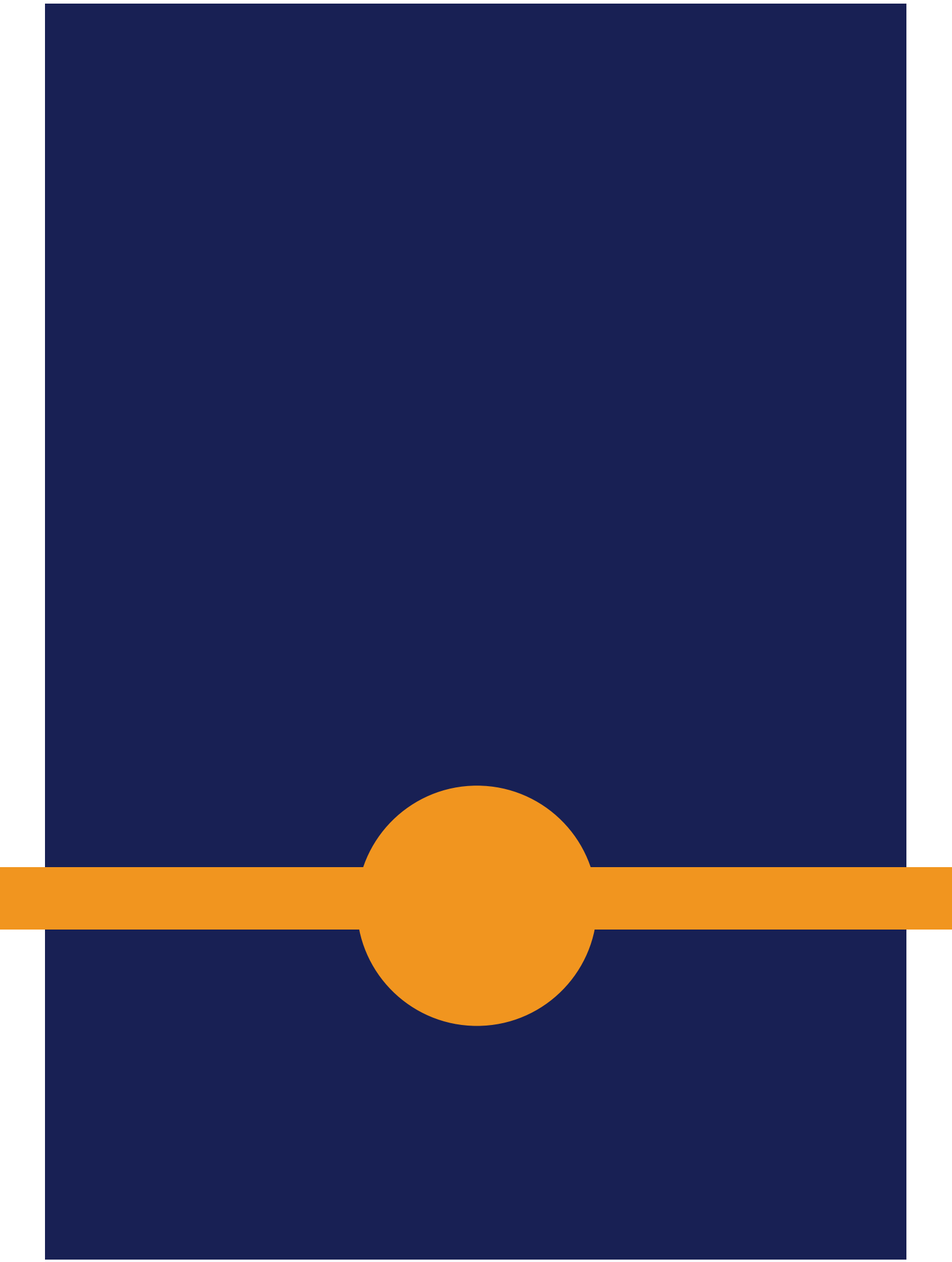
ACER MODENA
AZIENDA CASA EMILIA ROMAGNA
DELLA PROVINCIA DI MODENA

# RELAZIONE AMBIENTALE E SOCIALE

esercizio 2024



# INDICE


4 Comunicazioni del Presidente

6 Nota metodologica

10 Chi siamo

18 La governance

28 I nostri portatori di interesse

34 La catena del valore

40 Le nostre risorse umane

48 Dimensione sociale

74 Dimensione economica

78 Dimensione ambientale

90 ACER guarda al futuro

94 GRI Content Index

# COMUNICAZIONE DEL PRESIDENTE

## Sostenibilità come utopia condivisibile e quindi attuabile

Cari portatori di interessi, cittadini, istituzioni e realtà associative,
Noi di Acer Modena crediamo fermamente che l'utopia di una città sostenibile e solidale non sia soltanto un sogno, ma una realtà realizzabile attraverso impegno condiviso e azioni concrete. Siamo convinti che il diritto alla casa non sia una concessione, bensì un elemento essenziale per la dignità umana, una garanzia di inclusione sociale e il fondamento su cui costruire una società equa e solidale.
Il "social housing" rappresenta per noi l'opportunità concreta di rispondere ai bisogni economici e sociali delle famiglie che oggi non trovano spazio né nel mercato privato né nelle tradizionali politiche abitative. Desideriamo alloggi ad alta efficienza energetica, progettati per favorire la condivisione di spazi e la coesione tra gli abitanti. La nostra visione è quella di creare comunità vive e integrate, dove gli spazi comuni, interni ed esterni, diventino luoghi di incontro, crescita e solidarietà.
Sappiamo che la sfida dell'emergenza abitativa richiede risposte innovative, capaci di guardare oltre i tradizionali criteri di reddito. È fondamentale garantire a

tutti, specialmente a coloro che non riescono ad accedere agli aiuti tradizionali, la possibilità di vivere in alloggi dignitosi, con affitti che non superino il 25-30% del loro reddito. Crediamo nella necessità di alloggi che coniughino qualità, sostenibilità ambientale e costi accessibili, offrendo una concreta opportunità alle famiglie, ai giovani lavoratori precari, agli studenti fuori sede, agli anziani e a tutti coloro che si trovano in condizioni di difficoltà economica.

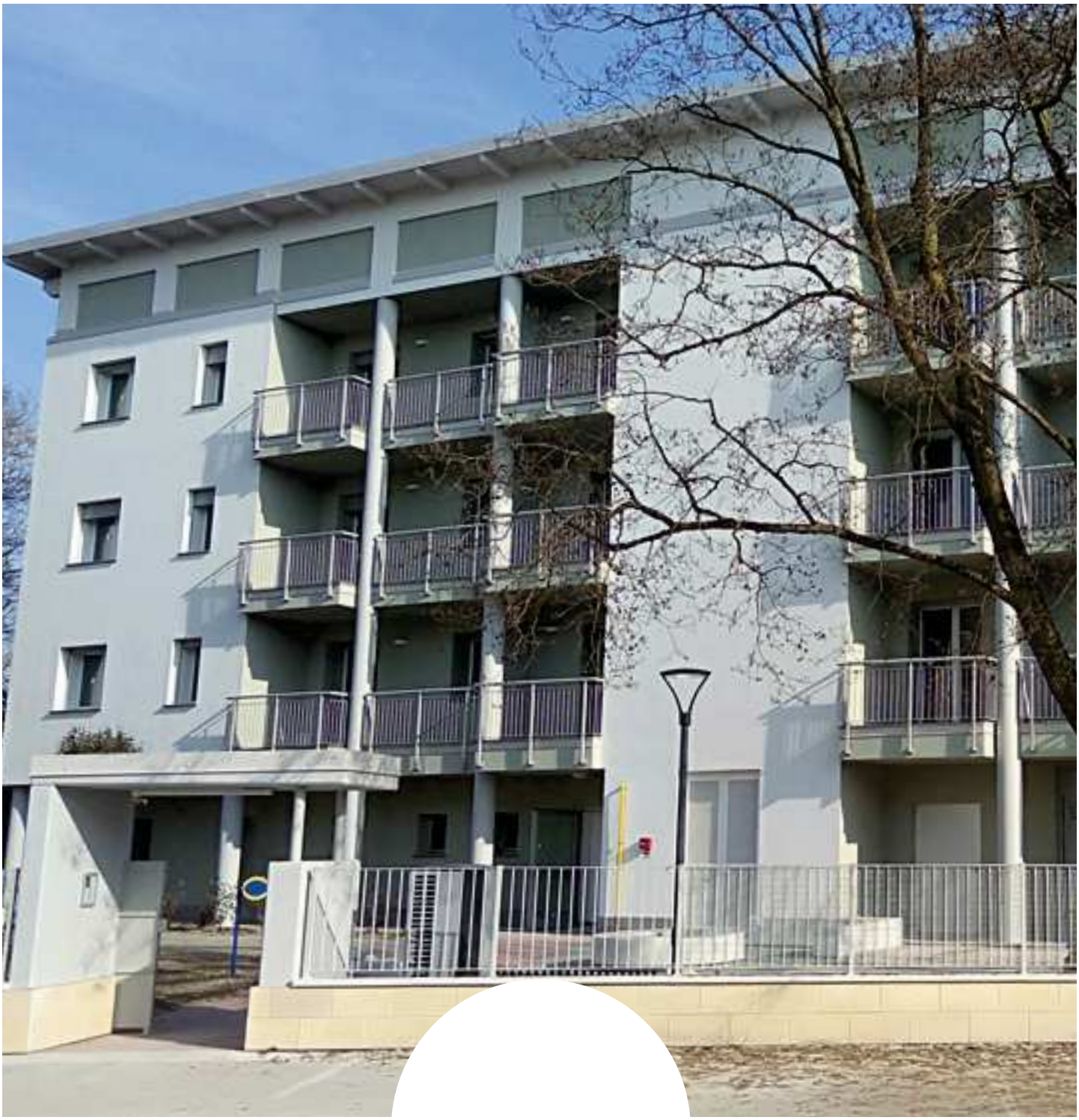
La nostra missione è anche quella di recuperare un patrimonio immobiliare spesso vetusto e inutilizzato, che pesa come un fardello sulle nuove generazioni. Vogliamo finanziare e sostenere progetti di abitare condiviso e promuovere fondi immobiliari etici, garantendo loro condizioni fiscali favorevoli. Per fare tutto ciò servono risorse, impegno e una visione collettiva del futuro. Non possiamo più tollerare che nella nostra città ci siano persone che dormono per strada, sotto ponti o nei parchi, mentre migliaia di alloggi rimangono inutilizzati e degradati.

Invitiamo tutte le istituzioni, le banche, le assicurazioni e i privati a collaborare per affrontare questa emergenza con azioni decise e strutturali. Un Piano Casa nazionale, con investimenti adeguati e interventi fiscali mirati, è oggi più che mai urgente. Il nostro appello è chiaro: occorre agire subito e insieme, perché il diritto all'abitare diventi una realtà per tutti e non rimanga un semplice principio astratto.

Acer Modena continuerà ad essere protagonista attivo in questo percorso, portando avanti la visione di una città in cui la sostenibilità, l'inclusione sociale e la qualità abitativa non siano più utopie, ma obiettivi concreti e raggiungibili. Insieme, possiamo trasformare Modena in un modello di abitare sostenibile, giusto e solidale.

Grazie per essere al nostro fianco in questa sfida comune.

Il Presidente di Acer Modena
*Arch. Gaetano Venturelli*



# NOTA METODOLOGICA

Con questa Relazione Ambientale e Sociale, settimo report nel suo genere, ACER intende **consolidare il proprio impegno nella rendicontazione e nella comunicazione trasparente** nei confronti dei portatori di interesse, illustrando le attività svolte e la gestione delle risorse economiche. Il documento presenta le performance sociali, etiche, economiche e ambientali dell'Ente, delineando al contempo gli **obiettivi strategici per il futuro**. Sin dalla trasformazione imposta dalla L.R. 24/2001, che ha convertito gli IACP in Aziende Casa, ACER ha avviato un processo di profonda evoluzione, affermandosi nel tempo come un partner affidabile e competente per gli Enti locali, capace di offrire servizi diversificati a supporto delle politiche abitative.

Nella strategia di ACER la sostenibilità occupa una posizione centrale ed è integrata nei processi di pianificazione e controllo. Attraverso questo documento l'Ente intende offrire una rendicontazione chiara e coerente del proprio operato in un'ottica di sostenibilità, evidenziando il valore aggiunto generato sul territorio.

L'obiettivo è comunicare ai propri portatori di interesse i principi fondanti, espressi nel Codice Etico e nella Carta dei Valori, che guidano le attività di ACER e hanno contribuito al conseguimento di risultati significativi non solo dal punto di vista economico, ma anche sociale e ambientale.

I Comuni e la Provincia, principali interlocutori di ACER, in quanto proprietari del patrimonio gestito, sono soggetti a un naturale ricambio amministrativo legato al ciclo politico. Questa Relazione Ambientale e Sociale prosegue nell'impegno di rafforzare la comunicazione istituzionale dell'ente, contribuendo a garantire la continuità, l'efficacia e la sostenibilità della gestione aziendale.

Il presente documento è stato redatto adottando l'opzione "in reference to GRI Sustainability Reporting Standards" del 2021. Il periodo di rendicontazione va dal 01.01.24 al 31.12.2024. Il documento è redatto su base volontaria e non è prevista Assurance esterna.

# Obiettivi di sviluppo sostenibile

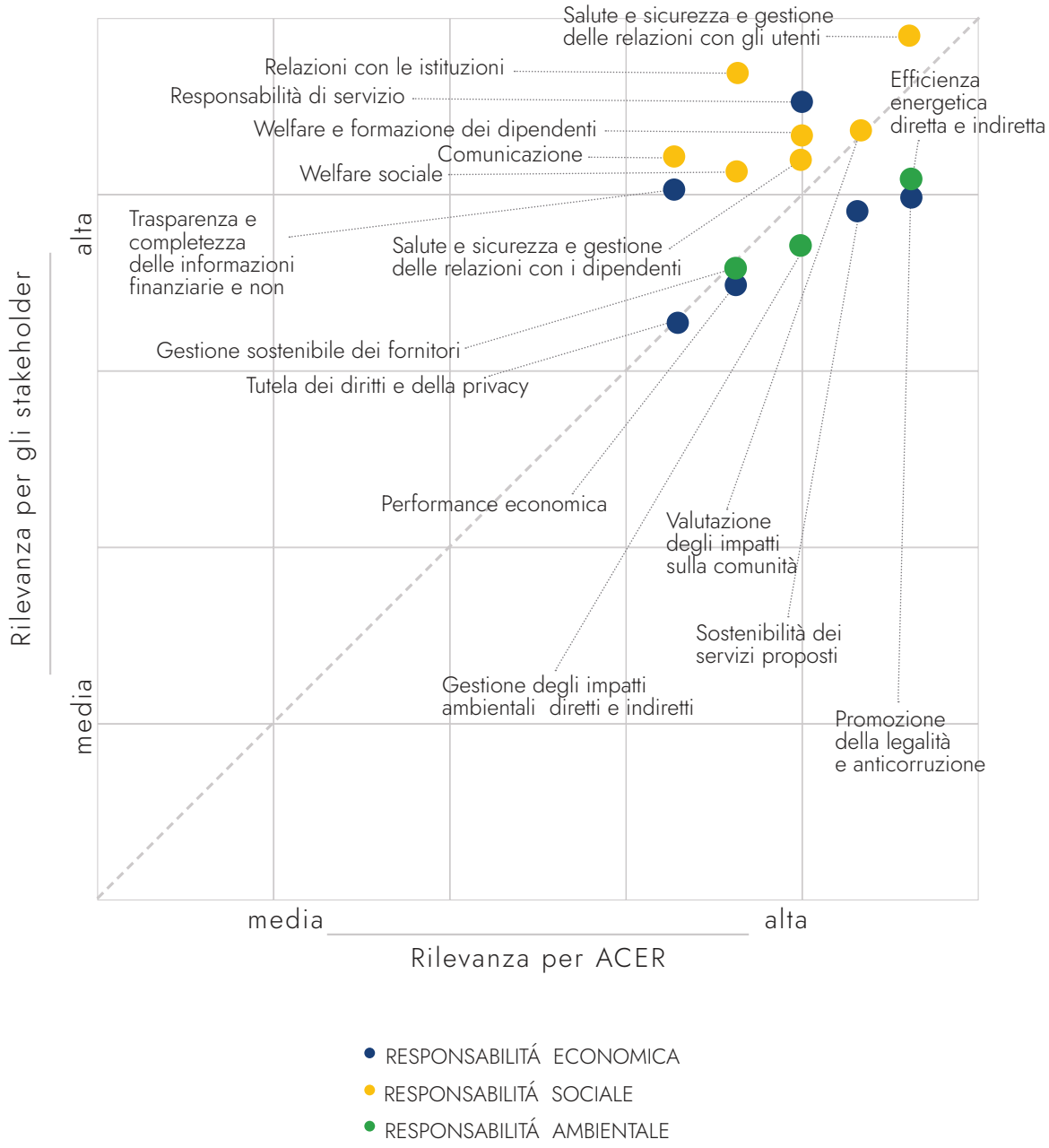
ACER ha impostato il suo modo di operare ponendo una forte e concreta attenzione alla sostenibilità con l'obiettivo di perseguire alcuni degli SDGs che qui di seguito riportiamo e che saranno ripresi in ciascuna sezione della Relazione.

# L'analisi di materialità

Al centro del processo di rendicontazione attraverso la metodologia GRI si trova l'analisi di materialità, che **identifica i "Temi rilevanti" per l'organizzazione**, i quali indicano la **strada da percorrere nel medio-lungo periodo**. Sull'asse delle ascisse troviamo il valore assegnato dal management ai diversi "Temi rilevanti" e sull'asse delle ordinate troviamo il valore che i portatori di interesse assegnano ai medesimi Temi. I valori sono stati raccolti in due momenti diversi:

1. Coinvolgimento di alcuni rappresentanti dei principali portatori di interesse di ACER, sia interni che esterni. Durante l'incontro sono stati condivisi i Temi ed è stato loro assegnato un valore di rilevanza da 1 a 5, con l'intento di definire una priorità. Il confronto ha fatto emergere anche diverse proposte e suggerimenti di miglioramento secondo i tre assi della sostenibilità.
2. Coinvolgimento dei vertici aziendali di ACER durante il quale è stato realizzato un momento di confronto con le stesse caratteristiche del precedente.

Dall'unione di ciò che è emerso nei due momenti è nata la seguente Matrice di materialità:




Dalla matrice emergono i seguenti temi maggiormente rilevanti: **la Responsabilità di servizio**, la **Promozione della legalità e anticorruzione, il Welfare e formazione per dipendenti, Salute, sicurezza e gestione delle relazioni con i dipendenti e con gli utenti, la Valutazione degli impatti sulla comunità e l'Efficienza energetica** diretta e indiretta. Queste sono le sfide che ACER dovrà affrontare nel prossimo futuro e a cui dovrà dedicare maggiore impegno. Il confronto con i rappresentanti dei portatori di interesse 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.

# 1.

# 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.
La sede legale ed amministrativa è in viale Enrico Cialdini n. 5 a Modena. Sono di proprietà di ACER, oltre la sede, un magazzino per ricovero materiali e un archivio.

# ACER Modena e la sua storia

L'Ente, fondato nel 1907, è nato da un atto del Consiglio Comunale di Modena, come IACP (Istituto Autonomo Case Popolari), è stato trasformato 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.
ACER possiede un bilancio che si sostiene attraverso la **fornitura di servizi** a Comuni o loro Unioni e la **gestione di un proprio patrimonio immobiliare** e rappresenta 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 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 quattro aree:

**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

**Gestione**, tramite contratti di servizio, **del patrimonio pubblico** per conto degli Enti locali e per qualsiasi tipologia di patrimonio residenziale (ERP, ERS, Agenzia casa, alloggi in garanzia, ecc.)

**Servizi di amministrazione condominiale** per edifici totalmente pubblici e assistenza alle autogestioni

**Gestione del proprio patrimonio** residenziale avente una destinazione sociale

# La struttura

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

**La Conferenza degli Enti**

presieduta dal Presidente della Provincia di Modena e costituita dai Sindaci rappresentanti dei Comuni sul territorio provinciale, che approva il bilancio dell'azienda e nomina il Consiglio di Amministrazione e il Presidente dello stesso.

