



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

esercizio 2017-2018



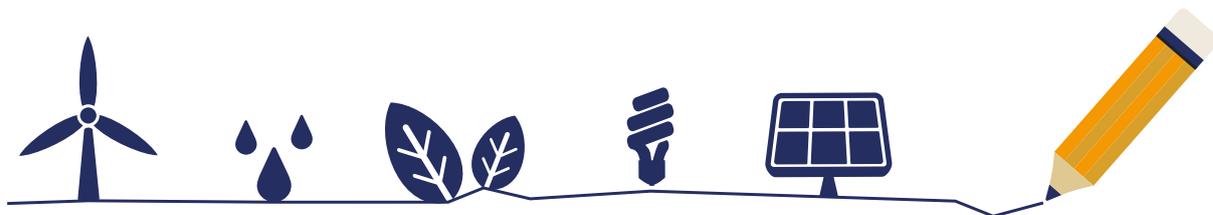


INDICE

- 2. RACCONTARE DUE ANNI DI SOSTENIBILITÀ
- 5. NOTA METODOLOGICA
- 8. CHI SIAMO
- 14. IL NOSTRO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
- 18. LA GOVERNANCE
- 22. I NOSTRI STAKEHOLDER
- 28. MATRICE DI MATERIALITÀ
- 31. LE NOSTRE RISORSE UMANE
- 36. DIMENSIONE SOCIALE
- 57. DIMENSIONE ECONOMICA
- 59. DIMENSIONE AMBIENTALE
- 80. ACER GUARDA AL FUTURO
- 82. GRI CONTENT INDEX



RACCONTARE DUE ANNI DI SOSTENIBILITÀ



Il biennio 2017-2018 rappresenta il periodo di riferimento per il nostro 4° Bilancio di sostenibilità elaborato secondo i criteri e le normative europee di riferimento (GRI Standards), per continuare ad illustrare con trasparenza, in un quadro di riferimento internazionale, le politiche attuate e i risultati raggiunti nella gestione dell'ERP e dell'insieme delle attività svolte da ACER Modena rivolte all'intera collettività.

Completiamo un ciclo di 8 anni durante i quali il bilancio di sostenibilità ha accompagnato il nostro agire in parallelo con i contratti di servizio stipulati con gli enti locali modenesi nei periodi 2011-2013 e 2014-2018. Si tratta di uno strumento utile per tenere monitorata l'attività aziendale e per renderci consapevoli di come l'impegno messo nella gestione ordinaria, ma anche nella ricerca di attività innovative a servizio delle politiche abitative e del rispetto per l'ambiente che ci ospita, trova riscontro e gradimento nella comunità di riferimento; è uno strumento di trasparenza ma anche una scelta responsabile che aiuta a mantenere sotto controllo la direzione tracciata dalla mission aziendale e condivisa dagli Enti pubblici cui

ACER rendiconta il proprio operato.

La presentazione pubblica del volume e la versione inserita nel sito web aziendale si pongono l'obiettivo della massima diffusione rivolta a tutti coloro che sono interessati a conoscere l'impiego di importanti risorse pubbliche sia economiche che patrimoniali.

In questa presentazione vorremmo mettere in evidenza alcuni aspetti che ci paiono particolarmente significativi e che testimoniano come in questi anni ACER Modena è stata in grado di innovare e di essere flessibile garantendo la continuità rispetto alla gestione "tradizionale".

Si fa riferimento, in particolare, alla attività di Mediazione Sociale nell'ERP che, da semplice sostegno nelle fasi di conflittualità tra utenti fragili si è evoluta verso azioni che vogliono offrire strumenti per accettare le diversità e le debolezze di cui ognuno è portatore; il lavoro del mediatore oggi fa perno sull'idea che sia indispensabile promuovere e ribadire i valori della convivenza, del buon vicinato, del riconoscimento reciproco e della solidarietà, portando l'attenzione sull'importanza dei beni comuni: la casa, gli spazi verdi, la sicurezza. La condivi-

sione di esperienza tra le diverse ACER dell'Emilia Romagna, orientata alla crescita professionale, è continua attraverso un coordinamento dei mediatori sociali denominato "MEDIATTIVI" di cui il rappresentante di ACER Modena, in questi anni, ne è stato il capofila.

Si richiama il ruolo assunto, in base a specifici accordi con i Comuni e/o le Unioni, per le esperienze di "Agenzie Casa" rivolte al coinvolgimento dei proprietari di alloggi sfitti per ricercare soluzioni abitative a chi non presenta i requisiti per le graduatorie ERP, esperienze che dimostrano come la nostra Azienda sia stata impegnata per inserirsi nel processo in atto, orientato sempre più verso una Gestione Sociale che riguarda non solo l'ERP.

Un altro aspetto non secondario emerge da una attenta lettura dei dati di bilancio aggregati e riguarda la capacità della nostra Azienda di gestire una quantità rilevante di investimenti sul patrimonio esistente, relativi sia ai livelli di manutenzione previsti nei contratti di servizio, sia, in particolare, derivanti da finanziamenti straordinari dei vari livelli istituzionali (Regione e Stato Centrale o Comuni) rispettando le tempistiche di progettazione e realizzazione molto ristrette assegnate. Ricerca e innovazione vengono sviluppate anche nel campo degli Appalti pubblici, studiando la formula dell' Accordo Quadro per la individuazione di imprese affidabili per i lavori di manutenzione; infine, ma non meno importante da evidenziare, l'impegno aziendale per la continua formazione data ai propri dipendenti tecnici affinché siano conosciute e applicate le migliori innovazioni in campo energetico, sismico e di comfort abitativo nelle nuove realizzazioni edili o nelle ristrutturazioni del patrimonio esistente da riqualificare.

Nuove residenze e riqualificazione del patrimonio ERP da mettere a disposizione dei Comuni servono per dare risposta a chi si trova in una situazione di disagio abitativo sia perché non riesce a sostenere un canone sia perché l'alloggio di residenza non è più adeguato alle esigenze della popolazione sempre più anziana.

Il cosiddetto Piano Casa nazionale, l'intervento più strutturato in materia di ERP che si è visto negli ultimi anni, che ha positivamente finanziato il recupero e la messa disposizione di alloggi, è ora in fase di esaurimento delle risorse a disposizione e solo ulteriori risorse permetteranno di programmare i lavori di recupero per gli alloggi "di risulta". Quello che comunque appare necessario ancora una volta ribadire, è che, per affrontare il problema del disagio abitativo e per le dimensioni che lo caratterizzano (decisamente molto più alte rispetto agli anni precedenti la crisi), occorre riportare al centro del dibattito politico il tema del godimento di un'abitazione decorosa come imprescindibile condizione per una vita dignitosa di ogni famiglia e di ogni cittadino.

Tuttavia non si può che registrare che, allo stato attuale, le Regioni si muovono in modo diverso l'una dall'altra e che anche le modifiche alle Leggi regionali avvengono senza un confronto che permetta, almeno, di valorizzare e condividere le esperienze più efficaci; appare, quindi, sempre più opportuno riaffermare come a livello nazionale, sia necessario:

- istituire forme di finanziamento dell'ERP che garantiscano una continuità di flussi finanziari a livello nazionale con un coinvolgimento delle Regioni e delle AA.LL.;
- definire criteri e metodi di misurazione e comparazione delle gestioni dell'ERP esercitate dagli Enti per giungere alla adozione di costi standard di riferimento;

- adottare norme che stabiliscano una fiscalità di vantaggio omogenea e che si basino sulla reale destinazione degli immobili (oggi infatti la proprietà non univoca degli immobili genera ingiustificate disparità di trattamento);

- dettare regole comuni per i criteri di assegnazione, decadenza e fissazione di canoni minimi e massimi (adottando il criterio unico dell'ISEE e del reddito medio pro capite quali strumenti che consentano di cogliere le differenze reddituali delle diverse realtà regionali e territoriali).

Nel 2016 la nostra Regione ha promosso la nuova normativa per il calcolo dei canoni ERP con la parallela e contemporanea applicazione della nuova ISEE, da rendere attuativa al 1 ottobre 2017, con l'obiettivo da un lato, di valorizzare con il canone oggettivo il patrimonio pubblico ERP dato in assegnazione e, dall'altro, di individuare canoni minimi di riferimento almeno corrispondenti ai costi della gestione degli stessi.

Sul territorio modenese il Tavolo di Coordinamento provinciale ha lavorato intensamente con i Comuni e il supporto di ACER per trovare soluzioni condivise politicamente determinando regolamenti comunali non del tutto omogenei, ma comunque rispondenti al criterio di avere cura e tutela dei redditi delle fasce di po-

polazione con maggiore disagio.

Sosteniamo la ricerca per gli aspetti di tutela dell'ambiente, ma anche per la tutela della sicurezza delle abitazioni e ACER, dopo l'esperienza maturata nel ripristinare gli edifici lesionati dal forte sisma 2012, ha proposto agli enti proprietari e ottenuto, di avviare uno studio scientifico sul patrimonio, per avere un quadro complessivo della risposta sismica; in particolare su edifici giudicati campione effettuare analisi di dettaglio con prove strumentali in loco, modellazione strutturale, progettazione preliminare per livelli di miglioramento sismico con l'obiettivo finale di classificare sismicamente la maggior parte degli immobili ERP per attivare strategie di intervento che possano intercettare risorse economiche/finanziamenti o detrazioni fiscali per attuare il miglioramento sismico degli edifici ERP.

L'attenzione alle esigenze della popolazione fragile e anziana ha imposto in questi anni di operare durante la manutenzione per riqualificare alloggi da destinare a diverse tipologie di disabilità; in questo senso è stata introdotta una classificazione degli alloggi con codifica specifica per disabili da fornire a chi è competente per facilitare un'assegnazione adeguata:

Al termine del lavoro compiuto per questa quarta edizione, desideriamo ringraziare chi ha fornito i materiali per la redazione del bilancio, il nostro personale e i consulenti esterni.

*Il Presidente, Andrea Casagrande
Il Direttore Generale, Nadia Paltrinieri*

NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di sostenibilità di Acer è stato redatto secondo le linee guida del Global Reporting Initiative nella versione più attuale e in uso denominata GRI Standards. Il Global Reporting Initiative indica due livelli di rendicontazione che sono relativi al numero e alla tipologia di indicatori rendicontati all'interno del report: Core (livello base) e Comprehensive (livello avanzato). L'obiettivo per questo primo anno è stato il livello "Core" che si considera raggiunto.

Nella stesura di questo Bilancio di sostenibilità sono stati rispettati i principi di accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, affidabilità e tempestività che prescrive il GRI Standards.

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



TEMI RILEVANTI

Responsabilità economica

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

Responsabilità Sociale

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

Responsabilità Ambientale

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

IMPATTO

interno ed esterno
esterno
interno ed esterno
interno ed esterno
interno ed esterno
esterno

interno
interno
esterno
interno ed esterno
esterno
esterno
interno ed esterno

interno ed esterno
interno ed esterno
interno ed esterno
interno ed esterno



OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE

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

Tutti siamo chiamati a sentirci responsabili verso il pianeta e gli esseri viventi che lo popolano. Acer Modena ha impostato il suo modo di operare ponendo una forte e concreta attenzione alla sostenibilità con l'obiettivo di perseguire alcuni degli SDG's che qui di seguito riportiamo e che saranno indicati nello specifico nella parti specifiche di questo bilancio.



PERIMETRO DEL REPORT

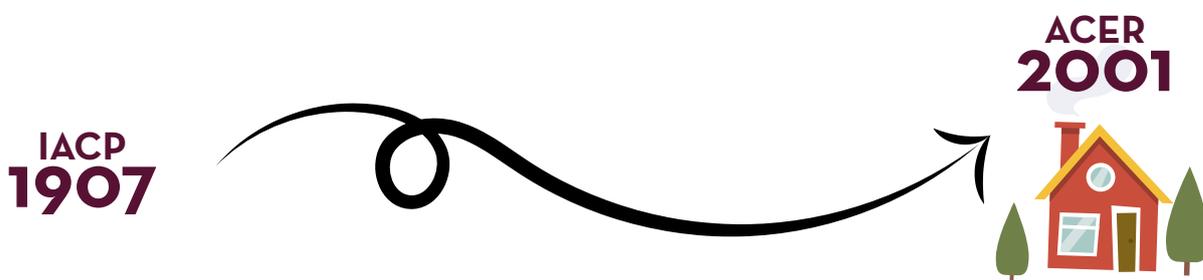
Il periodo di rendicontazione analizzato copre gli anni 2017 e 2018.

Il perimetro del report è interno all'organizzazione.

Al termine della presente pubblicazione è presente la tavola di sintesi degli indicatori analizzati.

CHI SIAMO

ACER è l'acronimo di Azienda Casa Emilia Romagna della provincia di Modena ed è una delle 9 organizzazioni definite dalla legge regionale delle Emilia Romagna n.24/2001 e successive modificazioni con la trasformazione dei precedenti IACP in enti pubblici economici deputati alla gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica (ERP) passato in proprietà degli Enti locali.



ACER MODENA E LA SUA STORIA

L'Azienda, che compie **112 anni**, è nata da un atto del Consiglio Comunale di Modena come IACP (Istituto Autonomo Case Popolari) è poi stata trasformata in ACER (Azienda Casa dell'Emilia Romagna della provincia di Modena). È un ente pubblico economico dotato di statuto proprio, grazie alla legge regionale 24 del 2001; da ente pubblico ad azienda di servizio con un bilancio che si sostiene con la propria attività prevalentemente a servizio di Comuni o loro Unioni, ma anche con la gestione di un proprio patrimonio immobiliare.

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

Gli enti proprietari e ACER stessa uniscono da sempre il loro impegno per perseguire redditività e sostenibilità sociale e ambientale nel delicato tema delle politiche abitative.

LE NOSTRE ATTIVITÀ

In sintesi, le attività si distinguono in tre filoni:

1 ciò che ACER svolge per gli Enti locali tramite contratti di servizio per la gestione del patrimonio comunale

2 ciò che ACER svolge per la gestione del proprio patrimonio avente una destinazione, comunque, sociale

3 servizi di ingegneria di carattere tecnico riguardante l'attività di progettazione, direzione lavori e stazione appaltante sia in proprio che per conto terzi tramite la stipula di convenzioni specifiche.



LA NOSTRA SEDE

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

LA NOSTRA STRUTTURA

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

► la **Conferenza degli Enti**

Costituita dai Sindaci rappresentanti dei Comuni sul territorio provinciale, approva il bilancio aziendale

► il **Consiglio di Amministrazione**

Nominato dalla Conferenza degli Enti e composto dal Presidente e altri 2 componenti cui sono attribuiti i poteri di governo e di gestione dell'Acer

► il **Collegio dei Sindaci Revisori**

Esplora il controllo interno sulla gestione di Acer, vigila sull'osservanza delle Leggi, dello Statuto e del regolamento di contabilità, verifica la regolare tenuta della contabilità e la corrispondenza delle risultanze contabili nel bilancio e accerta, almeno trimestralmente, la consistenza di cassa.

LA DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEGLI ALLOGGI DI ERP

L'ambito operativo di ACER Modena è all'interno della provincia di Modena offrendo servizi di supporto ai Comuni e alle Unioni di Comuni (7) ai quali sono state conferite funzioni relative all'assegnazione degli alloggi ERP e la cura dei soggetti più fragili oltre che servizi amministrativi e tecnici per i residenti nel campo delle politiche abitative.



I NUMERI ACER (2018)

7.085
ALLOGGI DI PROPRIETÀ
PUBBLICA
GESTITI ERP
E NON ERP



555

Autorimesse di proprietà



28

negozi



231

Alloggi privati in Agenzia Casa

7.899

TOTALE UNITÀ IMMOBILIARI

NUMERO DI ALLOGGI ERP SUDDIVISO PER COMUNI



43 COMUNI SERVITI

- + Unioni di Comuni
- + Provincia

Comuni serviti:

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

DIMENSIONI DELL'ORGANIZZAZIONE

ACER al 31/12/2018 conta **68 dipendenti a tempo indeterminato**. Si avvale inoltre di alcuni contratti in staff leasing per lavoratori impiegati in funzioni di supporto; durante l'anno può succedere di inserire figure con contratto di lavoro in somministrazione per assenze del personale in ruolo (malattie, maternità, aspettative); i dati sono raccolti presso l'Ufficio personale a gestione interna.

