

2012



BILANCIO

DI SOSTENIBILITÀ

Indice

PERCHÉ IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	pag. 4
IL NOSTRO PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	pag. 6
CARTA D'IDENTITÀ DI ACER MODENA	pag. 8
ORGANIGRAMMA	pag. 13
I VALORI DI ACER	pag. 15
I NOSTRI PORTATORI D'INTERESSE	pag. 16
STRUMENTI DI GOVERNANCE	pag. 16
CARTA DEI VALORI	pag. 17
COINVOLGIMENTO DEI PORTATORI D'INTERESSE	pag. 19
RISULTATI PERCORSO DI ASCOLTO	pag. 20
ACER E I SUOI PORTATORI D'INTERESSE	pag. 23
DIMENSIONE ECONOMICA	pag. 31
ASPETTO: PERFORMANCE AMBIENTALE	pag. 34
CONSUMO DI CARTA	pag. 37
CONSUMI ENERGETICI	pag. 37
TRASPORTI	pag. 40
RIFIUTI	pag. 41
DIMENSIONE SOCIALE	pag. 41
I DIPENDENTI NEL 2012	pag. 42
APPALTI PUBBLICI	pag. 45
ACCOGLIENZA UTENTI	pag. 48
ENTRATE DA CANONI E REGOLE DI ACCESSO AGLI ALLOGGI ACER	pag. 54
ATTIVITÀ CONDOMINIALI	pag. 58
RAPPORTI CON LA COMUNITÀ	pag. 58
SISMA IN EMILIA	pag. 60
I NUMERI DEL TERREMOTO 2012	pag. 61

*"Si ha innovazione sociale
quando nuove idee che funzionano
danno soluzioni a bisogni sociali ancora insoddisfatti".*

Geoff Mulgan

PERCHÉ IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



Il Bilancio di Sostenibilità 2012 ed il Bilancio Consuntivo 2012 sono scaricabili da www.aziendacasamo.it

Il Bilancio di Sostenibilità è un documento con cui un'organizzazione appartenente al settore privato, pubblico o del No-profit indica gli impegni assunti nei confronti dei propri interlocutori e rende conto della sua capacità di mantenerli nel tempo, comunicando le performance sociali, etiche, economiche ed ambientali, nonché gli obiettivi per il futuro.

ACER Modena, dalla svolta impressa dalla L.R.24/2011 trasformando gli IACP in Aziende Casa, ha intrapreso un cammino di profonda trasformazione, divenuta negli anni uno strumento nuovo, diverso e con una più ampia offerta di servizi, oggi una realtà strutturata al servizio degli Enti locali, consapevole che il tema della casa si ripercuote sulla qualità di vita delle persone e delle famiglie, influisce sull'organizzazione urbanistica del territorio e si inserisce in un contesto ambientale che richiede maggior rispetto e attenzione, andando ad incidere sull'andamento del buon governo delle città.

Per rappresentare in modo completo la propria attività, gli obiettivi e le sensibilità messe in campo questa azienda affronta la redazione di un bilancio di sostenibilità che avrà cadenza biennale poiché esso rappresenta uno strumento che evidenzia l'impatto che un'organizzazione produce sulla collettività di riferimento e nel contempo uno strumento di gestione della fiducia dei vari interlocutori di riferimento (clienti, istituzioni, forze economiche, forze sociali, enti proprietari, cittadini, ecc.) dando conto del perseguimento degli obiettivi e delle azioni compiute in coerenza con la missione.

Si pone come obiettivo primario la rappresentazione dei valori e degli effetti che l'attività dell'azienda produce sull'ambiente e sull'insieme degli interlocutori (stakeholder) che sempre più richiedono trasparenza, dialogo e credibilità.

Le Acer dell'Emilia Romagna in generale fanno sistema e sono diventate negli anni uno strumento nuovo, diverso e con una più ampia offerta di servizi, lavorando spesso in sinergia tra di loro attivando un coordinamento regionale tramite il quale confrontarsi, condividere strategie e attuare economie di scala. Questo metodo di lavoro appare ulteriormente fondamentale a fronte del riassetto istituzionale che vedrà una diversa configurazione dell'Ente Provincia cui sono affidate funzioni di coordinamento delle politiche abitative definite a livello regionale. Con ogni probabilità i livelli isti-



tuzionali su cui si svilupperà la nuova impostazione saranno quelli regionale e quelli dell'Unione dei Comuni nei confronti dei quali le Acer potranno continuare a svolgere il loro importante ruolo di servizio.

Alla tradizionale attività di gestione del patrimonio immobiliare pubblico, alla sua manutenzione e alla realizzazione di nuovi interventi edilizi, Acer Modena ha affiancato una serie di nuovi servizi a supporto delle Pubbliche Amministrazioni, divenendo soggetto attuatore di azioni mirate a gestire la complessità delle nuove Comunità, costantemente in crescita, soggette a continui cambiamenti e portatrici di nuovi bisogni.

Bisogni comunque consolidati e dettati da fenomeni sociali (immigrazione e integrazione), o economici (precarità del lavoro, incertezza di stabilità del reddito) e ambientali (inquinamento e gestione delle risorse), ma anche imprevisi e imprevisti come i recenti eventi sismici che hanno colpito diversi comuni emiliani.

L'adozione di politiche per la casa e per le persone che facilitino il superamento di queste complessità diventa oggi la priorità per gli Enti locali ed Acer ha messo a disposizione risorse economiche e competenze interne specialistiche.

Ai servizi tradizionali Acer può aggiungere nuove attività strategiche come la Mediazione sociale, che si integra con le realtà sociali e istituzionali già operative sui territori per favorire processi di coesione e integrazione, sviluppare reti di solidarietà tra vicini di casa, favorire il benessere e la qualità della vita delle persone nei condomini e nei quartieri.

Per rispondere alle esigenze delle famiglie colpite dalla crisi ACER costituisce supporto e braccio operativo per le agenzie per l'affitto che offrono alloggi a canone calmierato a coloro che non rientrano nelle fasce di reddito previste per l'assegnazione degli alloggi erp a canone sociale, ma al tempo stesso non sono più in grado di sostenere i costi del libero mercato.

ACER Modena agisce anche direttamente con il proprio patrimonio in alloggi di edilizia sociale che offre a famiglie appartenenti alla così detta "fascia grigia" a minimi canoni concordati.

Le Acer lavorano costantemente sulla ricerca e l'applicazione di nuove tecnologie per contenere i costi della casa, realizzando programmi di riqualificazione ed efficienza energetica a partire dal patrimonio esistente, ma anche progettando nuovi edifici a basso impatto ambientale e a consumo zero, o quasi zero, utilizzando fonti rinnovabili per garantire il rimanente fabbisogno, e creando al contempo straordinarie opportunità per rilanciare il settore dell'edilizia, oggi fortemente in crisi.

Oggi siamo di fronte ad una nuova cultura della casa, da vivere adottando comportamenti virtuosi, che favoriscono efficienza e risparmio, e gestire in modo oculato e intelligente, basata su criteri di costruzione e tecnologie nuove che richiedono investimenti, risorse economiche, strumenti finanziari e sistemi di incentivi adeguati: tutti temi su cui l'Unione Europea sta promuovendo azioni concrete e che la Regione Emilia Romagna ha già in buona parte provveduto a recepire e a divulgare.

*Andrea Casagrande
Presidente Acer Modena*



*“La reputazione e la credibilità costituiscono
delle risorse immateriali fondamentali.
La buona reputazione e la credibilità dell’ente favoriscono
gli investimenti degli azionisti, i rapporti con le istituzioni locali,
la fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle risorse umane
e la correttezza e affidabilità dei fornitori”.*

(Dal Codice Etico)

Note metodologiche

Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto seguendo le linee guida GRI (versione 3.1); sono stati presi in considerazione gli indicatori economici, sociali ed ambientali ritenuti rilevanti per una descrizione compiuta delle performance di ACER. La scelta di utilizzare linee guide definite a livello internazionale è funzionale alla possibilità di confrontare l’attività di Acer sia con organizzazioni dello stesso settore che con organizzazioni con missioni differenti.

In avvio del percorso di rendicontazione ACER ha implementato un’azione di ascolto attivo che, attraverso la realizzazione di 4 Focus Group e di un Workshop con i dipendenti, le ha permesso di incontrare ed ascoltare i suoi principali stakeholder. L’azione di Stakeholder Engagement è stata progettata e realizzata seguendo le linee guida AA1000.

Profilo del Report

Per individuare i trend, il periodo di rendicontazione analizzato copre gli anni 2010, 2011, 2012.

E’ però importante sottolineare come non sia stato possibile recuperare i dati relativi al triennio per tutti gli indicatori considerati.

ACER Modena ha analizzato l’attività dell’azienda nel suo complesso ed ha deciso di pubblicare il Bilancio di Sostenibilità ogni due anni al fine di integrare ma non appesantire la già consistente azione di rendicontazione tecnico-economica che le compete.

CARTA D'IDENTITÀ DI ACER MODENA

Acer Modena e la sua storia

L'Azienda, costituita nel gennaio 1907 da un atto del Consiglio Comunale di Modena, come IACP (Istituto Autonomo Case Popolari) è stata trasformata in ACER (Azienda Casa dell'Emilia Romagna della provincia di Modena), ente pubblico economico dotato di statuto proprio, con la legge regionale 24 del 2001.

Con il passaggio normativo degli anni 2000 ACER ha voluto aggiornarsi prestando attenzione al cambiamento indotto non solo dalle normative di settore, ma soprattutto dall'esigenza di diventare azienda di servizio dei Comuni diventati proprietari del patrimonio residenziale e detentori delle politiche abitative. Il processo è stato impegnativo ma, una volta individuato l'obiettivo, gli amministratori hanno promosso e consentito il rinnovamento della struttura in termini di procedure e di personale.

Oggi ACER Modena è dunque, 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 nell'organizzare e gestire da più di un secolo una gamma di servizi fortemente diversificata e tale da poter essere adattata ad ogni realtà territoriale in funzione delle sue caratteristiche.

Infatti ACER ha sviluppato nel tempo importanti competenze nella progettazione e realizzazione di alloggi popolari, ma anche altrettanto rilevanti sensibilità ed attenzione nei confronti della gestione delle persone che negli alloggi risiedono. Gli enti proprietari ed ACER stessa da sempre uniscono il loro impegno per perseguire redditività e sostenibilità sociale ed ambientale; in questo modo è stato possibile per ACER raggiungere e mantenere una robusta struttura patrimoniale ed una redditività solida ed equilibrata che è in grado, oggi, di mettere al servizio della comunità.

I servizi offerti

Come specificato nella Carta dei Valori di ACER Modena, gli obiettivi prioritari dell'organizzazione sono la ricerca della soddisfazione dei propri committenti (Comuni, Provincia e altri Enti) e l'attenzione all'utente ricercando le migliori prestazioni in termini di competenza professionale, qualità e trasparenza, puntando a mantenere ed accrescere la fiducia delle istituzioni e degli enti che hanno scelto di avvalersi di ACER per svolgere le proprie funzioni.

In sintesi le attività che ACER svolge per gli Enti locali si possono classificare in due tipologie:

- Servizi gestionali residenziali di carattere tecnico-amministrativo
- Servizi di ingegneria di carattere tecnico riguardante l'attività di progettazione.

Nello specifico riguardano:

- a) la gestione di patrimoni immobiliari, propri ed altrui, compresi gli alloggi di ERP¹, e la manutenzione, gli interventi di recupero e qualificazione degli immobili; compete ad Acer la verifica dell'osservanza delle norme contrattuali e dei regolamenti d'uso degli alloggi e delle parti comuni e l'attività di gestione condominiale;
- b) la fornitura di servizi tecnici, relativi alla programmazione, progettazione, affidamento ed attuazione di interventi edilizi o urbanistici o di programmi complessi; la realizzazione di detti interventi per conto degli enti locali e di altri enti pubblici e privati;
- c) la gestione di servizi attinenti al soddisfacimento delle esigenze abitative delle famiglie, tra cui le agenzie per la locazione e lo sviluppo di iniziative tese a favorire la mobilità nel settore attraverso il reperimento di alloggi da affittare;
- d) la prestazione di servizi agli assegnatari di alloggi di ERP e di abitazioni in locazione;
- e) la prestazione di servizi integrati per la realizzazione e la successiva gestione di interventi in campo energetico;
- f) la funzione di Centrale di Committenza, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, per conto delle amministrazioni aggiudicatrici e degli altri enti pubblici, titolari della proprietà e dei finanziamenti.

Acer si occupa dei rapporti con l'utenza fin dal momento in cui il Comune assegna l'alloggio di edilizia residenziale pubblica in quanto ne gestisce ogni aspetto contrattuale, economico e sociale: dalla trattazione delle pratiche amministrative all'eventuale intervento in situazioni di difficoltà sociale, conflittualità, disagio.

L'esperienza accumulata negli anni da ACER, in collaborazione con i Comuni e la Provincia, ha contribuito allo sviluppo della realtà urbanistica della città ed attualmente consente di avere a disposizione una struttura tecnica e gestionale di provata capacità che conosce i meccanismi, anche complessi, che regolano l'ERP.

L'attività di Acer, prestata per conto di Comuni, Province ed altri Enti pubblici, compreso lo Stato, avviene di norma attraverso la stipula di apposite convenzioni che stabiliscono i servizi prestati, i tempi e le modalità di erogazione degli stessi, gli oneri e i proventi derivanti dall'attività.

Con il passaggio normativo degli anni 2000 ACER ha voluto aggiornarsi prestando attenzione al cambiamento indotto non solo dalle normative di settore, ma soprattutto dall'esigenza di diventare azienda di servizio dei Comuni diventati proprietari del patrimonio residenziale e detentori delle politiche abitative. Il processo è stato impegnativo, ma una volta individuato l'obiettivo gli amministratori hanno promosso e consentito il rinnovamento della struttura in termini di procedure e di personale.

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

ACER Modena è inoltre partner del Comune di Modena nella Società di Trasformazione Urbana Cambiamo Spa che è stata

¹ L'edilizia residenziale pubblica (ERP) consiste nel patrimonio di alloggi pubblici affittati a costo contenuto per i cittadini meno abbienti, realizzato con il concorso totale o parziale dello Stato o di altri enti pubblici; nella Regione Emilia Romagna in base alla L. R. 24/01 tale funzione è affidata agli Enti Locali.

costituita nel 2006 per realizzare interventi di "Riqualficazione urbanistica e sociale del condominio R-NORD", un programma innovativo di recupero e riqualficazione urbana dell'area ricompresa fra via Canaletto e via Attiraglio finanziato dal Ministero delle Infrastrutture e dalla Regione Emilia-Romagna per un importo di oltre 8.000.000 di euro (Contratto di quartiere II), e più in generale per attuare interventi di riqualficazione urbana in zone problematiche del territorio comunale, che siano finalizzati al superamento di elementi di degrado fisico e sociale.

ACER aderisce a Federcasa, l'associazione degli istituti, aziende ed enti che operano nel settore dei servizi pubblici afferenti la casa, associati alla Cispel.

La partecipazione a Federcasa è importante sia come sede di scambio di esperienze che per i supporti formativi che offre ai dipendenti attraverso l'organizzazione di convegni ed iniziative su temi specifici.

Vito Tedeschini, l'ex presidente di Acer Modena, è stato componente della Giunta Esecutiva di Federcasa per il 2012.

Governo e struttura operativa dell'organizzazione

ACER Modena è un ente pubblico economico, dotato di proprio statuto derivante dalla trasformazione e riorganizzazione dello IACP sulla base della Legge regionale 24/01.