**Il Consiglio di Amministrazione**

nominato dalla Conferenza degli Enti, è composto dal Presidente e da altri 2 componenti, cui sono attribuiti i poteri di governo e di gestione di 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

ACER opera all'interno della relativa provincia e offre servizi tecnico-amministrativi per i residenti nel campo delle politiche abitative e servizi di supporto agli Enti Locali, in particolare ai Comuni, ai quali sono state conferite funzioni relative all'assegnazione degli alloggi ERP e alla cura dei soggetti più fragili.

# I numeri di ACER (2024)

452
Autorimesse di proprietà

30
Negozi + Circolo Sirenella con Bar e Ristorante

216
Alloggi privati in Agenzia Casa

7.186
Alloggi totali gestiti ERP e non ERP

# Gli Enti e i Comuni serviti da ACER

**41 COMUNI SERVITI**
+ Unioni di Comuni
+ Provincia di Modena

**Elenco degli Enti e dei Comuni serviti:**
Provincia di Modena, Bastiglia, Bomporto, Campogalliano, Camposanto, Carpi, Castelfranco Emilia, Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Cavezzo, Concordia sulla Secchia, Fanano, Finale Emilia, Fiorano, Formigine, Guiglia, Lama Mocogno, Maranello, Marano sul Panaro, Medolla, Mirandola, Modena, Montefiorino, Nonantola, Novi di Modena, Pavullo nel Frignano, Pievepelago, Polinago, Prignano sulla Secchia, Ravarino, San Cesario Sul Panaro, San Felice sul Panaro, San Possidonio, San Prospero, Sassuolo, Savignano, Serramazzoni, Sestola, Soliera, Spilamberto, Vignola, Zocca, Unione Terre di Castelli, Unione Terre d'Argine, Unione del Sorbara, Unione del Distretto Ceramico, Unione Comuni Modenesi Area Nord, Unione Comuni del Frignano.

# ACER in breve

| ESERCIZIO 2023 | ESERCIZIO 2024 |
|---|---|
| 16.292.945 | 16.271.046 |
| Valore distribuito | Valore distribuito |
| 18.889 | 12.258 |
| Utile di esercizio | Utile di esercizio |
| 14.346.523 | 14.706.276 |
| Volumi d'affari | Volumi d'affari |

| ESERCIZIO 2023 | ESERCIZIO 2024 |
|---|---|
| 7.088 | 7.186 |
| N° alloggi gestiti ERP e non ERP (esclusi Alloggi in garanzia e Affitto casa garantito) | N° alloggi gestiti ERP e non ERP (esclusi Alloggi in garanzia e Affitto casa garantito) |
| 14.503 | 14.652 |
| N° utenti ERP | N° utenti ERP |
| 78.811 | 78.940 |
| N° bolle di affitto emesse | N° bolle di affitto emesse |

# Ricavi da gestione ERP

| Descrizione | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| Risorse ERP da canoni fatturati | 10.619.271 | 11.155.956 |
| Compenso attività ACER | 3.392.514 | 3.473.882 |
| pari a % dei canoni fatturati | 31,95% | 31,14% |
| Risorse utilizzate per manutenzione | 5.742.209 | 7.349.870 |
| pari a % dei canoni fatturati | 54,07% | 65,88% |
| Risorse residue gestione | 1.484.548 | 332.204 |
| pari a % dei canoni fatturati | 13,98% | 2,98% |

ACER gestisce tramite contratti di servizio il patrimonio di ERP e non ERP dei Comuni e della Provincia di Modena, per un totale di **7.186** alloggi; le modalità di gestione del patrimonio sono regolate da contratti di Servizio; quello attuale è entrato in vigore nel 2024.

# Appartenenza ad associazioni di categoria o di altro genere

ACER Modena è parte integrante del sistema delle **nove ACER dell'Emilia-Romagna**, che operano in sinergia attraverso un coordinamento regionale volto a sviluppare strategie comuni, promuovere il confronto tra le diverse realtà territoriali e ottimizzare le risorse, generando economie di scala e ampliando l'offerta di servizi.

In ambito associativo, ACER aderisce a **Federcasa**, l'organizzazione nazionale che rappresenta enti, aziende e istituti operanti nel settore dei servizi abitativi pubblici, in collegamento con la rete regionale Cispel. L'appartenenza a Federcasa riveste un ruolo strategico, in quanto consente il costante confronto con altre realtà del settore, facilita l'accesso a percorsi di aggiornamento professionale tramite convegni e iniziative formative e garantisce un'azione politica coordinata a livello nazionale, promuovendo in modo unitario le istanze del comparto ERP (Edilizia Residenziale Pubblica) presso il Governo centrale.

Il coordinamento regionale delle ACER, presieduto dal 2023 dal Presidente di ACER Bologna Marco Bertuzzi, costituisce la sede privilegiata per la condivisione di esperienze e la definizione di linee di indirizzo comuni, in un'ottica di governance integrata del sistema regionale.

ACER Modena è inoltre, assieme al Comune di Modena, socia nella Società di Trasformazione Urbana **Cambiamo S.p.A.**, costituita nel 2006 con l'obiettivo di attuare un articolato programma di rigenerazione urbana e sociale dell'area R-NORD, tra via Canaletto e via Attiraglio.

A livello europeo, la rete di appartenenze si estende anche a **Eurhonet – European Housing Network**, associazione con sede a Bruxelles che riunisce circa 20.000 professionisti del settore del Social Housing in Austria, Francia, Germania, Italia, Svezia e Regno Unito. Eurhonet gestisce complessivamente circa 900.000 alloggi e oltre 1,8 milioni di inquilini. Attualmente, la presidenza dell'associazione è affidata a Marco Corradi, Presidente di ACER Reggio Emilia, in rappresentanza di Cispel Emilia-Romagna.

Attraverso Eurhonet, ACER ha accesso a un'importante piattaforma internazionale per lo scambio di buone pratiche, la ricerca e l'innovazione su tematiche centrali per il futuro dell'abitare: dall'efficienza energetica alla sostenibilità ambientale, dall'adozione di tecnologie digitali all'inclusione sociale, fino alla gestione dei bisogni abitativi legati alla disabilità e all'invecchiamento della popolazione.

# 2.

# LA 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.

| | |
|---|---|
| **Conferenza degli Enti** | Tavolo Territoriale di Concentrazione delle Politiche Abitative |
| | Collegio dei Revisori dei Conti |
| **Consiglio di Amministrazione** | Organismo di Vigilanza |
| | DPO |
| | Società di Revisione Contabile |
| | RSPP |
| | Resp. Trasparenza e Anticorruzione |
| **Direttore Generale** | Ufficio Legale e Ufficio Contratti |
| | Ufficio Appalti |
| | Rapporti Istituzionale - Segreteria di Direzione |
| | Mediazione - URP |
| | Ufficio Personale |
| | CED |
| **Direzione Finanziaria e Bilancio** | Ufficio Canoni |
| | Ufficio Bollettazione/Fatture Attive |
| | Ufficio Fornitori/Fatture Passive |
| | Uffici Finanziari - Contabilità Bilanci |
| | Ufficio Condomini |
| **Servizio Gestionale** | Manutenzioni |
| | Alloggi di Risulta |
| | Pronto Intervento |
| | Patrimonio |
| **Servizio Tecnico e Coordinamento Sistema Qualità** | Tecnologico |
| | Progettazione e Direzione Lavori |
| | Sicurezza Cantieri |

# 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 UNI EN ISO 9001 edizione 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 sue esigenze circa i servizi erogati, comprendere i bisogni e le attese delle parti interessate, 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, definendo gli obiettivi e i progetti di miglioramento annuali in relazione al sistema degli indicatori prestazionali dei processi aziendali.

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

# Strategia e strumenti di governance

La presente Relazione Ambientale e Sociale, come strumento di comunicazione, descrive **gli effetti che l'attività dell'azienda produce sull'ambiente e nei confronti dei propri portatori di interesse**. Missione e valori, rappresentati nella Carta dei Valori e nel Codice Etico, sono alla base dei comportamenti aziendali e punto di riferimento per tutte le persone che operano nell'Azienda o che hanno rapporti con essa. La strategia aziendale definita nei bilanci preventivi ha come riferimento 6 linee d'azione:

Attenzione
alle esigenze del cliente

Attenzione alla legalità
e alla trasparenza

Attenzione all'efficienza
per ottimizzare i costi

Continua ricerca di innovazione
nelle procedure

Attenzione alla qualità
dei servizi forniti

Ricerca, innovazione
e applicazione di sistemi
per la riqualificazione energetica
e l'uso di risorse rinnovabili

# I nostri strumenti di governance

- CARTA DEI VALORI
- CERTIFICAZIONE QUALITÀ ISO 9001
- STATUTO
- COINVOLGIMENTO DEI PORTATORI DI INTERESSE
- RELAZIONE AMBIENTALE E SOCIALE
- CODICE ETICO
- ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA
- MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE, CONTROLLO

# Etica e integrità

## Carta dei Valori

Siamo un **punto di riferimento nel settore delle politiche abitative**, offrendo servizi qualificati a Comuni, famiglie e cittadini. Attivi dal 1907, rappresentiamo l'evoluzione di oltre un secolo di esperienza, consolidandoci come un ente specializzato nella **gestione dell'edilizia residenziale** pubblica.
Attraverso un'analisi attenta del contesto sociale, economico e abitativo, **progettiamo e sviluppiamo** soluzioni innovative e su misura, rispondendo con flessibilità alle esigenze specifiche di Comuni e 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 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, adottandone il testo e condividendolo con i propri portatori di interesse, 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, e qui 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

# Etica e integrità

- **L'attività di Revisione Contabile** (del Bilancio) attuata da apposita Società indipendente RUSSELL BEDFORD AP s.r.l. Organismo di Revisione Accreditato a livello Internazionale, coinvolge non solo l'analisi del Bilancio d'Esercizio in quanto singolo documento, ma tutto il sistema di controllo interno all'azienda e la sua organizzazione contabile: il revisore verifica la regolare tenuta della contabilità, che i fatti di gestione dell'attività d'impresa siano stati rilevati correttamente al fine di riflettere correttamente la situazione finanziaria dell'azienda e se le registrazioni contabili sono accurate e conformi alla normativa.

- **La Certificazione della Qualità**: Acer Modena dal 2015 ha ottenuto la Certificazione del Servizio Gestione Qualità nel rispetto della norma ISO 9001; l'Ente Certificatore è Bureau Veritas Italia SpA (Organismo di Certificazione Accreditato a livello Internazionale). Tale Certificazione, rilasciata da un Organismo Indipendente, attesta che Acer Modena dimostra impegno nel fornire servizi di "Qualità" volti alla soddisfazione degli utenti. La certificazione ISO 9001 identifica una serie di normative e di linee guida sviluppate dall'organizzazione internazionale per la normazione (ISO) che definiscono i requisiti per la realizzazione di un sistema di gestione della qualità in una organizzazione o in un ente.

- **L'Organismo di Vigilanza** previsto dal d.lgs. 231/2001 si occupa di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG)** e del Codice Etico, allo scopo di prevenire la commissione dei reati contemplati dal decreto legislativo di riferimento; l'incarico è affidato ad un professionista esterno che riferisce al Consiglio di Amministrazione.

- **Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP):** ha la funzione di coordinamento del Servizio di Prevenzione e Protezione (come da D.Lgs. 81/2008); in collaborazione con il Datore di lavoro, Medico Competente e RLS (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza) redige il DVR (Documento per la Valutazione e Prevenzione dei Rischi), contenente l'analisi e la valutazione dei Rischi per la Sicurezza e la Salute generati dalle attività lavorative svolte dall'azienda.

- **Il Responsabile della Protezione Dati (DPO-Data Protection Officer)**: monitora la conformità di Acer alla normativa relativa alla Protezione dei dati personali e si assicura che le procedure e le politiche siano in linea con il GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati).

# 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.
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. Lgs. 231/2001".
Acer Modena non ha avuto contenziosi in materia ambientale.

Nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività dell'ente secondo criteri di efficienza, correttezza, trasparenza e qualità, ACER 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.
Tutti i documenti sopra indicati sono scaricabili dal sito web di ACER.

## Conflitto di interesse

ACER, in qualità di ente pubblico, è tenuto all'applicazione delle diverse normative in materia di conflitti di interesse e li gestisce attraverso controlli preventivi e successivi, anche sulla base di quanto previsto nel Modello Organizzativo 231.
Le criticità vengono comunicate attraverso comunicazioni specifiche al CdA da parte del Presidente e/o del Direttore, previa istruttoria, anche informale, da parte di quest'ultimo e attraverso le relazioni degli Organi di Controllo Sicurezza, Bilanci, Vigilanza, ecc.

## Remunerazione degli organi di governo

I componenti del CdA sono remunerati sulla base di un'indennità determinata dalla **Conferenza degli Enti**, secondo quanto previsto dello Statuto di ACER: il Direttore generale e gli altri Dirigenti sono remunerati secondo quanto previsto dal **CCNL di riferimento**. La parte variabile della retribuzione è corrisposta sulla base della valutazione effettuata dal CdA con riferimento all'andamento dell'attività ed al raggiungimento degli obiettivi assegnati.
L'impatto dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone è misurato sulla base degli indicatori di risultato previsti nei singoli contratti di servizio e di quelli contenuti nei monitoraggi effettuati dalla Regione Emilia-Romagna (Osservatorio del sistema abitativo – ORSA e Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione).

Le conoscenze collettive, le capacità e l'esperienza del massimo organo di governo riguardo allo sviluppo sostenibile avvengono tramite:

- formazione sui contenuti della D.Lgs 231/2001 e codice etico;
- formazione inerente aspetti giuridici reati contro la PA;
- formazione sulla sicurezza (corsi generali e specifici);
- incontri sui contenuti nuove convenzioni con enti conferenti;
- incontro formativo generale sui contenuti e impatti del BIM;
- formazione generale su nuovo codice dei contratti pubblici.

# Sistema di gestione e qualità

ACER ha identificato i fattori interni ed esterni che influenzano le performance del proprio Sistema di Gestione della Qualità (SGQ). In particolare, ha:

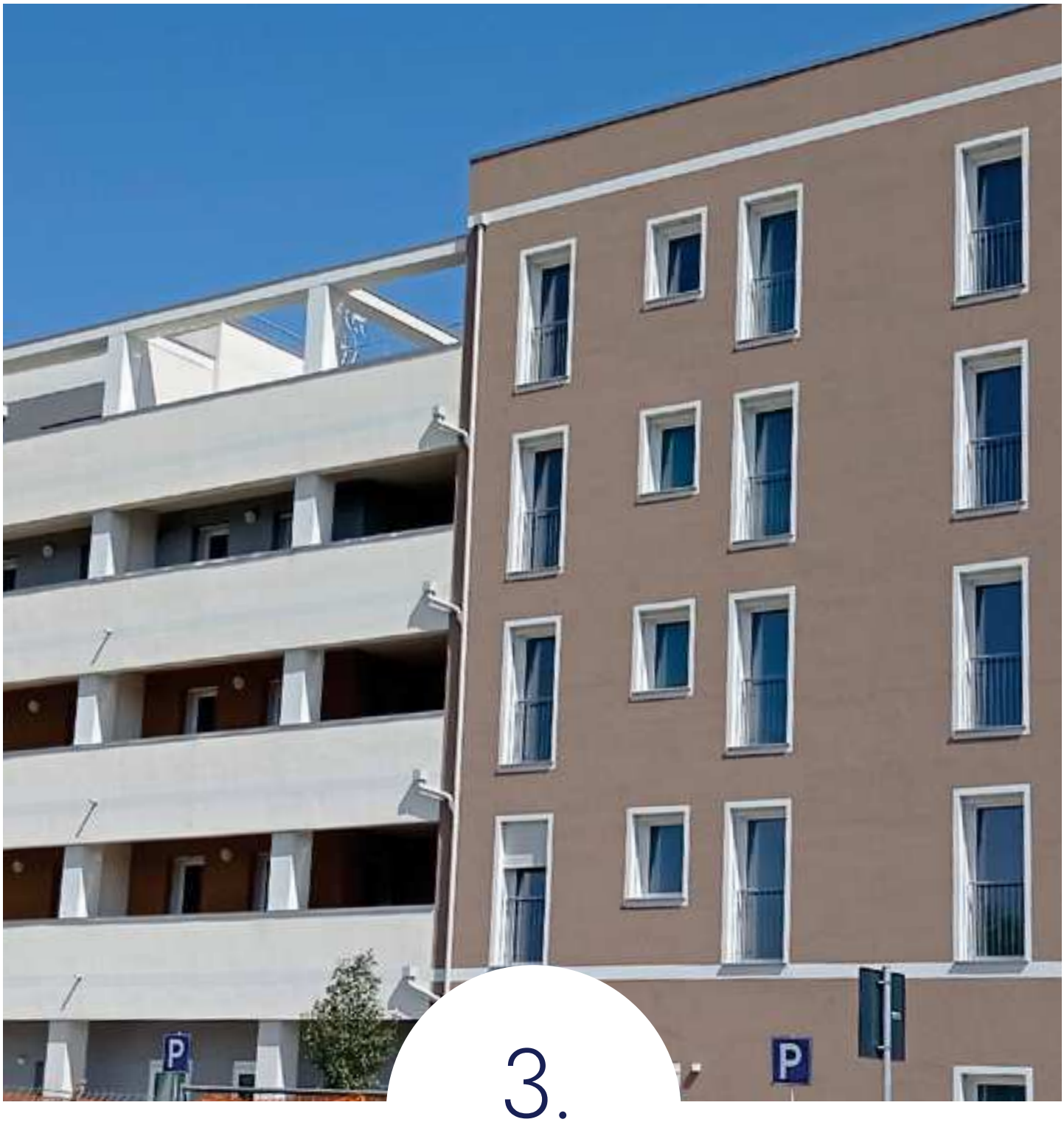
- identificato i processi;
- stabilito le sequenze e le interconnessioni tra i processi;
- stabilito i criteri ed i metodi per assicurare il corretto funzionamento di tali processi;
- messo a disposizione le risorse e le informazioni necessarie;
- assicurato il monitoraggio dei processi;
- attuato le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati;
- predisposto la documentazione per il SGQ;
- stabilito le modalità di gestione della documentazione per il SGQ e delle registrazioni associate;
- stabilito le modalità di comunicazione nei confronti dei soggetti interessati.

La Direzione ha identificato i servizi erogati da ACER, i processi correlati e le relative interconnessioni, **stabilendo al contempo responsabilità, risorse e criteri di controllo in linea con gli indirizzi strategici** e le direttive programmatiche definite dal Consiglio di Amministrazione (CdA).
I Dirigenti e i Responsabili d'Area hanno fornito supporto alla Direzione nell'individuazione dei servizi e dei processi ad essi associati, mentre i Responsabili delle Unità Operative si occupano dell'attuazione delle attività previste dal Sistema di Gestione della Qualità (SGQ).

I macroprocessi aziendali sono riconducibili alle seguenti tipologie di servizi:

- **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.**
- **Servizi di amministrazione condominiale per edifici totalmente pubblici e assistenza alle autogestioni.**

I processi che concorrono alla realizzazione dei suddetti servizi sono identificati e descritti nelle apposite procedure; le caratteristiche dei servizi consentono di "misurare" l'efficacia degli stessi. Le sequenze operative, le risorse necessarie, gli strumenti di verifica e di registrazione nonché le interazioni all'interno dei processi sono definite nelle singole procedure.
Le modalità di monitoraggio e controllo dei processi sono identificate e finalizzate ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi pianificati ed a conseguire il miglioramento continuo degli stessi.
I **processi affidati a fornitori esterni**, strettamente interconnessi con quelli interni e influenti sulla conformità dei servizi ai requisiti, sono **sottoposti a un rigoroso controllo** da parte dell'Azienda. Tale controllo avviene in conformità alle specifiche previste nei contratti di affidamento e/o nelle lettere di incarico, garantendo che le performance dei fornitori siano costantemente allineate agli standard del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ).



3.

