tutte le condizioni attuative, consentirà di rinnovare una quantità di patrimonio che interesserà oltre il 10% degli alloggi ERP della Provincia di Modena.

Sono infatti 73 gli edifici totalmente pubblici per i quali è stato fatto lo studio di fattibilità che riguarda complessivamente 1280 alloggi ERP, con una potenzialità di importo lavori che sfiora i 100.000.000€.



Gli interventi previsti sono condizionati dalla impossibilità di spostare anche temporaneamente i nuclei assegnatari residenti. La “sfida” Superbonus si è presentata e si presenta interessante ed impegnativa fondamentalmente sotto tre aspetti: tempi (estremamente ridotti), progettualità combinata di miglioramento sia energetico che sismico (opportunità da cogliere tenuto conto degli effetti del sisma 2012 vissuti direttamente nel mondo ACER), l'utilizzo di risorse finanziarie sotto forma di credito d'imposta e cessione dello stesso a terzi (modalità mai sperimentata e applicazione più complessa per gli enti pubblici economici).

Il lavoro di “diagnosi” effettuato ed i risultati attesi necessiterebbero di provvedimenti legislativi di proroghe sui tempi di realizzazione degli interventi, aspetto sul quale daremo il nostro apporto nelle opportune sedi istituzionali anche a livello nazionale.

La situazione contingente dovuta alla pandemia ha generato la disponibilità di ulteriori risorse nazionali vincolate al patrimonio ERP: il fondo complementare a PNRR che attribuisce al territorio dell'Emilia Romagna circa 125.000.000,00 € nell'arco di 6 anni, che indicativamente si traduce in circa 12.000.000,00 € per il territorio modenese.

Tale fondo ha la finalità di “rigenerare” e/o “riqualificare” il patrimonio ERP senza pertanto aumento di territori urbanizzati. Inoltre saranno oggetto di premialità gli interventi integrali energetico-sismico, perfettamente in linea con l'approccio già utilizzato da ACER per gli interventi da Superbonus 110%.

Gli interventi dovranno essere mirati e significativi anche, se necessario, con la possibilità di svuotare gli edifici dagli assegnatari. La normativa nazionale ci impone di affrontare le prossime progettazione e l'intero sistema attuativo delle opere pubbliche secondo la metodologia BIM, acronimo di Building Information Modeling, ovvero una rappresentazione digitale del processo costruttivo che facilita lo scambio e l'interoperabilità delle informazioni. Un modello BIM contiene tutte le caratteri-



stiche fisiche e funzionali di una costruzione. Queste informazioni costituiscono una base totalmente affidabile per assumere le migliori decisioni durante l'intero ciclo di vita dell'opera, dalla sua prima concezione, alla sua gestione una volta realizzata, fin anche alla sua demolizione. Il BIM non è semplicemente una questione di modelli software, è molto di più.

È un nuovo approccio, un nuovo modello collaborativo reso possibile dalle tecnologie digitali, che consente un modo più efficiente di progettare, costruire, mantenere e utilizzare le nostre infrastrutture, poiché integra in un unico modello intelligente tutte le informazioni utili in ogni fase della progettazione - architettonica, strutturale, impiantistica, energetica e gestionale - rendendole sempre disponibili, e aggiornandole in modo coordinato, in ogni fase del processo.

Lavorare in BIM significa creare, condividere, mantenere e utilizzare informazioni e dati, senza soluzione di continuità e in modo efficiente da parte di tutti gli attori durante l'intero ciclo di vita di un manufatto architettonico. Il BIM è la piattaforma digitale che consente al mondo delle costruzioni di effettuare il salto nella industria 4.0, iniziando a sfruttare appieno tutte le possibilità offerte dai big data e dalla con-



divisione delle informazioni. Il BIM è l'anello di congiunzione che consente alla industria delle costruzioni di connettersi alle altre comunità digitali e che renderà possibile realizzare veri smart building in vere smart city. Quanto sopra esposto di fatto traccia già una guida sulla modalità di gestione del patrimonio costruito ed interventi da promuovere, in particolare lo sarà anche per ACER per il patrimonio residenziale.