Gli organi dell'ACER sono (Del 68/2011):

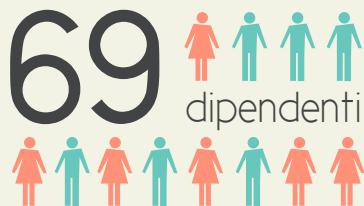
- la **Conferenza degli Enti** che detiene la titolarità dell'Acer con il 20% conferito alla Provincia mentre il rimanente 80% conferito ai Comuni in quota parte proporzionale al numero di abitanti ivi residenti; è costituita dai Sindaci rappresentanti dei Comuni sul territorio provinciale.
- il **Consiglio di Amministrazione** che è nominato dalla Conferenza degli Enti ed è composto dal Presidente e da altri 2 componenti e gli sono attribuiti i poteri di governo e di gestione dell'Acer come da Lg. Regionale n. 24/2001,
- il **Collegio dei Sindaci Revisori** è composto di 3 membri effettivi nominati dalla Regione (presidente) e dalla Conferenza degli Enti; 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.

Soggetti preposti al controllo

- la **Società di revisione al bilancio** che si occupa del controllo della quadratura del bilancio, della documentazione contabile, delle rilevazioni contabili nonché della verifica di tutte le poste del bilancio.
- l'**Organismo di Vigilanza** previsto dal d.lgs.231/2001 che si occupa di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico, allo scopo di prevenire la commissione dei reati contemplati dal decreto; si occupa inoltre del mantenimento dei requisiti di solidità e funzionalità, del suo aggiornamento ed adeguamento, nonché di accertare l'attuazione e la funzionalità dello stesso. E' composto da tre membri, di cui uno interno, e riferisce al Consiglio d'Amministrazione.
- L'**Ente di accreditamento** che ha il compito di certificare il sistema Qualità-ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

I numeri di Acer (esercizio 2012)

69 dipendenti



€ € € € utile di esercizio € €

76.561 €

€ € volume d'affari € € € €

11.681.686 €

€ € € € € € € € € € € € € €



alloggi gestiti

6.971

Comuni ed utenti serviti

Acer opera in Provincia di Modena.

Elenco comuni serviti:

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

N° alloggi gestiti al 31/12/2012

FORMIGINE PAT	98
MARANELLO PAT	48
SASSUOLO PAT	516
TOTALI	662

ENTE PROPRIETARIO AMM. PROV. LE 19

TOTALI

5408



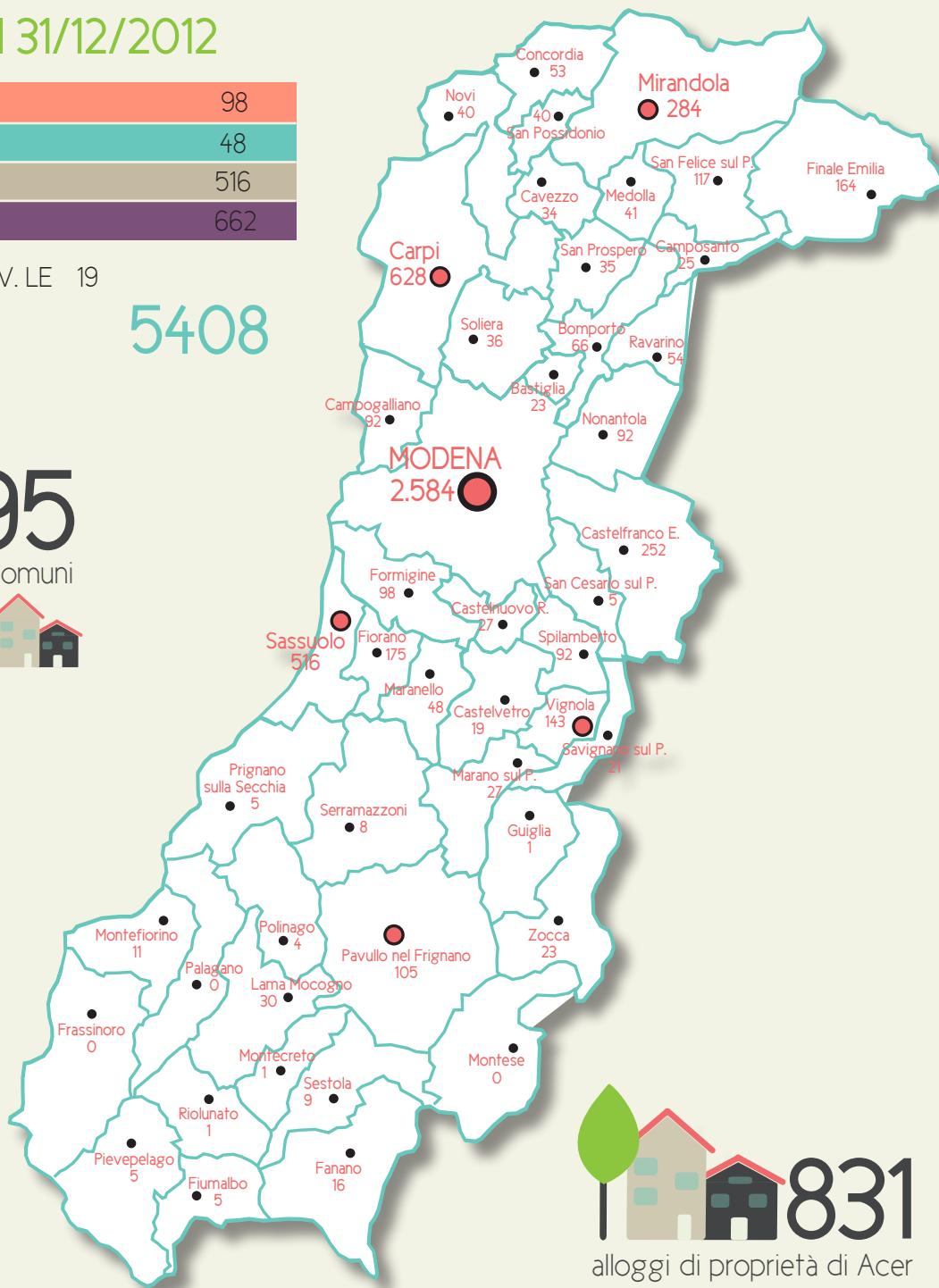
6.195

alloggi ERP di proprietà dei Comuni



15.325

inquilini presenti




831

alloggi di proprietà di Acer

ORGANIGRAMMA

Presidente ACER Modena: **Andrea Casagrande**

Consiglieri: **Gaetano Venturelli, Elisa Abati**

Direttore: **Nadia Paltrinieri**

Direttore Tecnico: **Arch. Gian Franco Guerzoni**

Dirigente Finanziario: **Rag. Margherita Brigo**

Dirigente Gestionale: **Ing. Paolo Montorsi**

Resp. della Sicurezza RSPP: **Dr. Paolo Pettazzoni**

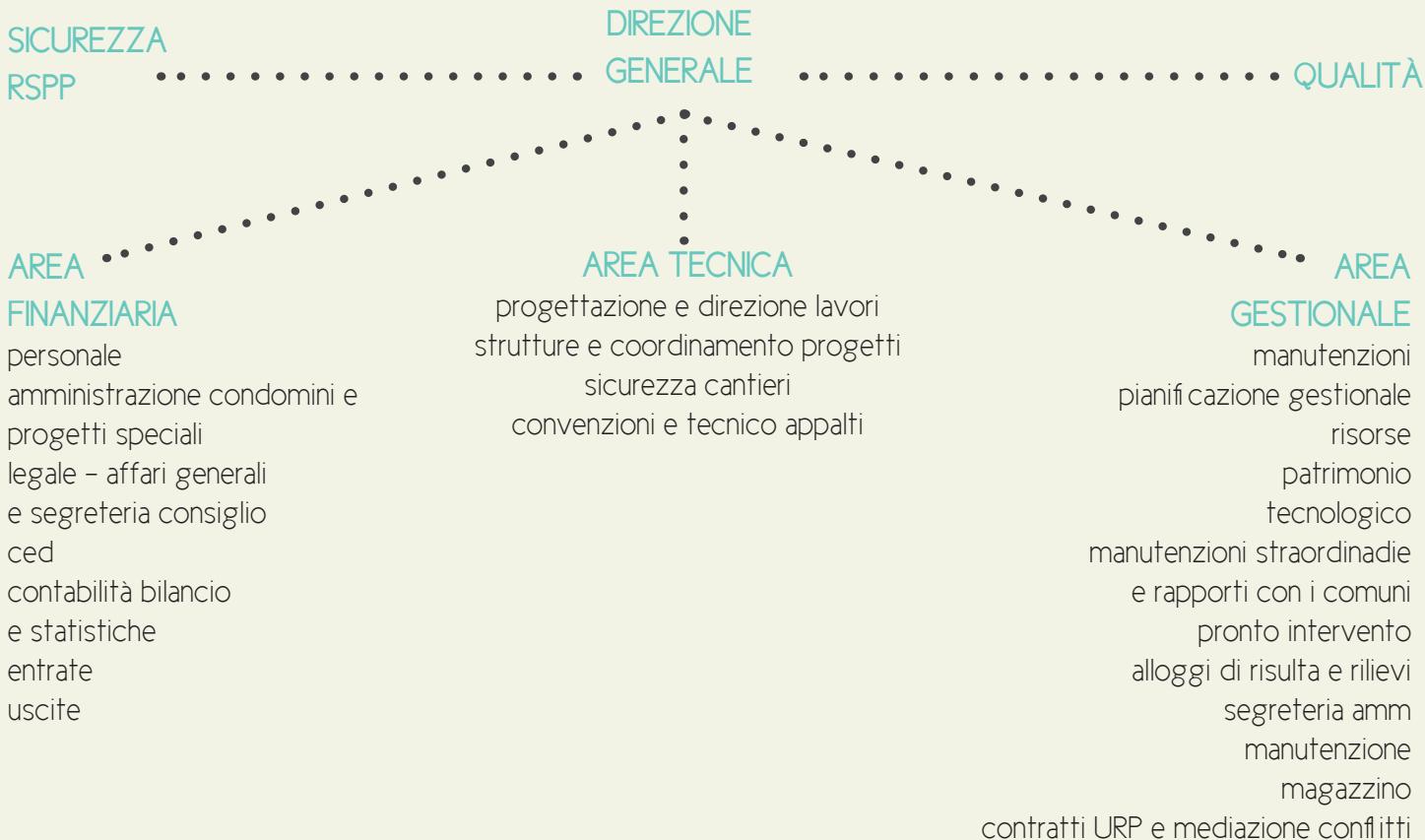
Resp. Direzione per la Qualità: **Arch. Gian Franco Guerzoni**

Presidente Collegio Revisori: **Dott. Massimiliano Stradi**

Componente: **Dott.ssa Migliori Silvia**

Componente: **Dott.ssa Marina Bai**

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE





Convegni e concorsi

Acer ha vinto il premio Palmarès 2012 grazie alla realizzazione di un edificio in legno a basso consumo energetico progettato per essere abitato da anziani. Acer ha inoltre partecipato alla Settimana della Bioarchitettura e della Domotica organizzata dall'Agenzia per l'Energia e lo Sviluppo Sostenibile di Modena. In quella sede ha presentato l'edificio in classe A+ costruito a Fiorano Modenese. Si tratta di 14 nuovi alloggi realizzati con i migliori parametri energetici e ambientali studiati per il risparmio energetico e per migliorare la qualità abitativa del quartiere, con particolare attenzione alla proporzione tra densità edilizia, concentrazione dei residenti, verde pubblico e di vicinato.

I VALORI DI ACER

Responsabilità

+

I comportamenti di tutti i dipendenti di ACER devono essere ispirati dall'etica della responsabilità; l'ente ha infatti, come principio imprescindibile, l'osservanza di leggi e regolamenti vigenti.

Trasparenza

+

Le informazioni fornite da ACER, sia all'esterno che all'interno dell'ente, sono complete, accurate e veritiere.

Correttezza

+

ACER rispetta i diritti, anche sotto i profili della privacy, di tutti i soggetti coinvolti nella sua attività lavorativa e professionale. Ciò comporta anche l'eliminazione di qualsiasi discriminazione e di ogni possibile conflitto di interesse tra i lavoratori e l'ente.

Efficienza

+

In ACER i servizi sono adeguati alle esigenze del cliente.

Spirito di servizio

+

Ogni operatore ACER è sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della missione dell'ente volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standard di qualità.

Concorrenza leale

+

ACER opera secondo i principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

*Rapporti con la collettività
e tutela ambientale*

+

ACER, nello svolgimento della propria attività, si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

*Valorizzazione
delle risorse umane*

Le risorse umane sono un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'ente che ne tutela e ne promuove la crescita professionale.

I NOSTRI PORTATORI D'INTERESSE

Acer indirizza la propria condotta alla cooperazione e alla fiducia nei confronti dei suoi stakeholder (portatori di interesse), cioè di quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni il cui apporto risulta necessario per la realizzazione della missione dell'ente e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalla attività dell'ente.

La Direzione ha identificato nel territorio i seguenti stakeholder:



STRUMENTI DI GOVERNANCE

carta dei valori

stakeholder engagement

certificazione qualità ISO

codice etico

mog Legge 231/2001



CARTA DEI VALORI

La carta dei valori, redatta in osservanza alle procedure di qualità nel 2002, è stata oggetto di una profonda revisione condivisa e operata dai dipendenti durante i momenti formativi orientati alla riorganizzazione operata nel 2011.

Carta dei valori

Siamo l'Azienda che nel campo delle politiche abitative fornisce servizi a Comuni, famiglie e cittadini. Nati nel 1907, rappresentiamo l'evoluzione di oltre 100 anni di lavoro ed esperienza, che ci portano a essere strumento qualificato di gestione dell'edilizia residenziale pubblica. Analizziamo, progettiamo e sviluppiamo soluzioni anche innovative, adeguate alla realtà sociale, economica ed abitativa in cui operiamo. In questo lavoro siamo disponibili alle specifiche richieste di Comuni ed utenti. Gli obiettivi a cui tendiamo, anche a beneficio dell'utenza, sono: rispondere sempre più adeguatamente alle esigenze della committenza, creando procedure efficienti per il raggiungimento di una sempre maggiore efficacia, operare nella trasparenza e semplicità delle procedure, dimostrare la nostra affidabilità in modo chiaramente riscontrabile. Questo crediamo sia il fondamento dell'attività che svolgiamo, la quale si perfeziona con la motivata partecipazione di tutti noi.

Codice etico

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

Il Codice è vincolante per tutti gli amministratori della società, i suoi dirigenti, dipendenti, consulenti e per chiunque vi instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione.

Il Codice etico è costituito:

- dai principi etici generali che individuano i valori di riferimento nelle attività dell'ente;
- dai criteri di condotta verso ciascun portatore di interesse, che forniscono le linee guida e le norme alle quali i soggetti destinatari del Codice sono tenuti ad attenersi;
- dai meccanismi di attuazione che delineano il sistema di controllo per la corretta applicazione del Codice e per il suo continuo miglioramento.

E' inoltre opportuno segnalare che tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare verbalmente o per iscritto (rispetto alla natura della violazione) e in forma non anonima eventuali inosservanze del Codice e ogni richiesta di

violazione del medesimo, da chiunque proveniente, al proprio responsabile e alla funzione di audit. L'ente tutela gli autori delle segnalazioni contro le eventuali ritorsioni.