# I NOSTRI PORTATORI DI INTERESSE

Nel definire modalità di azione e strategia operativa, ACER basa le proprie scelte sull'**ascolto dei suoi portatori di interesse** che comprendono in primis i suoi **clienti** (gli Enti Locali, per conto dei quali eroga un servizio e gli utenti interessati dal servizio stesso), gli **utenti**, quindi i **dipendenti**, cioè coloro che rendono possibile il servizio, garantendone la qualità.
L'ente riconosce l'importanza di tutte le categorie di individui, **gruppi e istituzioni** il cui contributo è essenziale per il raggiungimento della propria missione e i cui interessi possono essere influenzati, direttamente o indirettamente, dalle sue attività. L'ascolto, il coinvolgimento e il dialogo costante con gli stakeholder rappresentano elementi chiave per garantire una gestione efficace, trasparente e orientata alla creazione di valore condiviso.
Di seguito vengono elencati i principali portatori di interesse di ACER della Provincia di Modena e il livello di impatto che hanno rispetto alla qualità del servizio.

# Portatori di interesse esterni

**Enti locali/committenti, amministrazioni comunali di riferimento, province e Unioni**
Sono i primi interlocutori di ACER, il cui rapporto 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 loro 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 si aggiudicano gli appalti, garantiscono, attraverso le nuove costruzioni, le ristrutturazioni e le manutenzioni, il numero di alloggi necessario per soddisfare le esigenze contrattuali stabilite dai Comuni e da quelle imprese a cui vengono affidati servizi e forniture a supporto della funzionalità aziendale.

**Utenti**
Sono coloro che risiedono negli alloggi di ERP e di ERS. ACER si impegna ad instaurare con gli utenti un rapporto professionale, basato su collaborazione, disponibilità e cortesia, e richiede loro cura e rispetto del bene pubblico avuto in uso.

**Amministratori condominiali**
Nei condomini in cui sono presenti assegnatari ERP, a volte con fragilità sociali e/o economiche, gli amministratori eletti nelle relative assemblee richiedono ad ACER (in nome della proprietà) di sostenere scelte tecniche ed economiche alle quali gli stessi inquilini devono partecipare e per le quali hanno diritto di voto. Richiedono inoltre sostegno per richiamare al rispetto delle regole di convivenza condominiale.

## Portatori di interesse interni

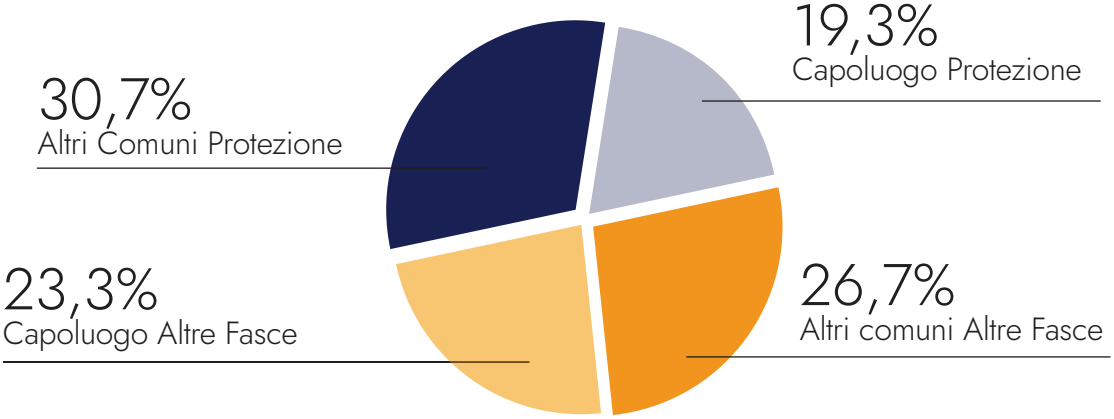
**Dipendenti**
I dipendenti sono il motore del successo aziendale e della qualità del servizio offerto. L'azienda garantisce il pieno rispetto del contratto di lavoro e un riconoscimento equo delle competenze e dell'impegno professionale. Hanno accesso a percorsi di formazione continua e vengono costantemente informati sugli obiettivi aziendali attraverso assemblee e incontri organizzativi di settore.
La gestione del rapporto di lavoro è orientata a valorizzare la crescita professionale con particolare attenzione alla flessibilità oraria, per un migliore equilibrio tra vita lavorativa e impegni familiari.

**RSU**
I rappresentanti dei dipendenti (RSU) sono costantemente coinvolti e informati sulle questioni relative al personale e possono confrontarsi con tutti i dipendenti in spazi dedicati messi a disposizione dall'azienda.
Nel comune obiettivo di migliorare l'efficienza, l'azienda informa, dialoga e negozia con la RSU, in coerenza con la pianificazione degli strumenti di programmazione aziendale. Il confronto avviene con le strutture sindacali territorialmente competenti, firmatarie del CCNL.

# Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Ogni anno ACER realizza un'indagine sulla soddisfazione degli inquilini rispetto agli alloggi forniti e si focalizza sulla qualità percepita e attesa di vari servizi E.R.P. L'obiettivo finale è quello di individuare aree di forza e di debolezza e migliorare la qualità dei servizi offerti.
L'indagine, realizzata nel periodo compreso tra il 22 maggio e il 4 luglio 2024, è stata condotta tramite interviste telefoniche e ha coinvolto un campione composto da 150 utenti residenti nella provincia di Modena. Il campione è stato stratificato in base alla fascia di canone (Protezione e Altre fasce) e alla tipologia del comune di residenza (Capoluogo e Altri Comuni), con un'estrazione proporzionale alla composizione dell'universo di riferimento per quattro gruppi distinti:

### Campione utenti ACER Modena
### Indagine di soddisfazione 2024



Il campione era composto per il **64%** da persone di **genere femminile** e per il **36%** da utenti di **genere maschile** e nell'83,3% dei casi l'intervistato/a corrispondeva al/alla titolare dell'assegnazione. La maggior parte degli utenti vive in famiglie composte da 1 o 2 persone (70,7%).

L'indagine ha analizzato diversi aspetti del servizio erogato e ha riguardato i seguenti ambiti:

- **Aspetti della qualità del servizio abitativo** riferiti agli indicatori relativi alla Qualità dell'alloggio e all'Accessibilità dell'alloggio;
- **Aspetti sulla qualità delle relazioni interne ai fabbricati** riferiti agli indicatori relativi all'Utilizzabilità e igiene degli spazi comuni, Sicurezza degli spazi comuni e Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti;
- **Aspetti sulla qualità della attività gestionali** riferiti all'indicatore sulla rendicontazione delle spese comuni;
- **Aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale di ACER** riferiti agli indicatori relativi alla Cortesia ed Educazione del personale e Competenza ed affidabilità del personale;
- **Aspetti sulla trasparenza dei servizi erogati** riferiti agli indicatori relativi a Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER e Modalità di accesso telefonico e diretto ai servizi;
- **Aspetti sulla qualità degli interventi manutentivi** riferiti agli indicatori relativi a Tempestività di intervento di ACER negli ultimi due anni e l'Efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti da ACER.

| Aspetti valutati e risultati | 2024 |
|---|---|
| | con voto medio qualità percecipita (da 1 a 10) |
| Qualità alloggio | 7,55 |
| Accessibilità alloggio | 7,85 |
| Utilizzabilità igiene | 6,07 |
| Sicurezza spazi comuni | 6,43 |
| Informazione ACER | 6,22 |
| Rendicontazione spese | 7,13 |
| Cortesia educazione | 8,6 |
| Competenza affidabilità | 7,98 |
| Trasparenza chiarezza | 7,81 |
| Accesso telefonico | 6,93 |
| Accesso diretto | 8,5 |
| Tempestività interventi | 7,54 |
| Efficacia interventi | 8,27 |
| **Insieme attività di ACER** | **7,81** |

Il **livello generale di soddisfazione** degli utenti ERP di ACER nel 2024, considerando tutte le attività dell'azienda nel loro insieme, è dell'**82%**. Questa percentuale corrisponde a 123 persone del campione intervistato che si sono dichiarate soddisfatte. Solo il 18% del campione (27 persone) ha espresso insoddisfazione per le attività generali di ACER.

*L'indagine di Customer Satisfaction dell'utenza ERP di ACER nel 2024 è stata curata da diversi soggetti:*

- *L'Unità di Ricerca Customer Satisfaction di ACER, composta da Ferruccio Masetti (Direttore Generale), Grazia Nicolosi (Responsabile Direzione per la Qualità), e Tiziana Fiorita (Centro Elaborazione Dati).*
- *Serena Maioli di ART-ER (Responsabile Unità Ecosistemi Urbani e Innovazione) ha ricoperto il ruolo di Responsabile del Progetto ACER Customer Satisfaction.*
- *Elena Bortolotti di ART-ER (Unità Ecosistemi Urbani e Innovazione) è stata responsabile del rilevamento e dell'elaborazione dei dati e ha curato la redazione del documento finale.*

# 4.

# LA CATENA DEL VALORE

# Destinatari dei servizi ACER

Gli utenti finali del servizio di ACER sono gli **inquilini degli alloggi** e i **comuni proprietari** degli stessi; i primi hanno aspettative legate alla disponibilità e manutenzione dell'alloggio; i secondi sono interessati alla gestione dei rapporti con gli inquilini e alla tempestiva manutenzione degli alloggi.

# Gestione delle relazioni con i fornitori

**Acer è ente pubblico economico** e come tale è soggetto alla regolamentazione del codice dei contratti pubblici (d.lgs. 36/2023), pertanto la strategia non può che dipendere da tale regolamentazione, la quale, per talune categorie merceologiche prevede **l'obbligatorietà di adozione di criteri ambientali e/o sociali per l'assegnazione di punteggi preferenziali nella scelta dei fornitori**, di contro, là dove non prescritti obbligatoriamente, l'adozione di tali criteri nella scelta del contraente colliderebbe col criterio di risultato a cui deve essere volta l'attività dell'ente, ne deriva pertanto una necessaria soltanto parziale adozione di tali criteri. Allo stesso modo l'appalto pubblico, dovendo garantire la concorrenza e la parità di trattamento, risulta anche scarsamente efficace dal punto di vista del governo della catena di fornitura, ciò in quanto l'appaltatore ha libertà di scelta, a parità di requisiti prestazionali, negli approvvigionamenti necessari. La stazione appaltante può quindi effettuare soltanto **controlli e verifiche sulla regolarità del subappalto e sulla regolarità della mano d'opera dell'appaltatore e del subappaltatore**, ma non ha strumenti, tranne i rarissimi casi consentiti dal codice, per entrare nel dettaglio della catena di fornitura.

# Processi legati all'approvvigionamento

Acer è ente pubblico economico e come tale è soggetto alla **regolamentazione del codice dei contratti pubblici** (d.lgs. 36/2023); tale regolamentazione prevede come strumenti di approvvigionamento l'impiego di piattaforme digitali di negoziazione con gli operatori economici ad esse registrati. I processi di approvvigionamento possono quindi differenziarsi in funzione dell'importo dell'approvvigionamento stesso:

- **Fino a 140 mila euro per servizi e forniture, e 150 mila euro per lavori**, si procede mediante affidamento diretto ad operatore economico pre-selezionato in funzione delle capacità tecnico/professionali ed in base alle condizioni economiche; per i settori ove sono vigenti i criteri ambientali minimi le modalità operative di esecuzione dei lavori/servizi/forniture vengono pre-adeguate alle prescrizioni stesse;

- **Da 140 mila euro a 221 mila euro per servizi e forniture** si procede mediante procedura negoziata ad invito di almeno 5 operatori economici in possesso di adeguate capacità tecnico professionali, individuati fra gli iscritti ad elenchi fornitori o mediante indagine di mercato; per i settori ove sono vigenti i criteri ambientali minimi le modalità operative di esecuzione dei servizi/forniture vengono pre-adeguate alle prescrizioni stesse;

- **Da 150 mila euro a 1 milione di euro per lavori** si procede mediante procedura negoziata a invito di almeno 5 operatori economici in possesso di adeguate capacità tecnico professionali, individuati fra gli iscritti ad elenchi fornitori o mediante indagine di mercato; per i settori ove sono vigenti i criteri ambientali minimi le modalità operative di esecuzione dei lavori vengono pre-adeguate alle prescrizioni stesse;

- **Da 1 milione di euro a 5.538 milioni di euro per lavori** si procede mediante procedura negoziata ad invito di almeno 10 operatori economici in possesso di adeguate capacità tecnico professionali, individuati fra gli iscritti ad elenchi fornitori o mediante indagine di mercato; per i settori ove sono vigenti i criteri ambientali minimi le modalità operative di esecuzione dei lavori vengono pre-adeguate alle prescrizioni stesse;

- **Oltre la soglia di 221 mila euro per servizi e forniture, o a 5.538 milioni di euro per lavori**, si procede mediante procedura aperta a tutti gli operatori economici che formulino offerta.

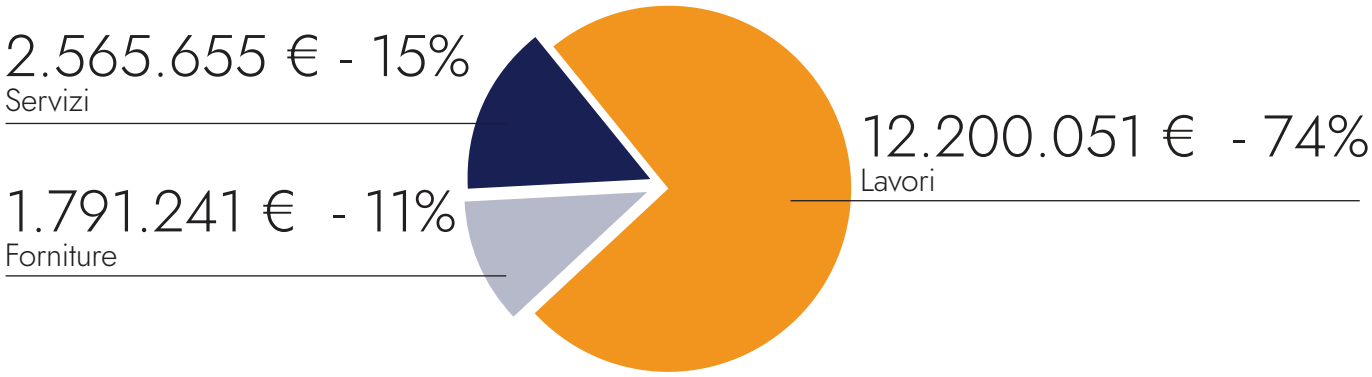
Nel caso di lavori di notevole entità, e nel caso di servizi e forniture di importo superiore a 140 mila euro, **il criterio di aggiudicazione preferenziale è il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, dove, nel caso la categoria merceologica sia soggetta ai criteri ambientali minimi, viene attribuita parte del punteggio premiale al soddisfacimento dei medesimi **criteri ambientali**.
Nel caso inoltre di servizi ad alta intensità di mano d'opera (ad esempio servizio di pulizie) a prescindere dalla soglia di importo è d'obbligo l'applicazione del criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, dove diventa elemento premiale per l'attribuzione del punteggio anche l'adozione di **criteri sociali** da parte dell'appaltatore.

Nei predetti appalti ad alta intensità di mano d'opera, ma anche nei normali appalti in occasione dei subappalti, la stazione appaltante verifica la **corretta applicazione delle clausole sociali per la tutela dei lavoratori**; ciò sia per i casi di riassorbimento del personale dell'appaltatore uscente da parte del subentrante, che nei casi di garanzia di pari tutele al personale dei subappaltatori. La stazione appaltante opera inoltre le ritenute di legge sui pagamenti dell'appaltatore e, su richiesta degli enti assicurativi e previdenziali, o anche dei lavoratori stessi, interviene in surroga dell'appaltatore, detraendone poi il dovuto dal credito residuo spettante all'appaltatore; non vengono inoltre erogati pagamenti in caso di Durc irregolare, ed al completamento dell'appalto, per i lavori, è inoltre verificata la **regolarità di incidenza della mano d'opera** attraverso gli enti previdenziali preposti.
Nel caso di appalti legati al PNRR e PNC è inoltre data applicazione alle **clausole sociali** per l'occupazione di **personale femminile** e **personale di giovane età** o **personale con disabilità**.

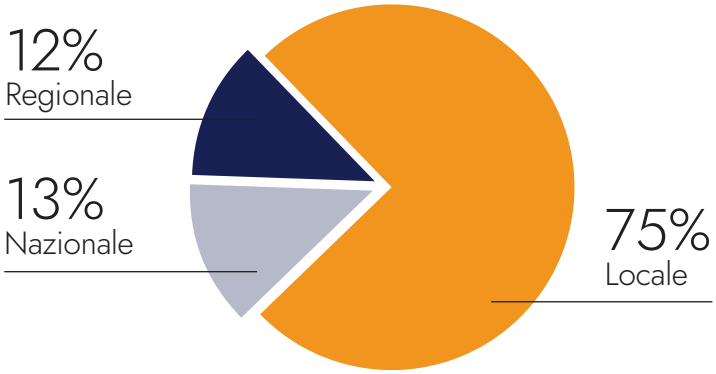
# Caratteristiche fornitori

Nel 2024 i fornitori totali di ACER erano 325, il 98% di questi è stato valutato in base al rapporto qualità/prezzo e un fornitore è stato valutato secondo gli impatti ambientali e sociali. A tutti viene fornito il Codice Etico dell'azienda. Il 74% della fornitura è caratterizzata dai lavori, seguita dai servizi (15%) e dalle forniture (11%). **La maggior parte della spesa per fornitura è diretta a fornitori locali** (75%) che rappresentano il **61% dei fornitori totali** di ACER.

## Macro categorie fornitori




## Spesa per area geografica fornitori



## Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali

| Macroaree fornitori | Spesa | Spesa/spesa totale | N° fornitori |
|---|---|---|---|
| Lavori | 12.200.051 € | 74% | 36 |
| Servizi | 2.565.655 € | 15% | 253 |
| Forniture | 1.791.241 € | 11% | 36 |
| **Totale** | **16.556.947 €** | **100%** | **325** |

## N° fornitori per area geografica

| Macroaree fornitori | Locale* | Regionale | Nazionale | Europa | extra UE |
|---|---|---|---|---|---|
| Lavori | 28 | 5 | 3 | 0 | 0 |
| Servizi | 154 | 33 | 64 | 2 | 0 |
| Forniture | 16 | 6 | 14 | 0 | 0 |
| **Totale** | **198** | **44** | **81** | **2** | **0** |

**l'area scelta per la definizione di "locale": provincia di Modena.*

## Spesa per area geografica

| Macroaree fornitori | Locale | Regionale | Nazionale | Europa | extra UE |
|---|---|---|---|---|---|
| Lavori | 9.478.759 € | 1.700.324 € | 1.020.968 € | 0 | 0 |
| Servizi | 1.543.028 € | 158.563 € | 834.688 € | 29.376 € | 0 |
| Forniture | 1.468.054 € | 104.634 € | 218.553 € | 0 | 0 |
| **Totale** | **12.489.841 €** | **1.963.521 €** | **2.074.209 €** | **29.376 €** | **0** |
| **%** | **75%** | **12%** | **13%** | **0%** | **0%** |

# 5.

# LE NOSTRE RISORSE UMANE

Questa Relazione si rivolge anche a tutti i dipendenti di ACER, riconoscendo il loro ruolo centrale nel conseguimento dei risultati attraverso competenza, passione e impegno.
ACER assicura condizioni di lavoro adeguate e favorisce il **coinvolgimento attivo dei dipendenti** nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, attraverso percorsi di **formazione continua** e una **comunicazione costante**, anche nei confronti dei rappresentanti sindacali interni. La gestione del rapporto di lavoro è orientata alla **crescita professionale** e al **potenziamento delle competenze**, con particolare attenzione alla **flessibilità oraria** per una migliore conciliazione tra vita lavorativa e personale.
La **tutela della salute** del personale è una priorità, garantita dalla presenza di un medico del lavoro consultabile liberamente, che effettua controlli periodici, supervisiona l'adeguatezza delle postazioni di lavoro e promuove, a spese dell'azienda, campagne annuali di vaccinazione antinfluenzale. In azienda è presente anche un defibrillatore ed è stato effettuato un corso di formazione specifico per il suo utilizzo in aggiunta al corso di "primo soccorso".
Le relazioni con i rappresentanti sindacali (RSU) sono improntate alla trasparenza e al dialogo su tematiche di interesse comune. L'impegno nella valorizzazione e nella tutela del personale si riflette in un bassissimo tasso di turnover, consentendo di ottimizzare gli investimenti nella formazione e nello sviluppo delle risorse umane.
L'organizzazione in uffici delle quattro aree aziendali è strutturata per rispondere alle esigenze definite nel bilancio preventivo e alle priorità individuate nel tempo, garantendo flessibilità e capacità di adattamento ai cambiamenti. Ogni modifica viene attuata nel rispetto del contratto di lavoro, delle competenze interne disponibili e delle risorse economiche a disposizione.