Ogni anno:

- 7.899 le unità immobiliari in gestione
- circa 500 contratti di locazione per gli alloggi in gestione
- 380/anno in media i contratti per nuove assegnazioni e cambi ERP
- 91-92% alloggi ERP costantemente occupati
- alloggi vuoti così classificati: 3% in manutenzione - 3% disponibili - 2-3% con problemi vari di finanziamento o catastali o legali
- circa 1.200 sopralluoghi /anno oltre a quelli per lavori di manutenzione
- 6.461 ordini di lavori per la manutenzione
- 78.000 bollette mensili di affitto,
- 1609 (+400 dal 2014) alloggi con amministrazione condominiale diretta
- 200 assemblee condominiali seguite
- 6,8% la percentuale di morosità consolidata riferita al fatturato degli ultimi 5 anni
- 400 alloggi sfitti oggetto di manutenzione
- 15 impianti fotovoltaici in gestione diretta

Nel periodo 2014-2018 ha realizzato interventi edili di nuova costruzione per 118 alloggi e riqualificazione energetica edifici pubblici per 284 alloggi.



**7.899 LE UNITÀ
IMMOBILIARI IN GESTIONE**



**68
DIPENDENTI**

RICAVI NETTI COMPLESSIVI 2018

13.539.443 €

Valore della produzione in ACER

13.435.375 €

Costo della produzione

3.626.019 €

Costo del personale (incide per il 27%)

1.204.664 €

Costi generali (incidono per 8%)

6.643 €

Utile di esercizio 2018

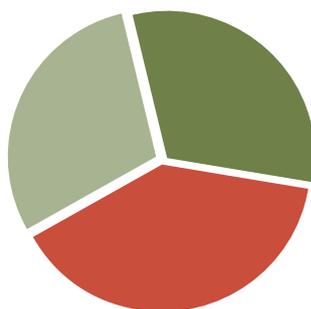
RICAVI DA GESTIONE ERP



RICAVI DA GESTIONE ERP 2017

2.793.710 €
29,49%

Risorse residue gestione 2017
a disposizione per
manutenzione straordinaria



3.002.596 €

pari al **31,49%**
Compenso attività ACER

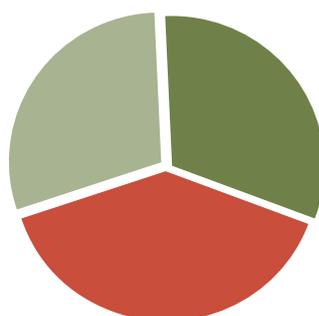
3.721.207 €

pari al **39,02%**
Risorse utilizzate
per manutenzione

RICAVI DA GESTIONE ERP 2018

2.958.754 €
29,98%

Risorse residue gestione 2018
a disposizione per
manutenzione straordinaria



3.033.907 €

pari al **30,74%**
Compenso attività ACER

3.861.266 €

pari al **39,12%**
Risorse utilizzate
per manutenzione



IL NOSTRO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Con questo 4° **Bilancio di Sostenibilità** si vuole mantenere l'impegno di comunicare agli **interlocutori** le attività di ACER e la gestione economica delle risorse ricavate in un'ottica di assoluta trasparenza; si vogliono illustrare le **performance sociali, etiche, economiche ed ambientali**, nonché definire gli **obiettivi da perseguire per il prossimo futuro**. ACER Modena, dalla svolta impressa dalla L.R.24/2001 trasformando gli IACP in Aziende Casa, ha intrapreso un cammino di profonda trasformazione divenendo negli anni uno strumento a servizio degli Enti Locali affidabile e competente e in grado di offrire servizi diversi per le politiche abitative.

Nella strategia di Acer la sostenibilità ricopre un ruolo centrale ed è integrata nei sistemi di pianificazione e controllo; ciò ha trovato concreta attuazione e opportunità di sviluppo anche nell'applicazione della nuova metodologia

applicata al fine di ottenere la certificazione di Qualità ISO 9001 - 2015; Acer vuole fornire una rendicontazione che contenga una lettura omogenea del suo operato in un'ottica di sostenibilità e che rappresenti il valore aggiunto distribuito sul territorio. Essa intende trasmettere ai propri interlocutori i principi posti alla base del proprio agire e che hanno permesso il raggiungimento di obiettivi di rilievo non solo in termini economici, ma anche sociali e ambientali.

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

ACER IN BREVE



ESERCIZIO 2017

13.103.005 €

Valore ridistribuito 2017

22.130 €

Utile di esercizio 2017

11.920.685 €

Volume d'affari 2017



ESERCIZIO 2018

13.548.968 €

Valore ridistribuito 2018

6.643 €

Utile di esercizio 2018

13.234.709 €

Volume d'affari 2018



2017

7.065

N° alloggi gestiti ERP e non ERP

15.441

N° utenti

76.072

N° bolle di affitto emesse



2018

7.085

N° alloggi gestiti ERP e non ERP

16.099

N° utenti

77.936

N° bolle di affitto emesse



17 dipendenti con servizio < 10 anni pari al 25%

0% Tasso di turn over dei dipendenti

100% ente pubblico economico

2017

69

N° dipendenti nel 2017

2018

68

N° dipendenti nel 2018

ACER Modena gestisce, tramite 43 convenzioni/concessioni, il patrimonio dei Comuni e della Provincia di Modena, e di 3 società patrimoniali (in riferimento ai Comuni di Sassuolo, Maranello, Formigine) per un totale di 6297 alloggi ERP di cui 212 di proprietà ex demanio; le modalità di gestione del patrimonio sono regolate da contratti di Servizio attualmente a durata quinquennale, con scadenza al 31/12/2023.

Sinteticamente la gestione del patrimonio di proprietà dei Comuni è rappresentato dai circa 6.100 alloggi ERP e 159 non ERP.

La gestione di un alloggio ERP, dopo l'assegnazione da parte del Comune/Unioni

dove l'alloggio è sito, comporta l'accogliamento del nucleo familiare con l'accompagnamento alla visita dell'alloggio fornendo loro le prime informazioni circa la gestione degli impianti, del buon vivere civile nel bene a loro affidato e di convivenza con i vicini, indicandogli l'importo del canone calcolato secondo le norme vigenti. Si prosegue con la sottoscrizione del contratto di locazione e la presa in carico di manutenzioni se e quando necessarie fino alla chiusura del contratto con il ritiro delle chiavi per finita locazione e alla eventuale quantificazione di insoluti e danni; ACER, a supporto di tutte queste attività, si avvale

di sportelli aperti per accogliere le richieste degli inquilini ed è dotata di mediatori sociali, di un ufficio legale interno (per seguire inadempienze contrattuali e di una struttura tecnica di manutenzione) e di un ufficio condomini per le relative esigenze.

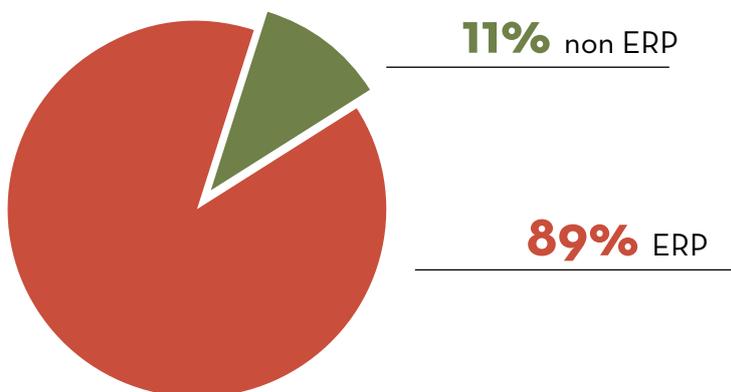
Non solo l'impegno contrattuale, ma la piena consapevolezza delle esigenze di offrire soluzioni abitative alle famiglie in difficoltà, guidano ACER a ricercare soluzioni che consentano di velocizzare la fase di restituzione degli alloggi lasciati liberi dagli inquilini, per poterli riassegnare a chi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

ERP

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.

ACER Modena gestisce inoltre un proprio patrimonio formato da 28 locali commerciali, 550 autorimesse, e 629 alloggi non ERP.

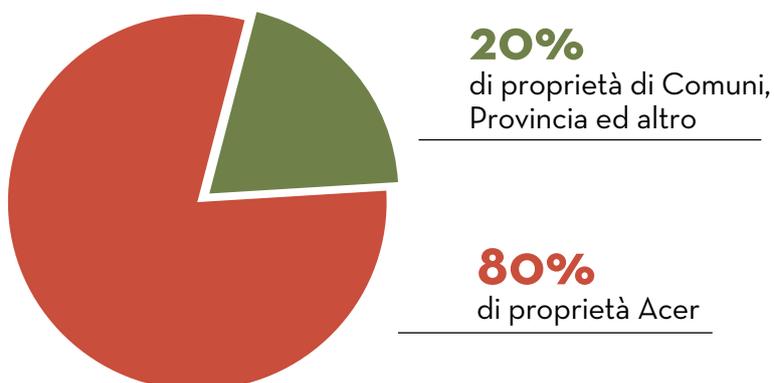
PATRIMONIO IN GESTIONE AD ACER



7.085

Alloggi in gestione ad ACER di cui 6.297 ERP e 788 non ERP

PATRIMONIO IN GESTIONE NON ERP



788

Alloggi NON ERP in gestione ad Acer di cui 629 di proprietà Acer e 159 di proprietà di Comuni, Provincia ed altro.

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

voltaici.

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

APPARTENENZA AD ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA O DI ALTRO GENERE

Le 9 Acer dell’Emilia Romagna in generale fanno sistema e sono diventate, negli anni, uno strumento nuovo, diverso e con una più ampia gamma di servizi. Lavorano spesso in sinergia tra di loro ed è attivo un coordinamento regionale tramite il quale confrontarsi, condividere strategie e attuare economie di scala.

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



LA GOVERNANCE

Il sistema di governo di ACER è definito dalla L.R.n.24/01 ed è composto da un Consiglio di Amministrazione di tre membri di cui uno è Presidente e rappresentante legale dell'azienda. L'organizzazione aziendale vede tre aree funzionali legate sia alle funzioni da assolvere, che alle competenze dei dirigenti per consentire il rispetto degli obiettivi definiti dai contratti di servizio e dai bilanci preventivi così, come i conseguenti risultati vengono verificati nel momento della redazione dei bilanci consuntivi. Attengono direttamente alla direzione generale le funzioni in materia di sicurezza del lavoro e di mediazione sociale e comunicazione.

ORGANIGRAMMA

Presidente ACER Modena Dott. Andrea Casagrande, **Consiglieri** Arch. Gaetano Venturelli, Ing. Elisa Abati, **Direttore Generale** Dott.ssa 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



I VALORI DI ACER: POLITICA PER LA QUALITÀ

Garantire

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

Assicurare

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

Soddisfare

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

Valorizzare

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

Assicurare

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

Sviluppare

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

STRATEGIA E STRUMENTI DI GOVERNANCE

Il presente Bilancio di Sostenibilità è approvato come strumento di comunicazione ad integrazione al Bilancio di Esercizio 2018 che chiude con un utile di € 6.643; esso descrive gli effetti che l'attività dell'azienda produce sull'ambiente e nei confronti dei propri interlocutori (stakeholder).

Missione e valori, rappresentati nella Carta dei Valori e nel Codice Etico, oltre ad essere la base dei comportamenti aziendali sono anche punto di riferimento per tutte le persone che operano nell'Azienda casa o che hanno rapporti con essa.

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

- attenzione alla qualità dei servizi forniti
- attenzione alle esigenze del cliente (inteso in senso lato)
- attenzione alla legalità e alla trasparenza
- attenzione all'efficienza per ottimizzare i costi
- continua ricerca di innovazione nelle procedure: un importante volano per il raggiungimento degli obiettivi
- ricerca, innovazione e applicazione di sistemi per la riqualificazione energetica del patrimonio e per l'uso di risorse rinnovabili.

I NOSTRI STRUMENTI DI GOVERNANCE

- **Carta dei valori**
- **Stakeholder engagement**
- **Statuto**
- **Anticorruzione e trasparenza**
- **Bilancio di sostenibilità**
- **Codice etico**
- **Certificazione qualità ISO 9001**
- **MOG**

Il governo dell'azienda è solido, trasparente e basato su procedure codificate. I valori di riferimento: mission aziendale, rispetto del codice etico, controllo del budget finanziario, bilancio di sostenibilità.

ETICA E INTEGRITÀ

Carta dei valori

Siamo l'Azienda che nel campo delle politiche abitative fornisce servizi a Comuni, famiglie e cittadini. Nati nel 1907, rappresentiamo l'evoluzione di oltre 100 anni di lavoro ed esperienza, che ci portano ad essere uno strumento qualificato di gestione dell'edilizia residenziale pubblica. Analizziamo, progettiamo e sviluppiamo soluzioni anche innovative, adeguate alla realtà sociale, economica e abitativa in cui operiamo. In questo lavoro siamo disponibili alle specifiche richieste di Comuni e utenti.

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

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

Uno di questi è il Codice etico che rappresenta una dichiarazione pubblica con cui ACER Modena, adottandone il testo e condividendolo con i propri stakeholder, individua i principi generali e le regole comportamentali riconosciute come positive da un punto di vista etico. Il Codice Etico non è, però, solo un'enunciazione di valori: quale elemento di applicazione delle disposizioni dell'articolo 6

del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e s.m.i., esso infatti integra il quadro normativo al quale l'ente è sottoposto.

Il Codice Etico esprime le responsabilità etiche che amministratori, lavoratori e collaboratori devono osservare nella conduzione delle proprie attività.

Il Codice Etico adottato nel 2011 è oggetto di formazione specifica per i nuovi assunti e sempre richiamato nei rapporti con i fornitori, rappresenta la guida all'operare di tutti i dipendenti. Si ispira a principi di carattere generale quali: trasparenza, correttezza, l'efficienza, spirito di servizio, concorrenza, responsabilità e valorizzazione delle risorse umane.

Altri sistemi di controllo aziendali

- La Società di revisione al bilancio verifica nel corso dell'esercizio la regolare tenuta della contabilità sociale e la corretta rilevazione delle poste di bilancio in conformità alle normative italiane ed internazionali
- L'Ente di accreditamento che ha il compito di certificare il sistema Qualità ISO 9001-2015 BUREAU VERITAS Certification.
- l'Organismo di Vigilanza previsto dal d.lgs. 231/2001 che si occupa di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico, allo scopo di prevenire la commissione dei reati contemplati dal decreto; è composto da tre membri di cui uno interno e riferisce al Consiglio d'Amministrazione.
- DVR documento per la valutazione dei rischi nell'ambiente di lavoro che sta alla base del servizio di prevenzione e protezione dai rischi, ovvero l'insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali per i lavoratori"



Anticorruzione e trasparenza

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

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

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

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

Con delibera n. 4 del 12 gennaio 2018 è stato approvato il 2° Piano per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza riferito al triennio 2018-2020.

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



I NOSTRI STAKEHOLDER

Nel definire modalità di azione e strategia operativa, Acer ha scelto di basare le proprie scelte su attività di ascolto nei confronti dei propri principali stakeholder (portatori di interesse), in primis i clienti, i Comuni a cui eroga un servizio e gli utenti interessati dal servizio stesso senza tralasciare le esigenze dei dipendenti, cioè chi questo servizio lo rende possibile, garantendone la qualità e l'esecuzione. Per Acer però sono altrettanto importanti tutti gli stakeholder di riferimento, cioè tutte quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni il cui apporto risulta necessario per la realizzazione della missione dell'ente e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalla attività dell'ente così come individuati in occasione della revisione delle procedure per la certificazione di Qualità, per aggiornarla alla normativa ISO 9001-2015 identificandone esigenze, aspettative e obiettivi.

È attivo un servizio di rassegna stampa per verificare il clima che circonda l'azienda ed eventuali esigenze indirettamente esposte.

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

STAKEHOLDER ESTERNI

Comuni/committenti

Le amministrazioni comunali, sono il primo interlocutore; con ACER gli enti locali possono gestire in modo integrato il proprio patrimonio di edilizia residenziale pubblica e gli utenti assegnatari oltre a poter esercitare anche altre funzioni, non solo nel settore delle politiche abitative, con la sottoscrizione dei contratti per la gestione del patrimonio e di progetti speciali.