Procedure anticorruzione

- La gestione di Acer è pubblica, in quanto i committenti sono i Comuni della Provincia di Modena; al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali, questi sono intrattenuti esclusivamente attraverso referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dagli organismi dell'ente e che non versino in situazioni di conflitto di interessi rispetto ai rappresentanti delle istituzioni stesse.
- L'ente non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, dei movimenti, dei comitati e delle organizzazioni politiche e sindacali, dei loro rappresentanti e candidati, al di fuori dei casi previsti da normative specifiche.
- Nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività dell'ente secondo criteri di efficienza, correttezza, trasparenza e qualità, ACER Modena ha aderito volontariamente ai contenuti del D. lgs 231/01 ed ha adottato un Modello di Organizzazione gestione e controllo (MOG) che prevede misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività aziendali nel rispetto della legge e delle regole di comportamento indicate dal Codice etico. Il MOG rappresenta un sistema di controllo interno e individua norme di comportamento funzionali a prevenire la commissione dei reati di cui al citato decreto da parte dei soggetti apicali (siano essi amministratori o dipendenti) e da quelli sottoposti alla loro vigilanza. Il MOG infatti fornisce le informazioni su reati contemplati nel D. lgs 231/01 e delinea con quali modalità devono essere condotte le attività aziendali sensibili e quali controlli vengono messi in atto; in particolare informa tutti coloro che operano in ACER o con ACER che nel caso incorrano in illeciti e reati sono passibili di sanzioni nei loro confronti e nei riguardi dell'Azienda. Per la verifica e l'applicazione delle norme contenute nel Codice etico è stato istituito un apposito Organismo di vigilanza (OdV) che assiste l'amministrazione nella fissazione e nell'aggiornamento degli indirizzi del sistema di controllo interno, nella valutazione sull'adeguatezza e sull'effettivo funzionamento del medesimo e nella analisi dei rischi dell'ente.

Certificazione di Qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) è attuato da Acer per assicurare, mantenere e migliorare la capacità di fornire servizi che ottemperino ai requisiti delle norme cogenti e delle esigenze dei Clienti, con l'attenzione rivolta ad accrescere la soddisfazione dei Clienti stessi. Dal 2002 ACER ottiene la certificazione di Qualità ogni anno e dal 2010 anche quella compatibile con gli aspetti energetici; il mantenere nel tempo tale percorso di qualità consente all'azienda di aggiornare continuamente le procedure individuate adattandole ai cambiamenti che man mano si presentano.

Stakeholder Engagement:

Sono ormai alcuni anni che Acer Modena individua nell'ascolto dei propri stakeholder, soprattutto i propri clienti (proprietà e clienti utenti), lo strumento principe per recepire le richieste ed i bisogni dei suoi portatori di interesse: un'importante leva per il miglioramento dell'ente. Questo è avvenuto principalmente nell'ambito della Conferenza degli Enti, luogo in cui i rappresentanti dei Comuni, nella discussione di approvazione dei bilanci preventivi e consuntivi, hanno la possibilità di esprimere opinioni, osservazioni critiche ed apprezzamenti.

COINVOLGIMENTO DEI PORTATORI D'INTERESSE

Durante il percorso di rendicontazione che ha portato alla stesura del Bilancio di Sostenibilità di ACER Modena, relativo all'anno 2012, l'ente ha deciso di attivare un percorso di ascolto attivo che ha coinvolto diverse categorie di stakeholder. Il percorso è iniziato con un workshop a cui hanno partecipato i dipendenti di Acer: tale iniziativa ha permesso di condividere con tutti il progetto e di raccogliere informazioni e sensazioni da chi è l'anima ed il braccio operativo dell'ente. Successivamente sono stati organizzati 4 Focus Group di cui 3 hanno coinvolto i clienti di Acer (amministratori, responsabili degli uffici tecnici e degli uffici di assistenza sociale dei Comuni a cui Acer fornisce i suoi servizi i rappresentanti sindacali degli inquilini) ed il 4° i fornitori.

In tal modo il percorso di ascolto ha permesso di verificare come viene percepita l'azione di Acer nei diversi settori di intervento e, al tempo stesso, di focalizzare gli obiettivi di miglioramento dell'ente sulla base dei bisogni emersi dagli incontri.

Quali i vantaggi dello Stakeholder Engagement per Acer Modena?

1) **Ascoltare e dialogare:** incontrare i propri stakeholder permette non solo di recepire i loro bisogni, ma anche di valutare come i portatori di interesse percepiscono Acer Modena. A volte la reputazione che si ha non è in equilibrio con la capacità di servizio offerta. E' dunque importante capire dove sono i cortocircuiti per poter veder così riconosciuto il proprio lavoro.

2) **Sviluppare una maggiore attività di interfaccia tra diversi ruoli interni all'azienda** e, contemporaneamente, facilitare il dialogo e la conoscenza tra diversi servizi di uno stesso committente. Questo è fondamentale per ottimizzare e rendere più efficienti i servizi.

3) **Permettere la comprensione in profondità dell'ambiente in cui opera l'ente**, compresi gli obiettivi strategici che si pongono i committenti: conoscendo i cambiamenti e le nuove esigenze esterne, Acer può utilizzare meglio le proprie risorse, umane e strumentali, divenendo più flessibile rispetto all'individuazione degli obiettivi. Un'apertura dell'ente a nuovi ambiti di intervento garantirà una maggiore solidità in futuro.

4) **Informare i portatori di interesse e l'ambiente esterno** affinché comprendano le specificità dell'attività svolta potendo migliorare i loro processi decisionali e le azioni che hanno un impatto sull'azienda: è importante lavorare sul miglioramento dell'ente ma il consolidarsi dei rapporti con i portatori di interesse permette la crescita, in termini culturali, anche dei nostri interlocutori, in particolare i clienti (utenti e committenti). Questa attività è dunque ritenuta fondamentale per garantire un incontro coerente tra domande dei portatori di interesse e risposte di Acer Modena.

5) **Costruire la fiducia tra l'azienda ed i suoi stakeholder:** fidelizzare e condividere prospettive di lungo termine, nonostante i cambiamenti della normativa restringano le prospettive, è necessario per aumentare l'operatività. La fiducia è l'aspetto più importante, perché serve a garantire un futuro all'azienda. Costruire la fiducia consente di mantenere nel tempo l'azienda; la reputazione è un'idea generale, mentre la fiducia riguarda la relazione ed ha un valore maggiore.

RISULTATI PERCORSO DI ASCOLTO

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

George Pór



Puoi scaricare gli approfondimenti sul sito web di Acer Modena
www.aziendacasamo.it

Come spesso accade a tutte le aziende di servizi, ciò con cui il cliente viene a contatto e che determina il suo grado di soddisfazione è solo l'ultima parte di un lavoro gestionale complesso.

Questo aspetto è emerso in modo significativo dai Focus Group organizzati nell'ambito del percorso di stakeholder engagement avviato da Acer. In questo senso i commenti posti, e risultanti dai verbali degli incontri, sono molto utili per comprendere le loro percezioni ed aspettative anche se a volte risultano effetto di esperienze singole su aspetti specifici.

In particolare, riassumendo i commenti che esprimono i maggiori desiderata da parte degli interlocutori, emerge che Acer è ritenuta una buona squadra che a volte gioca in difesa.

Volendo riassumere in modo sintetico le aree di miglioramento possiamo indicare che viene attribuita ad ACER una certa lentezza nel fornire le risposte che gli operatori si aspettano relativamente ai tempi di realizzazione delle manutenzioni, ci si aspetta di avere una maggiore chiarezza nelle rendicontazioni fornite e capacità di formulare proposte innovative di miglioramento del servizio.

Volendo invece rappresentare i punti di forza dell'attività rilevati durante i Focus Group, possiamo dire che l'organizzazione di ACER è percepita come coesa e professionalmente preparata per supportare i Comuni nelle politiche abitative, disponibile e corretta con gli assegnatari, attenta all'uso delle risorse pubbliche con ottime capacità progettuali e direttive nella realizzazione delle nuove costruzioni.

Alcune delle criticità evidenziate erano già note tant'è che sono presenti come clausole nei contratti di servizio e impegnano l'azienda a ricercare nelle formulazioni dei contratti con le imprese che si aggiudicano gli appalti della manutenzione modalità che consentano una riduzione dei tempi morti nell'esecuzione dei lavori, senza però dimenticare di dare preferenza alla qualità

degli interventi e alla sicurezza dei lavoratori.

E' vero che le famiglie in attesa hanno diritto e urgenza di entrare al più presto negli alloggi che si sono liberati, tuttavia è responsabilità dell'azienda cogliere il momento dell'alloggio vuoto per mettere in campo le azioni di rinnovamento del patrimonio pubblico altrimenti non ottenibile ed evitare così un progressivo degrado.

Il rispetto per le diverse sensibilità che i Comuni manifestano nei rapporti con i propri cittadini possono avere causato un allentamento nella rigida applicazione dei regolamenti nei confronti degli assegnatari, dando l'impressione di essere meno incisivi e meno coerenti nelle azioni. Per questo si rende necessario e opportuno aprire un confronto con i Comuni al fine di porre maggiore attenzione nella gestione dei problemi specifici in quanto devono essere opportunamente ponderate le conseguenze e le ricadute comportamentali sull'intero "mondo" ERP a seguito di singole azioni particolari.

ACER è sì un braccio operativo dei Comuni ma è per definizione un ente pubblico economico che gestisce esclusivamente risorse pubbliche e per rispetto dei principi di trasparenza, correttezza ed equità si avvale delle procedure di ricerca dei fornitori proprie degli appalti pubblici; questo determina tempistiche certe e definite per legge che consentono, inoltre, il rispetto delle norme di affidamento ed il controllo delle imprese assegnatarie.

Laddove si intravede una diversa operatività come nel recente caso dei ripristini da terremoto l'azienda si è mossa senza attendere investimenti formali.

ACER è azienda in grado di proporre modalità innovative di azione e lo ha fatto ottenendo buoni risultati con le amministrazioni sensibili e pronte, sia in campo progettuale che attuativo. La critica posta costituisce comunque uno stimolo ad investire ancora di più competenze e formazione orientate alla ricerca di migliori prestazioni in campo energetico ed ambientale.

Per quanto riguarda le modalità di rendicontazione è opportuno sottolineare che viene puntualmente fornito quanto previsto dal contratto e che ogni Comune può accedere con il sito INFOCASA a tutte le informazioni su contratti, utenti, ordini di manutenzione ecc... Ciononostante potranno essere riviste le modalità di rendicontazione, comunque concordate con i Comuni, migliorandole e aumentando il numero di soggetti da rendere partecipi dei risultati raggiunti. Anche la pubblicazione del Bilancio di sostenibilità si pone l'obiettivo di far conoscere con trasparenza e correttezza l'intera attività di ACER Modena.



PUNTI DI FORZA

Professionalità
Disponibilità
Gestione contratti
Completezza
Buona amministrazione
Supporto legale
Gestione morosità
Competenza tecnica

AREE DI MIGLIORAMENTO

Maggiore flessibilità
Interventi veloci di manutenzione
Più controlli nelle manutenzioni
Più innovazione
Rendicontazione più efficace
Maggiore velocità decisionale

Obiettivi 2013-14

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

ACER E I SUOI PORTATORI D'INTERESSE

I "CLIENTI"

ACER Modena ha due differenti tipologie di "Clienti".

Da un lato i suoi committenti, cioè i Comuni proprietari degli immobili che gestisce, dall'altro gli utenti, cioè chi abita all'interno degli alloggi.

L'ente ritiene fondamentale ascoltare le esigenze dei propri clienti e, a tal fine, periodicamente realizza percorsi di ascolto (percorsi di customer satisfaction e percorsi di stakeholder engagement) atti a rilevare i bisogni di Comuni ed utenti. Tale azione facilita l'ente nel raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e nel monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al cliente.

I COMMITTENTI (Comuni, Provincia, altri enti pubblici, Demanio, soggetti privati)

Le amministrazioni comunali di riferimento sono il primo interlocutore di ACER in quanto la propria attività si regge sulla fiducia ricevuta con la sottoscrizione dei contratti di servizio che consentono loro di estendere la propria sensibilità ed attenzione al tema delle politiche abitative; pertanto obiettivo primario di ACER è quello di offrire agli enti la tranquillità di operare tramite un ente pubblico in grado di operare in trasparenza, con equità nei confronti degli assegnatari, prestando attenzione al rapporto qualità/ costo dei servizi svolti e flessibilità nelle azioni possibili. Con ACER gli enti locali possono gestire in modo integrato il patrimonio di edilizia residenziale pubblica e gli utenti assegnatari oltre a poter esercitare anche altre funzioni non solo nel settore delle politiche abitative.

Nella propria carta dei valori ACER Modena ha messo al centro dei propri obiettivi la ricerca della soddisfazione dei propri committenti ricercando le migliori prestazioni in termini di competenza professionale, qualità e trasparenza, puntando a mantenere ed accrescere la fiducia



Inaugurazione nuovo edificio via Poliziano a Fiorano

delle istituzioni ed enti che hanno scelto di avvalersi di ACER per svolgere le proprie funzioni. Particolare attenzione viene rivolta alla puntuale rendicontazione economica fornita nel rispetto di quanto richiesto dal contratto di servizio ma che può essere in ogni momento integrata in base alle esigenze specifiche dei richiedenti essendo possibile ricostruire con le banche dati presenti in azienda ogni percorso finanziario legato all'attività aziendale. In questa direzione nell'ottica di operare nella massima trasparenza va anche l'aggiornamento settimanale del programma gestionale interno che consente di avere in tempo reale le informazioni su ogni tipo di contratto in essere e di favorire l'accesso a queste informazioni da parte degli enti committenti tramite il sito web INFOCASA, a cui ogni Comune può accedere con la sua password e contenente i dati di uso comune come le caratteristiche del patrimonio, i contratti attivi, gli alloggi vuoti o occupati, i canoni applicati, gli alloggi in manutenzione ecc...

L'attività che coinvolge il maggior numero dei dipendenti di ACER Modena è quella della gestione degli alloggi per conto dei Comuni, gestione che comporta un continuo contatto con gli assegnatari, spesso inquilini deboli non solo per le risorse finanziarie ma anche per le condizioni sociali e sanitarie. L'esperienza di ACER maturata in 105 anni di attività viene ad essere utile nella gestione ed è stata nel tempo rafforzata da un sistema di norme comportamentali, assunte dai singoli comuni la cui applicazione consente di operare con trasparenza, coerenza ed equità nei confronti di tutti gli inquilini.

Questo sforzo di ascolto e rendicontazione permette ad ACER Modena di accrescere il valore della propria attività, a fronte dell'impegno posto dai committenti con i loro investimenti senza dimenticare, ovviamente, la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati standard negli impieghi produttivi e della solidità del patrimonio. L'ente si impegna a salvaguardare e custodire le risorse ed i beni dell'ente stesso.

GLI UTENTI (Cittadini aventi i titoli per l'edilizia sociale ERP, Cittadini aventi i titoli per l'edilizia agevolata convenzionata e/o edilizia per categorie speciali, Cittadini, enti pubblici o privati locatari di immobili ad uso abitativo e non)

Il personale di ACER è formato per rispondere con cortesia e competenza alle richieste degli inquilini e in un sistema condiviso si turna per poter garantire la presenza qualificata negli orari di sportello; la scelta aziendale fatta è stata quella di utilizzare personale attivo e non quella di affidare l'URP ad una funzione specifica, nella consapevolezza che la conoscenza delle problematiche espresse dagli utenti possano trovare un migliore ascolto e risoluzione se riportate internamente da chi opera nelle attività quotidiane.