# Accordi di contrattazione collettiva

Ai dipendenti ACER è applicato il **CCNL di Federcasa associazione di categoria**. La maggioranza dei dipendenti sono residenti in provincia di Modena o zone limitrofe, compresa la dirigenza. Ciò significa che la ricchezza prodotta sul territorio modenese da ACER ritorna in gran parte su di esso anche sotto forma dei salari erogati. Non sono previsti benefit legati alle pensioni, ma alcuni dipendenti hanno aderito alla previdenza complementare del CCNL Federcasa e Federmanager e l'azienda versa la quota di sua spettanza. I dati sono riferiti ai dipendenti assunti in azienda.
Le retribuzioni per i dipendenti ACER sono corrispondenti al CCNL Federcasa applicato; i premi di produttività vengono erogati come da regolamento interno.

# Composizione del personale

Al 31.12.2024 il personale ACER era composto da **86 persone: di cui 75 dipendenti, 1 collaboratore e 10 somministrati**. Il 56% è donna e il 44% è uomo. L'87% della totalità dei contratti stipulati (compresi i somministrati) è a tempo indeterminato, l'88% dei dipendenti ha un contratto full time. Il personale assunto risiede prevalentemente in Emilia-Romagna. Rispetto al 2023, per quanto riguarda i dipendenti, nel 2024 si registra l'ingresso di una persona (turnover positivo 1%) contro l'uscita di due persone (turnover negativo 3%).

## 2024

| Dipendenti e lavoratori non dipendenti | Totale | Donne | Uomini |
|---|---|---|---|
| Dipendenti | 75 | 43 | 32 |
| Agenti/P.iva/Collaboratori | 1 | 0 | 1 |
| Somministrati | 10 | 5 | 5 |
| **Totale** | **86** | **48** | **38** |

## 2023

| Dipendenti e lavoratori non dipendenti | Totale | Donne | Uomini |
|---|---|---|---|
| Dipendenti | 76 | 43 | 33 |
| Somministrati | 6 | 4 | 2 |
| **Totale** | **82** | **47** | **35** |

# 2024

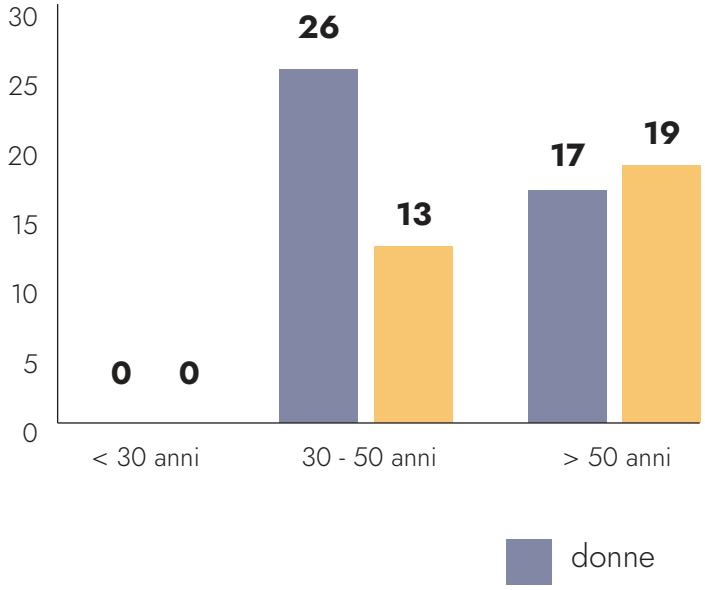
| Figura professionale e genere dipendenti | Totale | Donne | Uomini |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | 4 | 2 | 2 |
| Quadri | 5 | 1 | 4 |
| Impiegati | 66 | 40 | 26 |
| **Totale** | **75** | **43** | **32** |

# 2023

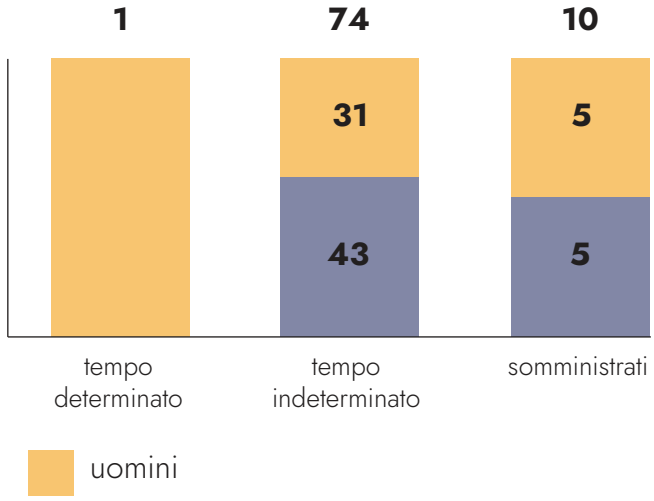
| Figura professionale e genere dipendenti | Totale | Donne | Uomini |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | 4 | 2 | 2 |
| Quadri | 5 | 1 | 4 |
| Impiegati | 67 | 40 | 27 |
| **Totale** | **76** | **43** | **33** |

L'età media generale dei dipendenti ACER è di 50 anni

**Genere e fasce d'età dipendenti**




**Tipo di contratto dipendenti e somministrati**



# 2024

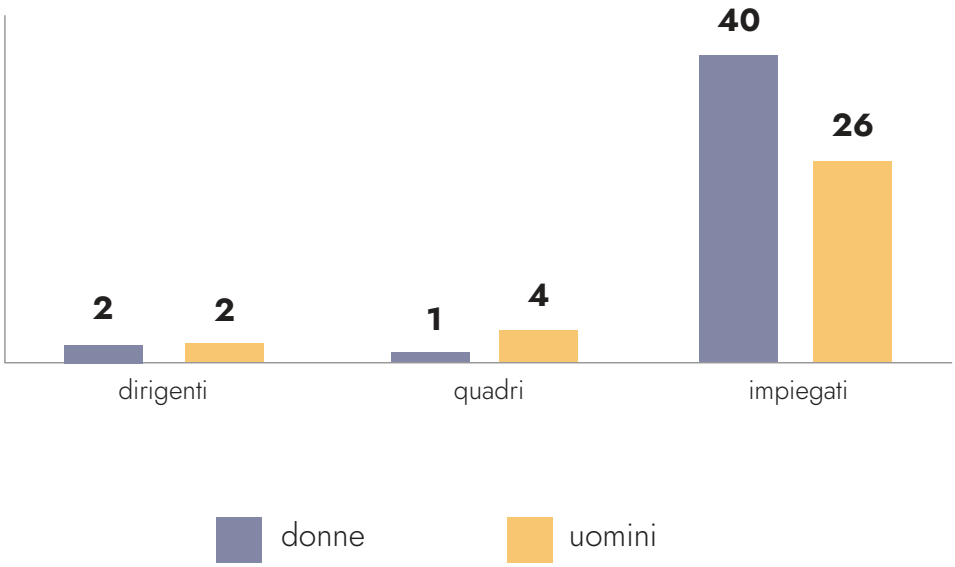
| Modalità di lavoro dipendenti | Totale | Donne | Uomini |
|---|---|---|---|
| Part-time | 9 | 7 | 2 |
| Tempo pieno | 66 | 36 | 30 |
| **Totale** | **75** | **43** | **32** |

# 2023

| Modalità di lavoro dipendenti | Totale | Donne | Uomini |
|---|---|---|---|
| Part-time | 7 | 6 | 1 |
| Tempo pieno | 69 | 37 | 32 |
| **Totale** | **76** | **43** | **33** |

Nel 2024 tutti i dipendenti hanno ricevuto una valutazione delle performance e dello sviluppo professionale.

**Dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale**



# Diversità e pari opportunità

All'interno dell'azienda, l'inclusione e la valorizzazione della diversità sono principi fondamentali, garantiti anche attraverso l'inserimento di persone con disabilità e appartenenti alle categorie protette, il cui contributo arricchisce l'ambiente di lavoro e favorisce una cultura aziendale basata sull'equità e sul rispetto. All'interno di ACER vi sono 6 persone appartenenti a categorie protette.
La composizione degli organi di governo di ACER consente un'equa rappresentanza di genere, considerando che **i ruoli apicali sono ricoperti al 50% da uomini e da donne.**
In azienda è vietata, perseguita nel caso si verificasse, ogni discriminazione razziale, di genere, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento, nonché ogni forma di favoritismo. L'applicazione del CCNL Federcasa garantisce l'**assenza di 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.
Dal 2018 è attivo un regolamento sul rapporto di lavoro part-time, che disciplina le modalità e i tempi di richiesta e accoglimento delle domande.
Nel corso del 2024 sono stati richiesti due congedi parentali da parte di due donne, una di loro è rientrata a lavoro nel periodo di riferimento.

# Formazione

L'**aggiornamento tecnologico** rappresenta un elemento strategico per supportare efficacemente le attività aziendali, così come la **formazione continua e personalizzata dei dipendenti**, calibrata sulle specifiche professionalità.
La formazione dei dipendenti segue un piano annuale preventivo, arricchito nel corso dell'anno con iniziative mirate su tematiche di interesse e aggiornamenti normativi.
L'offerta formativa comprende sia **corsi collettivi**, finalizzati alla condivisione della missione e dei valori aziendali, sia **percorsi specialistici settoriali, in linea con le competenze professionali**. Inoltre, per molte figure professionali, la formazione è garantita dall'obbligo di mantenimento dei crediti formativi ai fini dell'iscrizione ai rispettivi Ordini (Ingegneri, Architetti, Geometri, Commercialisti, Avvocati) e dagli Elenchi dei Certificatori Energetici e degli Amministratori di Condominio.
Nel 2024 sono state erogate in totale 1.972 ore di formazione, 1.115 ai dipendenti di genere femminile e 857 a quelli di genere maschile. In media sono **23,49 le ore di formazione erogate a ciascun dipendente.**

| Ore di formazione dipendenti | Totale ore | Ore donne | N. donne | Ore uomini | N uomini |
|---|---|---|---|---|---|
| Ore di formazione dirigenti | 195 | 109 | 2 | 86 | 2 |
| Ore di formazione quadri | 210 | 48 | 1 | 162 | 3 |
| Ore di formazione impiegati | 1.567 | 958 | 45 | 609 | 30 |
| **Totale** | **1.972** | **1.115** | **48** | **857** | **35** |

Numero medio di ore di formazione per dipendente
**23,49**

**23,23**
Numero medio di ore di formazione per dipendenti di genere femminile

**23,81**
Numero medio di ore di formazione per dipendenti di genere maschile

Numero medio di ore di formazione per DIRIGENTI
**48,75**

Numero medio di ore di formazione per QUADRI
**42**

Numero medio di ore di formazione per IMPIEGATI
**20,89**

# Salute e sicurezza sul lavoro

La sicurezza sul lavoro rappresenta un impegno quotidiano per ACER, che si adopera per tutelare l'integrità fisica e morale di dipendenti, consulenti e clienti. A tal fine, promuove comportamenti responsabili e sicuri, adottando tutte le misure di prevenzione e protezione necessarie, in linea con l'evoluzione tecnologica e nel pieno rispetto della normativa vigente (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.). Tali misure si applicano sia alle attività d'ufficio svolte presso la sede centrale e le sedi decentrate, sia agli interventi presso gli edifici gestiti e nei cantieri edili. Presso gli uffici si sono registrati 3 infortuni non gravi che hanno visto il successivo rientro dei lavoratori.
All'interno di ACER operano le figure del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), incaricati di monitorare costantemente il rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro. Inoltre, i preposti garantiscono la supervisione e l'applicazione delle misure di sicurezza nei rispettivi ambiti di competenza.
ACER effettua regolarmente **verifiche sulla sicurezza nei cantieri** e, negli ultimi anni, **non si sono registrati infortuni di lavoratori in cantiere né sono state rilevate sanzioni da parte degli organi di controllo del territorio**, quali Ausl ed enti preposti.
L'ente adotta inoltre un sistema di gestione conforme al D.Lgs. 231/2001, sottoposto alla vigilanza dell'Organismo di Vigilanza, che ne garantisce l'efficacia, l'adeguatezza e il rispetto, assicurando il corretto funzionamento del Modello organizzativo adottato.

# Libertà sindacali e contrattazione collettiva

La RSU (Rappresentanza Sindacale Unitaria) rappresenta i lavoratori ed è composta da membri eletti dai lavoratori al loro interno. Viene informata 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 dei rappresentanti territoriali delle rispettive sigle sindacali. 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 dello stesso in base alla normativa vigente".

# 6.
# DIMENSIONE SOCIALE

In linea con le direttrici programmatiche della mission aziendale, nei paragrafi seguenti vengono riportati i **dati più significativi emersi dalle relazioni annuali di verifica e rendicontazione** delle attività svolte.

# Attività di ACER verso gli Enti locali e gli utenti

L'obiettivo primario di ACER è garantire agli enti proprietari di alloggi ERP la sicurezza di affidarsi a un ente pubblico capace di operare con professionalità, trasparenza ed equità nei confronti degli assegnatari. ACER pone particolare attenzione al rapporto qualità/costo dei servizi offerti, dimostrando flessibilità nell'adozione delle soluzioni più idonee.
I Comuni richiedono il **rispetto delle normative sulle politiche abitative**, assicurando che gli alloggi ERP siano destinati a chi ne ha diritto e che tale diritto venga verificato nel tempo. ACER supporta inoltre i Comuni nella **predisposizione delle domande per bandi di finanziamento** regionali destinati a interventi di manutenzione e riqualificazione energetica del patrimonio edilizio. In stretta collaborazione con i funzionari regionali, l'ente garantisce la **conformità alle disposizioni normative** e alle indicazioni emerse dal confronto istituzionale, assicurando una **rendicontazione puntuale** delle attività tecnico-amministrative ed economiche svolte.

ACER rappresenta un concreto supporto agli Enti locali anche per altre attività sul patrimonio pubblico quali:

- **progettazione nuovi edifici;**
- **stazione appaltante, 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 presenti su edifici in gestione.**

Nei confronti degli utenti e assegnatari, il personale di ACER è formato per rispondere con cortesia e competenza alle loro richieste. Seguendo un modello organizzativo condiviso, viene garantita la presenza di un operatore qualificato durante gli orari di sportello.
L'attenzione all'utenza si manifesta anche attraverso il lavoro degli operatori nel campo della **mediazione sociale**, attività che, in alcuni casi specifici, viene svolta a supporto degli Assistenti Sociali dei Comuni. Un aspetto centrale nella gestione del rapporto tra i nuovi inquilini e l'ente è l'Accompagnamento all'abitare, mentre ACER sviluppa e implementa progetti volti alla **prevenzione e gestione dei conflitti** in ambito condominiale.
Attraverso la Carta dei Servizi, ACER si impegna a garantire la soddisfazione degli inquilini, adempiendo agli obblighi contrattuali nei tempi previsti. Particolare attenzione viene riservata agli utenti anche durante gli interventi di manutenzione, soprattutto quando questi vengono effettuati con gli inquilini presenti, come nel caso di pronto intervento o manutenzione a chiamata. Per gestire al meglio queste situazioni, ACER assicura una formazione adeguata e la collaborazione delle ditte incaricate, data la delicatezza delle operazioni.

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.
In questo contesto si definisce anche l'attenzione alla dimensione condominiale di ogni edificio, sia di proprietà interamente pubblica che mista pubblico-privato.
ACER promuove le **Autogestioni condominiali**, supportandone l'attività con il coinvolgimento dei Presidenti; segue la conduzione delle amministrazioni condominiali affidate dall'assemblea ad amministratici/ori esterne/i, partecipando il più possibile alle assemblee condominiali e verificando i documenti condominiali (rendiconto, nota integrativa, forniture ecc.). Inoltre ACER gestisce direttamente 139 edifici, avendo, di conseguenza, maggiori possibilità di svolgere monitoraggio ed interventi sociali a favore degli assegnatari.

# Assegnazione e gestione degli alloggi

Gli alloggi ERP vengono assegnati in seguito a bandi pubblici dei Comuni o delle Unioni e seguendo una graduatoria stilata in base a specifici regolamenti.

| | 2023 | | 2024 | |
|---|---|---|---|---|
| **Contratti ERP** | **Numero pratiche lavorate** | **Numero contratti scaturiti** | **Numero pratiche lavorate** | **Numero contratti scaturiti** |
| Attivazione per Nuova Assegnazione (segnalazione possibile assegnatario con relativa visita alloggio) | 251 | 223 | 259 | 230 |
| Istruttoria Domande di Cambio Alloggio anche da graduatoria | 287 | 50 | 348 | 51 |
| Istruttoria domande di Voltura e Subentro | 69 | 30 | 67 | 56 |
| **Totale Contratti ERP** | **607** | **303** | **674** | **337** |

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Altri contratti suddivisi per tipologia** | | |
| Assegnazioni Condominio solidale (Gottardi - MO) | 2 | 1 |
| Concessioni d'uso | 15 | 27 |
| Contratti a canone concordato su patrimonio comunale | 2 | 2 |
| Contratti a canone concordato su patrimonio ACER | 33 | 29 |
| Contratto di Edilizia Agevolata/Convenzionata in Loc. Perm. | 1 | 3 |
| Contratto terremoto ORD.26/2014 - stipule | 14 | 15 |
| Affitto Casa Garantito - stipule | 4 | 0 |
| Alloggi in Garanzia - nuovi contratti locazione stipulati verso proprietari | 2 | 2 |
| Alloggi in garanzia - concessioni e contratti con inquilini stipulati durante l'anno | 139 | 82 |
| Patto per la Casa Emilia-Romagna - nuovi contratti stipulati verso proprietari (modo B e modo C) | 0 | 7 |
| **Totale** | 212 | 168 |

La gestione di un alloggio ERP, dopo l'assegnazione effettuata dal Comune/Unione dove l'alloggio è situato, comporta l'**accoglimento del nucleo familiare,** l'accompagnamento alla **visita dell'alloggio e l'indicazione dell'importo del canone calcolato** secondo le norme vigenti. Durante la visita all'alloggio vengono fornite agli assegnatari le prime informazione circa la gestione del bene a loro affidato, degli impianti, del buon vivere civile e delle regole di convivenza con i vicini. ACER ha iniziato a sperimentare, grazie all'utilizzo di tecnologie 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**, che prevede la presa in carico da parte del nucleo famigliare di eventuali manutenzioni. Alla chiusura del contratto vengono ritirate le chiavi per cessata locazione e vengono quantificati eventuali insoluti e/o danni. A supporto di tutte queste attività ACER si avvale di:

- sportelli aperti per accogliere le richieste degli inquilini, anche tramite mediatori sociali;
- ufficio legale interno per seguire inadempienze contrattuali;
- struttura tecnica di manutenzione;
- ufficio condomini.

L'impegno contrattuale e 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 celermente** a chi è inserito in graduatoria ERP.
Le disdette di contratto ERP sono riportate nel seguente prospetto, elencate per motivazione.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Motivazione disdette ERP** | | |
| Cambio | 49 | 46 |
| Decadenza | 13 | 23 |
| Scadenza contratto | 3 | 0 |
| Deceduto | 76 | 74 |
| Rilascio per Occupazione senza titolo | 5 | 5 |
| Sfratto | 8 | 6 |
| Usciti normali | 141 | 96 |
| **Totale** | 295 | 250 |

Il Progetto "Agenzia Casa" gestito da ACER per conto dei Comuni e delle Unioni prevede il reperimento di alloggi da proprietari privati. ACER, dopo aver verificato l'idoneità dell'alloggio, stipula con il privato un contratto di locazione a canone concordato; l'alloggio viene poi sub-locato a nuclei segnalati dall'Ente di riferimento. I nuclei, sempre comunicati dall'Unione, hanno caratteristiche non idonee all'ERP e sono, quindi, parte di progetti sociali e/o abitativi specifici. La gestione di questi appartamenti comporta le manutenzioni di competenza, le relazioni condominiali e i rapporti con gli assegnatari.