Metodologie progettuali quale il BIM e l'esigenza di rigenerare e dare "nuova vita" agli edifici esistenti al fine di limitare gli affetti ambientali di una estensione eccessiva delle aree urbanizzate, impone di affrontare gli interventi in modo integrato sotto tutti gli aspetti tecnici e tecnologici. Per ACER è possibile e doveroso introdurre tra gli elementi progettuali gli aspetti sociali e di relazioni che si generano all'interno de ACER dispone di un patrimonio residenziale proprio costituito da 610 alloggi quasi interamente ubicato a Modena non destinato all'ERP. In una logica di dare la risposta abitativa a fasce di popolazione diverse, la messa in disponibilità di tali alloggi con contratti a canone concertato, consente di dare un utile contributo ai bisogni del territorio. ACER nei prossimi anni farà un piano di investimenti che consentirà di eseguire la manutenzione straordinaria per il ripristino di circa 60 alloggi oltre ai 20/anno che normalmente assoggettati a manutenzione ordinaria. In accordo con le amministrazioni comunali interessate saranno concordati programmi di locazione adeguati alle esigenze abitative locali. Gli spazi abitati e rappresentano la faccia gestionale della propria attività verso le comunità territoriali.

RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI 2019-2020

-  Completare il programma di formazione e informazione con i dipendenti su attività di ACER finalizzata a migliorare la qualità del lavoro.
-  Realizzare il nuovo bando pubblico tramite accordo quadro per individuare le imprese cui verranno affidati i lavori di manutenzione del patrimonio.
-  Completare il programma di ricostruzione edifici danneggiati dal sisma (2 edifici).
-  Mettere a punto una revisione del sistema di rendicontazione adeguato alle richieste degli enti committenti espresse con il documento addendum al contratto di servizio approvato dalla conferenza degli enti.
-  Perseguire il risparmio energetico e l'utilizzo di fonti rinnovabili nella gestione del patrimonio edile.
-  Presentare i progetti di ricerca per il miglioramento sismico sviluppati sui 3 edifici-tipo individuati contemperando anche la riqualificazione energetica.
-  Installare un erogatore di acqua fresca e a temperatura ambiente che sia collegato alla rete idrica finalizzato alla riduzione di utilizzo delle bottiglie di plastica.
-  Avviare forme di locazione per studenti universitari sul patrimonio di proprietà anche viste le esigenze espresse da Modena città universitaria.
-  Implementare la gestione sociale.

Gli ultimi due obiettivi sono stati realizzati al 25% causa Covid-19.

Obiettivo raggiunto al:





OBIETTIVI PER IL FUTURO

- Completare il programma di ricostruzione degli edifici danneggiati dal sisma
- Semplificazione dei contratti di servizio con i committenti
- Superbonus 110%
- Partecipazione al pnrr
- Applicazione, negli appalti pubblici, dei criteri minimi ambientali
- Progettazione integrata ed integrale del costruito
- Riutilizzo e valorizzazione del patrimonio acer per fini pubblici e sociali
- Rinnovo parco auto in ottica di sostenibilità
- Implementazione della gestione sociale

GRI CONTENT INDEX

Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione dove è possibile identificare i diversi Standard Disclosures