ACER nei confronti degli inquilini svolge una continua azione informativa e di sostegno in tutte le fasi che riguardano la gestione degli alloggi, dall'informazione al momento dell'assegnazione, al controllo del rispetto degli impegni assunti con il contratto come il puntuale pagamento del canone o la presentazione annuale del proprio reddito e infine nel sollecitare i piccoli impegni necessari di manutenzione dell'alloggio; ma applica anche modalità severe come richiami, contestazioni e more nei casi di reiterati comportamenti non corretti. Insomma ACER si comporta come il buon padre di famiglia con fermezza ed azioni di sostegno per ottenere il rispetto ed attuare un trattamento equo nei confronti di tutti.

L'attenzione all'utenza si esprime anche con l'impegno nel campo della mediazione sociale, attività a supporto degli operatori dei Servizi Sociali dei Comuni nell'affrontare casi specifici; la competenza degli operatori di ACER Modena è

messa al servizio anche di attività sviluppate in proprio avvalendosi della collaborazione di cooperative sociali per la prevenzione o il contenimento dei conflitti in ambito condominiale; dal 2011 è attivo, negli orari di sportello presso la sede, un servizio a supporto degli inquilini stranieri con l'ausilio di mediatrici interculturali.

Spesso l'ente si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dal Contratto e dalla Carta dei servizi, andando anche oltre gli obblighi contrattuali.

Acer Modena si impegna infatti ad instaurare con gli utenti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

Grande importanza viene inoltre data alla comunicazione che deve essere sempre trasparente ed esaustiva.

I contratti e le comunicazioni con i clienti sono:

- chiari, semplici e formulati con il linguaggio più vicino possibile a quello della clientela diffusa;
- conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità.

L'ente si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio.

STRUMENTI DI INCONTRO ED ASCOLTO

- appositi canali di comunicazione, quali lo sportello attrezzato URP, il bollettino informativo periodico, comunicazioni specifiche in occasione dell'invio dei bollettini di pagamento, ecc

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

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

IMPARZIALITÀ – applicando criteri di obiettività, imparzialità e di giustizia si vuole garantire la regolarità e continuità del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA – che vengono perseguite per un continuo miglioramento della qualità e dei costi del servizio.

TRASPARENZA – per assicurare una più chiara comunicazione verso gli Enti, i Committenti e gli inquilini/utenti.

PARTECIPAZIONE – garantendo l'informazione e l'accesso agli atti, secondo le disposizioni di legge e dei regolamenti, nonché la partecipazione degli utenti/ clienti e delle Organizzazioni Sindacali degli Inquilini, si persegue l'obiettivo di dimostrare la legalità dell'erogazione del servizio.

Gli inquilini ACER hanno diverse possibilità di contattare l'Azienda per formulare quesiti, inoltrare segnalazioni, suggerimenti o reclami:

- utilizzare lo sportello URP nella sede centrale e/o nei 6 sportelli presso sedi territoriali (distrettuali) con presenza settimanale o quindicinale negli orari opportunamente diffusi, nei quali il personale offre un primo livello di informazione e/o indirizza verso le specifiche competenze;
- inviare comunicazioni scritte personalizzate verso l'Azienda (individuali o di gruppo) anche tramite e-mail (strumento

che sta diffondendosi anche nell'utenza E.R.P.); gli indirizzi principali sono reperibili sul sito web www.aziendacasamo.it alla pagina "Contatti";

- utilizzare l'accesso telefonico diretto durante gli ordinari orari d'ufficio, o automatico negli orari di chiusura uffici indicando il nominativo di chi effettua la chiamata, il numero telefonico e il motivo della chiamata;

- utilizzare il numero telefonico 059 891820, anche attraverso l'uso della segreteria telefonica, per segnalare problemi di manutenzione, il servizio è garantito anche nei giorni festivi (con segreteria telefonica);

I reclami per inadempienze di ACER rispetto ai servizi prestati devono essere recapitati in forma scritta; gli stessi vengono inseriti nelle procedure di controllo del sistema Qualità. Le informazioni sull'attività di ACER e le comunicazioni agli inquilini vengono diffuse tramite:

- ▶ avvisi stampati sul retro della bolletta mensile
- ▶ a mezzo stampa su quotidiani locali
- ▶ con il notiziario trimestrale "Abitare Oggi"
- ▶ sul sito internet dell'azienda casa ACER Modena - www.aziendacasamo.it.

Di altre informazioni specifiche gli utenti possono disporre, negli orari di ricevimento al pubblico, tramite gli sportelli dedicati presenti nell'URP moderno locale recentemente ristrutturato per favorire l'accogliimento delle persone, dotato di una comoda sala di aspetto attrezzata anche per l'attesa dei bambini, dotata di numero di prenotazione digitale per l'accesso ai seguenti servizi:

- Contratti
- Manutenzione
- Amministrazioni condominiali
- Legale (morosità)
- Canone

Altre fonti d'informazione sono il "Libretto d'uso dell'alloggio", i "Regolamenti comunali di E.R.P." e il "Manuale dell'utente di E.R.P." che sono consegnati al momento della sottoscrizione del contratto di locazione e visibili sul sito dell'Azienda www.aziendacasamo.it.

Acer Modena si impegna inoltre a favorire l'interazione con i clienti attraverso la gestione e risoluzione rapida di eventuali reclami e avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione. L'ente ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione.

L'ente tutela la privacy dei propri clienti, secondo le norme



lavori di gruppo per il bilancio di sostenibilità Acer

vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.

L'ente si impegna altresì a non discriminare i propri clienti.

I DIPENDENTI

Acer, consapevole del valore fondamentale per la propria attività rivestito dal personale ne assicura condizioni di lavoro adeguate e il coinvolgimento costante nel raggiungimento degli obiettivi pianificati, attraverso l'informazione puntuale e percorsi di formazione continua.

La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente anche in relazione all'applicazione degli strumenti di incentivazione.

E' vietata e perseguita ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

La flessibilità di orario applicata, pur nel mantenimento delle compresenze necessarie al corretto svolgimento delle attività, consente di venire incontro alle esigenze singole e famigliari dei dipendenti.

Fattore fondamentale ed imprescindibile sono inoltre la tutela e l'integrità morale e fisica dei dipendenti, dei consulenti e dei propri clienti. A tal fine ACER promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i..

Al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e reputazione di ciascuno è comunque richiesta la collaborazione di tutti.

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

Ad ulteriore tutela 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.

LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

I sindacati dei dipendenti, rappresentati all'interno dell'azienda da personale eletto, vengono coinvolti periodicamente su tutti i provvedimenti che il consiglio di amministrazione intende assumere relativamente a questioni di personale, assunzioni, premi di produzione, riconoscimenti vari, riorganizzazioni di uffici e competenze.

I SINDACATI DEGLI UTENTI

Nei confronti delle organizzazioni sindacali degli inquilini vi è un continuo scambio di informazioni sulle problematiche esposte a tutela degli interessi degli inquilini stessi ed una consolidata collaborazione nelle scelte relative a

temi specifici come richieste di mobilità e cadute di reddito.

La Direzione assicura, nei confronti dei sindacati degli utenti rappresentati da SUNIA e SICET, l'informazione annuale sull'attività prevista organizzando un incontro di presentazione del Bilancio preventivo e sugli esiti dell'attività svolta consegnando la relazione di Bilancio consuntivo; viene posta particolare cura nel fornire sollecite risposte alle problematiche esposte per conto degli iscritti nonché per l'ascolto di tutti i suggerimenti, proposte e reclami pervenuti all'ACER attraverso eventuali riunioni congiunte, lettere e/o altre comunicazioni analizzate secondo quanto previsto dalla apposita procedura.

Le organizzazioni sindacali vengono coinvolte nell'ambito di commissioni istituite per attività specifiche (mobilità, revisione canoni, revisione regolamenti) assieme ai Comuni interessati. La titolarità per il coinvolgimento nelle sedute della Conferenza degli Enti è della Provincia.

L'ACER assicura le necessarie informazioni sia agli utenti che alle loro organizzazioni sindacali, stipulando, ove se ne ravvisi l'opportunità, appositi protocolli d'intesa. I Comuni, tramite l'ACER, promuovono ed attivano l'autogestione da parte degli assegnatari dei servizi accessori, degli spazi comuni e della manutenzione ordinaria degli immobili. I sindacati dei dipendenti rappresentati all'interno dell'azienda da personale eletto vengono coinvolti periodicamente su tutti i provvedimenti che il consiglio di amministrazione intende assumere relativamente a questioni di personale, assunzioni, premi di produzione, riconoscimenti vari, riorganizzazioni di uffici e competenze.

I FORNITORI

I numerosi appalti e la ricerca dei fornitori avviene nel rispetto delle leggi in materia di lavori pubblici e gestiti con criteri di assoluta trasparenza e correttezza adottando inoltre i criteri espressi nel Codice Etico e le procedure derivanti dall'aver sottoscritto i Protocolli di intesa in materia di Appalti pubblici promossi dalla Provincia, Comune di Modena e Prefettura.

La scelta del fornitore avviene pertanto seguendo le normative vigenti e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo avvengono nel rispetto dei principi di concorrenza e pariteticità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, alla sicurezza e salute sul lavoro, all'utilità e al prezzo della fornitura. Alcune delle forniture richieste devono inoltre contenere specifici marchi di qualità ambientale. Nella selezione l'ente adotta i criteri oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e dal regolamento interno e non preclude a nessuna azienda fornitrice in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per aggiudicarsi un contratto con essa.

Nella selezione del fornitore Acer Modena tiene conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, ove previsto, della disponibilità di mezzi, attrezzature e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza. Ogni procedura di selezione è espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata.

L'ente è dotato di un albo dei fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata.

Le relazioni con i fornitori dell'ente, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme del Codice etico e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte dell'ente anche sotto il profilo della

congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

L'ente predispone opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

Sono previsti, la separazione funzionale tra l'attività di richiesta della fornitura e di stipula del contratto e un accurato sistema di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

Acer Modena intende far sì che il fornitore condivida i suoi principi ed instaura con esso un rapporto onesto atto a costruire una relazione collaborativa e di reciproca fiducia.

Infatti Acer Modena è attenta ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, delle trattative e del contenuto del contratto.

L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

Infine Acer Modena si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per le condizioni ambientali e ad assicurare che essa sia svolta in modo conforme ai principi etici richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale.

LA COLLETTIVITÀ

Attraverso i diversi canali di ascolto attivati Acer è in grado di cogliere alcune esigenze e di mettere le proprie competenze professionali e risorse a disposizione della collettività intesa in senso lato; ne rappresenta un esempio la disponibilità e le azioni compiute per sostenere i territori e le famiglie colpite dal sisma del maggio 2012 anticipando atti e decisioni che poi sono state confermate dalle ordinanze commissariali emanate.

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

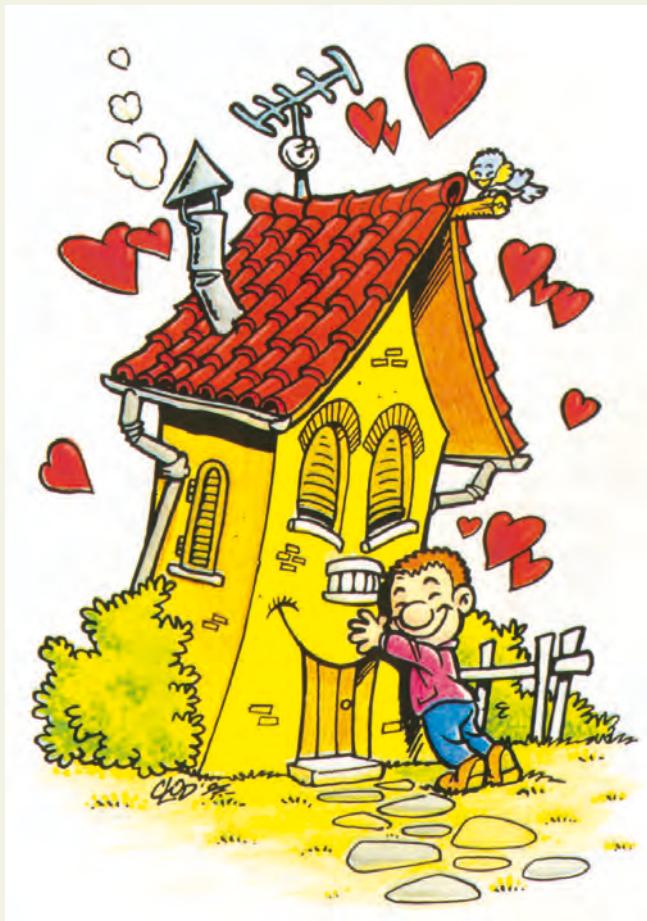


Progetto ACER: palazzina antisismica ed ecosostenibile via dello Zodiaco - Modena

Non solo l'impegno contrattuale, ma la piena consapevolezza della esigenza di offrire soluzioni abitative alle famiglie in difficoltà guida ACER a ricercare soluzioni che consentano di essere sempre più veloci nella fase di restituzione degli alloggi lasciati liberi dagli inquilini, per poterli riassegnare a chi giustamente sta aspettando da tempo il proprio turno in graduatoria ERP.

La promozione della annuale Festa dei Vicini nei confronti dei condomini rientra tra le attività di promozione dello spirito di convivenza per rafforzare il senso di appartenenza alla comunità.

ACER con il proprio patrimonio fa fronte ad esigenze di rilevanza sociale avendo dato in affitto a canone convenzionato minimo oltre 200 alloggi per lo più collocati nella città di Modena, secondo criteri definiti da apposito regolamento che individua i limiti di reddito necessari per poter accedere a tali contratti; si tratta per lo più di soggetti appartenenti alla così detta "fascia grigia". Disponendo in prevalenza di alloggi di modeste dimensioni la categoria che principalmente ne usufruisce è rappresentata da singoli, giovani, giovani coppie o anziani.



DIMENSIONE ECONOMICA

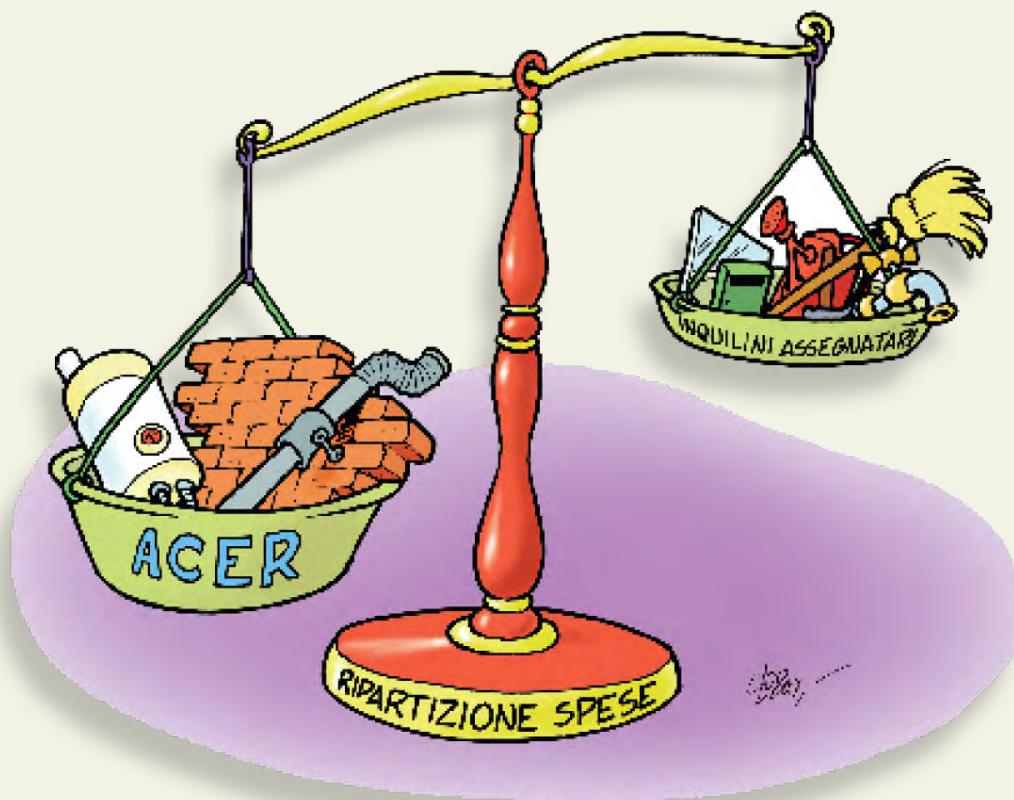
Valore economico generato e distribuito

Nel 2012 il volume d'affari è complessivamente pari a 11.681.686 euro.