Il Comune di Modena capoluogo che possiede oltre il 40% del patrimonio gestito.

Le UNIONI dei Comuni (Terre d'Argine, Terre di Castelli, Del Sorbara, Distretto Ceramico, Area Nord, Del Frignano) sono i nuovi interlocutori cui i singoli Comuni hanno demandato competenze per le assegnazioni e la cura degli inquilini, mentre i Comuni mantengono gli aspetti patrimoniali e manutentivi.



**ORGANIZZAZIONI
SINDACALI**



COMUNI



CLIENTI UTENTI

Ogni Ente è portatore di sensibilità ed approcci diversi alle molteplici tematiche di settore che solo in parte vengono accomunati nelle Unioni con il trasferimento delle competenze in materia di Politiche Abitative.

Fornitori

Sono gli operatori economici che interagiscono con Acer attraverso contratti di appalto o di fornitura diretta per garantire la manutenzione, ristrutturazione costruzione di alloggi necessari a soddisfare le esigenze programmate per i vari Comuni e ai quali vengono richiesti anche servizi e forniture a supporto della funzionalità aziendale.

Acer verifica che siano rispettate le prestazioni contrattuali da parte del fornitore che deve conformarsi ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e nel rispetto della normativa vigente.

Inquilini

Gli inquilini restano al centro dell'attenzione di Acer; sono coloro che risiedono negli alloggi di ERP e di ERS. Acer si impegna ad instaurare con loro e con i rappresentanti sindacali di riferimento un rapporto di fiducia improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca e all'offerta della massima collaborazione, richiedendo loro cura e rispetto del bene pubblico avuto in uso e applicando, nella gestione quotidiana,

i regolamenti d'uso e di ripartizione degli oneri tra proprietà ed inquilini approvati dai Comuni. Gli inquilini, da parte loro, si aspettano alloggi funzionali e corrispondenti alle loro esigenze, una manutenzione puntuale e rapida, un sostegno per problematiche economiche (ad es. rateizzazioni delle morosità maturate) e per quelle legate ai conflitti che posso insorgere con i vicini o gli amministratori condominiali.

Attraverso un'indagine annuale di Customer satisfaction a campione (svolta dal 2002) vengono sondate le aspettative (oltre alle critiche) tra le quali spicca l'importanza data alla comunicazione ACER-inquilino.

Tra gli inquilini ERP vi sono molti nuclei fragili e con disagio sociale o sanitario che si aspettano sostegno anche dal gestore degli alloggi loro assegnati; essi rappresentano la cartina di tornasole della qualità dei nostri servizi.

Collettività

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

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

ACER con il proprio patrimonio fa fronte ad



FONITORI



DIPENDENTI



COLLETTIVITÀ

esigenze di rilevanza sociale avendo dato in affitto a canone concertato, circa 300 alloggi propri (sono stati 168 gli alloggi assegnati solo negli ultimi tre anni) per lo più collocati nella città di Modena, secondo criteri definiti da apposito bando che individua modalità e limiti di reddito necessari per poter accedere a tali alloggi. I partecipanti sono per lo più appartenenti alla così detta “fascia grigia” o a categorie specifiche: singoli, giovani, giovani coppie o anziani.

Anche sul fronte di emergenze civili, come il sisma o l'alluvione, ACER ha fornito la massima disponibilità per il sostegno ai territori e alle famiglie colpite .

Un'attività di promozione dello spirito di convivenza, per rafforzare il senso di appartenenza alla comunità, è la promozione annuale della Festa dei Vicini effettuata all'interno di condomini Acer.

Amministratori condominiali

Vi sono alloggi in gestione in ben 800 fabbricati; di questi circa il 50% è di proprietà interamente pubblica, un 10% ha un amministratore ACER mentre gli altri si avvalgono di amministratori privati e/o di autogestioni (in fabbricati ERP); Acer interviene per gli inquilini, con disagi sociali o economici, che non riescono a sopportare costi inerenti la gestione condominiale anticipando e rateizzando i loro costi diretti e richiamandoli al rispetto delle regole di convivenza condominiale anche con interventi di mediazione sociale

STAKEHOLDER INTERNI

Dipendenti

Sono protagonisti del successo aziendale e del buon servizio erogato. È garantito loro il rispetto del contratto di lavoro e un riconoscimento equo ed equilibrato delle com-

petenze e dell'impegno professionale; sono loro dedicati percorsi di formazione continua e un'informazione puntuale degli obiettivi aziendali tramite assemblee o incontri organizzativi nell'area di appartenenza. La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e le competenze di ciascun dipendente ed è attenta alle esigenze personali che consentano una migliore gestione degli impegni familiari con flessibilità di orario.

RSU

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

Nel rapporto con i propri clienti per Acer è inderogabile il rispetto di alcuni principi fondamentali quali: DISPONIBILITÀ ALL'ASCOLTO E CORTESIA - atteggiamenti ai quali si ispira il personale nel rapporto con i terzi, nella consapevolezza che questi costituiscono un valore aggiunto, in particolare nei rapporti con gli utenti/clienti.

INFOCASA

Facile accesso diretto per i Comuni ai dati della gestione: contratti attivi, composizione nuclei, canoni applicati, morosità, manutenzioni in corso ecc...

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

ACER incontra i **Comuni** committenti di norma due volte l'anno nell'ambito della Conferenza degli Enti per la discussione e approvazione delle linee di attività e gestione presentate con i bilanci di previsione e consuntivi; si tratta di importanti momenti di confronto e di ascolto nonché di approvazione dell'operato aziendale per la gestione del patrimonio ERP.

Nel 2018 è stato chiesto ai **fornitori** la compilazione di un questionario di gradimento per verificare la gestione delle procedure di tipo amministrativo/economico nei loro confronti.

GRADIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI ACER DA PARTE DEI FORNITORI

Tipo di attività	Gradimento basso	Gradimento medio	Gradimento alto
Orario di apertura uffici			
Accoglienza e gentilezza del personale			
Chiarezza delle informazioni richieste e della modulistica fornita			
Chiarezza e prontezza nella risposta ai quesiti			
Tempi di pagamento dell'azienda			
Puntualità precisione nei pagamenti			
Trasparenza delle procedure			
Correttezza dei pagamenti			
Chiarezza nell'identificazione del referente giusto per i vari adempimenti			
Servizi on line - modulistica			
Nel complesso qual'è il grado di soddisfazione del servizio ricevuto			

La risposta ottenuta è stata soddisfacente sia nel numero dei questionari restituiti sia nel giudizio di gradimento che è stato per l'88% alto.

I **dipendenti** vengono annualmente convocati in assemblee generali nelle quali vengono illustrate le linee di bilancio e le eventuali nuove attività e vengono effettuate riunioni di ufficio e/o area ogni qualvolta insorgano problematiche organizzative o procedurali.

La **RSU** è informata periodicamente sulle questioni che riguardano il personale e nell'ultimo anno è stato sottoscritto con la stessa un accordo aziendale per la detassazione del premio di produttività annuale.

Tramite gli sportelli URP in sede e/o presso gli ulteriori sportelli territoriali avvengono i contatti con gli inquilini per la gestione delle segnalazioni di problematiche di convivenza, di manutenzione, di morosità, di

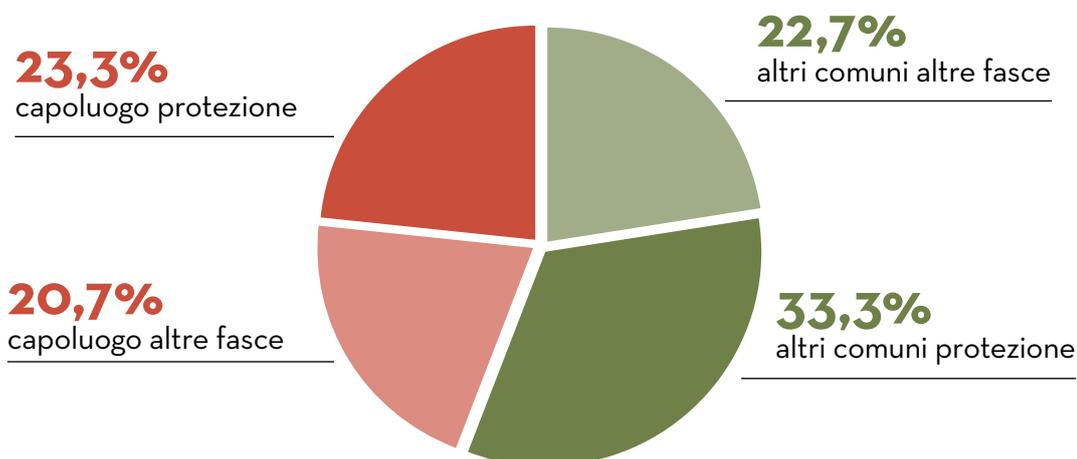
canoni, contrattuali etc.

Dal 2002 viene commissionata annualmente a ERVET una indagine di customer satisfaction; ogni triennio viene prodotta anche un'analisi sintetica degli esiti delle 150 interviste effettuate. Le valutazioni compiute sui risultati della customer satisfaction sul triennio 2015-2017 in osservanza ai requisiti necessari per ottenere e mantenere la certificazione di Qualità ISO 9001-2015 confermano un buon grado di soddisfazione (> 80%) sull'attività svolta dall'azienda a diversi livelli, ma consentono di individuare precise aree di miglioramento sulle quali poter attivare programmi di intervento (ad esempio l'indicatore "Tempestività di intervento in caso di guasti"). Si conferma un'inversione di tendenza nei confronti del giudizio sulla manutenzione e pronto inter-

vento alla presenza degli inquilini. Si conferma un giudizio positivo per quegli utenti che hanno risposto mentre gli altri (circa il 50%) dichiarano di non averne mai avuto bisogno. Aumenta il giudizio favorevole sulla qualità dell'alloggio ricevuto: si rileva invece la necessità, da parte degli inquilini, di vedere maggior chiarezza nelle rendicontazioni condominiali e maggiore incisività per migliorare la cura degli spazi comuni, per la prima coinvolgendo gli amministratori, per lo più privati, per la seconda potenziando la presenza di operatori e mediatori sociali sui condomini ACER. Infine viene valutato molto positivamente l'indicatore relativo alla trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti e le modalità di accesso diretto ai servizi. Gli esiti dell'indagine 2018 confermano tali tendenze.

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2018

Campione utenti Acer Modena	2017	2018
Campione n. intervistati	150	150
Risposte valide	77,2%	80,4%
Mancate risposte	22,8%	19,6%
Utenti soddisfatti	83,3%	80,8%
Utenti insoddisfatti	16,7%	19,2%



La tabella seguente riporta gli esiti dell'indagine in termini di valutazione della qualità percepita per i servizi erogati espressa da un voto da 1 a 10.

Aspetti valutati e risultati	2017 voto (da 1 a 10)	2018 con voto (da 1 a 10)
Qualità alloggio	7,72	7,61
Accessibilità alloggio	8,17	8,83
Utilizzabilità igiene	7,39	7,37
Sicurezza spazi comuni	7,00	7,31
Informazione A.C.E.R.	7,47	7,21
Rendicontazione spese	7,18	7,33
Cortesia educazione	8,46	9,09
Competenza affidabilità	7,95	8,14
Trasparenza chiarezza	8,00	8,18
Accesso telefonico	8,25	8,00
Accesso diretto	9,13	9,21
Tempestività interventi	7,54	7,88
Efficacia interventi	8,53	7,97
Insieme attività di ACER	8,07	8,07

ESITI QUESTIONARIO DIPENDENTI

Nei confronti dei dipendenti nell'ambito di un programma di formazione interna tendente ad evidenziare aree di miglioramento per la qualità della vita lavorativa è stato distribuito un Questionario Multidimensionale della salute Organizzativa (MOHQ) a cui hanno dato risposta i dipendenti nella misura del 91%; le 106 domande servono per misurare la quantità del benessere organizzativo percepito in quanto esiste una precisa correlazione. L'elaborazione dei questionari svolta attraverso l'analisi di un punteggio delle singole dimensioni che varia da 1 a 4 (si è usata la scala degli atteggiamenti Likert per non dare la possibilità di esprimere pareri intermedi) dove più alto è il punteggio di una dimensione più tale dimensione è percepita e presente nella struttura organizzativa.

Una sintetica descrizione dei risultati indica un risultato positivo (valori > 2) per la percezione del clima aziendale (valore 2,33) mentre aspetti da migliorare sono risultati essere la gestione della conflittualità lievemente al di sotto della media, la percezione dello stress correlata alla richiesta lavorativa risultata in eccesso e la soddisfazione individuale; tutte le altre dimensioni sono risultate ampiamente positive in particolare il supporto dei dirigenti, la collaborazione dei colleghi, la equità organizzativa, efficienza organizzativa, comfort ambientale, sicurezza lavorativa, apertura all'innovazione, disturbi psicofisici. Tra le proposte migliorative più sentite da perseguire risultano la chiarezza e la circolazione delle informazioni, i rapporti tra le diverse unità organizzative e la valorizzazione del personale, mentre risulta che la flessibilità d'orario e la sicurezza non siano percepiti come problemi da risolvere.

MATRICE DI MATERIALITÀ

PROCESSO PER LA RIDEFINIZIONE DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ

Convocazione di due focus groups

Per la gestione ed elaborazione dei dati è stato dato incarico a Mediamo.net, agenzia di consulenza, che si occupa di bilanci di sostenibilità secondo le nuove linee guida dettate dagli Gri Standard, che ha affiancato la dirigenza per la predisposizione di questo bilancio di sostenibilità. Nell'ambito del percorso sono stati convocati due focus groups utili per la determinazione della matrice di materialità, cuore della rendicontazione, costituita da un grafico cartesiano che evidenzia i temi rilevanti per Acer incrociandoli con l'importanza attribuita da una rappresentanza significativa dei principali portatori di interesse dell'organizzazione.

Il processo si evidenzia in varie fasi:

Mappatura degli stakeholder

Sono stati selezionati un certo numero di rappresentanti che intrattengono a diverso titolo relazioni con Acer che sono stati invitati ad un Focus Group.

Sono state confermate le stesse categorie delle precedenti esplorazioni:

1. Dipendenti
2. Organizzazioni sindacali
3. Utenti
4. Comuni
5. Istituzioni
6. Fornitori
7. Comunità

Mappatura dei temi rilevanti

Sono stati altresì evidenziati i temi rilevanti per ACER raggruppati per argomento e tipologia di responsabilità

Responsabilità economica

- Trasparenza e completezza delle informazioni finanziarie e non
- Responsabilità di servizio
- Performance economica
- Tutela dei diritti
- Tutela della privacy

- Promozione della legalità e anticorruzione
- Sostenibilità dei servizi proposti

Responsabilità Sociale

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

Responsabilità Ambientale

- Gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti
- Efficienza energetica diretta e indiretta
- Gestione sostenibile dei fornitori

Primo focus group 15 maggio 2019

Nel primo focus group, condotto solo dai consulenti, hanno partecipato 10 tra gli stakeholder più significativi. Acer ha scelto di non partecipare per permettere agli stakeholder di sentirsi liberi di esprimere opinioni e giudizio in merito a ciò che gli veniva richiesto. L'agenzia di consulenza che

ha organizzato il focus e garante dell'anonimato delle risposte ha presentato i risultati ad Acer in forma aggregata ed anonima. La valutazione al questionario era possibile con una scala di valori da 1 (tematica scarsamente influente per la strategia e i valori di riferimento dell'organizzazione) a 5 (tematica determinante) per i temi sopra citati di responsabilità economica, sociale e ambientale.