## Affitto casa garantito

**35** Unione Terre d'Argine
**4** Unione del Sorbara

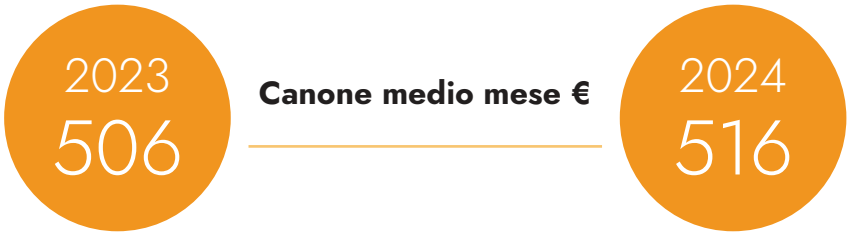
**33** Unione Terre d'Argine
**4** Unione del Sorbara

| | 2023 | | 2024 | |
|---|---|---|---|---|
| **Alloggi in garanzia** | **Concessioni e contratti in essere verso inquilini al 31/12** | **Alloggi gestiti al 31/12** | **Concessioni e contratti in essere verso inquilini al 31/12** | **Alloggi gestiti al 31/12** |
| Unione Terre D'argine | 18 | 11 | 12 | 10 |
| Unione del Sorbara | 15 | 12 | 11 | 12 |
| Fiorano Modenese | 21 | 23 | 20 | 21 |
| Maranello | 15 | 12 | 11 | 11 |
| Formigine | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Sassuolo | 62 | 48 | 56 | 48 |
| **Totale** | **132** | **107** | **112** | **104** |

# Contratti gestiti per nuclei con alloggio inagibile causa sisma

Dopo il sisma del 2012, ACER ha gestito l'**assegnazione di alloggi temporanei a nuclei con abitazioni inagibili**, utilizzando immobili privati reperiti dai Comuni. L'attività, avviata nel 2012, è ancora in corso.
Inizialmente sono stati stipulati 180 contratti con proprietari privati, poi rinnovati per garantire continuità. Dal 2014, con una nuova fase di gestione, i contratti sono saliti a 579, coinvolgendo sia rinnovi che nuove assegnazioni.
Con il protrarsi della ricostruzione, la durata iniziale di 24 mesi è stata ridotta a 12 o 6 mesi per allinearsi alle tempistiche di rientro. Sono state avviate 61 pratiche legali per garantire il rispetto dei contratti, quasi tutte risolte. Al 31 dicembre, 19 famiglie attendono ancora di rientrare nelle loro abitazioni, tutt'oggi in fase di ricostruzione post-sisma.

| In base all'ORDINANZA COMMISSARIO REGIONALE n. 26 /2014: aggiornamento al 31/12 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| Contratti totali stipulati in Ord. 26/2014 | 562 | 579 |
| Contratti cessati | 532 | 559 |
| Cause legali attivate in totale | 60 | 61 |
| Cause legali in corso | 1 | 2 |
| Contratti attivi | 29 | 20 |




# I residenti nell'ERP

L'utenza ERP è composta al 31.12.2024 da 14.652 inquilini. Nel 2023 erano 14.503.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Richieste permessi di soggiorno di cui:** | **196** | **267** |
| Stranieri titolari risultati ora con cittadinanza italiana | 43 | 31 |

| Pratiche di ricongiungimento per stranieri | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| Pratiche di ricongiungimento per stranieri – Nulla Osta Amministrativo* | 37 | 78 |
| Pratiche di ricongiungimento per stranieri – Idoneità Alloggio | 68 | 72 |

**Attività svolta da ACER solo per il Comune di Modena*

Nel 2024 sono state istruite complessivamente 164 pratiche di regolarizzazione, contro le 127 del 2023. Di seguito il dettaglio pratiche con esito positivo:

| Pratiche regolarizzazione Art.27 L.R-24/01 (subentro, ospitalità e coabitazione) | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| Accrescimento naturale | 34 | 45 |
| Coabitazione temporanea | 39 | 50 |
| Convivenze finalizzate all'ampliamento | 30 | 42 |
| **Totali** | **103** | **137** |

Gli anziani (over 65) residenti nell'ERP rappresentano il 21,27% del totale degli inquilini ERP nel 2024.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Analisi composizione utenza per professionalità in %** | | |
| Pensionati | 18,57% | 17,97% |
| Dipendenti e assimilati | 25,32% | 25,74% |
| Studenti | 19,39% | 18,97% |
| Disoccupati – cassaintegrati | 17,01% | 16,54% |
| Professionisti e autonomi | 0,91% | 0,98% |
| Casalinghe | 8,33% | 8,34% |
| Altro | 10,47% | 11,46% |

# Canoni ERP

I canoni ERP sono determinati dal valori ISEE, l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente, il quale considera: reddito, patrimonio mobiliare e immobiliare del nucleo familiare e la sua composizione (numero di componenti, presenza di minori, disabili, ecc.)

| Nuovi limiti reddito ISEE (€) dato rilevato per il mese di dicembre 2023 | Numero Nuclei | % sul totale nuclei | Canone medio/mese |
|---|---|---|---|
| Fino a 7.620,00 | 2.873 | 51,55% | 94,5 |
| Da 7.620,01 a 17.428,46 | 2.159 | 38,74% | 194,13 |
| Da 17.428,47 a 24.400,26 | 327 | 5,87% | 316,66 |
| Maggiore di 24.400,26 | 119 | 2,14% | 329,32 |
| Dichiarazione ISEE non presentata (Non documentati) (*) | 64 | 1,15% | 328,59 |
| ISEE Non Presente (**) | 31 | 0,56% | 89,76 |
| **Totale** | **5.573** | **100%** | **153,81** |

| Nuovi limiti reddito ISEE (€)<br>Dato rilevato per il mese di dicembre 2024 | Numero Nuclei | % sul totale nuclei | Canone medio/mese |
|---|---|---|---|
| Fino a 7.620,00 | 2.595 | 46,41% | 93,86 |
| Da 7.620,01 a 17.428,46 | 2.373 | 42,44% | 197,41 |
| Da 17.428,47 a 24.400,26 | 400 | 7,15% | 310,52 |
| Maggiore di 24.400,26 | 130 | 2,32% | 333,74 |
| Dichiarazione ISEE non presentata (Non documentati) (*) | 64 | 1,14% | 319,58 |
| ISEE Non Presente (**) | 30 | 0,54% | 109,38 |
| **Totale** | **5.592** | **100%** | **161,54** |

*(*) Trattasi di Nuclei che non hanno presentato la dichiarazione ISEE a cui pertanto è stato applicato un Canone Maggiorato per carenza documentazione giustificativa per l'applicazione di un canone di "favore".*
*(**) Trattasi di nuclei che pur non avendo presentato la dichiarazione non si vedono applicato un canone maggiorato in quanto hanno diritto ad agevolazioni dovute a situazioni attestate dai servizi sociali.*

## % Nuclei in fascia di protezione (redditi inferiori)

**54,91%**
**nel 2023**

**50,68%**
**nel 2024**

## Canone medio mensile ERP

**153,81€**
**nel 2023**

**161,54€**
**nel 2024**

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Modifiche annuali** | | |
| N. utenti ERP | 14.503 | 14.652 |
| Numero adeguamento canoni su ISEE presentate (tot/non doc.) | 5.509 | 5.528 |
| Numero posizioni a canone sociale su richiesta dei Comuni (il numero tra parentesi indica quelli al minimo) | 792 a dic. 2023 (di cui 365 a 47€) | 787 a dic. 2024 (di cui 364 a 47€) |
| **Minori entrate da canone per effetto canoni sociali *** | **662.387,40 €** | **694.911,36 €** |

*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.*
** Si tratta di una stima, elaborata come proiezione su base annuale dei dati rilevati nel mese di dicembre.*

# 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. Vengono inoltre segnalati i nuclei che hanno omesso la dichiarazione ISEE. Vengono verificate le attestazioni che presentano annotazioni dell'Agenzia delle Entrate in merito a possibili irregolarità relative al reddito e/o al patrimonio mobiliare: nel 2024 sono state vagliate 16 posizioni relative all'ISEE-2023 e 14 relative all'ISEE-2024, con successiva effettuazione dei ricalcoli conseguenti.

### Verifiche patrimonio immobiliare anno 2024

Le **verifiche** sul possesso di immobili vengono condotte **a campione** mediante interrogazione della banca dati dell'Agenzia del Territorio, nella misura dell'1% circa sul totale dei nuclei (oltre alle verifiche sistematiche in occasione di specifiche istanze di iniziativa degli inquilini). Nel 2024 non sono state rilevate posizioni in contrasto con i requisiti per la conservazione dell'alloggio ERP

| | 2024 |
|---|---|
| Nr. interrogazioni città di Modena | 33 |
| Nr. interrogazioni provincia di Modena | 60 |
| Nr. di persone coinvolte | 187 |

# 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.

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

Nel 2024 il fenomeno della morosità, significativo e costantemente monitorato, è stato gestito attraverso l'attività di solleciti e rateizzi nonché di esecuzioni di sfratti e decadenze.

Di seguito tutte le iniziative dell'ufficio legale:

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Azioni ufficio legale** | | |
| Lettere sollecito inviate | 3.813 | 3.461 |
| Solleciti saldati | 1.068 | 1.174 |
| Accordi di rateizzazione/riconoscimenti di debito iniziati nell'anno | 555 | 589 |
| N. sfratti per morosità | 12 | 13 |
| N. alloggi liberati per altri motivi (MO + PROV.) ** | 32 | 27 |
| Avvio procedimenti di decadenza per morosità per il Comune di Modena | 83 | 114 |
| N. provvedimenti di decadenza per morosità Comune di Modena | 42 | 61 |
| N. alloggi liberati con provvedimento di decadenza morosità Modena | 9 | 18 |
| Azioni avviate per la liberazione dell'alloggio nei Comuni della Provincia (escluso Modena) (sfratti per morosità) e prop. ACER | 72 | 88 |
| Azioni avviate di decadenza per abbandono (MO + PROV) (da segnalazione) | 23 | 20 |
| Azioni di decadenza per abbandono eseguite* (MO + PROV) | 3 | 3 |
| Azioni di decadenza per abbandono pendenti al 31/12* (MO + PROV) | 19 | 15 |

**Le azioni eseguite o pendenti possono riferirsi a procedure avviate gli anni precedenti*
***N. alloggi liberati per altri motivi (MO + PROV) anno 2024 n. 27 dettaglio dati: 9 eredità giacenti; 2 casi alloggi riconsegna anomala/decessi seguiti da ufficio; 1 per supero reddito; 1 per subaffitto; 5 occupazione senza titolo; (da intendersi con provvedimento definitivo e poi eseguite); 9 alloggi rilasciati prima dell'esecuzione forzata ma in conseguenza di questa.*

# Attività di recupero crediti

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

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Crediti per Canoni - Residuo al 31.12** | | |
| **Canoni fatturati in € (concessioni + convenzioni)** | **13.441.315,82** | **14.075.492,59** |
| N. bolle emesse totali (concessione + convenzione) | 78.811 | 78.940 |
| % Variazione canoni rispetto esercizio precedente | 1,16% | 4,72% |
| Valore dei Crediti Vs Utenti (cumulati) | 5.607.199,99 | 5.312.188,15 |
| Crediti maturati nell'anno | 1.273.194,59 | 1.220.459,76 |
| **% crediti maturati nell'anno sul fatturato** | **9,47%** | **8,67%** |
| **% variazione incassi sul fatturato annuo rispetto esercizio precedente** | **-11,54%** | **-4,14%** |
| Morosità consolidata (crediti al netto quota maturata nell'anno) | 4.334.005,40 | 4.091.728,39 |
| Crediti incassati nell'anno in essere al 31.12 dell'esercizio precedente | 1.549.370,06 | 1.511.682,86 |
| **Incidenza Crediti Incassati nell'anno di cui al residuo del 31.12 precedente** | **35,75%** | **36,94%** |

La gestione dei morosi non si conclude con pratiche di tipo solo amministrativo, ma prevede anche **incontri diretti con gli interessati**, al fine di concordare **piani di rateizzazione** sostenibili dalla famiglia. Nei casi in cui il recupero del credito sugli alloggi ERP non sia possibile, la situazione viene valutata congiuntamente ai Servizi Sociali dei Comuni, i quali possono autorizzare provvedimenti di **liberazione degli alloggi e la cancellazione dei debiti residui,** previa conclusione delle procedure legali. Oltre alla morosità relativa ai canoni di locazione, si registra anche quella derivante dalle spese condominiali anticipate da ACER per conto della proprietà.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Insoluti per spese condominiali** | | |
| Solleciti inviati agli utenti per morosità da spese condominiali | 3.231 | 2557 |
| Pagamenti effettuati dagli utenti a seguito solleciti | 941 | 914 |
| **% di utenti che "pagano" a seguito solleciti** | **29%** | **36%** |
| Pratiche di liquidazione agli amministratori condominiali | 2.260 | 1916 |
| Anticipo spese condominiali da parte di Acer a seguito insoluti da parte di Utenti in € | 1.110.541 | 880.334 |
| **Importo Medio/Pratica in €** | **491,39** | **459,46** |
| **Insoluti Condominiali -> variazione % Rispetto Esercizio Precedente** | **44%** | **-21%** |

| | 2023 | | 2024 | |
|---|---|---|---|---|
| **Insoluti per spese condominiali** | **N°** | **€** | **N°** | **€** |
| Territorio Comune di Modena - Pratiche Liquidate | 776 | 515.872 | 740 | 454.452 |
| Territorio Comuni della Provincia - Pratiche Liquidate | 1.484 | 594.669 | 1.176 | 425.882 |
| **Totali** | **2.260** | **1.110.541** | **1.916** | **880.334** |
| **Di cui: Pratiche "Gestione Calore"** | **89** | **59.894** | **115** | **77.758** |

# Accessibilità ai servizi

ACER è presente in maniera capillare grazie all'attività di **9 sportelli territoriali** (Carpi, Mirandola, Castelfranco, Nonantola, Savignano, Sassuolo, Pavullo, Formigine, Maranello) e ad un **sistema di prenotazione** adottato già nel 2020.
Le comunicazioni agli utenti sono effettuate con note specifiche sui bollettini di pagamento, tramite il sito web e via e-mail. Informazioni di interesse per gli inquilini si trovano sul notiziario periodico gratuito **Abitare Oggi**, spedito semestralmente a casa di ciascun utente. Al momento della sottoscrizione del contratto di locazione, ai nuovi assegnatari vengono consegnati il "Libretto d'uso dell'alloggio", i "Regolamenti comunali di E.R.P." e il "Manuale dell'utente di E.R.P.". Tutte le novità riguardanti ACER sono pubblicate sul sito aziendale www.aziendacasamo.it.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Accessi sportelli URP in sede:** | | |
| Contratti | 558 | 576 |
| Manutenzione | 61 | 56 |
| Condomini | 22 | 21 |
| Canone | 59 | 110 |
| Legale | 625 | 660 |
| **Totale accessi sede** | **1.325** | **1.423** |
| Accessi sportelli decentrati | 1.163 | 1.256 |
| **Totale accessi** | **2.488** | **2.679** |

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Accessi agli sportelli decentrati** | | |
| Castelfranco Emilia (quindicinale) | 189 | 195 |
| Nonantola (quindicinale) | 10 | 6 |
| Sassuolo (3 giorni al mese) | 226 | 233 |
| Savignano (settimanale) | 116 | 118 |
| Mirandola (settimanale) | 171 | 217 |
| Carpi (settimanale) | 276 | 264 |
| Pavullo (settimanale) | 124 | 163 |
| Formigine (mensile) | 6 | 18 |
| Maranello (mensile) | 8 | 14 |
| Fiorano Modenese (mensile) | 37 | 28 |
| **Totale presenze** | **1.163** | **1.256** |

# Gestione sociale

Le attività di mediazione sociale sono attuate in collaborazione con altri soggetti operanti sul territorio provinciale (Servizi Sociali comunali, associazioni, cooperative sociali, Polizia Municipale) e con gli altri uffici di ACER che hanno rapporti diretti con l'utenza. Questo aspetto è indispensabile per affrontare con efficacia le criticità relazionali dei nostri assegnatari nei condomini gestiti e i loro rapporti con l'azienda. L'attività di **Accompagnamento all'abitare** dedicata ai nuovi assegnatari avviene tramite visite domiciliari, appuntamenti in sede e incontri presso gli uffici comunali con riunioni on line e nuove modalità di accesso telematico ai servizi ed è finalizzata a informare l'utenza riguardo ai regolamenti comunali di ERP, **incoraggiare la partecipazione attiva alla vita condominiale e l'autodeterminazione degli inquilini**, favorendo la **consapevolezza del valore del bene** pubblico loro assegnato.
L'aumento delle situazioni conflittuali tra i vicini di casa, che durante i mesi della pandemia aveva subito una significativa diminuzione, sta portando all'evoluzione del servizio di gestione sociale: attraverso la costante collaborazione con gli altri operatori sociali e culturali attivi sul territorio si studiano **modalità di azione innovative per favorire la buona convivenza tra gli inquilini** e la tutela degli edifici di ERP.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Mediazione sociale** | | |
| Utenti seguiti a Modena in collab. con i Poli Sociali | 100 | 104 |
| Utenti seguiti in provincia | 63 | 67 |
| **Totale situazioni individuali seguite** | **163** | **171** |
| Situazioni collettive (condominiali) seguite | 48 | 52 |
| Festa dei Vicini, numero condomini coinvolti | 1 | 2 |

Oltre alle attività di gestione sociale previste dalla Convenzione, dal 2024 il servizio di Mediazione di ACER supporta il Comune di Modena nel **progetto Housing First** collaborando con la **cooperativa Caleidos** che ha ricevuto dall'amministrazione comunale l'appalto del servizio. Il progetto prevede l'ospitalità di **15/16 adulti in condizione di grave svantaggio** in 5 appartamenti ristrutturati e in gestione ad ACER. Il servizio di Mediazione fornisce agli operatori il quadro dei contesti abitativi nei quali si trovano gli alloggi dove verranno allocati gli utenti beneficiari, con l'obiettivo di facilitare l'inserimento nel contesto condominiale e costruire relazioni positive tra condomini. Il servizio di Mediazione, collaborando con gli operatori della cooperativa Caleidos, dà agli utenti informazioni utili alla corretta conduzione dell'alloggio, al rispetto del regolamento condominiale e alla gestione delle aree comuni. La finalità del progetto è **contrastare la grave marginalità adulta** dovuta a disabilità fisica, cognitiva o a fragilità sociale dei cittadini sia immigrati che italiani e prevenire o **recuperare la condizione di cronicità dell'essere senza fissa dimora**. Il progetto costituisce uno strumento per la ricostruzione di relazioni con i servizi socio-sanitari e con la comunità sul territorio.