Valore generato		2010	2011	2012
RICAVI	Canoni	12.252.403	12.423.293	11.583.937
	Amministrazione stabili	726.781	627.768	551.601
	Attività edilizia	364.508	672.646	615.572
totale valore generato		13.343.692	13.723.707	12.751.110
Valore distribuito		2010	2011	2012
COSTI OPERATIVI	Costi generali	940.217	908.832	876.764
	Amministrazione stabili	259.664	262.087	301.410
	Manutenz. alloggi Acer	507.164	654.791	747.945
	Manutenz. alloggi altri	2.598.248	2.634.263	4.488.070
	Costi attività edilizia	154.098	174.108	160.087
RETRIBUZIONI	Costi personale	3.248.205	3.285.783	3.390.873
	Sul reddito	448.094	258.609	309.190
	Altre	209.935	223.789	356.104
Tot. valore gestione		8.365.625	8.402.262	10.630.443
RESIDUI/ FINANZIAMENTI AI COMUNI		4.513.135	4.415.333	2.034.909
Tot. valore distribuito		12.878.760	12.817.595	12.665.352
VOLUME AFFARI		12.849.202	12.561.008	11.681.686

LEGENDA

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



Nel 2012 aumentano i finanziamenti statali e regionali utilizzati da Acer per interventi di manutenzione straordinaria.

Finanziamenti da stato e regioni utilizzati

	2010	2011	2012
Lg.457/77	€ 0,00	€ 17.255,00	€ 0,00
Lg.560/93	€ 98.008,00	€ 516.328,00	€ 1.716.121,00
Lg.513/77	€ 20.530,00	€ 0,00	€ 0,00
D.R.501/03	€ 92.250,00	€ 538.099,00	€ 539.794,00
D.R. 344/10	€ 0,00	€ 386.700,00	€ 0,00
D.R.1358/10	€ 0,00	€ 160.500,00	€ 131.052,00
Totale utilizzo	€ 210.788,00	€ 1.618.882,00	€ 2.386.967,00

A causa del ripetersi di eventi atmosferici estremi il costo dell'assicurazione è triplicato nel corso degli ultimi tre anni ed è stato addirittura complesso trovare chi assicurasse il patrimonio.

	2010	2011	2012
costo assicurativo fabbricati	€ 48.934,00	€ 52.102,00	€ 115.701,00

IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

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

- ACER dispone di un patrimonio proprio costituito da 831 Alloggi, 543 autorimesse, 2 uffici e 28 negozi, che mette in locazione a canoni concordati utilizzando i parametri minimi e proponendoli a chi, avendone fatto domanda, è inserito in un apposito elenco. Sono stati ammessi a rientrare nell'elenco solo nuclei familiari con redditi compresi tra € 14.000 ed € 50.000 al fine di favorire la così detta "fascia grigia". Anche le autorimesse ed i negozi vengono affittati a canoni calmierati.
- ACER ha effettuato investimenti a sostegno della riqualificazione del tessuto urbano, in particolare sostenendo l'insediamento in P.zza Matteotti di un'attività di ristorazione in grado di contrastare il degrado serale del centro storico di Modena.
- ACER è partner del Comune di Modena nella società pubblica "Cambiamo" ed è referente tecnico per progettazione, affidamento lavori, direzione lavori degli interventi di riqualificazione del condominio ERRE NORD. Fortemente impegnata ad ottenere il successo sociale dell'iniziativa, ACER opera in questa attività dal 2007 al solo costo della struttura impiegata.
- ACER mette a disposizione dei propri committenti un servizio di supporto tecnico ed economico per la realizzazione di edilizia Erp, offrendo condizioni favorevoli rispetto agli investimenti necessari e consentendo tempi di rientro lunghi.
- Acer garantisce la regolarità dei pagamenti nei confronti dei propri fornitori, pratica che si distingue positivamente nel settore dell'edilizia, dove il frequente ritardo nei pagamenti mette spesso in discussione la stessa sostenibilità delle imprese e incide in modo negativo sulle condizioni di lavoro dei loro dipendenti.

ASPETTO: PERFORMANCE AMBIENTALE

Acer Modena è un'azienda di servizi e come tale non origina impatti ambientali diretti rilevanti, come può invece accadere nella maggior parte delle attività di produzione industriale. Tuttavia l'Ente ritiene che, la riduzione dei propri impatti ambientali e la tutela delle risorse sia una tematica essenziale ed è dunque importante assumere impegni ed obiettivi precisi verso i propri stakeholder e dotarsi di un sistema di monitoraggio efficace ed affidabile al fine di identificare il proprio impatto ambientale, verificare i trend in tal senso negli anni e monitorare l'efficacia delle azioni intraprese.

I principali impatti ambientali delle attività di Acer Modena sono conseguenti al processo di stampa e all'utilizzo di carta, al consumo di vari tipi di combustibili e vettori energetici come gas naturale, gasolio ed energia elettrica, ai trasporti delle persone e delle merci.

L'Azienda è inoltre responsabile del consumo di risorse idriche, della produzione di rifiuti e dell'emissione di gas ad effetto serra. I citati impatti sono originati dalla gestione delle attività d'ufficio e della sede aziendale.

POLITICA AMBIENTALE

La politica ambientale dell'ente nasce dalla consapevolezza che la propria missione può incidere sullo sviluppo sostenibile del territorio e che l'ambiente rappresenta un vantaggio competitivo in un mercato sempre più attento alla qualità dei servizi.

Costituisce, inoltre, impegno dell'ente la promozione, nelle sedi appropriate, dello sviluppo scientifico e tecnologico volto alla protezione ambientale e alla salvaguardia delle risorse attraverso

Partecipazione a M'illumino di meno per ridurre, per un giorno, i consumi energetici del 30%.

Il risparmio energetico dalla mattina alla sera: tutte le azioni virtuose possibili concentrate in un'intera giornata, fino al consueto spegnimento simbolico di tutte le luci del Paese.

tutt'una giornata di risparmio energetico da dedicare interamente al risparmio energetico e alle iniziative virtuose per un consumo sostenibile e responsabile

17 FEBBRAIO 2012

Abbassiamo per un giorno i consumi energetici del 30% !!!

ma l'impegno dura tutto l'anno!

ACER ha assunto in campo ambientale queste iniziative:

- ha costituito team di lavoro nei propri uffici;
- ha sostituito l'impianto di climatizzazione estiva con una macchina a più alta efficienza energetica;
- acquisito ed usa prevalentemente carta riciclata;
- adotta la tecnica differenziata della carta e della plastica;
- conferisce lo smaltimento dei toner una ditta incaricata e certificata per lo smaltimento;
- è in grado di sostituire l'illuminazione dei corridoi degli uffici con plafoniere a led;
- ha realizzato impianti fotovoltaici ed intende incrementare quest'azione;
- controlla in maniera accurata i consumi;
- realizza nuove case in class B e A e Air, recupera e ristrutturando aumentando il risparmio energetico degli edifici;
- realizza a Castelnuovo Rangone la prima casa ERP della Provincia di Modena interamente in legno;
- realizza energeticamente in sintonia con il Comune di Camporotondo una vecchia palazzina in anello anche ultraridotto.

ACER vuole contribuire alla diffusione di una maggior consapevolezza sulle conseguenze del consumo indiscriminato di energia non rinnovabile e nello sviluppo di un modello di economia sostenibile.

Per questo non dimentichiamo il decalogo dell'ACER "dipendente"!!!

- 1) Ogni volta che è possibile, privilegiamo la luce solare a quella elettrica.
- 2) Quando usciamo dall'ufficio o dalle sale riunioni ricordiamo di spegnere sempre le luci.
- 3) Non ostacoliamo la circolazione dell'aria dell'impianto di climatizzazione, pertanto non copriamo i ventilconvettori.
- 4) Evitiamo di accendere il riscaldamento (o il condizionatore) se non si è in ufficio. Ad ogni grado in meno di riscaldamento, corrisponde un risparmio di energia del 7% e lo stesso vale anche per il raffreddamento degli ambienti nel periodo estivo. Chiudiamo la finestra dei bagni se abbiamo necessità di aprirli (i bagni sono dotati di ventilazione automatica sfociante a tetto).
- 5) In estate, per rinfrescare regoliamo il condizionatore sul consumo energetico ottimale (25°C o non più di 8°C meno della temperatura esterna) e comunque accendiamo solo se necessario. Ne avremo un beneficio anche i nostri vasi sanguigni! Inoltre, a minori velocità di ventilatore, la quantità di aria trattata è minore e quindi viene meglio raffreddata e soprattutto maggiormente deumidificata, con conseguente maggiore sensazione di benessere.
- 6) Impostiamo lo schermo del computer in modo tale che vadano in stand-by se non utilizzati per un piccolo intervallo di tempo. Evitiamo comunque di lasciarli in stand-by per molto tempo. Questa funzione infatti contribuisce al consumo di energia, pertanto è sempre opportuno spegnere le apparecchiature informatiche, quando non vengono utilizzate.
- 7) Per stampare le bozze o le "brutte copie" di un documento, scegliamo sempre nelle "proprietà" l'opzione "bozza" oppure una simile: serve a risparmiare inchiostro e la stampa sarà molto più veloce!
- 8) Utilizziamo la carta stampata di scarto per i nostri appunti e quando non serve più conferiamola separatamente ai raccoglitori dedicati presso le fotocopiatrici.
- 9) Ricordiamoci sempre che un foglio ha due lati su cui poter fotocopiarli! Se non si possiedono stampanti "fronte e retro", utilizziamo l'opzione "due lati", oppure utilizziamo quella riciclata. In questo modo ridurremo il consumo di carta.
- 10) Quando è possibile (ed almeno in discesa...!), evitiamo di usare l'ascensore e privilegiamo le scale, così oltre al risparmio energetico, ci si guadagna anche in salute!

l'adozione, nella gestione operativa, di criteri avanzati di salvaguardia e efficienza energetica.

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

LA COMUNICAZIONE AMBIENTALE

ACER si fa carico di fornire informazioni per la riduzione degli impatti ambientali ai propri utenti indicando nei materiali di divulgazione quali stampati, regolamenti e giornalino aziendale, alcune semplici norme per il risparmio energetico, idrico e per la raccolta differenziata dei rifiuti. Per sensibilizzare gli inquilini al risparmio energetico e per aiutarli a gestire al meglio gli alloggi assegnati il personale addetto all'URP ha partecipato a momenti formativi organizzati nell'ambito di un progetto europeo da ECUBA tesi a diffondere corrette pratiche per il risparmio energetico.

Le azioni di comunicazione e sensibilizzazione ambientale coinvolgono anche i dipendenti: ormai da tre anni, infatti, Acer aderisce alla campagna di sensibilizzazione "M'illumino di meno". Si è realizzata una guida al risparmio energetico in ufficio che è stata distribuita al personale inoltre si spengono le luci nelle giornate individuate dal progetto.

La sensibilità di ACER per i temi del risparmio energetico è di antica data poichè da tempo la sede è dotata di lampade a risparmio energetico e nelle parti ristrutturata anche di nuova generazione (led); nei bagni vi sono i regolatori automatici di spegnimento delle luci e tutta la strumentazione informatica ha un marchio che ne certifica l'efficienza energetica (Marchio Energy Star).

Nelle ristrutturazioni e nelle nuove costruzioni già dai primi anni '90 vengono installate caldaie a condensazione, sia singole che condominiali; inoltre alcuni interventi di manutenzione straordinaria hanno previsto la realizzazione di cappotti termici sulle palazzine.

Nelle progettazioni e realizzazioni di ristrutturazioni e nuove costruzioni vengo applicati metodi e materiali di bioedilizia che consentono un forte risparmio energetico, ricercando anche so-

"Il decalogo dell'ACER dipendente"

- 1) Ogni volta che è possibile, privilegiamo la luce solare a quella elettrica.
- 2) Quando usciamo dall'ufficio o dalle sale riunioni ricordiamoci di spegnere sempre le luci.
- 3) Non ostacoliamo la circolazione dell'aria dell'impianto di climatizzazione, pertanto non copriamo i ventilconvettori.
- 4) Evitiamo di accendere il riscaldamento (o il condizionatore) se non si è in ufficio. Ad ogni grado in meno di riscaldamento, corrisponde un risparmio di energia del 7% e lo stesso vale anche per il raffreddamento degli ambienti nel periodo estivo. Chiudiamo le finestre dei bagni se abbiamo necessità di aprirle (i bagni sono dotati di ventilazione automatica sfociante a tetto).
- 5) In estate, per raffrescare regoliamo il climatizzatore sul consumo energetico ottimale (25°C o non più di 8°C meno della temperatura esterna) e comunque accendiamo solo se necessario. Ne avranno un beneficio anche i nostri vasi sanguigni! inoltre, a minori velocità di ventilatore, la quantità di aria trattata è minore e quindi viene meglio raffreddata e soprattutto maggiormente deumidificata, con conseguente maggiore sensazione di benessere.
- 6) Impostiamo lo schermo ed il computer in modo tale che vadano in stand-by se non utilizzati per un piccolo intervallo di tempo.

luzioni innovative per il superamento degli effetti dei noti ponti termici.

Per verificare concretamente i risultati ottenuti ACER ha siglato un'intesa con AESS Agenzia per l'energia che costituirà anche occasione per migliorare gli interventi.

Un intervento importante è stato fatto nel 2011 quando si è provveduto a sostituire tutti gli infissi in alluminio della sede con altri in PVC e vetrocamera e a sostituire l'apparecchiatura per l'aria climatizzata obsoleta con altra a risparmio energetico.

Acer è inoltre produttore di energia rinnovabile e vende Crediti di efficienza energetica, come successivamente spiegato.

Intervento sull'edificio di via Giannone 35 a Camposanto, per la riqualificazione dal punto di vista del contenimento energetico, portando il fabbricato in classe energetica B.

Evitiamo comunque di lasciarli in stand-by per molto tempo. Questa funzione infatti contribuisce al consumo di energia, pertanto è sempre opportuno spegnere le apparecchiature informatiche, quando non vengono utilizzate.

7) Per stampare le bozze o le "brutte copie" di un documento, scegliamo sempre nelle "proprietà" l'opzione "bozza" oppure una simile: serve a risparmiare inchiostro e la stampa sarà molto più veloce!

8) Utilizziamo la carta stampata di scarto per i nostri appunti e quando non serve più conferiamola separatamente ai raccoglitori dedicati presso le fotocopiatrici.