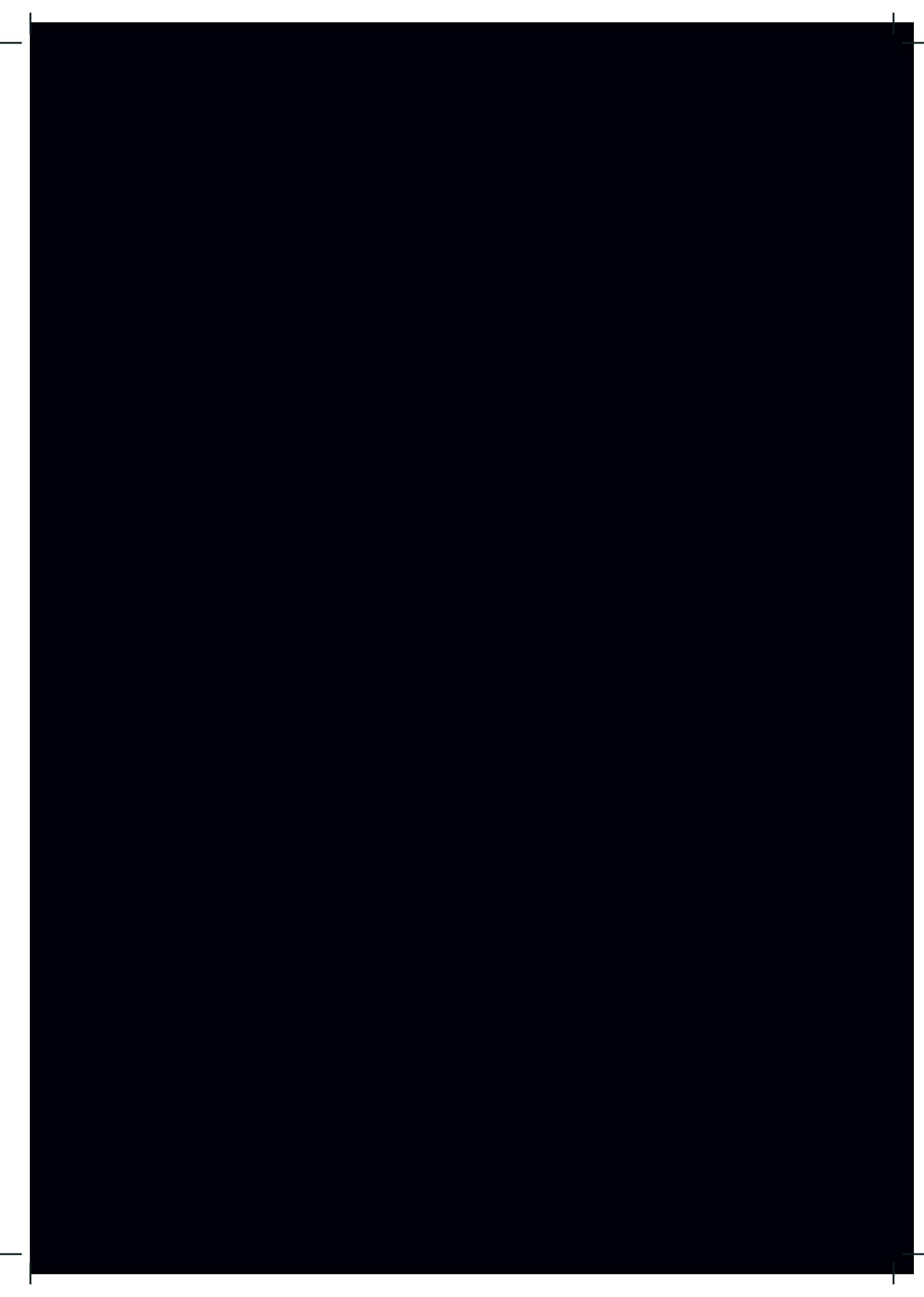
Indicatori generali		Pag.
102-1	Nome dell'organizzazione	8
102-2	Attività e servizi	10
102-3	Sede legale	9
102-4	Sede operativa	9
102-5	Forma legale dell'organizzazione	11
102-6	Luoghi in cui opera	12
102-7	Dimensioni dell'organizzazione	14
102-8	Informazione sulle persone che operano nell'organizzazione a vari livelli	14
102-9	Descrizione della catena di fornitura	97
102-10	Cambiamenti significativi per l'organizzazione	non ce ne sono stati
102-11	Principio o approccio precauzionale	2, 3
102-12	Iniziativa esterne di carattere economico, sociale e ambientale in cui l'organizzazione è coinvolta	68, 69
102-13	Appartenenza ad associazioni di categoria o di altro genere	19
Strategia		
102-14	Dichiarazione della più alta carica dell'organizzazione	2, 3
Etica e integrità		
102-16	Valori, principi, standards e norme di comportamento	2, 3, 21, 22
Governance		
102-18	Struttura della governance	20
Stakeholder engagement		
102-40	Lista degli stakeholder	30, 31
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	35
102-42	Descrizione del processo di identificazione degli stakeholder	29, 30, 31
102-43	Descrizione dell'approccio di coinvolgimento degli stakeholder	29, 30, 31
102-44	Argomenti chiave o preoccupazione degli stakeholder	non ce ne sono stati
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	14
102-46	Definizione del contenuto del report e della ricaduta degli impatti	5
102-47	Lista dei temi materiali	6
102-48	Ridefinizione delle informazioni contenute nel report	5, 6
102-49	Cambiamenti nella rendicontazione	5
102-50	Periodo di rendicontazione	5
102-51	Data dell'ultima rendicontazione	ottobre 2019
102-52	Frequenza di rendicontazione	biennale
102-53	Contatti	ultima di copertina
102-54	Livello di accordance con lo standard	livello CORE
102-55	Certificazione esterna	non certificato
Approccio dell'organizzazione alla sostenibilità		
103-1	Spiegazione degli argomenti materiali e dei loro confini	5, 6
103-2	Approccio gestionale degli argomenti materiali	2, 3
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	2, 3