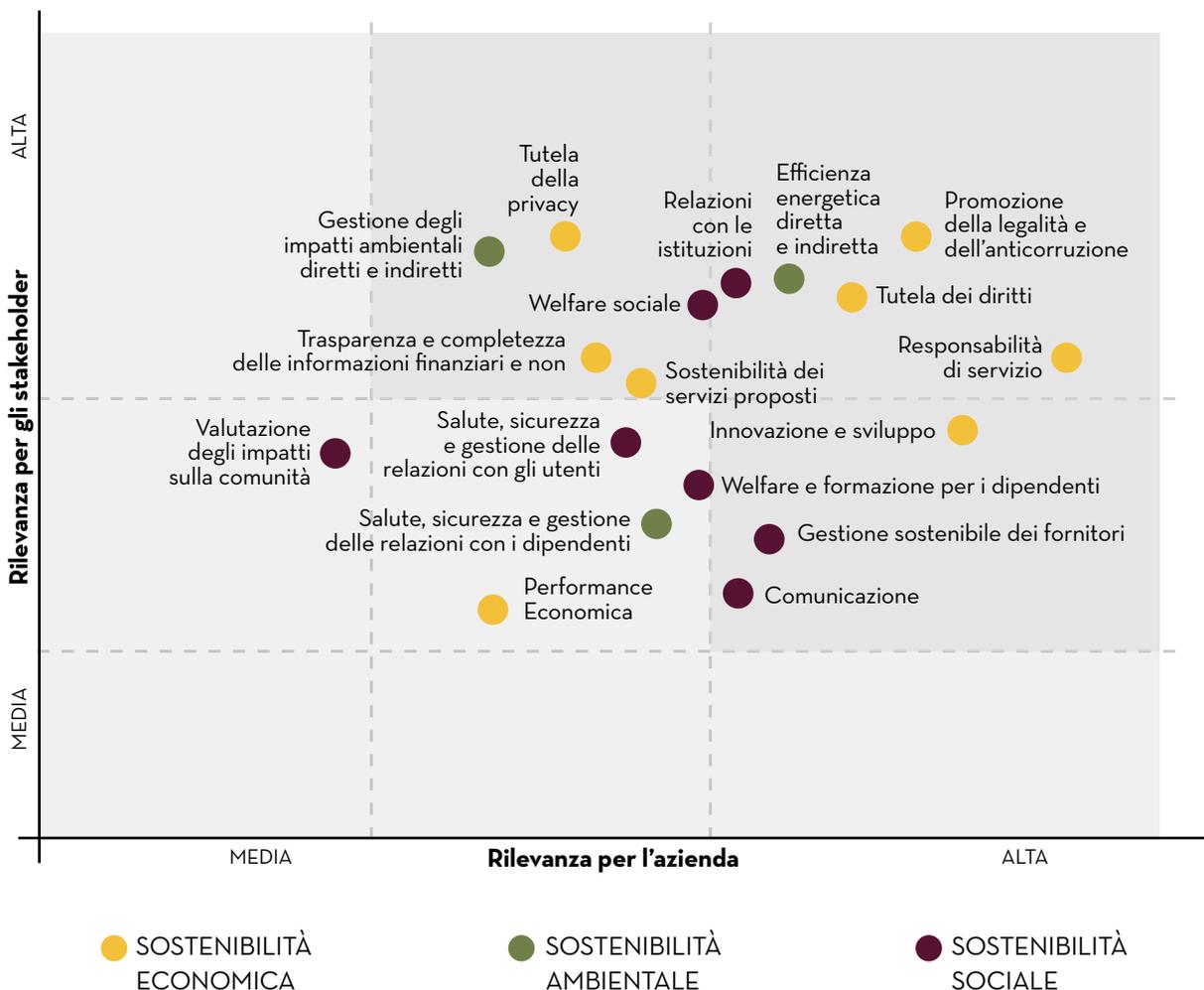
Secondo focus group 5 giugno 2019

A questo incontro hanno partecipato 18 rappresentanti di Acer (figure dirigenziali e

capiufficio). La modalità di intervista è stata la medesima utilizzata nel primo focus group sopra descritto.

Rielaborazione dei risultati e definizione della nuova matrice di materialità qui sotto riportata

Nella fascia superiore e in quella laterale di destra della rappresentazione cartesiana si evidenziano i temi che sono risultati in media più rilevanti rispettivamente per gli stakeholder e per Acer. In alto a destra si evidenziano quelli in media più rilevanti sia per gli stakeholder che per Acer.



Dall'unione tra analisi interna ed esterna è emerso che i temi sociali, l'attenzione alla legalità, la trasparenza, l'innovazione e lo sviluppo, la responsabilità del servizio svolto e la gestione del personale sono percepiti come molto rilevanti, mentre i temi ambientali sono indicati come rilevanti; ciò si giustifica in quanto l'attenzione agli impatti ambientali è riconducibile più ad una sensibilità dell'organizzazione e dei Comuni a cui presta il servizio che non agli utenti finali o alla comunità di riferimento, che vede in Acer un attore per lo più sociale. Dall'analisi di materialità emerge che i valori sociali e la tutela dei diritti siano percepiti dai Clienti ed Utenti come più rilevanti della stessa performance economica, seppur questa sia fondante di tutta l'operatività dell'organizzazione.

Confrontando la matrice 2018 con quella del 2012, si può osservare che vi è stata una traslazione verso l'alto di concetti come attenzione alla legalità, welfare sociale, innovazione e sviluppo ed efficienza energetica, ma

restano altrettanto in buona posizione altri come relazioni con le istituzioni, welfare e formazione dei dipendenti: hanno acquisito un miglioramento le attività proprie di gestione aziendale come salute e sicurezza, gestione sostenibile dei fornitori.

Resta un po' sotto stimata rispetto agli altri la performance economica in quanto prevale decisamente l'importanza dell'aspetto sociale (ad ampio spettro sia come impatto sulle istituzioni che sulla società civile e sulla correttezza, legalità e trasparenza nella gestione del servizio) che è in realtà quello sul quale l'azienda punta da tempo con il proprio agire, per sottolineare come Acer sia efficiente, affidabile a supporto e di affiancamento ai Comuni per il loro welfare, attento alla legalità e alla trasparenza, e soggetto attivo e proponente nel campo dell'innovazione amministrativa/sociale/tecnologica ed energetica, che non trova concorrenti nel mercato privato di soggetti che gestiscono grandi patrimoni immobiliari.





LE NOSTRE RISORSE UMANE

I DIPENDENTI

Questo bilancio è rivolto anche alle donne e agli uomini che lavorano nell' ACER, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, passione e il loro coinvolgimento, siano trasparenti nei confronti degli enti committenti, siano certi che il valore economico generato dalla gestione continui a essere creato nel rispetto dei principi di responsabilità sociale; Acer ne assicura condizioni di lavoro adeguate e il coinvolgimento costante nel raggiungimento degli obiettivi pianificati, attraverso percorsi di formazione continua e un' informazione puntuale, anche nei confronti dei rappresentanti sindacali interni dei lavoratori. La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente

ed è attenta all'esigenza di avere orari flessibili che consentano una migliore gestione degli impegni familiari. L'attenzione alla loro salute è alta e garantita dal medico del lavoro, consultabile liberamente, che esegue regolari visite annuali, sovrintendendo alla regolarità delle postazioni di lavoro ed eseguendo a spese dell'azienda, campagne annuali di vaccinazioni antinfluenzali. Le relazioni con i rappresentanti dei dipendenti RSU sono improntate alla trasparenza e orientati al confronto su temi di interesse.

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

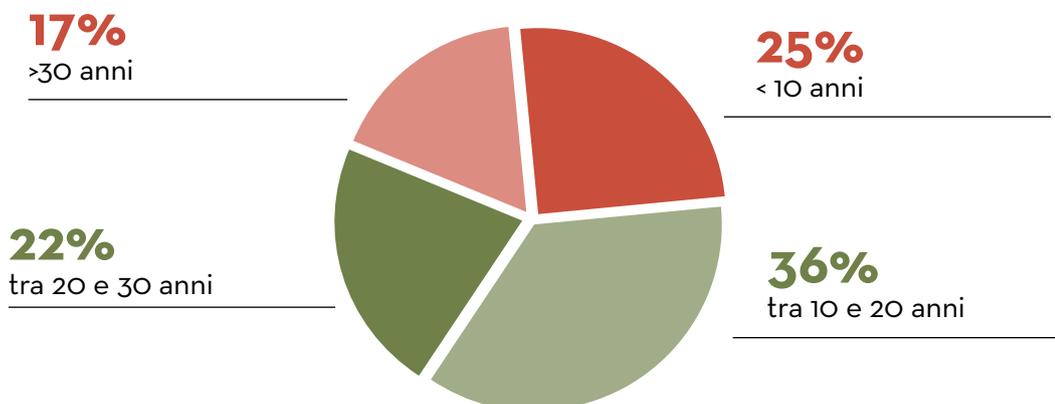
Non esiste turn over se non legato alla sostituzione per pensionamenti.

ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

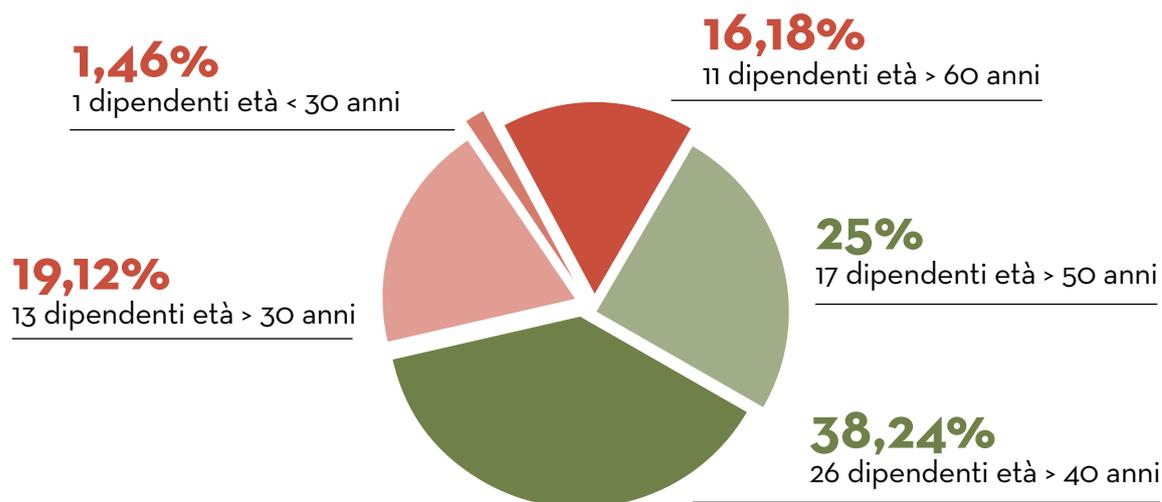
Ai dipendenti ACER è applicato il CCNL di Federcasa associazione di categoria.

Qualifica dipendenti 2018	n. totale	donne	uomini
Dirigenti contratto	4	2	2
Federmanager/dipendenti Federcasa			
Area Quadri	6	2	4
Area A	29	9	20
Area B	27	13	14
Area C	2	2	
TOTALE	68	28	40
Di cui a part-time	8	6	2

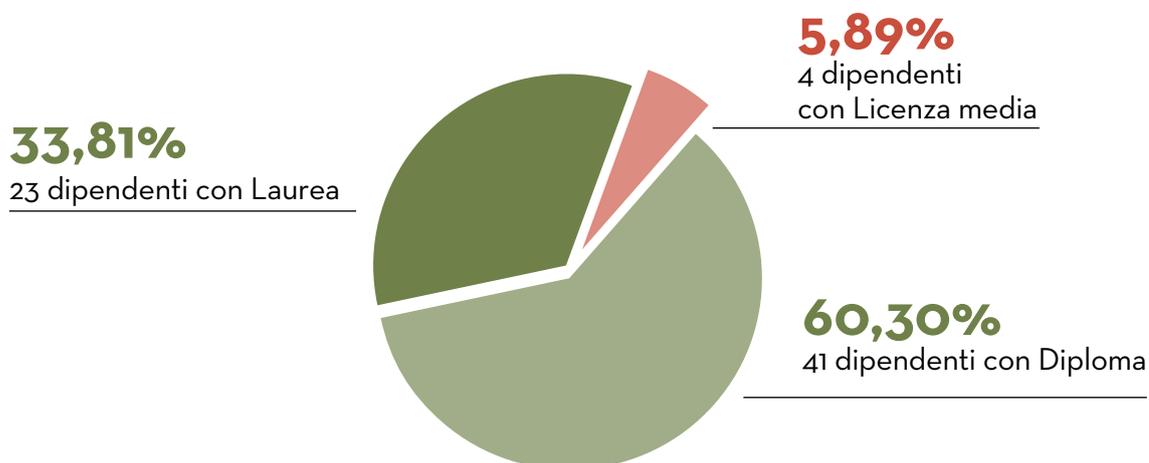
ANZIANITÀ DI SERVIZIO



DIPENDENTI PER ETÀ



DIPENDENTI PER SCOLARIZZAZIONE



Tutti i dipendenti sono residenti in provincia di Modena o zone limitrofe, compresa la dirigenza. Tale informazione è significativa in quanto sottolinea come la ricchezza prodotta sul territorio modenese da Acer ritorni in stragrande maggioranza su di esso, anche sotto forma di salari erogati.

In Acer non sono previsti benefit legati alle pensioni, ma alcuni dipendenti hanno pensioni integrative volontarie a cui partecipa l'azienda.

Le assenze da lavoro per malattia rappresentano circa il 3% del monte ore dovuto; uno 0,5% è dovuto ai permessi per la L.104 che consente l'assistenza a persone disabili.

PARI OPPORTUNITÀ

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

In azienda è vietata e perseguita, ogni discriminazione etnica, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di fa-

voritismo. Coerentemente con il CCNL FEDERCASA non esistono differenze tra uomini e donne per quanto riguarda il trattamento economico. Viene applicato un orario flessibile pur nel mantenimento delle presenze necessarie al corretto svolgimento delle attività. I lavoratori che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto alla funzione di Audit/Organismo di Vigilanza e/o al proprio responsabile che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice etico. Non si sono registrati episodi di discriminazione.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

L'organizzazione in uffici delle tre aree risponde alle esigenze fissate nelle linee di bilancio preventivo e alle priorità di volta in volta verificate, facendo fronte per tempo ad eventuali necessità di cambiamento nel rispetto dei limiti imposti dal contratto di lavoro dei dipendenti, delle professionalità reperibili all'interno e delle risorse economiche a disposizione.

L'aggiornamento tecnologico è un punto fondamentale per supportare adeguatamente l'attività aziendale, così come la formazione continua e personalizzata dei dipendenti in funzione delle specifiche professionalità.

Modifiche organizzative vengono decise dal CdA su proposta del direttore, previa informazione alla RSU e coinvolgimento degli eventuali interessati.

Nel 2018 è stato approvato il regolamento sul rapporto di lavoro part time che disciplina anche la tempistica e le modalità di richiesta e accoglimento delle domande.

FORMAZIONE

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

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

	2017	2018
costo formazione	11.011,72	18.809,00
n. corsi interni	6	1
n. corsi esterni	53	57
n. partecipanti	389	266

SICUREZZA SUL LAVORO

La sicurezza rientra tra gli impegni quotidiani. Per la tutela e l'integrità morale e fisica dei dipendenti, dei consulenti e dei propri clienti, ACER promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. In Acer sono presenti le figure di RSPP, dell'RLS e dell'RLST, che provvedono ad effettuare un monitoraggio interno per quanto riguarda il rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro di cui alla L.81/2008, nonché i preposti che vigilano sull'aspetto operativo a cui sono affidati i dipendenti. ACER realizza regolarmente anche verifiche sulla sicurezza dei cantieri. È capitato che gli enti preposti (Ausl e Carabinieri) abbiano effettuato visite ispettive senza però riscontrare rilievi di sorta; negli ultimi anni non si sono verificati infortuni

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

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

Dal Codice Etico di Acer Modena

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

All'interno di AcerMo sono presenti le organizzazioni sindacali RSU: I sindacati dei dipendenti, rappresentati all'interno dell'azienda da personale eletto (nel 2018 n.2 rappresentanti), vengono informati periodicamente sui provvedimenti che il Consiglio di amministrazione intende assumere relativamente a questioni di personale, assunzioni, premi di produzione, riconoscimenti vari, riorganizzazioni di uffici e competenze, potendosi avvalere, quando da essi ritenuto necessario e opportuno, dei rispettivi rappresentanti territoriali.

Nell'ottobre 2018 è stato siglato un "Accordo aziendale regolamentazione per l'erogazione dei premi di produttività al personale dipendente per il periodo 2019-2024 e la detassazione delle stesso in base alla normativa vigente". Con tale accordo, depositato presso il Ministero del Lavoro ITL di Modena, si dichiara che, ai sensi dell'articolo 5 del D.M. 25 marzo 2016, il contratto collettivo di ACERMO è conforme ai criteri di misurazione e verifica degli incrementi di

produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione, di cui all'articolo 1, commi 182-189, della legge 28 dicembre 2015, n. 208 e del DM 25 marzo 2016.