9) Ricordiamoci sempre che un foglio ha due lati su cui poter fotocopiare! Se non si possiedono stampanti "fronte e retro", utilizziamo l'opzione "due lati", oppure utilizziamo

10) Quando è possibile (ed almeno in discesa!), evitiamo di usare l'ascensore e privilegiamo le scale, così oltre al risparmio energetico, ci si guadagna anche in salute!



CONSUMO DI CARTA

CARTA

2011

2012

RISME	575	775
KG. (GR.5,33 a foglio)	1532	2065

Procedure Paper less:

Attraverso comunicazioni interne vengono diffuse le buone pratiche per la riduzione dell'uso della carta in ufficio:

- periodica distribuzione di semplici norme comportamentali.
- Sprone all'utilizzo delle pec anche nello scambio di comunicazione con i comuni committenti
- evitare di stampare le mail intere ma stampare solo l'ultima risposta utile
- archiviazione documentale informatica attivata dal 2010

CONSUMI ENERGETICI

Come precedentemente sottolineato di Acer è molto attenta all'efficienza ed al risparmio nell'utilizzo dell'energia. I consumi energetici indicati sono relativi alla sede ed al magazzino.

Consumi di gas metano per l'impianto di riscaldamento:

ANNO TERMICO

METRI CUBI

KG CO2 EMESSI

2009/10	17.732	35.127
2010/11	17.097	33.869
2011/12	15.268	30246

Acer Modena ha, nel 2011, cambiato tutti gli infissi della propria sede al fine di rendere efficiente l'edificio dal punto di vista energetico. Risulta però impossibile ad oggi rendicontare quantitativamente il risparmio poiché manca una rilevazione storica di un dato che è comunque dipendente dall'andamento stagionale, anche se il trend dei consumi indica un dato in calo.

Consumi elettrici:

Anno Solare

kWh bolletta

Kg CO2 emessi

2010	197.002	95.152
2011	207.794	100.364
2012	183.950	88.847

Il quantitativo di CO2 è stato calcolato utilizzando il Fattore di emissione indicato per l'Italia dalle Linee Guida del Patto dei Sindaci.

INTERVENTI PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA RINNOVABILE

Dal 2010 ACER Modena ha realizzato concretamente una serie di interventi per l'installazione di impianti fotovoltaici su coperture esistenti e di nuova edificazione al fine di produrre energia da fonte rinnovabile.

Attualmente gli impianti installati e funzionanti, i quali sono completamente monitorati anche attraverso il sito di ACER Modena, raggiungono una potenza installata di 42,3kW con un'energia prodotta al 28/03/2013 di 90.946,4kWh, corrispondente in 30 mesi di funzionamento ad una mancata emissione in atmosfera di 48.201,6 kgCO2.

Tali impianti coinvolgono il magazzino di proprietà ACER, tre edifici ERP di proprietà esclusiva del Comune di Fiorano Modenese e uno di proprietà del Comune di Fiorano e di ACER sempre a Fiorano Modenese concluso nel dicembre 2011 e classificato in classe energetica A+ secondo la vigente normativa regionale; in totale la superficie occupata da moduli fotovoltaici è pari a 306 mq occupati.

Sono inoltre previste nei nuovi edifici in fase di costruzione ulteriori installazioni di impianti fotovoltaici per una potenza complessiva di 85,3232kW, con una produzione prevista di 93.852kWh e conseguente mancata emissione in atmosfera ogni anno di 49.741,56 kgCO2 .

Gli interventi sugli edifici esistenti e i progetti di prossima fabbricazione rispondono ad una precisa scelta strategica che Acer Modena ha operato ormai da tempo; risale a metà degli anni '90 l'avvio del programma di sostituzione delle caldaie per il riscaldamento con caldaie a risparmio energetico a condensazione anche per gli impianti singoli; è invece degli anni '80 il primo edificio realizzato con cappotto termico isolante. Investire in questo settore significa puntare sul risparmio e sulla qualità della costruzione.

Impianto fotovoltaico
MAGAZZINO ACER MODENA

18,4kWp
(anno installazione 2010)

Impianto fotovoltaico via Coccapani 14/A
FIORANO MODENESE

5,52kWp
(anno installazione 2011)

Impianto fotovoltaico via Coccapani 14
FIORANO MODENESE

5,52kWp
(anno installazione 2011)

Impianto fotovoltaico via Coccapani 26
FIORANO MODENESE

9,66kWp
(anno installazione 2011)



Acer, attraverso l'avviamento di progetti di efficientamento energetico, si è anche inserito all'interno del mercato dei Certificati bianchi.

I Certificati bianchi, noti anche come Titoli di Efficienza Energetica (TEE), rappresentano un incentivo a ridurre il consumo energetico in relazione al bene distribuito nell'ottica degli obiettivi europei sulle politiche ambientali ed energetiche e del rispetto del protocollo di Kyoto. Sono stati istituiti tramite un decreto ministeriale il 20 luglio 2004 e sono entrati in funzione dal primo gennaio 2005. Il meccanismo proposto, prevede la creazione di un mercato di titoli di efficienza energetica, attestanti gli interventi realizzati.

I certificati bianchi riguardano tre tipi di interventi: risparmio di energia elettrica, risparmio di gas naturale e/o risparmio di altri combustibili. Sono certificati negoziabili e rappresentano una tonnellata di anidride carbonica NON EMESSA. Vendendo i titoli in eccesso è possibile guadagnare.

Con il progetto di isolamento esterno "a cappotto" (ETICS) di edifici ACER esistenti ubicati nei comuni di Zocca e Camposanto (Mo) nel 2° semestre del 2012 Acer ha potuto far certificare dall'Autorità per l'Energia la "non emissione" di CO₂.

Tale progetto, nato da una collaborazione tra Agenzia per l'Energia e lo Sviluppo Sostenibile di Modena e ACER, ha permesso di mettere nel mercato dei crediti volontari 13 TEE

TRASPORTI

Acer mette a disposizione dei propri dipendenti 2 biciclette ed uno scooter, utili per gli spostamenti all'interno del comune di Modena.

Parco macchine

13 auto di cui: 5 a Benzina, 5 a Gasolio, 2 a Benzina/Metano, 1 a GPL.

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

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

	Consumi 2012	Kg CO2
Diesel	3789,17 l	14436,74
Benzina	5978,73 l	15568,61
GPL	34,94 m3	101,48
Metano	326,88 m3	647,55
Totale		30754,38

ASPETTO: ACQUA

Consumi acqua sede:



2010

452 m3

2011

672 m3

2012

503 m3

La sede si avvale di fornitura dall'acquedotto cittadino ed il consumo di acqua è relativo ai servizi igienici, dunque in funzione delle persone presenti al lavoro. Alla fine del 2012 è stata effettuata una ristrutturazione dei servizi igienici e sono stati installati rubinetti a risparmio con riduttori di flusso (-40%) e cassette wc con scarico differenziato. Nel 2011 si sono riscontrate due diverse problematiche: si è avuta una perdita che ha creato l'allagamento dell'URP, con conseguente spreco di acqua e la rottura, nel mese di agosto, dell'impianto di condizionamento che ha causato un utilizzo maggiore di acqua da parte dei dipendenti.

RIFIUTI

Relativamente ai rifiuti è importante sottolineare che ogni rifiuto viene smaltito correttamente: i toner sono recuperati dalle ditte che fanno la manutenzione a stampanti e fotocopiatrici, i RAE sono ritirati da HERA, e in sede è presente la raccolta differenziata di carta e plastica che vengono conferiti a cassonetti stradali dedicati.

Si procede inoltre alla raccolta dei tappi di bottiglia per conferirli a diverse associazioni di volontariato che li utilizzano per l'acquisto di beni.

E' stata anche istituita un'area relax in cui i dipendenti possono prepararsi bevande calde.

DIMENSIONE SOCIALE

POLITICHE DEL PERSONALE

In Acer, la gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente anche in relazione all'applicazione degli strumenti di incentivazione.

Le Aziende Casa riconoscono il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività dell'ente.

E' vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo. (dal Codice Etico di Acer Modena)

*"Ma qual è la pietra che sostiene il ponte?"
chiede Kublai Kan.*

*"Il ponte non è sostenuto da questa
o quella pietra - risponde Marco -
ma dalla linea dell'arco che esse formano".
Kublai Kan rimane silenzioso, riflettendo.*

Poi soggiunge:

*"Perché mi parli delle pietre?
È solo dell'arco che m'importa".*

Polo risponde:

Senza pietre non c'è arco".

Le città invisibili - Italo Calvino

Nel 2012 è stato consolidato il nuovo assetto organizzativo di Acer Modena, prevedendo riqualificazioni di livello e riconoscimenti alla persona per evidenti requisiti di competenza, responsabilità, apporti individuali, in particolare per le funzioni maggiormente strutturate e per le professionalità più consolidate. Una politica del personale più puntuale è stata sollecitata dalla sottoscrizione, nel 2011, dell'Accordo Quadro e dei Contratti di Servizio, che ha posto l'attenzione su alcuni requisiti da garantire in relazione alla tempistica dei contratti e della riconsegna alloggi; ai servizi offerti all'utenza, quali il sostegno alle autogestioni condominiali, gli sportelli e la mediazione sociale; al recupero crediti. I Dirigenti e i Responsabili di Area assicurano il controllo e la valutazione delle prestazioni del personale loro assegnato in relazione al raggiungimento degli obiettivi. I cambiamenti organizzativi non sono inclusi nella contrattazione collettiva, ma ogni decisione che comporti cambiamenti viene comunque verificata dall'RSU interno. La riorganizzazione è stata accompagnata da un'attività formativa specifica.

I DIPENDENTI NEL 2012

Nel 2012 i dipendenti sono complessivamente 69, di cui 3 a tempo determinato e 2 a part time. A tutti i dipendenti viene applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di Federcasa e Federmanager, a cui Acer Modena aderisce. Tale contratto non prevede differenze in ingresso.

Nel caso di nuove assunzioni viene applicato il principio di trasparenza e vengono fatte selezioni pubbliche esterne (generalmente per curricula e colloquio), la cui scadenza viene pubblicata sul sito web. Le forme contrattuali sono quelle previste dalla norma e vengono stipulati contratti a tempo determinato per esigenze di carattere produttivo/organizzativo.

Negli ultimi due anni è stato possibile offrire stabilità a circa 70 dipendenti - tra cui 11 giovani -, passati da contratti a tempo determinato a contratti a tempo indeterminato.

In questo contesto non è possibile privilegiare chi abita in città o in provincia.

QUALIFICA	2010			2011			2012		
	n.dipendenti	femmine	maschi	n.dipendenti	femmine	maschi	n.dipendenti	femmine	maschi
Dirigenti contratto Federmanager	2	1	1	4	2	2	4	2	2
Area Quadri	5	2	3	3	1	2	3	1	2
Area A	27	7	20	28	7	21	29	9	20
Area B	32	17	15	31	15	16	30	14	16
Area C	3	2	1	4	3	1	3	3	0
TOTALE	69	29	40	70	28	42	69	29	40
a part-time		1	1		1	1		2	1

Impiegando 4 persone con invalidità e 1 persona appartenente alle categorie protette, nelle annualità 2010, 2011 e 2012, Acer copre a pieno e autonomamente la quota prevista, in relazione al numero di dipendenti, di disabili e soggetti svantaggiati.

Sull'attività edilizia, ACER, pur disponendo di una struttura interna, a causa di elevati carichi di lavoro si avvale anche di professionalità specifici che nel campo della progettazione edilizia, dell'archeologia, della geologia e in campo strutturale o legale.

Informazione, coinvolgimento del personale e momenti di ascolto dei dipendenti

Acer, dal 2002, realizza un'indagine di clima per raccogliere l'opinione dei dipendenti su diversi aspetti legati all'attività lavorativa svolta, con l'obiettivo di intervenire sulle principali criticità. In particolare, viene richiesta una valutazione relativamente alle specificità della postazione di lavoro, alle relazioni interne, ai processi di formazione/informazione, alle relazioni con l'esterno.

Le maggiori criticità rilevate nel 2012 riguardano la circolazione delle informazioni e delle informazioni all'interno dell'azienda. Il dato appare contraddittorio in ragione delle azioni specifiche predisposte, quali la presentazione del bilancio, l'invio della newsletter interna quindicinale "Succede che" (10 numeri nel 2012), e dell'attività di coinvolgimento generalizzato del personale. Da evidenziare, comunque, come il 2012 rappresenti un anno di transizione, a causa dell'avvicinamento del Consiglio di Amministrazione.

Le iniziative di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro

Al fine di integrare al meglio le esigenze personali dei dipendenti con l'attività lavorativa, è stata introdotta una forte flessibilità dell'orario di lavoro per chi ha esigenze familiari legate alla cura dei figli o di genitori anziani.

Nel corso dell'ultimo triennio, le assenze dal lavoro in Acer sono diminuite.

Motivi di assenza dal lavoro

	2010	2011	2012
giornate lavorate su media dip	132.912	132.912	131.040
assenze per malattia/ore	3118	2911	2434
assenze per particolari motivi/ore	884	123	592
maternità/cure figli/ore	3787	6210	2071
Lg. 104/ore	1281	921	811

Non sono previsti benefit particolari ma, come previsto dalla normativa relativa ai fondi di categoria, l'azienda contribuisce con la propria quota alle pensioni integrative di alcuni dipendenti.

	2010	2011	2012
pens. integr. carico azienda	€ 26.095,00	€ 28.651,00	€ 38.115,00

Salute e sicurezza sul lavoro

ACER impegna risorse umane ed economiche per la sicurezza degli ambienti di lavoro e la salute dei dipendenti. Come esplicitato nel Codice Etico di Acer Modena, sul fronte della Sicurezza e Salute dei lavoratori l'ente è impegnato non solo nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al D. lgs. 81/2008 e s.m.i., ma anche nel tentativo di andare oltre le prescrizioni di legge.

Acer effettua nei confronti dei propri dipendenti neo assunti o ad incarico una formazione specifica di ingresso orientata ai temi della sicurezza in ambiente di lavoro e mantiene costantemente aggiornata ed adeguata al ruolo la formazione del personale.

In Acer sono state nominate le figure dell'RLS e RLST, che provvedono ad effettuare un monitoraggio interno per quanto riguarda il rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro.

ACER investe risorse di personale per realizzare regolarmente verifiche sulla sicurezza dei cantieri e, come emerge dai dati raccolti nei report annuali, negli ultimi anni il numero di infortuni è assente o estremamente limitato e l'ente non è incorso in alcuna sanzione a seguito di ispezioni effettuate dagli organi di controllo del territorio, quali Ausl e Carabinieri.

	2010	2011	2012
pens. integr. carico azienda	€ 26.095,00	€ 28.651,00	€ 38.115,00

	2011	2012
N° Cantieri verificati dal Coordinatore tramite sopralluoghi almeno settimanali	4	6
N° Ispezioni effettuate dagli organi di controllo	1	2
N° sanzioni	0	0

Si registra nel 2012 un solo infortunio ad un dipendente a causa di incidente stradale.

	2010	2011	2012
infortuni	0	0	1

Nel 2012, a conferma dei risultati raggiunti nelle annualità precedenti, Acer ha ottenuto una riduzione del Premio Inail ai sensi dell'Art.24 del Decreto Ministeriale 12/12/2000, grazie ad una serie di interventi adottati volontariamente: raccolta delle segnalazioni effettuate da RLS e RLST; suggerimento di procedure migliorative; attivazione dell'aggiornamento relativo al primo soccorso oltre quanto previsto dalla normativa; periodica manutenzione macchine e impianti affidata ad una ditta esterna; visita del medico competente presso le strutture di Acer due volte all'anno; verifica degli esiti della formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

LA FORMAZIONE

Come previsto dalle procedure di qualità, i dirigenti predispongono il relativo piano annuale da sottoporre alla approvazione della Direzione.