# Progetti sociali

L'azienda partecipa attivamente alla realizzazione di vari progetti sociali e culturali.
ACER mantiene la collaborazione con **Caritas Diocesana**, Servizio Sociale Polo 3, Mediando e Net Garage, a sostegno dei residenti del Quartiere 3 e di via Tignale del Garda nell'ambito del progetto "**Insieme nella comunità**". Nato inizialmente durante la pandemia per **fornire supporto agli anziani soli**, il progetto si è poi configurato come un sostegno a tutti gli abitanti del complesso, con l'intento di favorire la **socializzazione dei ragazzi**, la crescita personale e l'impegno sociale, promuovendo la cultura della solidarietà e dell'inclusione. Nella sala condominiale del fabbricato è stato fornito supporto tecnico e logistico alle famiglie durante la fase delle chiusure delle scuole e della didattica a distanza (DAD) e successivamente sono state attivate diverse **iniziative ricreative**, con momenti di condivisione che hanno visto la partecipazione attiva degli inquilini dello stabile e degli abitanti del quartiere. Obiettivo del percorso è promuovere il tema della **cittadinanza attiva**, sperimentando nuove forme di conoscenza e di vicinanza ai propri inquilini attraverso il contributo di vari operatori impegnati nel servizio alla persona.
Dal 2023 ACER, insieme al Comune di Modena e in collaborazione con Hera, promuove un progetto di sensibilizzazione alla **sostenibilità e all'educazione ambientale** all'interno degli edifici ERP che gestisce. La costante collaborazione tra HERA e gli amministratori condominiali all'interno di tutti i fabbricati gestiti da ACER e la realizzazione di momenti di formazione e sensibilizzazione, ha costituito un

elemento di prevenzione e di limitazione di quei comportamenti scorretti e dannosi per l'ambiente, che possono rivelarsi, talvolta, fonte di frizione e conflittualità tra i condomini.
Dal 2022 ACER è parte del progetto **"CONDOMINI PARTECIPATIVI"** dell'Unione del Sorbara. Il progetto, che nella sua filosofia si ispira all'innovativo "Condomini Collaborativi" realizzato da ACER Ravenna nel 2017, ha come obiettivo un patto di collaborazione, che favorisca forme di intervento attivo degli inquilini assegnatari degli alloggi ERP, promuovendo e sostenendo le esperienze di **autogestione condominiale** e le buone pratiche di vicinato con l'idea di estendere tale progetto ai Comuni della Provincia. L'attivazione dei residenti nel miglioramento delle condizioni del contesto abitativo nel quale vivono determina esperienze concrete di condivisione tra i vicini e incentiva la **collaborazione solidale tra le famiglie**.

# Gestione degli alloggi

Anche se i dati assoluti evidenziano un calo nelle assegnazioni, **ACER è riuscita ad effettuare tutte le assegnazioni richieste dai Comuni** e l'attività di gestione del patrimonio immobiliare avviene in fase di assegnazione degli alloggi o per problematiche condominiali:

1. in fase di assegnazione degli alloggi;
2. al presentarsi di problematiche condominiali;
3. per verifiche e rimozioni impianti non idonei o non autorizzati;
4. per verifiche in seguito a segnalazioni;
5. per pratiche legali.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Verifiche effettuate per:** | | |
| Nuove assegnazioni | 251 | 256 |
| Cambi | 82 | 84 |
| Aspetti condominiali | 301 | 86 |
| Aspetti condominiali per verifiche animali | 0 | 7 |
| Rilievo parabole e relativa verbalizzazione | 2 | 0 |
| Verbalizzazione occupazione spazi comuni | 5 | 7 |
| Presenza abusivi | 14 | 7 |
| Ufficio Legale/Abbandono alloggio | 59 | 42 |
| Ufficio Legale/Consegna avvisi di sfratto e ritiro effetti personali a seguito di sfratti/decadenze | 46 | 44 |
| Uso scorretto parti comuni (Sopralluoghi e sgomberi assieme) | 98 | 55 |

Le segnalazioni da parte di inquilini vengono raccolte sia tramite accesso diretto allo sportello che per contatto telefonico o per lettera scritta o e-mail. 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, attraverso sopralluoghi.

# Gestione dei condomini

ACER ha in gestione condominiale diretta **135 edifici**, comprendenti **1.956 appartamenti**, suddivisi in **104 condomini**. Le attività di gestione condominiale riguardano le attività connesse all'approvvigionamento di servizi e beni per il corretto funzionamento degli Immobili.
ACER partecipa alle assemblee condominiali nei condomini con amministratore nominato, per quanto di propria competenza. Il sostegno economico avviene nel rispetto della normativa e a consuntivo. Vengono poi liquidati per conto della proprietà gli insoluti e gli sfitti, nonché le quote di spese di competenza della proprietà. ACER monitora gli edifici in autogestione condominiale, secondo quanto previsto dalla LR 24/2001, assicurando alle/ai presidenti di autogestione il supporto necessario alla tenuta dei conti e dei rapporti condominiali.
La gestione Diretta può avvenire su richiesta degli assegnatari, su proposta di ACER, in seguito ad una valutazione rispetto alla necessità di presenza costante nello stabile o su proposta del Comune o dell'Unione, i quali valutano la natura dell'esigenza dell'edificio (esigenze economiche, di conduzione degli spazi, di gestione del vicinato). ACER ha l'obiettivo di aumentare il numero di alloggi a cui fornire il servizio di gestione condominiale diretta a costi contenuti. Prosegue la consulenza alle Autogestioni che registrano una tendenza alla diminuzione, dovuta alle rinunce da parte dei capiscala per anzianità o difficoltà nel gestire il condominio.
ACER provvede ad indicare le dovute correzioni su imputazioni di spesa tra proprietà pubblica ed assegnatario.
Nei confronti degli inquilini inadempienti ACER effettua il sollecito, nel contempo predispone la liquidazione a favore del c/c condominiale e attiva le pratiche per la rateizzazione del debito per quegli inquilini che accettano un piano di rateizzo. Nei confronti di quelli irrispettosi delle regole di convivenza ACER trasmette richiami/diffide oltre a promuovere progetti di mediazione per la riduzione dei conflitti.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **L'attività riguarda:** | | |
| Fabbricati con almeno un alloggio in gestione | 812 | 808 |
| Fabbricati con solo alloggi di proprietà dei comuni | 374 | 372 |
| Fabbricati di proprietà ACER (compresi ex demanio) | 65 | 64 |
| Fabbricati con gestione diretta condominiale ACER | 135 | 139 |
| Numero alloggi in gestione condominiale diretta ACER | 1.956 | 1.996 |
| Condomini o fabbricati con supporto ACER alle autogestioni convenzionate | 2 | 1 |
| Condomini o fabbricati con autogestioni autonome | 159 | 132 |
| Condomini o fabbricati in gestione da terzi (amministratori privati) | 507 | 581 |
| Bilanci condominiali esterni verificati da ACER | 550 | 520 |
| Assemblee di condominio seguite direttamente da personale ACER | 270 | 357 |
| Lettere di richiamo al rispetto dei regolamenti condominiali | 246 | 287 |

# Gestione del patrimonio immobiliare

ACER Svolge attività di:
- conservazione e valorizzazione degli immobili;
- determinazione dei valori immobiliari;
- predisposizione di bandi per la vendita di alloggi;
- predisposizione di bandi per l'assegnazione di alloggi a canone ERS (come da regolamento).

Gli alloggi e i fabbricati e gli inquilini stessi sono **coperti da assicurazione contro i danni**, rinnovabile per ulteriori tre anni. Agli inquilini viene chiesto un contributo annuale per la copertura assicurativa.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Dati al 31/12** | | |
| Alloggi con meno di 50 anni | 3.972 | 3.915 |
| Alloggi con più di 50 anni e meno di 70 anni | 1.270 | 1.278 |
| Alloggi con più di 70 anni | 1.908 | 1.969 |
| Alloggi con data costruzione non disponibile | 44 | 46 |

# Gestione delle manutenzioni

Le attività manutentive sono attività tecnico-amministrative necessarie all'esecuzione di:

- pronto intervento;
- ripristino alloggi;
- manutenzione ordinaria;
- manutenzione straordinaria;
- programmi di investimento (attività di programmazione e pianificazione).

| | 2023 | 2024 | Totale ultimi 2 anni |
|---|---|---|---|
| **Interventi di manutenzione in Euro** | | | |
| Manutenzione ordinaria alloggi in concessione/convenzione | 5.371.263 | 6.993.580 | 12.364.843 |
| Manut. straordinaria impegni di anni precedenti | 899.416 | 1.425.456 | 2.324.872 |
| Manutenzione straordinaria anno corrente | 370.946 | 356.290 | 727.236 |
| **Totale Manutenzione Alloggi in Concessione** | **6.641.625** | **8.775.326** | **15.416.951** |
| Manutenzione Ordinaria patrimonio di proprietà ACER | 434.658 | 794.450 | 1.229.108 |
| Manutenzione Straordinaria patrimonio di proprietà ACER | 857.100 | 954.585 | 1.811.685 |
| **Totale Manutenzioni Patrimonio ACER** | **1.291.758** | **1.749.035** | **3.040.793** |
| **Interventi per ripristino con fondi Sisma 2012** | **221.146** | **1.217.349** | **1.438.495** |
| **Totale Complessivo** | **8.154.529** | **11.741.710** | **19.896.239** |

**Di seguito il numero e la tipologia degli incarichi per lavori aperti nell'arco dell'anno**

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Descrizione Lavori in Dettaglio** | | |
| Adeguamento prezzi | 610 | 685 |
| Impiantista interno alloggio | 1.386 | 1.204 |
| Impiantista – sostituzione caldaia | 167 | 188 |
| Impiantista – sostituzione Boyler | 48 | 44 |
| Impiantista – attivazione caldaia | 393 | 403 |
| Muratore interno alloggio | 476 | 469 |
| Imbianchino interno alloggio | 343 | 324 |
| Falegname interno alloggio | 594 | 448 |
| Opere varie interno alloggio | 290 | 230 |

| Descrizione Lavori in Dettaglio | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| Impiantista interventi condominiali | 223 | 209 |
| Colonne di scarico | 11 | 10 |
| Impianto autoclave | 8 | 2 |
| Impianto sollevamento acque | 5 | 4 |
| Impianto di riscaldamento centralizzato | 38 | 43 |
| Fotovoltaico | 3 | 3 |
| Ascensori | 20 | 17 |
| Imbianchino interventi condominiali | 28 | 25 |
| Muratore interventi condominiali | 106 | 131 |
| Falegname interventi condominiali | 36 | 52 |
| Opere varie condominiali | 406 | 385 |
| Facciate | 15 | 17 |
| Balconi | 18 | 28 |
| Copertura | 177 | 192 |
| Linee vita | 23 | 0 |
| Pulizia grondaie/pluviali | 61 | 83 |
| Pavimentazioni esterne - marciapiedi | 17 | 26 |
| Verde - sfalci e potature | 67 | 70 |
| Verde - macchinari | 4 | 0 |
| Fognature | 49 | 35 |
| Recinzioni e cancelli | 5 | 7 |
| Autorimesse esterne | 60 | 34 |
| Gestione alloggi sfitti | 455 | 446 |
| Rimborsi ad utenti per caldaia/Boyler | 177 | 181 |
| Rimborsi ad utenti per avvolgibili | 18 | 24 |
| Rimborsi ad utenti generico | 12 | 16 |
| Competenze tecniche ACER | 149 | 222 |
| Servizio di vigilanza e presidio | 2 | 1 |
| **Totale** | **6.500** | **6.258** |

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. L'inquilino uscente, se in regola con le spese condominiali e in seguito alla verifica del buono stato dell'alloggio consegnato, riceve la cauzione a suo tempo versata, di norma entro sei mesi.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Alloggi vuoti al 31/12 a destinazione ERP** | | |
| Assegnabile, non disponibile per pratiche in corso | 1 | 1 |
| APE Assegnabile non disponibile per assenza attestato energetico | 1 | 1 |
| Manutenzione in corso | 169 | 151 |
| Pratiche edilizie in corso | 13 | 11 |
| In disponibilità dei comuni per assegnazione | 185 | 139 |
| Sospeso per inagibilità | 21 | 21 |
| Sospeso per piano di investimento | 228 | 234 |
| Sospeso per piano vendita | 26 | 28 |
| Sospeso per pratiche legali | 5 | 7 |
| Inseriti in Piano Manutentivo/Finanziario | 28 | 63 |
| Sospeso per pratiche ufficio contratti | 1 | 1 |
| Sospeso per prevista demolizione | 27 | 27 |
| Sospeso per programma di ristrutturazione | 40 | 48 |
| Sospeso per aggiornamento catastale | 2 | 0 |
| **Totale** | **747** | **732** |

| Analisi alloggi vuoti di proprietà dei comuni a destinazione non ERP | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| Manutenzione in corso | 10 | 11 |
| Sospeso per inagibilità | 1 | 1 |
| Inseriti in Piano Manutentivo/Finanziario | 4 | 4 |
| Sospeso per piano vendita | 1 | 1 |
| APE Assegnabile non disponibile per assenza attestato energetico | 2 | 0 |
| Pronto per assegnazione | 28 | 20 |
| Sospeso per piano di investimento | 7 | 5 |
| Sospeso per pratiche legali | 0 | 2 |
| Sospeso per programma di ristrutturazione | 17 | 17 |

| Analisi alloggi vuoti di proprietà ACER a destinazione ERS | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| Manutenzione in corso | 26 | 18 |
| Pronto per assegnazione | 16 | 27 |
| Sospeso per programma di ristrutturazione | 42 | 27 |
| Sospeso per pratiche legali | 0 | 1 |
| Sospeso per piano di vendita | 8 | 10 |
| Pratiche edilizie in corso | 7 | 16 |
| Sospeso per inagibilità | 12 | 14 |

Al 31.12.2024 **il totale di alloggi in assenza di contratto è risultato pari a 732** (in diminuzione rispetto al 2023). Va evidenziato che gli alloggi in fase "Sospeso per piano di investimento" possono essere inseriti in manutenzione sulla base delle risorse di residuo canoni extra budget che devono essere preventivamente autorizzate dai singoli Enti proprietari in riferimento ai programmi annuali o triennali di investimento presentati periodicamente da ACER.

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

Si tratta di manutenzioni realizzate con entrate canoni accantonate e con finanziamenti regionali (Sisma) negli anni 2023 e 2024.

| | 2023 | 2024 | Totale ultimi 2 anni |
|---|---|---|---|
| **Finanziamenti in €** | | | |
| D.G.R.1297/15 Lettera A | 8.980 | 0 | 8.980 |
| D.G.R.1297/15 Lettera B | 28.389 | 111.901 | 140.290 |
| D.G.R.1276/2021 | 18.665 | 0 | 18.665 |
| D.G.R.1851/2021 | 545.107 | 866.800 | 1.411.907 |
| D.G.R.360/2023 | 496.865 | 1.098.026 | 1.594.891 |
| D.G.R.772/2024 | 0 | 30.246 | 30.246 |
| **Totale utilizzo** | **1.098.006** | **2.106.973** | **3.204.979** |

# Attività complementari

**Interventi dopo sisma finanziati dalla regione Emilia-Romagna**

| | 2023 | 2024 | Totale ultimi 2 anni |
|---|---|---|---|
| **Dettaglio spese per recupero fabbricati SISMA 2012** | | | |
| Interventi su patrimonio COMUNI | 218.022 | 1.217.349 | 1.435.371 |
| ASSICURAZIONE | 3.124 | | 3.124 |
| **TOTALI** | **221.146** | **1.217.349** | **1.438.495** |

# Attività Servizio Tecnico

L'area tecnica di Progettazione e Direzione Lavori svolge un servizio per la valorizzazione e la crescita del patrimonio edilizio, specificamente nei confronti di un'utenza particolarmente vulnerabile.
La composizione sociale degli inquilini fa sì che il lavoro della nostra azienda abbia una peculiarità, che la differenzia da altre realtà costruttive, è un lavoro che realizza, manutenta e gestisce le case, ma va oltre: accompagna gli utenti nell'abitare quotidiano e dunque pone attenzione sugli ambiti abitativi e collettivi.

Le caratteristiche costruttive di tutti gli interventi realizzati negli ultimi anni, hanno generato un'importante riduzione di costi e di emissioni inquinanti, realizzando un veicolo di risparmio, sicurezza ed efficienza per le famiglie assegnatarie.
Acer, in collaborazione con i comuni della provincia di Modena, ha speso negli ultimi 5 anni oltre 20 milioni di euro in progetti Green, realizzando alloggi di ultima generazione, con impianti a energia pulita prodotta da pompe di calore, da impianti fotovoltaici e da impianti solari termici.
I nuovi alloggi hanno raggiunto una certificazione energetica in classe A di cui molti in classe A3 e A4. Negli ultimi anni particolare attenzione è stata dedicata, dal punto di vista termico e acustico, al rispetto delle normative cogenti nazionali e regionali. Inoltre, le ultime costruzioni sono state ad impatto zero rispetto al consumo del suolo, poiché a seguito dell'evento tellurico del 2012 sono state abbattute le costruzioni vetuste danneggiate, poi sostituite da nuovi edifici con un maggior numero di alloggi (a parità di metri quadri) e con caratteristiche di gran lunga superiori rispetto a quelle precedenti. Tutto ciò ha portato alla realizzazione di un patrimonio edilizio più efficiente dal punto di vista energetico, più sicuro dal punto di vista sismico, con risparmi sulla bolletta energetica delle famiglie e minori emissioni di CO2 in atmosfera.

# Interventi di nuova costruzione nel periodo 2024

| **Interventi di nuova costruzione** | |
|---|---|
| N.I Castelfranco Piumazzo via Menotti, 38 **6 alloggi** | Lavori in corso |
| N.I Cavezzo via 1° maggio, 69 **10 alloggi** | Consegnati |
| N.I Carpi Cortile - via 1° dicembre, 1 **10 alloggi** | Lavori in corso |
| Vignola Ex Enel Cabina **recupero** | In attesa di ridefinizione degli elaborati di appalto conseguente al caro materiale e alla definizione di finanziamenti aggiuntivi |
| Nonantola Via Provinciale Est 11-13-15 **12 alloggi** | In attesa di ridefinizione degli elaborati di appalto conseguente al caro materiale e alla definizione di finanziamenti aggiuntivi |
| Modena CambiaMO Lotto 5B EX Mercato Bestiame **33 alloggi e Centro Diurno** | Consegnati 25 alloggi su 33 e Centro Diurno, commessa in corso |
| Modena - Via Nonantolana, 221 **26 alloggi** | Lavori in corso |
| Carpi - Via Unione Sovietica **Partecipazione rigenerazione urbana** | In attesa di ridefinizione di modalità di intervento e finanziamenti aggiuntivi |

# Progetti speciali

**Superbonus 110%**

È ancora in corso la rendicontazione degli interventi effettivamente realizzati negli edifici misti, in quanto il recupero delle informazioni dagli amministratori risulta non agevole e definita con dettaglio solamente nei bilanci consuntivi, anche in ragione della possibilità di usufruire per gli anni 2024 del 70% di detrazione e per il 2025 del 65%.
Risulta pertanto un "progetto speciale" aperto, che occuperà la struttura ACER ancora per i prossimi anni anche attraverso la raccolta sistematica e dettagliata dei dati rispetto ai miglioramenti prestazionali del patrimonio gestito.

***Censimento coperture in amianto nell'ERP***
A seguito di una campagna avviata nel 2012, dei 360 edifici interamente pubblici, 16 erano quelli ancora con coperture in amianto; degli edifici a proprietà mista, invece, 8 erano con copertura in amianto su un totale di 425. **Nel 2024 risultano ancora 2 edifici interamente pubblici con coperture in amianto** i cui interventi sono stati parzialmente finanziati e per i quali si presume di poter procedere inserendoli nei piani poliennali di manutenzione dei Comuni.

# Azioni per la collettività

***Donazioni del circolo dipendenti ACER***
L'azienda favorisce le iniziative messe in atto dal Circolo aziendale, consapevole dell'importanza di mantenere buone relazioni interpersonali e di condividere azioni solidali nei confronti di ONLUS, coinvolgendo i lavoratori in iniziative di solidarietà. Nel 2024 l'azienda ha sostenuto, con l'acquisto di prodotti per il rinfresco aziendale di Natale per i dipendenti per un importo di **600 euro**, l'Associazione **Vagamondi** che si occupa della gestione del **commercio equo e solidale** a Formigine e segue diversi progetti di **cooperazione internazionale**.