AcerMO contrasta la violenza: nella giornata del 8 Marzo '17, durante un breve incontro tra donne Acer, si è voluto riflettere sul tema della violenza, non solo nei confronti delle donne ma in tutte le sue forme, ed è stata proposta e sottoscritta da parte del CdA la Dichiarazione "ai sensi dell'accordo quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro" siglata da CONFINDUSTRIA, CGIL, CISL E UIL. Seppure l'ambiente di lavoro non sia mai stato interessato da episodi di violenza, si è ritenuto opportuno sensibilizzare tutti i colleghi nei confronti di questo tema. La Direzione di ACER ha accettato volentieri di assumere un ruolo attivo, allineandosi con quanto dispongono la legislazione comunitaria e quella nazionale, che stabiliscono l'obbligo dei datori di lavoro di proteggere i lavoratori e le lavoratrici dalle molestie e dalla violenza nel luogo di lavoro, in modo che, se ne venissero accertati episodi, si adottino misure adeguate nei confronti di colui o coloro che li pongono in essere.

L'impegno in oggetto è andato ad integrare quanto previsto dal Codice Etico Aziendale: Art. 6.3 bis.





DIMENSIONE SOCIALE

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

ATTIVITÀ DI ACER VERSO GLI INQUILINI

I Comuni proprietari degli alloggi di ERP richiedono un Ente Pubblico che gestisca il loro patrimonio con professionalità, trasparenza, equità nei confronti degli assegnatari e prestando attenzione al rapporto qualità/costo dei servizi svolti e flessibilità nelle azioni possibili. I Comuni richiedono il rispetto delle normative sulle politiche abitative, che gli alloggi di ERP siano utilizzati da chi ne ha diritto e venga verificato nel tempo il mantenimento di tale diritto. Questo è anche l'obiettivo primario di ACER, che inoltre supporta i Comuni anche, nelle fasi di richiesta di partecipazione ai bandi di finanziamento regionali e/o europei, destinati a interventi di manutenzione e riqualificazione energetica del patrimonio e/o altro, in un rapporto diretto con funzionari regionali, garantendo rispondenza alle normative e rendicontando, in modo puntuale, le proprie attività tecniche/amministrative ed economiche.

Nei confronti degli utenti/assegnatari il personale di ACER è formato per rispondere con cortesia e competenza alle richieste degli inquilini, turnandosi per poter garantire la presenza qualificata negli orari di sportello negli urp distaccati o in sede.

Gli operatori di Acer sono formati anche per affrontare casi specifici di mediazione

sociale per risolvere conflittualità tra inquilini, anche a supporto dei Servizi Sociali dei Comuni. Svolge attività di accompagnamento all'abitare per quei nuclei che hanno ottenuto un alloggio in assegnazione, cerca di intervenire rapidamente nella gestione e risoluzione di reclami, supporta l'attività per una autogestione condominiale (là dove è possibile), effettua la gestione condominiale nei fabbricati a totale proprietà pubblica e verifica la gestione effettuata da amministratori esterni. Particolare attenzione viene prestata alla manutenzione effettuata con inquilini presenti nell'alloggio, in collaborazione con le ditte incaricate per interventi di pronto intervento a chiamata. Acer permette ai nuclei più fragili anche la rateizzazione dei debiti per canoni di locazione e quote condominiali

Acer è attenta alla comunicazione nei confronti degli utenti e dei Comuni, il più possibile chiara, semplice e rispettosa della normativa sulla privacy, nonché dei contratti di servizio sottoscritti alla propria Carta dei Servizi.

LE ASSEGNAZIONI DI ALLOGGI

Il patrimonio pubblico di alloggi viene assegnato in questo modo:

- Per gli alloggi ERP tramite bandi pubblici emessi da parte dei Comuni/Unioni di Co-

- muni, secondo quanto previsto dai relativi regolamenti comunali di assegnazione, che consentono la formazione di graduatorie a cui attingono quando vi sono alloggi disponibili per disdetta o per nuova costruzione.
- Per gli alloggi non ERP con bandi destinati a soddisfare la richiesta di abitazioni a canone concordato per la così detta fascia grigia (sono 157 alloggi di proprietà dei Comuni e 631 di proprietà di ACER) o per emergenza abitativa e legati a progetti speciali di natura sociale, o per progetti che coinvolgono il mercato privato quale

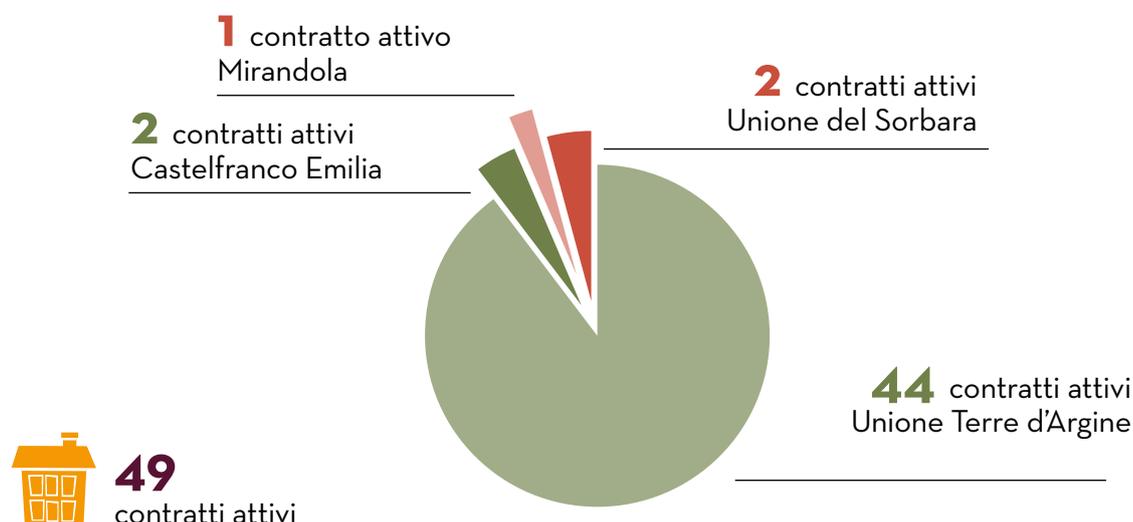
quello denominato “Agenzia Casa” con il sostegno finanziario da parte dei Comuni. A seguito del sisma del 2012 Acer è stata, ed è ancora, impegnata nella ricerca e gestione di alloggi per i terremotati così come richiesto dalla RER con l’Ord.25/2012 e n. 26/2014 e s.m.i.

Contratti ERP	2017	2018
Nuova Assegnazione	277	302
Cambio Alloggio	107	106

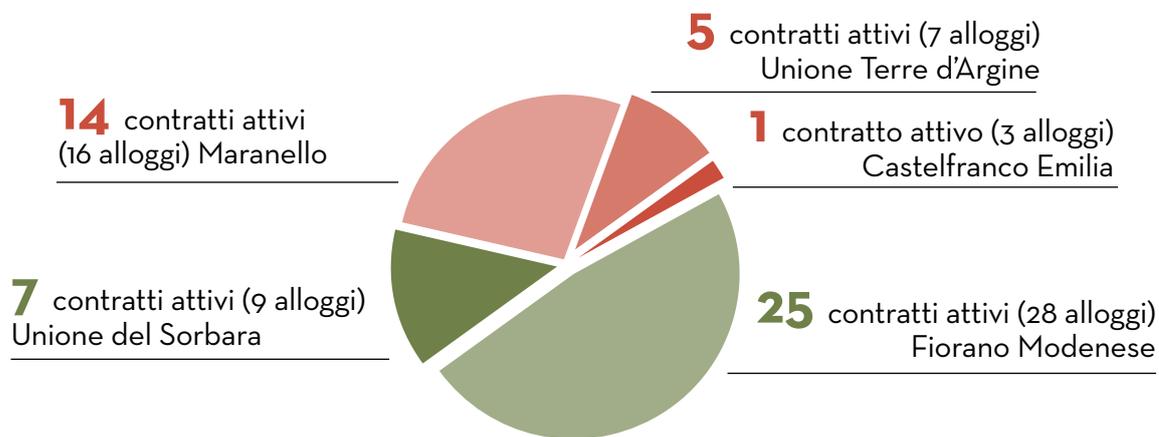
Altri contratti suddivisi per tipologia	2017	2018
Concessioni, Affitto Casa Garantito, Alloggi in Garanzia, terremoto Ordi.26/14, canone concordato	251	185
di cui contratti a canone concertato:		
su patrimonio dei Comuni	41	30
su patrimonio ACER	61	59

Dettaglio progetti “Agenzia casa” gestiti da Acer per conto di Comuni e Unioni

Progetto Affitto Casa Garantito 2018



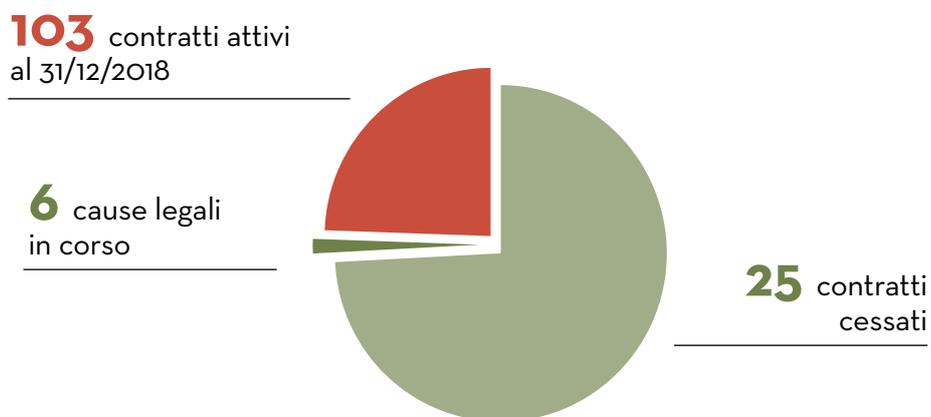
Progetto Alloggi in Garanzia 2018



52
contratti attivi

CONTRATTI SOTTOSCRITTI PER NUCLEI CON ALLOGGIO INAGIBILE CAUSA SISMA

**ORDINANZA COMMISSARIO REGIONALE n. 26 /2014:
aggiornamento al 31/12/2018**

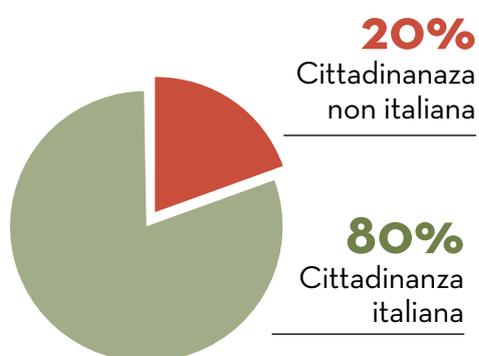


424
contratti totali
con canone
medio di
501,91€

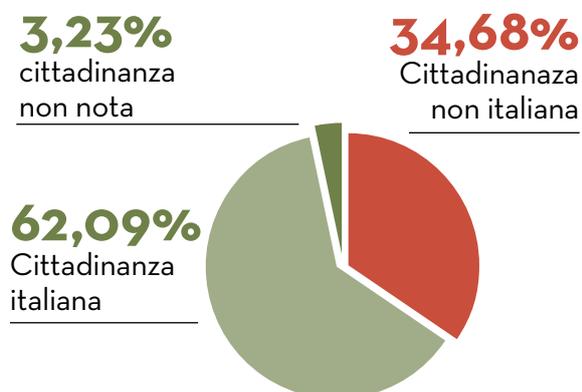
I RESIDENTI NELL'ERP

Relativamente alla composizione dei nuclei si riscontra, su un totale di 14.473 inquilini una lieve crescita di nuclei con intestatari non italiani (dal 16,87% nel 2013 al 18,41% nel 2017 e 19,51% nel 2018). Inversione di tendenza si è registrata negli ultimi anni, invece, nella percentuale di assegnazioni a nuclei stranieri (40% nel 2013 e 32,48% nel 2017, mentre aumenta di nuovo nel 2018 dove è pari al 45,57%).

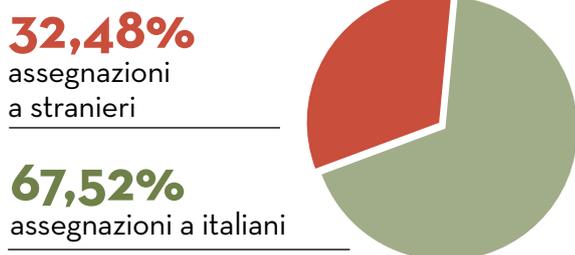
Nazionalità intestatari nuclei ERP al 31/12/2018



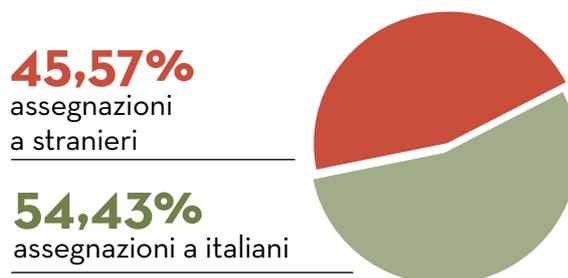
Nazionalità inquilini nuclei ERP al 31/12/2018



% nuove assegnazioni ERP nel 2017



% nuove assegnazioni ERP nel 2018



Permessi di soggiorno	2017	2018
Richieste permessi di soggiorno di cui:	127	237
Stranieri titolari risultati ora con cittadinanza italiana	36	59

Gli anziani ultra 65enni rappresentano il 21,27%.

Analisi composizione utenza per professionalità in %	2017	2018
Pensionati	23,80%	22,33%
Dipendenti e assimilati	20,80%	22,37%
Studenti	18,13%	18,46%
Disoccupati - cassaintegrati	18,93%	17,98%
Professionisti e autonomi	0,89%	0,89%
Casalinghe	9,10%	8,78%
Altro*	8,34%	9,18%

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

CANONI ERP

I ricavi per canoni derivano dalla sottoscrizione di contratti di locazione e/o concessione per l'uso degli immobili. Le entrate da canoni dipendono dalle normative nazionali e regionali nonché dai rispettivi regolamenti comunali di attuazione sulla base dei redditi posseduti dagli assegnatari (dichiarazioni annuali ISEE) e dalle caratteristiche oggettive degli alloggi oltre che alle



richieste di applicazione di canoni sociali che pervengono dagli uffici comunali o di Unione come da D.R.n.739/2017.

Limite reddito ISEE (€) situazione al 2018	% sul totale nuclei	Canone medio/mese
Fino a 7.500	58.44	92.31
Da 7.500 a 17.154,30	32.34	198.38
Da 17.154,31 a 24016	4.79	313.1
Maggiore di 24016	1.37	318.32
Dichiarazione ISEE non presentata	1.92	319.02
ISEE NON PRESENTE	1.15	120.09

	2017	2018
% nuclei in fascia di Protezione (redditi inferiori)	63,36	60,67

	2017	2018
Canone medio mensile ERP in €	146,04	144,94

Nel 2017 la Regione ha deliberato la modifica del calcolo dei canoni per gli alloggi di ERP; nel territorio modenese il tavolo provinciale di concertazione ha condiviso i criteri per la definizione dei regolamenti comunali di attuazione della riforma approvando, in modo unitario, un canone minimo

di € 120; relativamente ai valori assegnati al canone sociale destinato a nuclei particolarmente fragili si è passati dai € 36, applicati fino a settembre su l'intera provincia a una differenziazione da ottobre in € 47 per Modena e Distretto Ceramico e € 70 per tutti gli altri Comuni della Provincia.

Modifiche annuali	2017	2018
Numero adeguamento canoni su ISEE presentate (tot/non doc.)	5523	5529
Numero posizioni a canone sociale su richiesta dei Comuni (il numero tra parentesi indica quelli al minimo)	815 a dic. 2017 (182 a 36 €, 170 a 47€, 428 a 70€, resto altro...)	937 a dic. 2018 (Di cui 417 a 47 €)
Minori entrate da canone per effetto canoni sociali	€ 629.763,84	€ 643.137,36

CANONI NON ERP

Per gli alloggi non Erp vengono applicati i canoni di cui alla Lg.431/1998 ed in base ai Patti Territoriali siglati tra Comuni e Organizzazioni sindacali degli inquilini.