Nel corso del 2012, rispetto agli anni precedenti, si sono sviluppati corsi interni di formazione dove i diversi ruoli specializzati hanno esteso con informazioni di merito gli aspetti tecnici – amministrativi normativi con l'obiettivo di rendere organica l'attività lavorativa.

	2012	2011
costo formazione	€ 24.821,00	€ 19.814,00
n. corsi interni	2	3
n. corsi esterni	61	65
n. partecipanti	67	63

PARI OPPORTUNITÀ

La composizione degli organi di governo di Acer Modena garantisce un'equa rappresentanza di genere, considerando che i ruoli apicali sono ricoperti al 50% da uomini e da donne. Tra i dipendenti, invece, prevalgono gli uomini.

Coerentemente con il CCNL adottato, in Acer Modena non esistono differenze tra uomini e donne, per quanto riguarda il trattamento economico.

APPALTI PUBBLICI

ACER Modena agisce come centrale di committenza per la realizzazione di interventi edilizi per conto degli enti locali ed in questo ruolo pone particolare attenzione alle verifiche di legge in merito alla regolarità contributiva e alla qualità delle imprese appaltatrici effettuando gare pubbliche nel rispetto del Protocollo d'intesa in materia di appalti, sottoscritto nel 2007 da Comune di Modena, Provincia di Modena, Prefettura di Modena, ed altri enti a cui ha aderito come firmatario.

Il Protocollo, aggiornato nel 2012, nasce sulla base delle seguenti considerazioni:

– gli appalti di lavori pubblici costituiscono una quota importante dell'economia, sia locale che nazionale; ancora oggi si assiste a fenomeni di imprenditoria non qualificata, diffusamente irregolare sul fronte della contribuzione previdenziale, contrattuale ed antinfortunistica ed in campo fiscale che fa concorrenza sleale a quella sana e regolare, utilizzando in misura più o meno intensa il lavoro nero e rivelandosi spesso inadempiente agli impegni contrattuali assunti;

– il lavoro nero e l'evasione contributiva rischiano di diventare elemento strutturale del mercato del lavoro, introducendo fattori degenerativi che stravolgono i normali rapporti economici e concorrenziali, inficiando altresì la realizzazione e la qualità dell'opera in appalto, producendo pesanti effetti in materia di condizioni di lavoro, di sicurezza, con riflessi preoccupanti anche sul piano sociale; occorre pertanto non sottovalutare il preoccupante fenomeno delle infiltrazioni mafiose e della criminalità organizzata nella costruzione di opere pubbliche che rischia seriamente di pregiudicare il libero esercizio dell'attività imprenditoriale e della libera concorrenza.

ACER esprime la volontà di assicurare la realizzazione del preminente interesse pubblico alla legalità e alla trasparenza, esercitando appieno tutti gli atti mirati alla prevenzione, nonché i poteri di controllo e contrasto dei tentativi di infiltrazione mafiosa e di verifica della sicurezza e della regolarità dei cantieri di lavoro per contribuire alla diffusione della cultura della legalità. Acer aderisce anche al Protocollo d'intesa per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore degli appalti e concessioni di lavori pubblici, sottoscritto nel 2011 da Prefettura di Modena, Provincia di Modena, Comuni della Provincia ed altri enti. Il documento impegna le stazioni appaltanti ad estendere la richiesta di verifiche antimafia ai contratti esclusi per limiti di valore (cosiddetti sottosoglia) ovvero a tutte quelle attività che nell'ambito del sottosoglia finiscono per essere di fatto esenti da ogni forma di controllo.

Acer persegue nel proprio operato in materia di appalti pubblici, avendo in cura le risorse pubbliche dei Comuni da impiegarsi a tal fine, che le stesse siano correttamente impiegate per avere un'ottimizzazione della spesa pur ricercando la migliore qualità; l'utilizzo sostenibile delle risorse è una necessità per tutta la comunità e pertanto viene valutata con la massima attenzione la possibilità di inserire nelle procedure selettive degli appalti anche valutazioni di carattere ambientale e/o sociale e di sicurezza del lavoro.

ACER pur consapevole della necessità di far fronte a esigenze di tempi stretti di realizzazione per fabbricati di Erp procede, con carattere preferenziale ogni qualvolta la natura o la tipologia dell'opera da realizzare lo renda opportuno, all'aggiudicazione con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, inserendo elementi tecnico-qualitativi adeguati alla natura e all'oggetto del contratto, ai quali attribuire un punteggio sostanzialmente prevalente rispetto a quello del prezzo al fine di qualificare maggiormente la realizzazione dell'opera stessa.

Al fine di garantire che i dipendenti possano gestire quotidianamente questi aspetti, il personale di Acer ha partecipato nel 2012 a corsi di formazione specifici organizzati da Promo per l'Osservatorio Appalti.

Annualmente, nel caso di fornitori che non sono soggetti ai vincoli derivanti da appalti pubblici e in presenza di non conformità, vengono valutate, attraverso una scheda di monitoraggio dedicata, le forniture e i comportamenti degli stessi ai fini della loro qualificazione. Ad esempio, per quanto riguarda la Sicurezza nei cantieri, i fornitori vengono controllati attraverso Accordi volontari a cui le aziende appaltanti aderiscono e per ogni cantiere viene predisposto un registro in cui vengono segnati tutti i presenti, al fine di disincentivare il coinvolgimento di lavoratori sprovvisti di regolare contratto.

Nel 2012 il monitoraggio effettuato ha consentito di intervenire sui contratti stipulati, sospendendo momentaneamente i pagamenti ad un fornitore che non stipendiava regolarmente i propri dipendenti. Non si registrano episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese. Nel 2012 Acer ha realizzato un focus group con i fornitori al fine di rilevare aree di criticità e spunti di miglioramento. Nel corso dell'incontro è emersa l'importanza dei pagamenti regolari che Acer garantisce ai propri fornitori, elemento fondamentale in particolare nel settore dell'edilizia. Garantendo tempi di pagamento adeguati all'esposizione finanziaria, Acer viene percepita come un motore di sviluppo fondamentale per la sopravvivenza del mondo dell'edilizia. Nel rispetto della normativa sugli appalti, Acer, in sede di gara per l'affidamento dei lavori, non può utilizzare criteri di filiera corta.

•••••
• La Festa dei Vicini in un condominio Acer •
•••••



ACCOGLIENZA UTENTI

Per promuovere in modo diffuso il rispetto dei diritti umani e per contrastare eventuali pratiche discriminatorie, Acer collabora con le rappresentanze sindacali interne e con i sindacati degli inquilini. Inoltre, interviene in modo volontario con attività di mediazione sociale, per gestire i conflitti che nascono all'interno dei condomini di cui ha diretta gestione e, dove necessario, richiede la collaborazione delle forze dell'ordine.

Per quanto riguarda gli utenti di Acer, nell'uso degli alloggi assegnati, sono in vigore diversi Regolamenti specifici, redatti e approvati dai Comuni, a cui gli inquilini devono attenersi.

Regolamento n° 1 – Uso e Ospitalità

Regolamento dell'uso degli alloggi di ERP e dell'Ospitalità. Il presente regolamento, fatti propri i criteri individuati dalla delibera del Consiglio Regionale 30 Luglio 2002 n. 390, si propone di stabilire le disposizioni e le procedure ritenute determinanti ai fini dell'uso degli alloggi di ERP e delle parti comuni.

Regolamento n° 2 – Ripartizione

Regolamento per la ripartizione degli oneri fra ente proprietario ed assegnatari. Il presente regolamento, fatti propri i criteri individuati dalla delibera del Consiglio Regionale 30 Luglio 2002 n. 390, si propone di elencare la tipologia dei lavori e delle forniture, distinte per le singole voci, e correlativamente il destinatario della spesa o eventualmente la percentuale di suddivisione della stessa tra essi, tenendo conto anche che i rapporti fra locatore e conduttore in tema di riparazioni sono regolati dagli articoli del Codice Civile in materia e dalle norme di uso locale.

Regolamento n° 3 – Autogestione

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

Regolamento n° 4 – Mobilità

Disciplina della mobilità degli assegnatari negli alloggi ERP. Le norme contenute nel presente regolamento si applicano agli assegnatari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica in tutti i casi in cui si verifichi la necessità di procedere, su richiesta o d'ufficio, al cambio di un alloggio nel rispetto di un utilizzo più razionale del patrimonio abitativo pubblico e delle migliori condizioni di vita degli assegnatari in rapporto alle mutate condizioni abitative, sociali e di salute.

Regolamento n° 5 – Decadenza

Regolamento per la sospensione della dichiarazione di decadenza. Le norme contenute nel presente regolamento si applicano ai casi per i quali si verifichi la necessità di sospendere l'emissione ovvero di riconfermare o meno il provvedimento di decadenza dall'assegnazione di un alloggio di edilizia residenziale pubblica.

Nel 2012 sono complessivamente 15.325 gli inquilini Erp e non Erp, per un totale di 6186 nuclei (6163 + 1 nucleo costituito da comune + 22 persone giuridiche senza nucleo).

	2010	2011	2012
n. alloggi in gestione ad ACER al 31/12	6923	6937	6890

al 31/12	2010	2011	2012
Numero di Fabbricati in cui Esiste almeno una unità immobiliare gestita dall'ACER:	767	771	776

Sul totale degli alloggi in gestione i rapporti contrattuali attivi al 31/12/2012 (Erp e non Erp) sono 6.163.

In particolare, per quanto riguarda i contratti Erp, nel 2012 sono state effettuate 169 nuove assegnazioni e 7 assegnazioni provvisorie; negli anni non interessati dal sisma comunque il turn over di alloggi è intorno alle 200 unità pari al 3% degli alloggi. Le domande di alloggi ERP vengono raccolte, ed istruite dagli Uffici casa dei Comuni che provvedono ad indicare ad ACER i nominativi dei nuovi assegnatari. In relazione ai contratti non Erp, nel 2012 sono stati sottoscritti 19 nuovi contratti vi sono poi altre tipologie di contratto (cambio, voltura, subentro) per un totale di 425 nell'anno 2012.

Contratti ERP sottoscritti	2010	2011	2012
Nuove assegnazioni	230	216	176
Cambi	102	101	139
Volture	46	62	43
Subentri	36	16	17
Altri	44	18	7
Totale	44	411	425

Vi sono poi contratti legati a progetti di agenzia casa come "Affitto Casa Garantito" (ACG) attivato dall'Unione di comuni Terre d'Argine che ha lo scopo di fornire alloggi di proprietari privati ad inquilini selezionati, realizzando condizioni di vantaggio; tale conseguimento è possibile attraverso l'uso di garanzie economiche, tutele legali, sgravi fiscali, agevolazioni operative; le risorse necessarie sono messe a disposizione dai Comuni e da altri Enti e Associazioni anche private aderenti all'iniziativa e sono gestite operativamente da ACER Modena.

Nel 2012 sono stati attivati anche contratti speciali per famiglie con alloggio inagibile causa sisma del mese di maggio.

Contratti sottoscritti per nuclei con alloggio inagibile causa sisma

2012

Contratti stipulati al 31/12/2012 su alloggi di privati, assegnati in locazione temporanea ai nuclei familiari con abitazioni inagibili a causa delle lesioni provocate dagli eventi sismici del 20 e 29 maggio 2012

129

Contratto canone concordato su alloggi pubblici non ERP transitorio max 18 mesi per SISMA

36

Analisi composizione utenza ERP per nazionalità:

2011

2012

Nazionalità intestatari nuclei ERP al 31/12/2012	Nuclei	%	Nuclei	%
Cittadinanza non italiana	865	14,58	884	15,13
Cittadinanza italiana	5.060	85,30	4.958	84,87
Cittadinanza non nota	7	0,12	-	-

Nazionalità inquilini ERP al 31/12/2012	Persone	%	Persone	%
Cittadinanza non italiana	4.249	29,11	4371	30,18
Cittadinanza italiana	10.033	68,73	9784	67,56
Cittadinanza sconosciuta	316	2,16	327	2,26

Confronto nel triennio	2010	2011	2012
% di utenti non italiani	28,00	29,11	30,18
% di nuclei non italiani	14,4	14,58	15,13
Ultra 65enni	23,48	23,08	22,90

	2010	2011	2012
% di nuove assegnazioni ERP a stranieri	26	31,78	35,8

Analisi composizione utenza per professionalità

Professione (%)**	Pensionati	Dipendenti e assimilati	Minori studenti	Disoccupati cassaintegrati	Professionisti e autonomi	casalinghe	altro
2010	26,87	22,61	27,49	11,74	1,48	9,03	0,77
2011	26,20	21,60	27,90	13,47	1,33	9	0,49
2012	25,51 (3619)	21,7 (3078)	28,07 (3982)	14,32 (2031)	1,21 (171)	8,85 (1255)	0,34 (48)

**Per il 2012, il numero degli utenti per i quali è disponibile il dato sulla professione è 14.

ATTIVITÀ DI MEDIAZIONE SOCIALE IN COLLABORAZIONE CON I SERVIZI SOCIALI DEI COMUNI

L'ACER svolge un'attività di controllo sulle segnalazioni fatte dagli utenti nei confronti di chi non rispetta i regolamenti e di chi presenta segnali di disagio ed effettua un'attività di mediazione sociale nei confronti di inquilini problematici rispetto alla convivenza condominiale e/o di relazione, anche a supporto dell'attività di Assistenza Sociale Comunale.

Diverse le iniziative specifiche in atto:

- Per garantire la salute e la sicurezza viene consegnato agli inquilini un libretto con le regole per l'uso degli alloggi e per tenere comportamenti corretti.
- Acer promuove il progetto "Accompagnamento all'abitare" nei confronti dei nuovi assegnatari e, avvalendosi della collaborazione con alcune Coop Sociali, il progetto "Scuola di condominio" per il recupero del dialogo tra chi risiede in condomini conflittuali.
- ACER promuove e sostiene, in collaborazione con i comuni, la partecipazione dei condomini alla annuale "Festa europea dei Vicini", importante strumento per prevenire i conflitti.

Dati

	2010	2011	2012
Utenti seguiti a Modena in collaborazione con i Poli Sociali	43	38	39
Utenti seguiti in provincia	45	36	49
Situazioni collettive seguite	4	6	5
n. Assistenti sociali di riferimento	43	42	34
Gestione conflitti	4	4	3
Altre situazioni seguite	7	5	4
Festa dei Vicini, numero condomini coinvolti	17	10	6

ATTIVITÀ DI ASCOLTO DEI CLIENTI/UTENTI

Acer è impegnata in regolari attività di ascolto degli utenti.

- URP(ufficio relazione con il pubblico) : nel rapporto con gli utenti tutta la struttura è formata ed orientata alla relazione diretta, applicando i principi di trasparenza, imparzialità, correttezza e disponibilità; in tal senso il principio guida applicato nei confronti degli utenti è quello di informare su diritti e doveri dell'inquilino Erp, cercando di ottenere sensibilità e consapevolezza del valore comune che hanno in custodia per aumentare il senso di responsabilità e cura. Vengono raccolte le esigenze e le segnalazioni a cui la struttura fornisce immediata risposta oppure riporta ai diversi uffici interni. Sono circa 8.000 le presenze nell'URP di Modena, consegnate in modo automatico e suddivise secondo i 5 sportelli tematici presenti, a queste vanno aggiunte le presenze presso gli sportelli territoriali in corso di rilevamento.