AC R
MODENA

# 7.

# 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).

| | | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|
| **Valore generato e distribuito** | | | |
| Ricavi | Canoni | 13.093.273 € | 13.653.950 € |
| | Amministrazione Stabili | 724.667 € | 735.032 € |
| | Attivita' Edilizia | 405.600 € | 563.297 € |
| | Altri ricavi | 1.139.055 € | 1.787.915 € |
| **Totale valore generato** | | **15.362.595 €** | **16.740.194 €** |
| Costi operativi | Costi Generali | 1.020.098 € | 1.063.797 € |
| | Amministrazione Stabili | 547.570 € | 316.761 € |
| | Manutenzione Alloggi | 6.096.229 € | 7.961.293 € |
| | Costi per concessioni | 1.756.438 € | 1.305.835 € |
| | Costi attività edilizia | 233.045 € | 158.397 € |
| Retribuzioni | Costi Personale | 4.192.003 € | 4.263.135 € |
| Imposte e tasse | Sul Reddito | 111.153 € | 174.114 € |
| | Altre | 851.861 € | 695.510 € |
| **Totale valore gestione** | | **14.808.397 €** | **15.938.842 €** |
| Residui/finanziamenti ai comuni | | 1.484.548 € | 332.204 € |
| **Totale valore distribuito** | | **16.292.945 €** | **16.271.046 €** |
| **Volume affari** | | **14.346.523 €** | **14.706.276 €** |

| | 2023 | | 2024 | |
|---|---|---|---|---|
| **Dati economici in breve** | | | | |
| Ricavi netti complessivi (valore della produzione) | 15.414.604 € | | 16.748.167 € | |
| Costo della produzione | 14.833.141* € | 96% | 16.122.584 € | 96% |
| Costo del personale | 4.192.003 € | 27% | 4.263.135 € | 25% |
| Costi generali | 1.020.098 € | 7% | 1.063.797 € | 6% |
| Utile di esercizio | 18.889 € | | 12.258 € | |

* il valore non tiene conto degli ammortamenti e delle svalutazioni

Delle risorse derivanti esclusivamente dai canoni ERP, il 31% viene distribuito sottoforma di compenso per le attività di ACER, il 65% viene distribuito ai fornitori di servizi di manutenzione del patrimonio edilizio, mentre il restante 3% costituisce la risorsa residua di gestione.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Descrizione** | | |
| Risorse ERP da canoni fatturati | 10.619.271 | 11.155.956 |
| Compenso attività ACER | 3.392.514 | 3.473.882 |
| pari a % dei canoni fatturati | 31,95% | 31,14% |
| Risorse utilizzate per manutenzione | 5.742.209 | 7.349.870 |
| pari a % dei canoni fatturati | 54,07% | 65,88% |
| **Risorse residue gestione** | **1.484.548** | **332.204** |
| pari a % dei canoni fatturati | 13,98% | 2,98% |

**Impatti economici indiretti**

Sebbene difficilmente quantificabili in termini monetari, gli impatti economici indiretti generati da ACER Modena rivestono un **ruolo strategico nell'economia del territorio e nel sostegno alla coesione sociale**. Il modello operativo di ACER si configura come leva di sviluppo urbano, sociale ed economico, generando benefici che si estendono ben oltre il perimetro dei diretti fruitori dei servizi.
In primo luogo, ACER gestisce un patrimonio immobiliare proprio composto da 668 alloggi, oltre ad autorimesse e spazi commerciali, locati a canoni calmierati o concordati. Questa politica, rivolta specificamente alla cosiddetta "**fascia grigia**" – ovvero quei nuclei familiari esclusi sia dal mercato libero sia dalle graduatorie ERP – genera un duplice impatto: da un lato favorisce l'inclusione abitativa, dall'altro stabilizza la domanda immobiliare calmierando la pressione sul mercato locale.
Parallelamente, ACER realizza interventi di riqualificazione e manutenzione nei comparti di edilizia pubblica, contribuendo al **miglioramento del decoro urbano** e alla **valorizzazione del tessuto edilizio esistente**. Tali operazioni producono un effetto volano sull'indotto edilizio locale, attivando micro-filiera e posti di lavoro, soprattutto per piccole imprese e artigiani del territorio.
Il ruolo tecnico-gestionale per conto degli enti pubblici, che consente di efficientare l'uso delle risorse pubbliche, ridurre i tempi di intervento e garantire standard qualitativi elevati, insieme all'attività di assistenza tecnica offerta ai propri committenti, finalizzata alla realizzazione di edilizia ERP, rappresentano un ulteriore elemento di impatto economico indiretto. Le condizioni favorevoli in termini di investimento e rientro economico rendono sostenibili progetti altrimenti non realizzabili, generando **effetti moltiplicatori sulla finanza pubblica e privata**.
Infine, un elemento distintivo di ACER è la **puntualità nei pagamenti** ai fornitori, una prassi che si discosta positivamente dalla media del settore edilizio. Questo comportamento contribuisce a rafforzare la solidità finanziaria della filiera produttiva e a migliorare le condizioni di lavoro, incidendo indirettamente sulla stabilità occupazionale e sulla qualità della vita dei lavoratori coinvolti.

## Trasparenza fiscale

Per la sua natura di soggetto pubblico impegnato nella gestione di risorse abitative e nel coordinamento di investimenti a beneficio della collettività, ACER deve garantire adeguati livelli di trasparenza fiscale, vista la responsabilità che possiede sull'utilizzo di risorse pubbliche, onde prevenire fenomeni corruttivi e pratiche illecite e mantenere la fiducia di tutti i suoi stakeholder.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Tabella imposte varie 2023-2024/Incidenza su ebitda** | | |
| Imu | 272.609,00 € | 227.126,00 € |
| Tari | 9.005,00 € | 9.014,00 € |
| Irap | 19.065,00 € | 27.302,00 € |
| Ires | 92.088,00 € | 146.812,00 € |
| Iva Indetraibile | 78.412,00 € | 25.849,00 € |
| Imposta Di Bollo | 135.084,00 € | 144.315,00 € |
| Imposte Di Registro | 356.751,00 € | 351.043,00 € |
| **Totale Imposte** | **963.014,00 €** | **931.461,00 €** |
| Ebitda (utile prima delle tasse, svalutazioni, ammortamenti, gestione finanziaria e straordinaria) | 1.207.386,00 € | 1.089.208,00 € |
| **Incidenza Imposte e tasse su Ebitda** | **79,8%** | **85,5%** |

# 8.

# DIMENSIONE AMBIENTALE

ACER riconosce l'impatto delle proprie attività e si impegna a tutelare l'ambiente e a promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso le proprie azioni. La politica ambientale adottata dall'ente considera il contributo che ACER può dare in ambito edilizio sul tema del risparmio energetico e il benessere ambientale, inteso anche come "**benessere abitativo**", punto centrale per un'azienda che si occupa di Edilizia Popolare.
Da oltre 25 anni ACER realizza alloggi ERP utilizzando tecniche aggiornate in campo edilizio e di risparmio energetico, volte ad ottenere il benessere dei residenti e, con l'evoluzione delle normative, sono state recepite le indicazioni contenute nella Direttiva 31/2010/UE e nella successiva Direttiva 2012/27/UE, sino al Decreto legislativo 10 giugno 2020 n. 48 che recepisce nell'ordinamento nazionale la Direttiva 2018/844/UE sulla prestazione energetica degli edifici pubblici e privati (Energy Performance Building Directive - EPBD). La **Direttiva EPBD** si pone come obiettivo generale quello di promuovere una maggiore diffusione dell'**efficienza energetica** e delle **energie rinnovabili nell'edilizia**, al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi che l'Ue si è posta al 2030.
ACER si è costantemente adeguata alla legislazione in ogni intervento, dalle nuove costruzioni ai recuperi edilizi, fino agli interventi di isolamento sugli edifici esistenti. L'obiettivo è contrastare i cambiamenti climatici causati dall'attività antropica e favorire l'adozione di fonti energetiche rinnovabili, in linea con gli obblighi stabiliti per i Paesi membri.
I progettisti di ACER hanno iniziato ad applicare, anticipando i tempi, principi di **progettazione in bioedilizia** e hanno introdotto innovazioni tecnologiche volte al **risparmio energetico**. Ciò è stato reso possibile dalla promozione della formazione dei propri tecnici e il risultato ottenuto è stato molto positivo: tutti gli ultimi edifici realizzati hanno ottenuto il massimo della certificazione energetica, puntando all'obiettivo di costruire a **energia quasi zero "NZEB" (Nearly Zero Energy Building)**, pur se con costruzioni di tipo tradizionale.
ACER è impegnata anche nella riqualificazione del patrimonio edilizio esistente, con particolare attenzione agli immobili realizzati tra gli anni '60 e '90, caratterizzati da elevata dispersione energetica. In questo contesto, ACER recupera alloggi destinati alla locazione permanente, che periodicamente tornano disponibili, investendo nella conservazione, manutenzione e riqualificazione degli edifici. Considerata la limitata disponibilità di risorse, ACER supporta i Comuni nell'individuazione di finanziamenti, tra cui i fondi europei POR-FESR Asse 4, la D.G.R. 743/2018 e il conto termico, destinati alla sostituzione delle caldaie autonome, all'isolamento termico a cappotto e alla sostituzione degli infissi esterni.

# Il sistema gestionale per l'ambiente in sede

La legge n.68 del 22 maggio 2015 (Disposizione in materia di delitti contro l'ambiente) di fatto solleva ACER dai principali nuovi reati ambientali introdotti, in quanto non legati all'attività diretta di ACER, la quale fornisce servizi amministrativi ai propri committenti.
In particolare, non avendo una produzione di materiali, ACER non produce scarichi di prodotto impropri che non siano quelli autorizzati nel sistema fognario. ACER, inoltre, non tratta o stiva materiali radioattivi e non gestisce o smaltisce direttamente accumuli di rifiuti di cantiere, dei quali sono responsabili le imprese attuatrici.
Quando ACER appalta un nuovo cantiere per la costruzione di un edifico e dunque induce un'alterazione dei luoghi, opera sempre sulla base di una autorizzazione edilizia del Comune ove ha sede il cantiere.
Tuttavia, ACER ha sviluppato un'analisi a scopo conoscitivo degli impatti aziendali sull'ambiente e un sistema di monitoraggio 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 occupano delle modeste problematiche ambientali proprie della sede o di controllare quelle che si possono verificare nei cantieri edili.
La gestione degli aspetti ambientali legati 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 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, in particolare quelli pericolosi (Toner e RAEE).

Poiché la formazione dei dipendenti per la propria sicurezza è legata ad alcuni aspetti ambientali **il ruolo di referente ambientale viene attribuito al responsabile RSPP**.
In fase di gestione dei cantieri esterni, il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) viene nominato dal Consiglio di Amministrazione in fase di approvazione del progetto da appaltare e possiede le seguenti funzioni:

- è il responsabile per gli aspetti ambientali di competenza dell'ente;
- in fase 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 per la realizzazione dei progetti e lo smaltimento dei rifiuti prodotti in cantiere.

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, in quanto azienda di servizi, non genera impatti ambientali diretti significativi, tuttavia, considera prioritaria la riduzione del proprio impatto ambientale e la tutela delle risorse, adottando un sistema di monitoraggio efficace e affidabile per valutare l'andamento nel tempo e misurare l'efficacia delle azioni intraprese.
Da anni ACER ha adottato soluzioni efficienti di **illuminazione tramite LED** nelle aree ristrutturate e l'installazione di **regolatori automatici di spegnimento delle luci** nei servizi igienici.
Gli impatti ambientali più rilevanti derivano dall'uso di carta e dal processo di stampa, dal consumo di combustibili e carburanti (gas naturale, benzina, gasolio, energia elettrica) per gli spostamenti del personale, nonché dal consumo di risorse idriche. La quantità di rifiuti pericolosi è limitata ai toner delle fotocopiatrici.

# Consumo di carta

La carta acquistata è destinata al solo utilizzo in ufficio e il suo consumo rispetto all'anno 2023 si è ridotto di circa 100 risme. Si tratta di un risultato legato ad un processo di **promozione di buone pratiche per la riduzione del consumo di carta** in ufficio e il riciclo della carta utilizzata, chiamato Procedure Paperless, che ha previsto:

- diffusione periodica di semplici norme comportamentali, come l'uso della stampa fronte/retro;
- incentivo all'utilizzo della PEC (Posta Elettronica Certificata) anche nelle comunicazioni con i Comuni committenti;
- preferenza per l'invio di comunicazioni, convocazioni e inviti in formato digitale;
- raccomandazione di stampare solo le parti essenziali delle e-mail anziché l'intero contenuto;
- digitalizzazione di documenti come progetti, bandi e capitolati di appalto, riprodotti esclusivamente su supporti digitali (CD);
- sistema di archiviazione documentale informatica.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Materiali consumo ufficio - Consumo di carta** | | |
| Quantità | 2.158,65 kg | 1.913,85 kg |
| | 810 risme | 700 risme |
| Rinnovabile/Non rinnovabile | Rinnovabile | Rinnovabile |
| % contenuto riciclato | 65% | 65% |

ACER utilizza, inoltre, carta certificata con marchi di qualità ambientale, tra cui "**FSC + Rainforest Alliance**" per il formato A4 e "**FSC + Ecolabel**" per il formato A3.

# L'acqua come risorsa condivisa

La sede di ACER è collegata all'acquedotto cittadino e il consumo è a soli scopi sanitari. Sono presenti soluzioni per la riduzione dei consumi attraverso **rompigetto** e cassette WC con **sistema di scarico differenziato**.

**Consumi di acqua sede ACER**

| 2023 | 2024 |
|---|---|
| 565 mc | 563 mc |

Nell'area caffè della sede è stato installato un dispenser d'acqua per ridurre l'utilizzo di bottiglie in plastica, incentivando così pratiche più sostenibili e contribuendo alla diminuzione dei rifiuti plastici.

# Energia ed emissioni di gas serra correlate

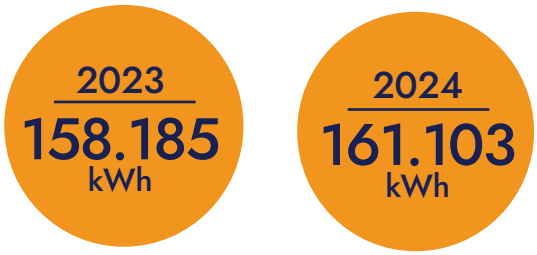
ACER pone grande attenzione all'efficienza energetica e al risparmio nei consumi e nel tempo ha adottato soluzioni mirate per la riduzione delle emissioni, tra cui la **sostituzione degli infissi** per la riduzione della dispersione termica e l'utilizzo nelle postazioni di lavoro di **apparecchiature** elettriche e informatiche a basso consumo energetico, **certificate Energy Star**.

Tuttavia, la variabilità dei consumi è comprensibilmente legata alle condizioni climatiche stagionali che incidono sui bisogni di raffrescamento e riscaldamento degli ambienti: il trend complessivo evidenzia un aumento dei consumi di gas metano di circa il 7% e un piccolo aumento dei consumi elettrici di circa l'1,8%.

**Consumi di gas metano per l'impianto di riscaldamento sede ACER**

| 2023 | 2024 |
|---|---|
| 10.786 mc | 11.531 mc |

**Consumi elettrici sede ACER**




# Trasporti

ACER mette a disposizione del proprio personale un parco veicoli composto da automobili, due biciclette e uno scooter, facilitando gli spostamenti finalizzati ad esigenze lavorative all'interno del Comune di Modena e del territorio provinciale.
Gli acquisti più recenti sono stati indirizzati verso vetture alimentate con carburanti ecologici, in linea con l'impegno dell'azienda per la sostenibilità ambientale.
Il parco macchine aziendale è composto da **17 auto**/automezzi aziendali di cui: 2 a Benzina, 7 a Gasolio, 1 a Benzina/Metano, 7 a Benzina/ GPL.

**Consumi di carburante del parco automezzi aziendale**

| | Litri consumati 2023 | Litri consumati 2024 |
|---|---|---|
| **Tipologia carburante parco automezzi** | | |
| Diesel (Gasolio) | 2.225 | 2.036 |
| Benzina | 2.749 | 3.042 |
| Metano | 1 | 70 |
| GPL | 2.641 | 2.558 |
| **Totale** | **7.616** | **7.706** |

È stata inoltre realizzata una indagine fra tutti i lavoratori, per comprendere le loro abitudini di spostamento casa-lavoro.
La metà dei lavoratori risiede entro 10 km dal luogo di lavoro, il 24% entro 30 km e il restante 26% oltre 30 km. L'auto è il veicolo maggiormente utilizzato (88%) dei casi e l'alimentazione è principalmente a benzina (44%) o gasolio (28%). Le auto elettriche o ibride sono il 12% del totale e il restante 16% sono alimentate in maniera mista (benzina e gpl/metano). Sono il 10% i lavoratori che raggiungono il posto di lavoro con mezzi pubblici, a piedi o in bicicletta. Il restante 2% utilizza la moto o lo scooter. ACER si impegna a sensibilizzare i propri lavoratori verso l'utilizzo responsabile dei mezzi, al fine di ridurre i consumi e il conseguente impatto ambientale.

# Emissioni in atmosfera

Tenendo in considerazione il consumo di gas e di energia elettrica della sede aziendale, il consumo di carburante del parco macchine e il pendolarismo dei dipendenti è stato possibile calcolare le **emissioni dirette** (Scope 1) ed **indirette** (Scope 2 e Scope 3, parziale) di gas ad effetto serra.

| | | | 2023 | | 2024 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Emissioni** | | **Fonte di emissione** | **Quantità** | **t CO2e** | **Quantità** | **t CO2e** |
| Scope 1 | Emissioni dirette da fonti mobili di proprietà o controllate* | Diesel (Gasolio) | litri 2224,6 | 6,47 | litri 2.036 | 5,92 |
| | | Benzina | litri 2.748,95 | 6,29 | litri 3.042 | 6,96 |
| | | Metano | litri 1 | 0 | litri 70 | 0,13 |
| | | GPL | litri 2.641,26 | 3,89 | litri 2.558 | 3,77 |
| | Emissioni dirette derivanti da fonti fisse di proprietà o controllate che utilizzano combustibili fossili e/o emettono emissioni fuggitive. | | Smc 10.786 | 21,74 | Smc 11.531 | 23,24 |
| **Totale t CO2 emesse di Scope 1** | | | | **38,39** | | **40,02** |
| Scope 2 | Emissioni basate sulla localizzazione derivanti dalla produzione di elettricità, calore, vapore o raffreddamento acquistati** | Energia elettrica acquistata | kWh 158.185 | 40,97 | kWh 161.103 | 41,73 |
| | Emissioni basate sul mercato derivanti dalla produzione di elettricità, calore, vapore o raffreddamento acquistati*** | | | 79,19 | | 80,64 |
| **Totale t CO2 emesse di Scope 2 (Location based)** | | | | **79,37** | | **81,76** |
| **Totale t CO2 emesse di Scope 2 (Market based)** | | | | **117,59** | | **120,67** |

** Calculating GHG Emissions from Mobile Combustion- Version 2.7, September 2024*
*** Location-based italia (ISPRA 2020:) 0,259 Kg CO2/kWh*
**** Market-based (residual mix italiano): 0,5006 Kg CO2/kWh*

# Rifiuti

ACER, classificata come ufficio ai fini dell'applicazione della TARI dal competente ente territoriale, garantisce una corretta gestione dei rifiuti attraverso sistemi di raccolta differenziata e procedure di smaltimento conformi alla normativa vigente. Non ha mai ricevuto contravvenzioni per inosservanza di leggi o regolamenti in materia di gestione dei rifiuti.

**Raccolta differenziata della carta, plastica, organico e vetro**
Per incentivare il corretto smaltimento, ogni ufficio è dotato di capienti contenitori in cartone riciclato per ciascuna tipologia di rifiuto.

**Raccolta e smaltimento dei toner**
La gestione dei toner esausti avviene tramite il servizio ECO-BOX GRATUITO di Eco-Recuperi, in collaborazione con HERA. Quando i contenitori si riempiono, è possibile richiedere online il ritiro, che viene effettuato da un operatore locale autorizzato. Contestualmente, gli Eco-Box vengono sostituiti con nuovi contenitori vuoti, garantendo un ciclo di smaltimento efficiente e rispettoso dell'ambiente. Nel 2024 sono stati portati a riciclo 25 toner.

**Smaltimento dei rifiuti elettronici da ufficio (RAEE)**
Per i Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE), ACER richiede, quando necessario, preventivi a ditte certificate specializzate nello smaltimento di questi materiali. Il processo prevede la compilazione della documentazione prevista per l'identificazione e la tracciabilità dei rifiuti smaltiti.