ATTIVITÀ DI CONTROLLO MANTENIMENTO REQUISITI PER L'ERP

Vengono effettuate verifiche sul mantenimento dei requisiti economici per la permanenza nell'ERP, analizzate le dichiarazioni annuali ISEE degli inquilini ERP e segnalati ai Comuni a agli interessati le situazioni di superamento dei limiti di reddito. Inoltre vengono effettuate verifiche sul possesso di immobili, condotte a campione, con interrogazione sulla banca dati dell'Agenzia del Territorio nella misura dell'1% circa sul

totale dei nuclei. Nel 2018 sono state analizzate a campione 80 posizioni, di cui 40 a Modena e 40 in Provincia. Non sono state rilevate posizioni in contrasto con i requisiti per la conservazione dell'alloggio ERP.



ATTIVITÀ DI RECUPERO CREDITI

La morosità dell'anno 2018 per soli canoni è stata del 13% circa rispetto al quasi 16% del 2017 rientrando nei valori caratteristici degli anni precedenti essendosi conclusa la fase di applicazione della riforma regionale. L'aumento del numero di canoni sociali per le situazioni di fragilità e la possibilità di rateizzare i conguagli hanno, da un lato, limitato l'aumento del valore complessivo e dall'altro permesso di recuperare risorse importanti nell'anno. Il valore di morosità consolidata nel 2018 di € 3.920.550 rapportato al fatturato degli ultimi 5 anni (oltre 57 milioni di euro), raggiunge un valore del 6,8%.

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

Azioni ufficio legale	2017	2018
Lettere sollecito inviate	2.135	2.763
Solleciti saldati	955	1.083
Solleciti parzialmente saldati o non saldati	1.180	1.680
Accordi di rateizzazione/riconoscimenti di debito iniziati nell'anno	452	564
Avvio procedimenti di decadenza per morosità per il Comune di Modena	83	67
N. provvedimenti di decadenza per morosità Comune di Modena	53	47
Azioni avviate per la liberazione dell'alloggio nei Comuni della Provincia (escluso Modena)	84	78
Azioni avviate di decadenza per abbandono (MO + PROV)	23	36
Azioni di decadenza per abbandono pendenti al 31/12* (MO + PROV)	16	20
Alloggi recuperati con procedure legali	65	46

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

Prospetto di morosità sul patrimonio gestito

Insoluti per canoni	2017	2018
Canoni fatturati in €	11.806.116	12.299.608
N. bolle emesse totali	76.072	77.936
Insoluti annui	1.878.730	1.594.730
% morosità su anno	15,91%	12,97%
Morosità consolidata (6,8% su fatturato ultimi 5 anni)	3.649.431	3.920.550
Morosità recuperata nell'anno	976.471	1.607.611
% morosità recuperata	21,11%	29,08%

La gestione dei morosi non si conclude con pratiche di solo tipo amministrativo, ma anche con colloqui diretti con gli interessati, al fine di concordare piani di rateizzazione sopportabili dalla famiglia.

Le situazioni non recuperabili su alloggi ERP vengono esaminate congiuntamente ai Servizi Sociali dei Comuni che autorizzano provvedimenti di liberazione degli alloggi e cancellazione debiti residui dopo espletamento pratiche legali.

Alloggi recuperati con procedure legali	2017	2018
N. sfratti per morosità	27	22
N. alloggi liberati per altri motivi	15	9
N. alloggi liberati con provvedimento di decadenza morosità Modena	6	7
N.alloggi recuperati con chiusura pratiche di eredità giacente	12	6
Azioni di decadenza per abbandono eseguite *	5	2

**Le azioni eseguite possono riferirsi a procedure avviate gli anni precedenti. Nel 2018 si è riscontrata e risolta in pochi giorni con rilascio bonario da parte degli occupanti n. 1 occupazione abusiva, sono state segnalate n. 8 occupazioni di alloggi da parte di persone non aventi titolo a subentrare nel rapporto di locazione e si sono avute n.33 segnalazioni di abbandono alloggio di cui 13 con pratica conclusa e le rimanenti con pratiche ancora in corso alla fine dell'anno.*

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

Insoluti per spese condominiali	2017	2018
Solleciti inviati agli utenti per morosità da spese condominiali	2.382	2.965
Pagamenti effettuati dagli utenti a seguito solleciti	556	770
Pratiche di liquidazione agli amministratori condominiali	1.929	2.179
Anticipo spese condominiali in € (verranno recuperate con le procedure di recupero crediti)	638.304	716.825,26

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Gli strumenti di incontro e ascolto sono gli sportelli attrezzati URP, 5 sportelli tematici all'URP presso la sede e 9 sportelli sul territorio a cadenza settimanale o quindicinale (Carpi, Mirandola, Castelfranco/Nonantola, Unione Terre di Castelli - sede a Savignano, Sassuolo, Pavullo, Formigine, Maranello, Fiorano Modenese).



**SPORTELLI
URP**

Circa **10.000**
presenze
ogni anno di cui
circa 2.000 agli
sportelli territoriali.

Informazioni di interesse degli inquilini vengono fornite con il notiziario informativo periodico “Abitare oggi”, con comunicazioni specifiche in occasione dell’invio dei bollettini di pagamento, tramite il sito web, e mail ecc...; ai nuovi inquilini vengono forniti il “libretto d’uso dell’alloggio” o istruzioni specifiche in fase di assegnazione, i “Regolamenti comunali di ERP” e il “Manuale dell’utente di ERP”, sono consegnati al momento della sottoscrizione del contratto di locazione e visibili sul sito dell’Azienda www.aziendacasamo.it.

Regolamento n° 1 - Uso e Ospitalità

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

Regolamento n° 2 - Ripartizione

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

Regolamento n° 3 - Autogestione

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

Regolamento n° 4 - Mobilità

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

Regolamento n° 5 - Decadenza

Regolamento per la sospensione della dichiarazione di decadenza.

GESTIONE SOCIALE

Le attività di mediazione sociale sono ormai talmente ampie e variegate che risulta più appropriata una definizione di “gestione sociale” che non “mediazione sociale”. Questo cambiamento indica una focalizzazione delle attività più incentrata su un fronte preventivo e globale di collaborazione con altri soggetti sul territorio (Servizi Sociali comunali, associazioni, Polizia Municipale) e gli altri uffici di Acer che hanno rapporti diretti con l’utenza; ciò ha significato “fare rete”, aspetto indispensabile per affrontare positivamente le problematiche relazionali dei nostri assegnatari, sia tra loro che tra loro e noi. Il valore del confronto, della condivisione e della

collaborazione è talmente sentito che ACER Modena ha promosso e, dalla sua costituzione, coordina il gruppo che riunisce gli operatori che nelle nove ACER si occupano di Mediazione Sociale (definito MEDIATTIVI). Con l’ufficio canone è stato sperimentato il progetto denominato “Noise”, per far visita agli utenti di Modena che non hanno presentato l’Isee nei tempi indicati dal suddetto ufficio, con l’obiettivo di prevenire situazioni di grave morosità, o di intercettare subito situazioni di disagio sanitario o familiare che abbiano reso difficile la presentazione dei documenti. Con l’ufficio Condomini, invece, sono stati avviati incontri mensili di confronto su varie situazioni, che hanno portato alla progettazione e alla realizzazione di una for-

mazione condivisa tra i due uffici, rivolta ai presidenti di autogestione e ai referenti di scala.

Segnaliamo gli interventi di “accompagnamento all’abitare” attività avviata a giugno 2015, per facilitare la migliore corresponsabilità da parte degli assegnatari nei fabbricati di nuova costruzione e la migliore integrazione possibile dei nuovi condomini nei conte-

sti abitativi. **Nel 2017 sono stati 86, nel 2018 89 e complessivamente, dall’inizio, 255.** Tali interventi integrano quelli di visita all’alloggio in fase di assegnazione e si concentrano sul rendere consapevoli gli inquilini degli strumenti a loro disposizione nell’ERP e dell’importanza di una partecipazione attiva alla vita condominiale oltre a quella di avere cura del bene pubblico assegnato.

Dati di gestione sociale	2017	2018
Utenti seguiti a Modena in collaborazione con i Poli Sociali	58	50
Utenti seguiti in provincia	56	46
Situazioni collettive (condominiali) seguite	31	42
Totale situazioni individuali seguite	114	96
n. Assistenti sociali di riferimento	36	33
Gestione conflitti	12	18
Altre situazioni seguite	3	5
Festa dei Vicini, numero condomini coinvolti	3	2 - 56

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

PROGETTI SOCIALI

A queste attività si sono affiancati progetti speciali che hanno riguardato la visita programmata a persone anziane sole per verificare le condizioni di vita e di tenuta dell’alloggio e la presa di contatto con inquilini morosi che non hanno risposto ai richiami dell’ufficio legale, per aiutarli ad intraprendere un percorso di recupero del debito finalizzato alla conservazione dell’alloggio ERP.

Corso di formazione per inquilini sulla gestione del denaro: esperienza positiva da riproporre quella in collaborazione con MASCI

(Movimento Adulti Scout Cattolici Italiani) con due incontri con i residenti di due importanti edifici ERP di Modena, finalizzati a fornire informazioni su un’oculata e corretta gestione delle risorse economiche delle famiglie.

Rigenerazione abitativa. Faticoso ma interessante intervento di rigenerazione abitativa che ha coinvolto gli inquilini di un fabbricato nella frazione di Albareto.



La collaborazione con altri soggetti (Punto d'Accordo e i Servizi Sociali) si è estesa ad altri fabbricati, visti i risultati dell'intervento di inizio.

ACER svolge diverse attività a sostegno della vita di condominio, oltre alle feste dei vicini.

Il risultato finale è stato un cortometraggio (poco più di 25 minuti) molto emozionante che raccoglie e presenta, con semplicità situazioni autentiche in cui tutti possono riconoscere, almeno in parte, la propria esperienza. Il cortometraggio si può vedere anche sul sito web aziendale.

Negli anni 2017-2018 le feste dei vicini si sono sviluppate essenzialmente nel comune di Modena, con circa 15 fabbricati coinvolti nel 2018 con merende e aperitivi in musica o cene in aree comuni (cortili, aree verdi pubbliche, piazze); sono momenti importanti, utili per fare conoscenza e consolidare rapporti per una convivenza pacifica. ACER sostiene chi organizza le feste con la promozione e la fornitura di gadget che aiutino a identificare e circoscrivere l'evento.

Al fine di aiutare i nuovi inquilini nelle azioni di accompagnamento all'abitare e di supporto condominiale sono state riscritte, semplificandole, le più importanti regole a cui è stata data una ampia diffusione attraverso il giornalino aziendale "Abitare oggi" inviato a tutti i residenti.

CON-VIVERE DA VICINI
le 10 regole d'oro



LA FIGURA DELL'AGENTE ACCERTATORE

Il sistema delle ACER con l'ANCI regionale e la Regione stessa ha promosso, nel 2017, un corso di formazione per Agente Accertatore, come previsto dall'art.34 bis della L.R.24/01, al quale è stato fatto partecipare un dipendente ACER che ha acquisito la qualifica di Agente accertatore e al quale Acer ha attribuito il ruolo di ispettore condominiale, in attesa che sia riconosciuto dai Comuni tale ruolo. Sulla base di segnalazioni pervenute in Acer da parte di inquilini o amministratori, questi si occupa di verificare l'attendibilità delle stesse e di prendere i provvedimenti necessari. In particolare, l'ispettore condominiale provvede affinché gli spazi comuni siano sempre sgomberi da masserizie varie, che le parabole siano montate sulla copertura come da regolamento e che le parti condominiali, in genere, vengano trattate col rispetto del buon padre di famiglia. Oltre ad un'attività di confronto con i diversi capiscala al fine di favorire la comunicazione tra Acer e inquilini, l'ispettore, riveste anche la figura di ispettore per l'ufficio legale nei casi di abbandono degli alloggi, effettuando interviste presso i vicini, rilievi fotografici e/o altro.

Nel 2018 sono stati effettuati 529 interventi.

Acer è presente con frequenza e per altre necessità in:

- 1) fase di assegnazione degli alloggi
- 2) fase di cambio alloggio
- 3) verifica abusivi
- 4) per verifiche su segnalazioni varie.

Verifiche effettuate	2017	2018
Nuove assegnazioni	410	510
Cambi	125	135
Aspetti condominiali	80	352
Rilievo parabole	44	14
Rimozione e verifica	9	10
Presenza abusivi	9	39
Ufficio Legale/Abbandono alloggio	79	94
Uso scorretto parti comuni	109	29

Sono previsti richiami per il mancato rispetto dei regolamenti condominiali dopo le verifiche del caso.

	2017	2018
Lettere di richiamo al rispetto dei regolamenti condominiali	167	280

È stato affrontato con risultati positivi un annoso problema dovuto alla presenza di auto abbandonate nelle aree condominiali per diverse problematiche.

	2017	2018
Auto abbandonate catalogate	38	27
Auto abbandonate rimosse	85	40

LE GESTIONI CONDOMINIALI

Acer gestisce direttamente fabbricati interamente pubblici e svolge funzioni di supporto per gli inquilini che risiedono in edifici con amministratore condominiale esterno per le problematiche di conduzione e dei relativi costi; esamina i bilanci e partecipa alle assemblee per quanto di propria competenza.

Nei confronti degli inquilini inadempienti rispetto alle dovute quote di competenza, l'azienda, effettua il sollecito e nel contempo le anticipa a favore del c/c condominiale, a nome della propriet; inoltre attiva le pratiche per la rateizzazione del debito degli inquilini che vogliono mettersi in regola.

Nei confronti dei soggetti irrispettosi delle

regole di convivenza ACER trasmette richiami/diffide dopo il primo dell'amministratore condominiale, nonché svolge attività di ispezione, sviluppo e promozione di progetti di mediazione e riduzione dei conflitti.

Prosegue, inoltre, la consulenza alle Autogestioni che registrano una tendenza alla diminuzione dovuta alle rinunce da parte dei capiscala per anzianità o difficoltà nel gestire il condominio.



Gestioni condominiali	2017	2018
Fabbricati con almeno un alloggio in gestione	803	807
numero alloggi in gestione condominiale diretta ACER	1.479	1.609
Condomini o fabbricati con autogestioni autonome	133	148
Condomini o fabbricati in gestione da terzi (amministratori privati)	495	515
Condomini o fabbricato in fase di verifica sulla gestione in essere o in ristrutturazione	51	42
fabbricati che non necessitano di amministrazione condominiale	25	37
assemblee di condominio seguite direttamente da personale ACER	151	217
Uso scorretto parti comuni	109	29

ACER PER LA GESTIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE

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

Gli alloggi e i fabbricati in gestione sono coperti da assicurazione per danni, il cui costo annuale è di circa € 178.000 in base all'esito della gara europea aggiudicata nel 2017 per 5 anni che copre anche gli inquilini per danni da conduzione; questi ultimi versano un contributo annuale per la copertura assicurativa.

Gestione al 31/12	2017	2018
Alloggi con più di 50 anni	2.809	2.857
Alloggi con più di 70 anni	1.605	1.706
Pratiche presentate per variazioni catastali	0	5
Planimetrie catastali	130	220
Contratti autorimesse	21	27
Pratiche estinzione diritto di prelazione	50	90

GESTIONE DELLE MANUTENZIONI

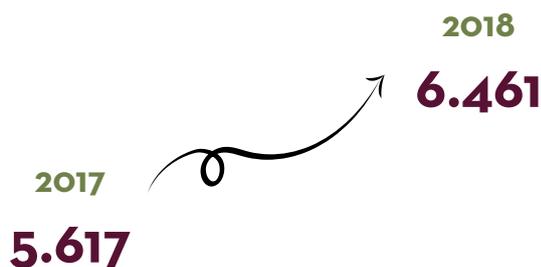
Sono le attività tecnico-amministrative necessarie all'esecuzione degli interventi per: Pronto Intervento, Ripristino Alloggi, Manutenzione Ordinaria, Manutenzione Straordinaria e Programmi di Investimento (attività di programmazione e pianificazione).