Indicatori specifici		
201-1	Indicatori di performance economica	15, 16, 71, 72, 73
203-1	Impatti economici diretti	71
203-2	Impatti economici indiretti	72
204-1	Proporzione spesa verso fornitori locali	97
301-2	Materiali di imput riciclati	78
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	80
302-4	Riduzione del consumo di energia	da 81 a 93
303-1	Consumo di acqua all'interno dell'organizzazione	80
303-2	Consumo di carta all'interno dell'organizzazione	79
305-1	Emissioni di gas serra dirette (scope 1)	80 parzialmente rendicontato
305-2	Emissioni indirette di GHG (scope 2)	81 parzialmente rendicontato
306-1	Scarico idrico per qualità e destinazione	96
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	96
307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti ambientali	96
308-1	Valutazione ambientale del fornitore	97
401-1	Occupazione e turn over	34, 35
402-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti	37, 38
403-1	Salute e sicurezza sul lavoro	38
403-2	Individuazione dei pericoli, valutazione dei rischi	38
403-3	Servizi di medicina sul luogo del lavoro	38
403-4	Partecipazione, consultazione e comunicazione lavoratori in materia di sicurezza del lavoro	38
403-5	Formazione del personale sulla salute e sicurezza dei lavoratori	38
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	38
404-1	Formazione	37
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti	37
405-1	Diversità e pari opportunità degli organi di governo e dei dipendenti	20
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	37
406-1	Incidenti di discriminazione	non si sono verificati casi
407-1	Libertà di associazione e contrattazione collettiva	39
412-1	Attività per la valutazione dei diritti umani	41, 42
413-1	Operazioni con il coinvolgimento delle comunità locali	69
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza del prodotto e sulle categorie di servizi	da 40 a 71
416-2	Salute e sicurezza degli utenti	40, 55, 60, 61, 68, 69
418-1	Reclami giustificati relativi a violazione della privacy dei clienti o a perdite dei dati dei clienti	non si sono verificati reclami in merito
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in ambito socio economico	non si sono verificate inosservanze

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACER 2019/2020

Consulenza tecnica e metodologica: mediamo.net
Redazione testi: Paolo Montorsi, Grazia Nicolosi, Tecla Marcozzi e Gian Luca Gualtieri
(Stampato nel mese di ottobre 2021).

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.





viale Cialdini, 5 - 41123 Modena

centralino 059 89 10 11

fax 059 89 18 91

www.aziendacasamo.it

acermo@aziendacasamo.it

Sistema qualità certificata secondo la ISO 9001 : 2015