# Risparmio energetico ed emissioni per l'attività sul territorio

ACER dà particolare rilevanza all'integrazione tra costruzione e manutenzione, con l'obiettivo di ottimizzare l'impiego delle risorse disponibili per le politiche abitative. Ciò si traduce in un costante impegno nella **ricerca di materiali e tecnologie che garantiscano elevate prestazioni e durabilità** nel tempo. Sono stati sviluppati e implementati impianti per la produzione di energie rinnovabili, interventi di riqualificazione energetica su edifici caratterizzati da elevate dispersioni termiche e l'adozione di innovative **tecniche costruttive in legno**, volte anche alla riduzione dei tempi di realizzazione.
Nella progettazione e nella realizzazione di ristrutturazioni e nuove costruzioni, vengono impiegati metodi e materiali ad alta efficienza energetica, nel pieno rispetto delle normative vigenti. ACER non si limita

agli aspetti tecnici, ma monitora attentamente anche le opportunità offerte dalla normativa di settore, sfruttando gli incentivi economici disponibili per reinvestirli nella valorizzazione e nella manutenzione del patrimonio edilizio.
L'Unione Europea ha imposto la **transizione dal modello lineare al modello circolare** che rappresenta un approccio integrato che tiene conto dell'intero ciclo: dall'estrazione delle materie prime, alle fasi di progettazione, alla produzione e al consumo, e dopo una lunga fase di utilizzo al riciclo, permettendo così di limitare l'apporto di materia prima ed energia.
Pone inoltre attenzione alla prevenzione dell'uso dei materiali di costruzione ambientalmente sostenibili. Per questo motivo lo strumento legislativo, che riguarda direttamente l'edilizia residenziale pubblica, adottato per la transizione economica circolare è il **green public procurement**, cioè "l'approccio in base al quale le pubbliche amministrazioni integrano i criteri ambientali in tutte le fasi del processo di acquisto, incoraggiando la diffusione di tecnologia ambientali e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profitto ambientale…"
In Italia, la norma sugli acquisti verdi è diventata obbligatoria con il codice degli appalti precedente (D. Lgs 50/2016), mettendo in campo i criteri ambientali minimi (CAM), requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti ad individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore, sotto il profilo ambientale, lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità del mercato.
Il rispetto della normativa sui **CAM (Criteri Ambientali Minimi)** ha apportato un ulteriore salto di qualità a livello di prestazioni energetiche, acustiche ed ambientali con valutazioni sulle specifiche tecniche dei materiali e con un'analisi dell'intero ciclo di vita degli edifici.

# Incentivi "conto termico"

L'attività di riqualificazione energetica dei fabbricati ACER comprende anche la richiesta di incentivi secondo il DM 16/02/2016 (CONTO TERMICO) e s.m.i.
Nel corso del 2024 sono stati richiesti gli incentivi per **246 interventi di sostituzione caldaie** in differenti comuni in provincia di Modena, per un ammontare complessivo di € 310.388,56 (mentre nel corso del 2023 erano 274 per un ammontare di € 339.339,26). 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.

# Interventi per la produzione di energia rinnovabile

In ACER 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.
Le nuove costruzioni sono caratterizzate da scelte impiantistiche orientate al risparmio energetico ottenuto tramite l'utilizzo di energia rinnovabile: sistemi di generazione ibridi con **pompa di calore e caldaia a condensazione, pannelli solari termici e pannelli fotovoltaici** sulle coperture.
I fabbricati nei quali sono presenti impianti fotovoltaici di ACER, sia come proprietà che come gestione, sono 20.
Da diversi anni gli interventi sul patrimonio esistente sono caratterizzati da interventi di miglioramento energetico ottenuto mediante **isolamento delle superfici disperdenti**, sostituzione dei generatori di calore, installazione di impianti solari e fotovoltaici. Gli isolamenti a cappotto realizzati negli ultimi 15 anni, caratterizzati da elevati spessori, hanno determinato un **salto da due a quattro classi energetiche** con la conseguente riduzione media del consumo di 450 mc/anno di gas metano.

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| **Attestati di Prestazione Energetica** | | |
| Da tecnici esterni | 7 | 3 |
| Da tecnici interni | 144 | 233 |
| **Totale** | **151** | **236** |

### Impianti fotovoltaici per l'ambiente

| | 2023 | 2024 |
|---|---|---|
| Produzione kWh elettrici | 213.187 | 224.198 |
| CO2 non emessa in atmosfera in kg | 112.990 | 127.792 |

# Interventi di riqualificazione energetica di edifici avviati o in corso

Gli interventi di riqualificazione riguardano **41 alloggi** nel 2024, compatibilmente con i finanziamenti a disposizione dell'ente. Di seguito il dettaglio degli interventi.

| Comune proprietario | Descrizione intervento | N. Alloggi | Stato di attuazione |
|---|---|---|---|
| Spilamberto | Rifacimento copertura con bonifica e smaltimento amianto | 8 | Progetto approvato con d.G.C. n. 69 del 02/09/2020- non si riesce ad affidare per aumento prezzi-valutazioni in corso |
| Marano | Sostituzione finestre alloggi e vano scala | 9 | Lavori affidati a luglio 2022 in A.Q.2019-2022 ad Innova. Non realizzati per aspetti amministrativi-legali |
| Modena | Efficientamento energetico e sismico | 24 | Ultimato nel 2024 |

# 9.

# ACER GUARDA AL FUTURO

Nel delineare lo scenario che ci impegnerà nel prossimo futuro non si può non tenere conto dell'attuale contesto caratterizzato, per quanto ci riguarda, dall'esplodere della c.d. "**crisi abitativa**", contrassegnata dalla enorme **difficoltà a reperire alloggi a costi sostenibili** per i soggetti più fragili, in difficoltà economica e sociale.
Tale situazione coinvolge in maniera diretta e assorbente la totalità dell'attività caratteristica di Acer. La prospettiva che attualmente si può delineare sulla base delle risorse messe in campo e della programmazione regionale e nazionale è quella della scelta effettuata di **investire sull'attività di manutenzione straordinaria del patrimonio esistente**, alternativa alla realizzazione di nuovi alloggi.
Tale attività sarà caratterizzata da una stretta connessione con **azioni di efficientamento energetico** degli edifici destinati ad edilizia sociale e di rigenerazione urbana delle città, al fine di rendere più vivibile e godibile il contesto in cui le case popolari sono inserite.
ACER Modena dedica particolare attenzione al rapporto con gli utenti, facilitando l'accesso alle informazioni e promuovendo l'uso responsabile degli alloggi ERP per ridurre conflitti e favorire convivenze armoniose.
L'ufficio Gestione Sociale, ampliato nel personale, collabora attivamente con enti territoriali e altri uffici interni, gestendo segnalazioni, visite domiciliari e problematiche abitative.
Tra le attività principali vi sono l'accompagnamento all'abitare, esteso dal 2024 a tutta la provincia, e la mediazione dei conflitti per cui Acer cerca continuamente modalità di azione innovative per favorire la buona convivenza tra gli inquilini e l'uso rispettoso e civicamente maturo degli edifici di ERP.

Le attività che ACER intende portare avanti nei prossimi anni aderiscono perfettamente ad alcuni degli obiettivi di Sviluppo Sostenibile:

Acer Modena sarà impegnata nell'attività manutentiva straordinaria di **cinquanta alloggi ERP** realizzata in collaborazione con Regione Emilia-Romagna e Cassa Depositi e Prestiti. Il progetto dovrebbe avviarsi nella seconda metà del 2025.

**Realizzare la manutenzione di tutti gli alloggi attualmente non affittati** e, quindi, non assegnati per carenza di risorse. Il Programma è ancora in fase di progettazione da parte della Regione Emilia-Romagna. Acer Modena sta assicurando il suo massimo contributo che aumenterà ancora nei prossimi mesi, al fine di assicurare ancora più case alle famiglie in difficoltà.

**Partecipare al Programma Repower EU**: 1,4 miliardi di euro per la riqualificazione energetica delle abitazioni di edilizia pubblica e sociale. L'investimento rappresenta uno strumento finanziario ad hoc per l'efficientamento dell'edilizia residenziale pubblica e sociale, volto a contribuire al **contrasto della povertà energetica** e finalizzato all'efficientamento energetico soprattutto nelle abitazioni dei condomini popolari, spesso situati nelle **periferie urbane**, dove vivono persone **anziane o incapienti** che non hanno potuto beneficiare di altri strumenti o incentivi per la riqualificazione degli alloggi. I citati progetti devono essere sviluppati in collaborazioni pubblico-private, sotto la direzione del GSE-Gestore Servizi Energetici.

Acer continuerà il suo impegno nell'attività di progettazione e direzione lavori nell'ambito degli incarichi già ricevuti e in quelli che le amministrazioni comunali della provincia di Modena vorranno avviare, anche nell'ambito delle nuove **iniziative a sostegno delle politiche sociali per la casa** allo studio da parte della Regione Emilia-Romagna.

La Commissione europea propone inoltre il coinvolgimento di operatori privati - le cosiddette Esco - al fine di ottimizzare gli interventi di efficientamento energetico e di autoproduzione di energia rinnovabile, per cofinanziare gli interventi.
Acer ha individuato gli edifici candidabili nel territorio modenese e si avvia ad avviare le procedure necessarie per **beneficiare dei relativi finanziamenti.**

**Potenziare e riqualificare la propria attività di mediazione sociale**, esercitata a favore e supporto delle persone che vivono negli alloggi popolari. Tale attività, che continua ad essere una parte del lavoro complessivo della Gestione Sociale, non si configura come un intervento solamente nei conflitti, ma come l'attuazione di azioni positive finalizzate a favorire relazioni di buona convivenza ed il **benessere generale degli assegnatari.**

Nell'ambito delle diverse azioni di contrasto alla c.d. **povertà energetica**, Acer Modena intende investire sulla propria partecipazione fornendo il proprio contributo alla costituzione e funzionamento delle Comunità Energetiche. Si auspica che le recenti novità legislative, volte ad incentivare la diffusione delle **comunità energetiche rinnovabili (CER)**, data l'inclusione esplicita degli Enti gestori del patrimonio ERP, possano andare in porto celermente.

# GRI Content Index

| | |
|---|---|
| DICHIARAZIONE DI UTILIZZO | ACER ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.24 - 31.12.24 in conformità con gli Standard GRI. |
| GRI 1 UTILIZZATI | GRI 1: Principi di rendicontazione 2021 |
| STANDARD GRI SETTORIALI APPLICABILI | N/A |

| 2 | Informativa generale | Pag. |
|---|---|---|
| L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE | | |
| 2-1 | Dettagli organizzativi | 11-14 |
| 02-feb | Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione | ACER Modena |
| 2-3 | Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto | 7 |
| 2-4 | Revisione delle informazioni | Annuale |
| 2-5 | Assurance esterna | Non prevista |
| ATTIVITÀ E LAVORATORI | | |
| 2-6 | Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali | 18-23, 46-50 |
| 2-7 | Dipendenti | 41-47 |
| 2-8 | Lavoratori non dipendenti | 41-47 |
| GOVERNANCE | | |
| 2-9 | Struttura e composizione della governance | 19 |
| 2-10 | Nomina e selezione del massimo Organo di Governo | 19 |
| 2-11 | Presidente del più alto Organo di Governo | 19 |
| 2-12 | Ruolo del più alto Organo di Governo nella supervisione degli impatti | 19, 25 - 26 |
| feb-13 | Delega di responsabilità per la gestione degli impatti | 24-26 |
| 2-14 | Ruolo del più alto Organo di Governo nel reporting di sostenibilità | 19, 25-26 |
| 2-15 | Conflitto di interessi | 26 |
| 2-16 | Comunicazione delle criticità | 26 |
| 2-17 | Conoscenze collettive del più alto Organo di Governo | 26 |
| 2-18 | Valutazione delle prestazioni del massimo Organo di Governo | 26 |
| 2-19 | Politiche di remunerazione | 26, 47 |
| 2-20 | Processo per determinare la remunerazione | 42 |
| 2-21 | Rapporto tra i compensi annuali totali | Non rendicontato |
| STRATEGIA, POLITICHE E PRASSI | | |
| 2-22 | Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile | 4-5 |
| 2-23 | Impegni in termini di policy | 20,22-27, 45, 47, |
| 2-24 | Integrazione degli impegni in termini di policy | 20,22-27, 45, 47, |
| 2-25 | Processi per rimediare agli impatti negativi | Non rendicontato |
| 2-26 | Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni | 25-26, 45 |
| 2-27 | Conformità a leggi e regolamenti | 27 |
| 2-28 | Appartenenza ad associazioni | 17 |
| COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER | | |
| 2-29 | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder | 29-33 |

| | | |
|---|---|---|
| 2-30 | Contratti collettivi | 42 |
| 3 | TEMI MATERIALI | |
| INFORMATIVE SU TEMI MATERIALI | | |
| 3-1 | Processo di determinazione dei temi materiali | 8-9 |
| 3-2 | Elenco dei temi materiali | 8-9 |
| 3-3 | Gestione dei temi materiali | 8-9 |
| 200 | TEMI ECONOMICI | |
| 201 | PERFORMANCE ECONOMICHE | |
| 201-1 | Valore economico diretto generato e distribuito | 75 |
| 202-2 | Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico | 79 |
| 201-3 | Obblighi riguardanti i piani di benefit definiti e altri piani pensionistici | 42 |
| 201-4 | Assistenza finanziaria ricevuta dal governo | Non applicabile |
| 202 | PRESENZA SUL MERCATO | |
| 202-1 | Rapporto tra i salari base standard per genere rispetto al salario minimo locale | Non applicabile |
| 202-2 | Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale | 100% |
| 203 | IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI | |
| 203-1 | Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati | 75-76, 79, 86-88 |
| 203-2 | Impatti economici indiretti significativi | 76 |
| 204 | PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO | |
| 204-1 | Proporzione di spesa verso fornitori locali | 37 |
| 205 | ANTICORRUZIONE | |
| 205-1 | Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione | Nessuna |
| 205-2 | Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione | 25-26 |
| 205-3 | Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese | Non si sono verificati |
| 206 | COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE | |
| 206-1 | Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche | Non si sono verificate |
| 207 | IMPOSTE - versione 2019 | |
| 207-1 | Approccio alle imposte | 77 |
| 207-2 | Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio | Dati non disponibili |
| 207-3 | Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte | Non applicabile |
| 207-4 | Rendicontazione Paese per Paese | Non applicabile |
| **300** | **TEMI AMBIENTALI** | |
| 301 | MATERIALI | |
| 301-1 | Materiali utilizzati per peso o volume | 81 |
| 301-2 | Materiali di ingresso riciclati utilizzati | 81 |
| 301-3 | Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio | Non applicabile |
| 302 | ENERGIA | |
| 302-1 | Energia consumata all'interno dell'organizzazione | 82-83 |
| 302-2 | Consumo di energia esterno all'organizzazione | Dati non disponibili |
| 302-3 | Intensità energetica | Dati non disponibili |
| 302-4 | Riduzione del consumo di energia | 85-88 |
| 302-5 | Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi | 85-88 |

| | | |
|---|---|---|
| 303 | ACQUA E SCARICHI IDRICI | |
| 303-1 | Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa | Non applicabile |
| 303-2 | Gestione degli impatti correlati allo scarico dell'acqua | Non applicabile |
| 303-3 | Prelievo idrico | 82 |
| 303-4 | Scarico idrico | Non applicabile |
| 303-5 | Consumo idrico | Non applicabile |
| 304 | BIODIVERSITÀ | |
| 304-1 | Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette | Non applicabile |
| 304-2 | Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità | Non applicabile |
| 304-3 | Habitat protetti o ripristinati | Non applicabile |
| 304-4 | Specie elencate nella "Red List" dell' IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione | Non applicabile |
| 305 | EMISSIONI | |
| 305-1 | Emissioni dirette di GHG (Scope 1) | 84 |
| 305-2 | Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2) | 84 |
| 305-3 | Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3) | Dati non disponibili |
| 305-4 | Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG) | Dati non disponibili |
| 305-5 | Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG) | Dati non disponibili |
| 305-6 | Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono (ODS) | Non applicabile |
| 305-7 | Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'aria rilevanti | Dati non disponibili |
| 306 | RIFIUTI | |
| 306-1 | Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti | 85 |
| 306-2 | Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento | 85 |
| 306-3 | Rifiuti generati | 85 |
| 306-4 | Rifiuti non destinati a smaltimento | 85 |
| 306-5 | Rifiuti destinati allo smaltimento | 85 |
| 308 | VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI | |
| 308-1 | Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali | 85-86 |
| 308-2 | Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese | Dati non disponibili |
| **400** | **TEMI SOCIALI** | |
| 401 | OCCUPAZIONE | |
| 401-1 | Nuove assunzioni e turnover | 42 |
| 401-2 | Vantaggi forniti ai dipendenti a tempo pieno non forniti a dipendenti temporanei o part-time | Dati non disponibili |
| 401-3 | Congedo parentale | 45 |
| 402 | RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT | |
| 402-1 | Periodi minimi di preavviso in merito ai cambiamenti operativi | Da CCNL |
| 403 | SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - versione 2018 | |
| 403-1 | Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro | 47 |
| 403-2 | Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti | 47 |
| 403-3 | Servizi di medicina sul lavoro | 47 |
| 403-4 | Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro | 47 |

| | | |
|---|---|---|
| 403-5 | Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro | 47 |
| 403-6 | Promozione della salute dei lavoratori | 42, 47 |
| 403-7 | Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali | 47 |
| 403-8 | Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro | Tutti |
| 403-9 | Infortuni sul lavoro | 47 |
| 403-10 | Malattia professionale | Nessuna |
| 404 | FORMAZIONE E ISTRUZIONE | |
| 404-1 | Ore medie di formazione annua per dipendente | 45-46 |
| 404-2 | "Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione" | 45-46 |
| 405 | DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ | |
| 405-1 | Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti | 45 |
| 405-2 | Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini | Dati non disponibili |
| 406 | POLITICA ANTIDISCRIMINATORIA | |
| 406-1 | Episodi di discriminazione e misure correttive adottate | Non si sono verificati |
| 407 | LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE | |
| 407-1 | Attività e fornitori il cui diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio | Non presenti |
| 408 | LAVORO MINORILE | |
| 408-1 | Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile | Non si sono verificati |
| 409 | LAVORO FORZATO E OBBLIGATORIO | |
| 409-1 | Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio | Non si sono verificati |
| 410 | PRATICHE DI SICUREZZA | |
| 410-1 | Personale addetto alla sicurezza addestrato a politiche o procedure sui diritti umani | Non previsto |
| 411 | DIRITTI DEI POPOLI INDIGENI | |
| 411-1 | Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni | Non applicabile |
| 413 | COMUNITÀ LOCALI | |
| 413-1 | Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo | 61-62 |
| 413-2 | Operazioni con importanti impatti negativi effettivi e potenziali sulle comunità locali | Non si sono verificati |
| 414 | VALUTAZIONE SOCIALE DEL FORNITORE | |
| 414-1 | Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo criteri sociali | Dati non disponibili |
| 414-2 | Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e misure adottate | Non si sono verificati |
| 415 | POLITICA PUBBLICA | |
| 415-1 | Contributi politici | Non previsti |
| 416 | SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI | |
| 416-1 | Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza per categorie di prodotti e servizi | Non applicabile |
| 416-2 | Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi | Non si sono verificati |
| 417 | MARKETING ED ETICHETTATURA | |

| | | |
|---|---|---|
| 417-1 | Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi | Non applicabile |
| 417-2 | Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi | Non applicabile |
| 417-3 | Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing | Non si sono verificate |
| 418 | PRIVACY DEL CLIENTE | |
| 418-1 | Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti | Non si sono verificate |

**Relazione Ambientale e Sociale ACER esercizio 2024**

Consulenza tecnica e metodologica: Mediamo Area Sostenibilità areasostenibilita.net
Grafica: Mediamo mediamo.net
Redazione testi: Ferruccio Masetti, Tecla Marcozzi, Grazia Nicolosi, Paolo Montorsi

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.

Stampato su carta FSC

ACERMODENA
AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA DELLA PROVINCIA DI MODENA

viale Cialdini, 5 - 41123 Modena
centralino 059 89 10 11
www.aziendacasamo.it
acermo@aziendacasamo.it

Sistema qualità certificata secondo la ISO 9001: 2015