Un'analisi dei dati complessivi di ritiro alloggi e messi in manutenzione indica per il periodo 2006-2018, cioè dopo la riforma di cui alla L.R.24/01, un forte impegno di Acer, con la sua capacità professionale, insieme ai Comuni e alla Regione nel sostenere l'attività di cura del patrimonio pubblico, soprattutto in una fase di scarsa attenzione da parte degli Enti sovra ordinati a finanziare la casa pubblica.

Acer ha gestito circa 250 interventi per sostituzione caldaie, di cui oltre 200 con caldaie a condensazione; per i circa 1000 alloggi serviti da impianti termici centralizzati è stata completata, nel corso del 2018, l'installazione dei contabilizzatori di calore.



**Numero ordini
per lavori
di manutenzione
alloggi e fabbricati**



Alloggio sfitto ripristinato

circa **4.900€**

costo medio
per alloggio sfitto ripristinato

Ogni anno, tra gli ordini di manutenzione

vi sono circa **1.500**
ordini di pronto intervento

3.000 ordini di manutenzione
ordinaria con un costo medio ad

intervento di **468 €**



Alloggi ERP gestiti

6.100

numero medio di alloggi ERP gestiti

4.049

alloggi ripristinati
e rimessi in assegnazione:

311 ogni anno,
che rappresentano

il **65%** del patrimonio ERP
ripristinato nel periodo 2005-2018.

Oltre al pronto intervento e alla manutenzione programmata con il budget a disposizione per i gli alloggi ERP si realizza la manutenzione di alloggi sfitti. Per ogni alloggio messo in manutenzione vengono archiviati il verbale di visita dell'alloggio redatto con l'inquilino uscente congiuntamente al video dello stato di

fatto dell'alloggio, il video successivo alla manutenzione ed il verbale di accettazione alloggio da parte del nuovo inquilino; all'inquilino uscente, se in regola con le spese condominiali e se ha consegnato l'alloggio in buono stato viene restituita la cauzione a suo tempo versata, di norma, entro tre mesi.

Numero alloggi ritirati e lavorati nell'anno	2017	2018
Alloggi ERP ritirati dagli utenti- resi sfitti	380	330
Alloggi ridati in disponibilità per nuove assegnazioni dopo la manutenzione	340	349
Alloggi in attesa di finanziamenti per una manutenzione importante	126	119

Alloggi ERP vuoti in demolizione per altri motivi sono: n. 27 alloggi in Via Poliziano 15, 17 e 19 a Fiorano 6 a Piumazzo; alloggi vuoti da ristrutturare 69.

Casistica alloggi vuoti a destinazione ERP su 6297 al 31/12	2017		2018	
Manutenzione in corso	185	2,9%	156	2,5%
In disponibilità dei comuni per assegnazione	253	4,0%	202	3,2%
Sospesi per pratiche varie in corso (legali, edilizie, catastali, piani di vendita)	51	0,8%	63	0,9%
Totale	489	7,7%	421	6,6%

Casistica alloggi vuoti di proprietà dei Comuni a destinazione non ERP al 31/12	2017	2018
Manutenzione in corso	5	6
In disponibilità dei comuni pronti per assegnazione	17	21

Casistica alloggi vuoti di proprietà ACER a destinazione ERS al 31/12	2017	2018
Manutenzione in corso	37	30
Pronto per assegnazione	11	34

Manutenzioni realizzate con entrate annuali da canoni accantonate e da finanziamenti regionali (Sisma) e importi totali impiegati nei 5 anni 2014-2018

Speso per interventi di manutenzione	2017	2018	Totale dal 2014 al 2018
manutenzione ordinaria alloggi in concessione/ convenzione	€3.006.325	€3.010.985	€14.880.593
manutenzione straordinaria impegni di anni precedenti	€761.782	€873.608	€3.038.813
manutenzione straordinaria anno corrente	€714.882	€862.760	€3.322.025
Totale	€4.482.989	€4.747.353	€21.241.431
Interventi per ripristino con fondi sisma 2012	€2.905.865	€1.302.541	€9.336.116
Manutenzione patrimonio di proprietà ACER	€612.355	€651.962	€3.285.629
Totale	€8.003.226	€6.578.941	€33.863.176



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

Finanziamenti in €	2017	2018	Totale dal 2014 al 2018
utilizzati	2017	2018	Totale dal 2014 al 2018
Lg.457/77	27.806	0	571.421
Lg.560/93	15.531	0	1.537.859
Lg.513/77	378.794	0	437.194
D.R.501/03	1.095.621	579.478	3.777.450
D.R. 344/10	0	891.404	1.768.538
D.R.1358/10	0	0	226.182
D.R.1571/14	3.693	21.228	216.415
D.R.1297/15 Lettera A	132.408	1.607	614.988
D.R.1297/15 Lettera B	4.193	378.795	383.019
D.R.743/2018		438.734	438.734
Totale utilizzo	1.658.046	2.311.246	9.971.800

Finanziamenti regionali Delibera di G.R 1297/2015

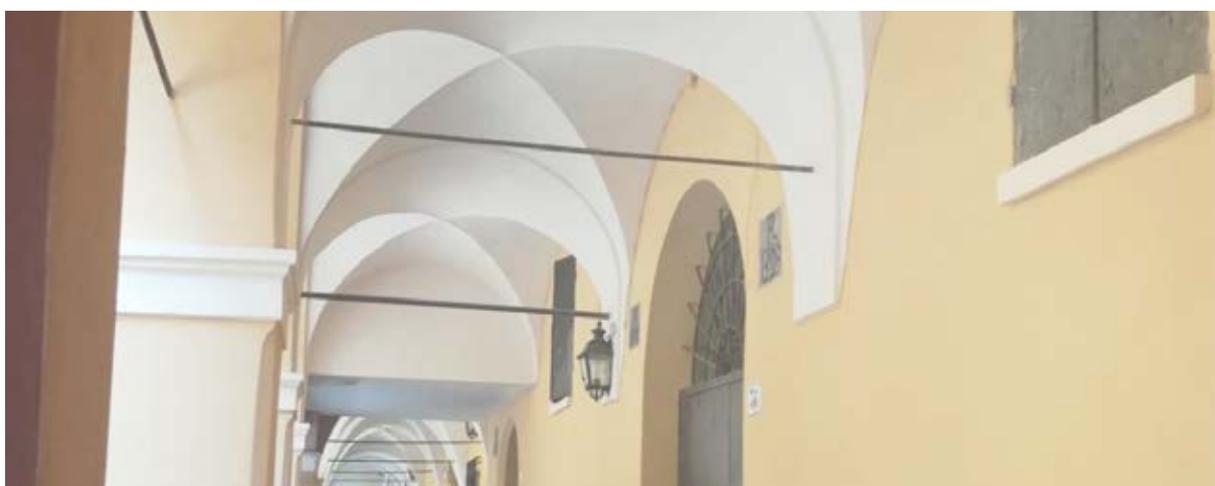
Le risorse destinate al recupero di alloggi sfitti e alla riqualificazione energetica degli edifici sono state assegnate dalla Regione sulla base di un programma condiviso tra gli enti locali riuniti sotto il coordinamento del tavolo provinciale di concertazione per le politiche abitative.

Lettera b)	Comune beneficiario	N interventi	N alloggi	Contributo richiesto (€) alla Regione	Integrazione richiesta (€) ai Comuni
Anno 2016 lavori in corso	23 Comuni vari	45	562	€ 3.031.794,22	€ 1.386.845,04
Anno 2017 Progettazione in corso	19 Comuni vari	43	247	€ 2.331.834,62	0
Anno 2018	Mirandola	1	4	€ 124.060,00	0

Finanziamenti regionali D.G.R. 743/2018

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

Lavori in corso	Comune beneficiario del contributo	N. Alloggi interessati	Contributo assegnato(€)	Integrazione richiesta (€)
Bando ascensori	3 Comuni	69	€ 218.595,22	€ 68.198,41
" riserva	3 Comuni	95	€ 232.000,00	€ 58.000,00
Miglioramento fruibilità alloggi		35	€ 796.000,00	0
Economie l.457/78 autorizzati 2018	5 Comuni	70	€ 554.112,30	0



ATTIVITÀ COMPLEMENTARI

Interventi dopo sisma finanziati dalla regione Emilia Romagna

Dettaglio spese per recupero fabbricati SISMA 2012	2017	2018
Interventi su patrimonio ACER	201.091	0
Interventi su patrimonio COMUNI	2.512.477	1.179.626
Incarichi a PROFESSIONISTI	106.333	104.635
ASSICURAZIONE	85.964	18.280
TOTALI	2.905.865	1.302.541

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

- n. 9 a Finale Emilia (in fase di progettazione)
- n. 1 in via Fermi a Novi (in corso di ripristino)
- n. 18 alloggi Via Nieve a Mirandola (in com-

pletamento la ricostruzione)

- n. 5 alloggi a Cortile di Carpi (edificio demolito in fase di progettazione)
- n. 6 via Menotti a Piumazzo; (edificio da demolire in fase di progettazione)
- n. 15 via Federzoni a S. Possidonio (edificio demolito - in corso di ricostruzione)
- n. 9 alloggi via 1 Maggio a Cavezzo (edificio demolito - gara di appalto conclusa per avvio lavori di ricostruzione)
- n. 1 alloggio in condominio misto via Colodi a San Felice (edificio demolito da delocalizzare)

SERVIZI DI INGEGNERIA

Interventi di nuova costruzione nel periodo 2014-2018

Gli interventi sul patrimonio ERP impostati da tempo nella ricerca ed utilizzo di materiali ecocompatibili impongono una progettazione oculata che deve inoltre tenere conto dei fruitori, in particolare gli utenti ERP, dunque orientata a tenere in considerazione i successivi costi di gestione degli alloggi che potrebbero non essere sostenibili da chi vi abiterà. Il ruolo di Acer, infatti, non termina con il mero iter costruttivo ma continua con la manutenzione successiva, trovandosi così a gestire le problematiche di uso degli alloggi, prevedendo anche azioni di accompagnamento all'abitare, con sostegno e formazione dell'utenza specifica per ottenere l'uso ottimale degli alloggi loro assegnati. Tanto più risulta necessaria a fronte di nuovi edifici con caratteristiche costruttive ad elevata coibentazione.

Da ciò deriva una visione dei costi non più legata al mero costo di costruzione, ma all'intero ciclo di vita del fabbricato, compresi i relativi costi di gestione e di consumo energetico.

Ogni fabbricato è dotato di un fascicolo esplicativo e di un piano di manutenzione che ne permetta un uso ottimale.

Interventi a risparmio energetico	2014-2018
N.I. Pavullo nel Frignano - 12 alloggi	Classe energetica B
N.I. a Fiorano via Collodi - 18 alloggi	Classe energetica B
N.I. a Modena via P.Harris - 16 alloggi	Classe energetica B
N.I. via Lombardia Savignano - 12 alloggi	Classe energetica A3
N.I. via Hack Modena - 19 alloggi	Classe energetica A4
N.I. via Colombo Mirandola - 15 alloggi	Classe energetica A4
N.I. ex ENEL Vignola - 12 alloggi	Classe energetica A4
N.I. via Nievo Mirandola - 20 alloggi	Demolizione e ricostruzione in completamento
Ristrutturazione 2 edifici 16 + 16 alloggi a Modena	In completamento
Ristrutturazione via XXIV maggio a Serramazzoni - 6 alloggi	Lavori in completamento

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



PROGETTI SPECIALI

Classificazione sismica degli edifici e riqualificazione edilizia

Successivamente alla conferenza degli enti del 15/02/2017 si è avviato lo studio di valutazione in termini di risposta sismica degli edifici in gestione, restringendo il campo di azione ai soli a totale proprietà pubblica. In tal senso sono stati individuati due edifici a muratura portante significativi del patrimonio ERP (Bomporto via 1° maggio 4 e Mirandola via Vittorio Veneto 7, 9) sui quali è stata realizzata una campagna di indagini strumentali in loco al fine di realizzare un modello informatizzato in grado di restituirne la risposta sismica. Si è giunti in sintesi alla determinazione della relativa classificazione sismica dello stato attuale degli edifici sulla base del “sismabonus” è nel contempo sono state avanzate ipotesi di interventi strutturali per il miglioramento sismico degli stessi con la prospettiva di passare dall’attuale classe D alla classe B.

L’attività di studio proseguirà con due edifici a struttura portante in cemento armato ampliando così la casistica tipologica di edifici indagati.

Preme precisare che i suddetti 4 edifici saranno interessati anche da progetti di riqualificazione energetica mediante interventi sull’involucro esterno (isolamento a cappotto) e/o sostituzione di infissi.

Tenuto conto che gli interventi energetici sull’involucro e gli interventi strutturali volti al miglioramento sismico interessano le medesime componenti edilizie il coordinare tali azioni denota un approccio “nuovo ed integrato” alla riqualificazione degli edifici che ACER intende promuovere ed adottare nell’immediato futuro contemperando aspetti di confort e risparmio con aspetti di sicurezza.

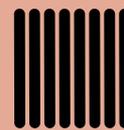
AZIONI PER LA COLLETTIVITÀ

La comunicazione ambientale

ACER si fa carico di fornire informazioni per la riduzione degli impatti ambientali ai propri utenti, indicando nei materiali di divulgazione quali stampati, regolamenti e giornalino aziendale “Abitare oggi”, sito web alcune semplici norme per il risparmio energetico, idrico e per la raccolta differenziata dei rifiuti. In particolare nel 2018 ha dato diffusione del programma regionale CALORE PULITO che attribuisce precise responsabilità in capo all’utilizzatore dell’impianto di riscaldamento.

CURA DELLA CALDAIA

Deve essere pulita e controllata ogni anno dal tecnico specializzato. La prova dei fumi deve essere fatta ogni due anni, il libretto deve essere compilato per ogni manutenzione eseguita e conservato. I costi sono a carico dell’assegnatario



Donazioni del circolo dipendenti Acer

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

Con le varie raccolte fondi nel 2017 (aste benefiche, cene, donazioni volontarie, bicicletta ecc) sono stati versati € 838,00 per la costruzione della SALA IBRIDA dell’ospedale di Baggiovara e € 210,00 donati ad Emergency. Con la raccolta nel 2018 sono stati versati € 765,00 alle seguenti associazioni:

- Associazione Italiana Distrofia Muscolare
- Associazione amici di padre Pini Sierra Leone
- Unicef
- Emergency
- Telethon

Eventi formativi

- Il 2 e 9 maggio 2017 presso sede ACER un evento formativo a cura di personale del Servizio Sociale dell'Unione Terre di Castelli per condividere punti di vista e metodologie di approccio ai problemi; evento rilevante per consolidare il rapporto tra la Azienda e i Comuni di quell'Unione
- Autunno 2017 e 2018: presentazione presso Università di Bologna (sede di Ravenna) di progetti ACER di riqualificazione energetica, per il corso Tecnologia del Recupero Edilizio, inserito nel curricula di laurea magistrale "Ingegneria dei processi e dei sistemi edilizi"
- In date diverse sono stati organizzati specifici incontri formativi con gli assegnatari dei nuovi edifici ad elevate prestazioni energetiche per sensibilizzare gli inquilini al risparmio e per aiutarli a gestire al meglio gli alloggi assegnati
- Tramite il giornalino Abitare oggi è stata data ampia diffusione dei validi suggerimenti da adottare per la prevenzione dei furti in abitazione accogliendo la richiesta della Prefettura di Modena.

I nostri convegni

Acer ha celebrato i suoi 110 anni organizzando due occasioni di riflessione e confronto per ribadire il ruolo centrale dell'Azienda nelle politiche abitative del territorio in questo lungo cammino e il suo intrecciarsi, in maniera sempre più stretta, con più di un secolo di storia modenese.

Al convegno AESS 2017, Settimana della bioarchitettura e della domotica, è stata presentata Relazione di apertura alla 2° giornata. Le tematiche trattate sono state di grande attualità e hanno avuto l'obiettivo di diffondere la conoscenza degli strumenti a disposizione, di confrontarsi sulle modalità operative da adottare per affrontare problematiche specifiche quali: rigenerazione, recupero, riqualificazione energetico-ambientale dell'edilizia esistente e vincolata.