- Viene regolarmente realizzata la raccolta ed analisi dei verbali e delle schede di rilevazione dello stato del fabbricato e dell'alloggio acquisiti in gestione o da riassegnare - L'assegnatario, alla consegna dell'alloggio, firma il verbale di consegna, contenuto nel kit di documentazione fornito ai nuovi assegnatari. In tale scheda l'inquilino esprime il proprio giudizio sulle condizioni dell'appartamento. L'esame di tali verbali, a cura delle Aree Gestionale e Manutentiva, consente, oltre ad una valutazione immediata della soddisfazione dell'assegnatario, l'identificazione

dei requisiti dell'alloggio aventi maggiore impatto sulla qualità percepita dello stesso.

- Analisi delle richieste di interventi di manutenzione – L'Area Manutenzione, raccoglie, registra informaticamente ed analizza le richieste degli interventi di manutenzione. L'analisi annuale di tali registrazioni permette di effettuare la comparazione quali/quantitativa su: Tipologia e frequenza di intervento e Tempi ed efficacia degli interventi e di evidenziare le eventuali necessità di azioni di miglioramento in relazione all'efficacia ed efficienza della manutenzione ordinaria. Sono oltre 4.000 gli ordini di incarico per interventi di manutenzione ordinaria.

	2010	2011	2012
Ordini di incarico per manutenzione ordinaria alloggi e pronto intervento	4.694	4.379	4.734
Manutenzione in corso	/	113	119

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

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

- Gestione dei reclami degli utenti: nel rispetto dei contenuti della carta dei servizi è attiva una procedura di qualità certificata atta a acquisire i reclami da parte dell'utenza e dei fornitori, a dare risposta e a procedere in un'ottica di miglioramento all'insorgere di aspetti di non conformità. Rispetto al 2012, si evidenzia un numero non significativo di reclami imputabili alla categoria delle associazioni di garanzia della utenza, legale, sindacale, uffici di tutela del cittadino, ecc... che sostiene di fatto la politica gestionale dell'Azienda; tale percentuale estremamente bassa dei reclami, in considerazione della dimensione operativa della gestione induce a riconsiderare le modalità fino ad oggi seguite di

Distribuzione degli utenti per fascia di reddito e canone medio calcolato

2010

2011

2012

Limite reddito ISEE (€)	% sul totale nuclei	Canone medio/ mese	% sul totale nuclei	Canone medio/mese	% sul totale nuclei	Canone medio/mese
Fino a 7.500	51,18	€ 82,20	53,37	€ 82,60	54,60	€ 81,71
Da 7.500 a 17.154,30	39,86	€ 187,71	38,22	€ 189,26	37,38	€ 187,29
Da 17.154,31 a 34.308,60	7,35	€ 313,84	7,14	€ 314,18	6,95	€ 311,59
Maggiore di 34.308,61	0,15	€ 451,12	0,15	€ 355,06	0,12	€ 428,04
Dichiarazione ISEE non presentata	1,44	€ 163,84	1,11	€ 191,46	0,95	€ 227,37

Da evidenziare che il canone medio complessivo 2012 è calcolato su 5.658 nuclei dei 5842 nuclei ERP: al 31/12 la differenza è dovuta principalmente ai casi di nuclei con bollettazione bloccata a causa del sisma del maggio-giugno 2012.

2010

2011

2012

143,04



141,54



138,96



Per quanto riguarda la 5° fascia (fascia di protezione), questa è composta da 3.695 nuclei (su 5.842 nuclei per i quali vi è canone ISE-ISEE), pari a 9.881 inquilini (68,25% sul totale di 11.482 inquilini).

2010

2011

2012

62,8

69,37

68,23

% utenti in 5° fascia di reddito

ACER in base al protocollo anti crisi sottoscritto da Comuni e Provincia applica la riduzione immediata del canone a fronte di una dimostrata caduta di reddito per la perdita di lavoro di uno o più componenti del nucleo familiare; le istruttorie delle domande vengono vagliate da una commissione composta da rappresentanti dei sindacati degli inquilini, dei Comuni e di ACER, la quale di seguito al fine di perseguire criteri di equità , provvede trimestralmente ad accertare la posizione lavorativa dei ricorrenti. Si tratta di un ulteriore aiuto economico dei Committenti nei confronti degli inquilini deboli.

Tab. 2009-2012 – Statistica protocollo anticrisi periodo 2009 – 2012

Anno	Ricorsi Accolti	Minor Introito	2012
Totale Periodo 2009-2012	652	449.070,20	68,23

Inoltre ACER ha aderito al "Protocollo anticrisi" proposto dalla Provincia sospendendo le pratiche relative ad appartamenti di proprietà e assorbendone anche completamente i costi relativamente al biennio 2011-2012. Per quanto attiene all'edilizia sociale ACER ha messo in disponibilità circa 200 appartamenti di proprietà a canone convenzionato applicando parametri minimi per agevolare le famiglie con redditi bassi.

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



Dati	2010	2011	2012
n. utenti ERP	15.400	14.598	14.482
Numero adeguamento canoni su ISE presentate (tot/non doc.)	5.935	5.855	5.842
Numero posizioni a canone sociale su richiesta dei Comuni (il numero tra parentesi indica quelli al minimo € 36)	736 (406)	778 (449)	777 (437)
Minori entrate da canone per effetto canoni sociali		€ 241.722	€ 207.377,24

Vengono altresì autorizzate le coabitazioni e le convivenze con successivo adeguamento del canone. Le pratiche per l'accoglimento di altre persone nel nucleo familiare possono essere considerate un fenomeno di disagio sociale, in quanto si tratta spesso di soggetti in difficoltà che non riescono a procurarsi altra soluzione abitativa; nel 2012 sono state 40 le persone rientrate nel nucleo familiare originario.

	2010	2011	2012
Pratiche Regolarizzazione Art. 27 L.R. 24/01	1.098	1.136	1.354

Gestione delle procedure relative all'attività di recupero crediti

Le azioni effettuate per il recupero delle morosità sono diverse e si avvalgono del supporto dell'ufficio legale interno con l'obiettivo di venire incontro agli utenti in difficoltà attraverso piani di rateizzazione del debito maturato prima di procedere con atti legali. Il prospetto seguente (riferito al triennio) mette in risalto l'aumento degli insoluti rispetto ai canoni fatturati per la gestione di alloggi Erp e non Erp dovuti per lo più alle grave crisi economica in atto.

Azioni	2010	2011	2012
Lettere sollecito inviate	878	1.118	1.423
Solleciti saldati	318	451	457
Solleciti parzialmente saldati o non saldati	560	667	966
Accordi di rateizzazione/riconoscimenti di debito iniziati nel 2012	173	274	421
N. sfratti per morosità	24	27	27
Azioni avviate per la liberazione dell'alloggio	92	133	103

Sul volume totale dei canoni fatturati negli ultimi 5 anni di gestione l'importo residuo della morosità per canoni tende ad aumentare attestandosi intorno al 6%.

ATTIVITÀ CONDOMINIALI

Accoglie le attività connesse all'approvvigionamento di servizi e beni per il corretto funzionamento degli immobili: nel 2012 vi è stato un forte impegno per dare risposte positive alle richieste di prendere in gestione diretta i fabbricati di nuova costruzione e alcuni condomini con rilevanti problematiche sociali, ma è continuata nel corso dell'anno l'attività di sostegno nei confronti delle Autogestioni supportandone l'attività con il coinvolgimento dei Presidenti delle Autogestioni e di Complesso. Nei 578 Condomini a proprietà mista con amministratore condominiale si è garantito il controllo dei Bilanci e la liquidazione degli insoluti e sfiti nonché delle spese di proprietà.

Per 449 alloggi (in 22 fabbricati) è proseguita la consulenza garantendo, di fatto, la funzionalità stessa delle Autogestioni. E' aumentata la gestione diretta della parte amministrativa ora per 53 edifici con 1067 alloggi totalmente in locazione.

Nei confronti degli inquilini inadempienti rispetto alle dovute spese condominiali ACER si occupa dell' invio di lettere di sollecito, accordi di rateizzazione del debito e predispone le pratiche di predisposizione alla liquidazione in anticipazione per gli amministratori condominiali che nel 2012 sono risultate notevolmente incrementate sia come numero che come importi come si rileva dallo schema sottostante

Pratiche per insoluti condominiali	2010	2011	2012
Solleciti per morosità da spese condominiali	1.845	1.970	2.149
Pagamenti effettuati a seguito solleciti	531	482	468
Pratiche di liquidazione	1.359	1.580	1.843
Anticipo spese condominiali in €	460.239	502.416	580.831

RAPPORTI CON LA COMUNITÀ

Clienti/Committenti

Sul fronte della committenza, Acer si avvale delle seguenti azioni di ascolto:

- dibattito durante le sedute della Conferenza degli Enti in occasione delle approvazioni dei bilanci o della presentazione di questioni specifiche
- attuazione di incontri e/o riunioni opportunamente verbalizzate - Le esigenze del Cliente Committente sono raccolte durante gli incontri e le riunioni organizzate per la stipula di contratti e/o di Convenzioni ed in occasione delle fasi significative dei rapporti conseguenti. L'organizzazione di tali incontri può scaturire anche da apposite richieste del Committente, espresse a seguito dei carteggi periodici previsti dal contratto e/o convenzione.

- focus group con tecnici ed amministratori dei Comuni committenti – La raccolta ed analisi dei questionari di gradimento tradizionalmente somministrati da Acer è stata sostituita, nel 2012, da 3 focus group che hanno coinvolto, rispettivamente:

- ▶ il Comune di Modena e Comuni dell'Unione del Sorbara;
- ▶ i Comuni dell'Unione Area Nord e i Comuni Unione Terre d'Argine;
- ▶ i Comuni Unione Terre di Castelli e i Comuni Distretto Ceramico.

Le principali esigenze emerse riguardano tempi di risposta più rapidi per quanto riguarda gli interventi di manutenzione e maggiore propositività nell'individuare le necessità di valorizzazione del patrimonio immobiliare affi dato. Su entrambi gli aspetti Acer intende intervenire in particolare grazie all'assegnazione degli appalti, attraverso i quali garantirsi la collaborazione di ditte competenti e preparate.

Sostegno ad iniziative di interesse culturale e sociale

Acer garantisce ogni anno sostegno economico ad iniziative pubbliche realizzate sul territorio, quali convegni, mostre, concerti e benefi senza operata dal circolo dipendenti. Nel 2012 l'ente ha collaborato alla promozione e realizzazione delle seguenti attività:

- sostegno ai Comuni colpiti dal terremoto attraverso un'anticipazione di risorse economiche, importante per garantire un'immediata operatività;
- sponsorizzazione del Concerto di Natale, eseguito a Finale Emilia il 13 dicembre 2012 dalla Young Musicians European Orchestra, momento di solidarietà alle popolazioni interessate dagli eventi sismici;
- partecipazione alla redazione del libro di storia Urbana del Comune di Modena;
- adesione, a Natale 2012, all'iniziativa di Rock No War per la ricostruzione della scuola per l'infanzia di Medolla acquistando ceste regalo.

In un'ottica di responsabilità sociale, Acer condivide le proprie conoscenze con altri soggetti del territorio: nel 2012 è stata fornita consulenza ad Acer Reggio Emilia, Inaz e Confesercenti Modena per la Dma.

SISMA IN EMILIA



Cavezzo, via Primo Maggio: i danni del sisma

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

I tecnici Acer hanno effettuato immediati sopralluoghi nei fabbricati di edilizia residenziale pubblica nei Comuni vicini all'epicentro del terremoto, nell'area nord e nel Comune di Novi di Modena. In un secondo momento, il personale Acer è stato impegnato a rispondere a segnalazioni di danni strutturali e richieste di verifica in altre aree del territorio, incluso il Comune di Modena. Questo lavoro, che ha coinvolto tutta

la struttura Acer, ha permesso, grazie all'attivazione delle imprese addette alla manutenzione degli alloggi, di intervenire prontamente sui tetti, rimuovendo le situazioni di pericolo derivanti da tegole, comignoli e cornicioni pericolanti e di mettere in sicurezza alcune strutture evitando che venissero successivamente dichiarate inagibili. Le imprese sono state attivate, quando ancora non vi era certezza del finanziamento, anche per realizzare le opere di maggiore entità ed avviare lo studio e la progettazione strutturale degli edifici maggiormente lesionati, consentendo così il recupero di molti alloggi.



San Possidonio, fabbricato danneggiato in via Di Vittorio

I NUMERI DEL TERREMOTO 2012

I danni:

3 gli eventi sismici importanti 20 - 29 maggio e 3 giugno e **19** i Comuni interessati

272 al 30 giugno erano gli edifici con alloggi ERP nei Comuni e **1.838** alloggi ERP nel "cratere"

7 le squadre di tecnici ACER attivate per i sopralluoghi e n. **500** i primi sopralluoghi

300 gli ordini di incarico e **51** lettere con lo stato dei fabbricati inviate ai Sindaci

44 pratiche tecnico/amministrative presentate per avere l'agibilità degli alloggi

6.900.000 € i finanziamenti assegnati dalla Regione all'ERP di Modena in base ai giustificativi presentati per gli edifici lesionati in classe B - C - E leggere e primi interventi di messa in sicurezza (ordinanza n.49/2012)

n° alloggi totali = 1838

30.06.2012

646 agibili

729 parzialmente agibili

442 non agibili

320 ordini, lavori per 1.300.000€

31.12.2012

1684 agibili

154 non agibili

Una volta conclusi i sopralluoghi, molte famiglie hanno potuto rientrare nelle proprie case. In questa fase, al lavoro dei tecnici si è affiancato l'intervento del personale dell'ufficio contratti e della ragioneria, impegnato ad ascoltare e rassicurare gli assegnatari anche in merito alle variate modalità di pagamento dei canoni. La Regione Emilia Romagna ha riconosciuto ai Comuni importanti finanziamenti per il recupero degli alloggi di Erp danneggiati dal sisma ed ha indicato in ACER il soggetto operativo in grado di realizzare gli interventi per loro conto attraverso il sistema della convenzione e della delega alla riscossione degli stessi finanziamenti.

La fase successiva ha visto ACER coinvolta nella ricerca di alloggi sfitti da privati per assegnarli a nuclei familiari sfollati e nello studio dei contratti atipici e di tutte le fasi previste dalla ordinanza regionale n.25 del 2012 (attività di comunicazione, studio delle modalità assicurative degli inquilini, stesura e registrazione dei contratti, pagamento dei canoni ai privati, pagamento delle spese accessorie di arredi, allacciamenti e traslochi). Al 15/12/2012 i contratti sottoscritti risultavano essere 145 su oltre 200 alloggi reperiti di cui 37 in alloggi a canone concordato di proprietà di ACER o dei Comuni.

Bando affitti:

215 alloggi offerti dai privati ad ACER e **121** alloggi offerti dai privati direttamente ai Comuni

180 sopralluoghi fatti negli alloggi privati per verificare l'idoneità **145** contratti per i terremotati

108 pratiche assicurative per le famiglie inserite negli alloggi privati e **48** pratiche amministrative per liquidare arredi, traslochi e allacciamenti



ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification



ACER MODENA – via Cialdini, 5 – 41123 Modena
tel 059 891 011 – fax 059 891 891
www.aziendacasamo.it

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACER 2012

Ideato da mediamo.net

Progettazione e redazione testi:

Dott.ssa Zacchi Giovanna,

Dott.ssa Frascaroli Elena

(Stampato nel mese di maggio 2013)

Maia è un marchio L'OVILE SCRL



ambiente e comunicazione

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.