Abbiamo Collaborato all'organizzazione, il 20 marzo 2018, alla IV Giornata Della Mediazione Sociale dell'Emilia Romagna a titolo "Riqualificazione urbana-umana: mediazione e gestione sociale per città delle persone" con al centro la gestione sociale nell'ERP.



DIMENSIONE ECONOMICA

La dimensione economica di ACER deriva principalmente dalla attività di gestione di patrimoni di edilizia residenziale pubblica (ERP) di proprietà dei Comuni e dalla gestione di un proprio patrimonio; le entrate sono per lo più dovute a canoni di locazione vincolati per l'ERP calcolati in base alla Lg. Regionale e ai relativi regolamenti comunali

e, per il patrimonio in proprietà, a canoni concordati (Lg.431/98) oltre a rimborsi per le altre attività esercitate

Nel 2018 il volume d'affari è complessivamente pari a 13.234.709 euro in lieve aumento sia per l'entrata a regime della riforma regionale dei canoni ERP sia per maggiore attività svolta.

	VALORE GENERATO	2017	2018
RICAVI	Canoni	11.806.116	12.299.608
	Amministrazione Stabili	647.279	692.004
	Attività Edilizia	610.834	739.180
	Totale valore generato	13.064.229	13.730.792
COSTI OPERATIVI	Costi Generali	1.078.635	1.204.664
	Amministrazione Stabili	253.098	334.733
	Manutenzione Alloggi Acer	612.355	652.026
	Manutenzione alloggi altri	3.721.207	3.861.266
	Costi attività edilizia	303.989	298.779
RETRIBUZIONI	Costi Personale	3.617.786	3.626.019
IMPOSTE E TASSE	Sul Reddito	162.986	124.680
	Altre	495.227	427.662
	Totale valore gestione	10.245.283	10.529.839
RESIDUI/ FINANZIAMENTI AI COMUNI		2.857.722	3.019.129
	Totale valore distribuito	13.103.005	13.548.968
VOLUME AFFARI		11.920.685	13.234.709

I canoni sono la redditività degli alloggi di proprietà e in gestione.

I ricavi e 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 e in gestione.

IMPATTI ECONOMICI DIRETTI

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

Delle entrate da canoni ERP circa il 40% viene impiegato per interventi di pronto intervento e manutenzione degli alloggi e degli edifici, dando origine agli oltre 6.461 ordini di incarico alle ditte edili nel solo anno 2018.

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

IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

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

- dispone di un patrimonio proprio costituito da 629 Alloggi che mette in locazione a canoni concordati utilizzando appositi bandi pubblici al fine di favorire la così detta "fascia grigia". Inoltre dispone di 555 autorimesse e 28 negozi che vengono affittati a canoni calmierati.
- ha fatto investimenti progettuali e operativi a sostegno della riqualificazione del tessuto urbano, in particolare intervenendo per la manutenzione delle parti comuni nei comparti di proprietà.
- 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.
- 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.
- 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.
- ha restituito in imposte e tasse al territorio circa € 658.000 nel 2017 e € 552.000 nel 2018.





DIMENSIONE AMBIENTALE

All'interno del Bilancio di sostenibilità appare opportuno e significativo definire i rapporti con la collettività e con tutela ambientale. Le ACER sono consapevoli della incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento; per questa ragione l'ente nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

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

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

Da oltre 25 anni è stato interesse di ACER progettare e realizzare edifici destinati all'ERP, utilizzando tecniche innovative in

campo edilizio e di risparmio energetico volte ad ottenere il benessere dei residenti, anche a seguito del dettato dalla DIRETTIVA 31/2010 CE del Parlamento e del Consiglio Europeo, con la quale sono stati fissati i cosiddetti obiettivi 20-20-20; si tratta dell'insieme delle misure pensate dalla UE per il periodo successivo al termine del Protocollo di Kyoto, il trattato realizzato per il contrasto al cambiamento climatico che trovava la sua naturale scadenza al termine del 2012.

Gli obiettivi posti e noti sono:

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

Il "pacchetto", contenuto nella Direttiva 2009/29/CE, è entrato in vigore nel giugno 2009 con validità gennaio 2013 - fine 2020.

Il fine è ovviamente quello di contrastare



20%
meno emissioni di CO₂ rispetto al 1990

+



20%
più spazio alle energie rinnovabili

+



20%
meno utilizzo di energia primaria rispetto allo status quo (BAU*)

Entro l'anno

2020

* Business As Usual (Status Quo)

i cambiamenti climatici indotti dall'attività antropica e promuovere l'utilizzo delle fonti energetiche rinnovabili tramite obiettivi vincolanti per i Paesi membri.

ACER si è impegnata nei propri compiti e funzioni ad applicare criteri che consentano di perseguire o perlomeno avvicinarsi a quegli obiettivi; gli edifici progettati e costruiti nell'ultimo quinquennio perseguono questi obiettivi; i progettisti di ACER, dopo una formazione specifica, hanno iniziato ad applicare, anticipando un po' i tempi, principi di progettazione in bioedilizia e ricercando innovazioni tecnologiche volte al risparmio energetico.

Tra questi sono presenti n. 2 edifici realizzati completamente in legno che hanno ottenuto la più alta certificazione energetica; uno, realizzato a Modena è a energia quasi zero (NZEB). Risultato raggiunto anche su altre costruzioni di tipo tradizionale

Un altro fronte di impegno è la riqualificazione del patrimonio esistente, in particolare su quello realizzato negli anni 60 e 90 che presenta molta dispersione termica. Acer recupera gli alloggi che rientrano nelle disponibilità per finita locazione inve-



stendo sulla salvaguardia, la manutenzione e la riqualificazione del patrimonio esistente, arricchendo con questa esperienza la progettazione del nuovo ed incentiva le considerazioni da fare sull'intero ciclo di vita dei fabbricati. Date le scarse risorse disponibili ACER sostiene i Comuni nella ricerca di finanziamenti, gli ultimi dei quali sono stati la Legge 80/2014 (da cui la Del Reg. 1297/2015), i fondi europei POR- FESR asse 4, la D.G.R.743/2018 e l'attivazione del conto termico.

IL SISTEMA GESTIONALE PER L'AMBIENTE IN SEDE

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

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

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

ACER non opera trattamento o stoccaggio di materiali radioattivi, non tratta direttamente accumuli o smaltimento di rifiuti di cantiere, ma ne sono responsabili le imprese attuatrici.

Tuttavia ACER ha sviluppato un'analisi a scopo conoscitivo degli impatti aziendali sull'ambiente, in senso lato, e la individuazione dei sistemi di monitoraggio necessari per il controllo degli stessi; l'impegno è quello di promuovere una sensibilità ambientale dei propri dipendenti e controllare il consumo delle risorse primarie (acqua, energia, carta, carburanti). Vengono altresì individuati referenti ambientali che si occupino delle modeste problematiche ambientali proprie della sede, o di controllare quelle che si possono verificare nei cantieri edili.

La gestione degli aspetti ambientali intesa come tutela dell'ambiente in senso lato, legata alle attività proprie aziendali, si basa su un'analisi degli impatti prodotti

e su due figure di riferimento individuate per tenere sotto controllo il sistema secondo le specifiche peculiarità.

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

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

Poiché la formazione dei dipendenti per la propria sicurezza è legata ad alcuni aspetti ambientali (come si evince dal testo di cui sopra) il ruolo di referente ambientale viene attribuito al responsabile RSPP.

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

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

IMPATTO AMBIENTALE DIRETTO

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

La sensibilità di ACER per i temi del risparmio energetico nella propria sede è di antica data nel senso che da tempo è dotata di lampade a risparmio energetico e nelle parti ristrutturare anche di nuova generazione (led); nei bagni vi sono i regolatori automatici di spegnimento delle luci. I principali impatti ambientali delle

attività di ACER Modena sono conseguenti al processo di stampa e all'utilizzo di carta quale principale materia prima, al consumo di vari tipi di combustibili e vettori energetici come gas naturale, benzina, gasolio ed energia elettrica, per i trasporti delle persone.

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

301-2 Consumo di carta

La carta acquistata è per soli usi d'ufficio non essendovi materiali prodotti che richiedano imballaggi; tuttavia si registra un aumento di circa il 13% dovuto all'aumento dell'attività di ACER e alla difficoltà a procedere alla conservazione, in formato elettronico, dei documenti pervenuti via posta elettronica sia per problemi culturali che tecnologici. Viene dunque utilizzata una maggior quantità di carta riciclata (70%).

Carta	2017	2018
Risme	1060	1075
Kg. (Gr.5,33 A foglio)	2825	2865

Procedure Paper less:

Attraverso comunicazioni interne vengono diffuse le buone pratiche per la riduzione dell'uso della carta in ufficio come il riciclaggio di quella utilizzata da un solo lato, l'utilizzo del fronte/retro, l'utilizzo della pec, delle mail sia all'interno che all'esterno per qualsiasi comunicazione, l'utilizzo del cd per disegni o progetti, bandi e/o capitolati, etc.

Dal 2010 si effettua l'archiviazione docu-

mentale per la documentazione relativa alla parte fiscale.

Marchi di qualità ambientale utilizzati: FSC + Rain forest alliance A4 e FSC + Ecolabel A3.

L'acqua come risorsa condivisa 303-1

La sede si avvale di fornitura dall'acquedotto cittadino ed il consumo di acqua è relativo ai servizi igienici, dunque in funzione del-

le persone presenti al lavoro. Alla fine del 2012 è stata effettuata una ristrutturazione dei servizi igienici e sono stati installati rubinetti a risparmio con riduttori di flusso (-40%) e cassette wc con scarico differenziato.

Consumi di acqua in sede:

Anno	2017	2018
Consumi in mc	542	506

Negli interventi di nuova costruzione più recenti ACER ha realizzato impianti di recupero e stoccaggio delle acque piovane per l'irrigazione delle zone verdi di pertinenza dei fabbricati con una copertura fino al 100% del fabbisogno.

Come sottolineato, Acer è molto attenta all'efficienza ed al risparmio nell'utilizzo dell'energia anche nell'ambito delle strutture che ospitano la sua attività; presso la sede ACER, nel tempo, sono state realizzate opere per il contenimento dei consumi energetici.

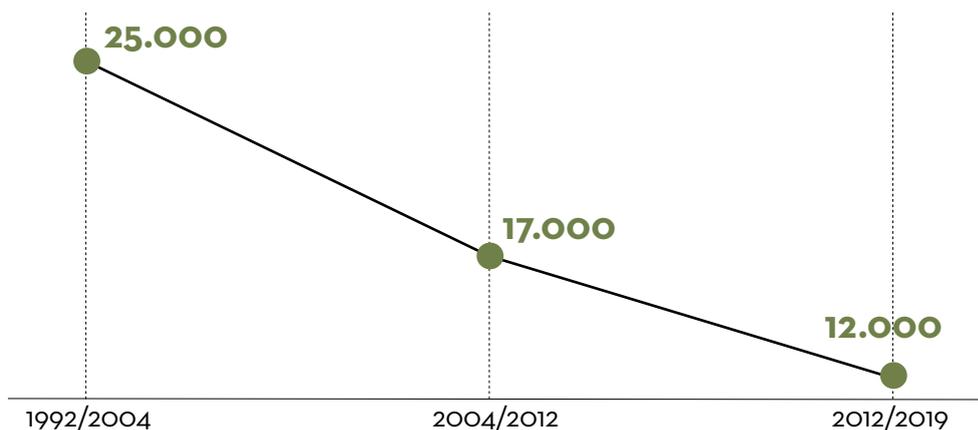
Nel 2004 è stata sostituita la caldaia per il riscaldamento degli ambienti della sede con 3 caldaie modulari a condensazione.



Nel 2011 sono stati sostituiti tutti gli infissi della sede al fine di rendere più efficiente l'edificio dal punto di vista energetico anche se la struttura e l'esposizione richiedono l'uso della climatizzazione estiva.

Pur considerando che il risparmio è comunque dipendente dall'andamento stagionale, si nota che il trend dei consumi indica un segnale in calo.

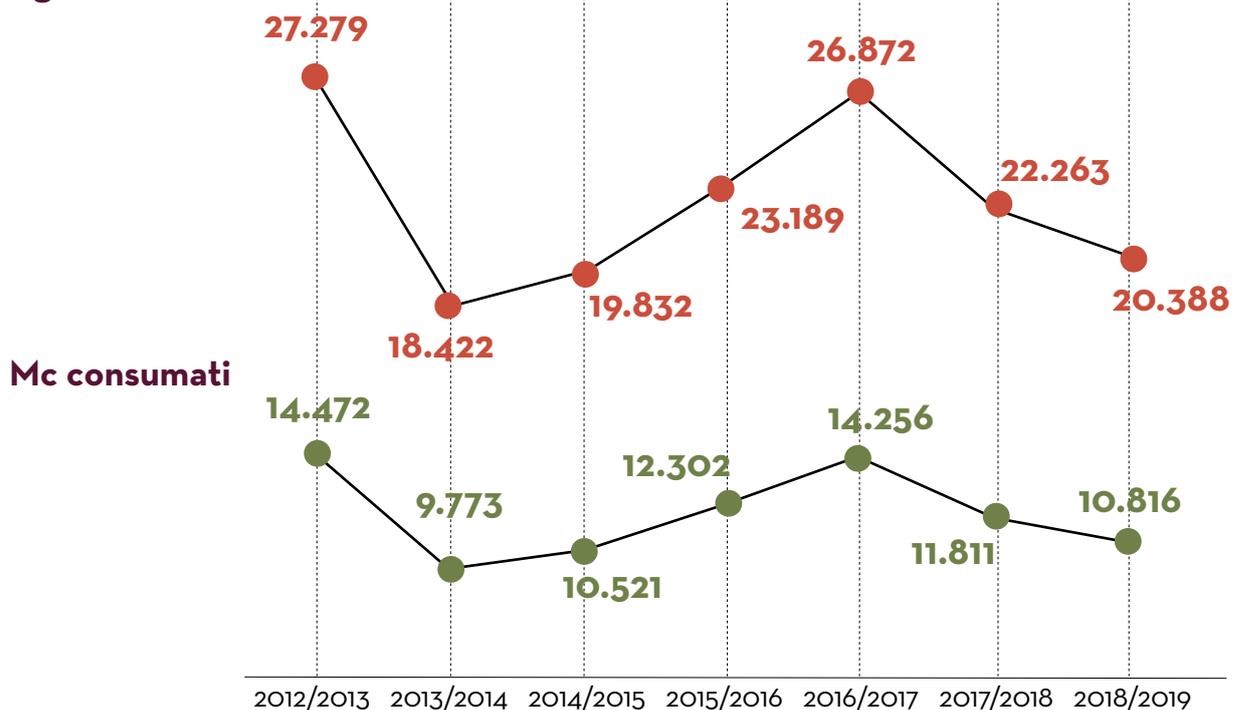
Mc di Gas Metano annui (media)



Di seguito vengono riportati i dati dei consumi di gas metano per il riscaldamento degli ambienti negli ultimi anni.

Consumi di GAS METANO impianto di riscaldamento sede ACER Modena:

Kg CO2 emessi



Il quantitativo di CO2 è stato calcolato utilizzando i coefficienti di conversione del Greenhouse Gas Protocol (2014 IPCC Fifth Assesment Report).



Per quanto riguarda l'energia elettrica si vuole sottolineare che le apparecchiature elettriche/informatiche adottate per le postazioni di lavoro interne alla sede sono del tipo a risparmio energetico (marchio Energy Star).

Nella tabella sottostante vengono riportati i dati dei consumi di energia elettrica per il riscaldamento degli ambienti negli ultimi anni.

Consumi elettrici sede ACER Modena:

kWh bolletta



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



TRASPORTI

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

Parco macchine al 2018



17
Auto

di cui: →

5 a Benzina

1 a Benzina/Metano

5 a Gasolio

2 a Benzina/GPL

4 immatricolate autocarro di cui:

2 a gasolio, **1** a benzina e **1** Benzina/GPL.

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

Consumo nell'anno	2017	2018	Kg CO ₂ 2017	Kg CO ₂ 2018
Diesel	4660	3844	909078	749891
Benzina	4693	4456	12220	11603
GPL	4476	5066	12999	14712
Metano	282	379	558	751
Totale			934855	776957

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

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

RISPARMIO ENERGETICO ED EMISSIONI PER L'ATTIVITÀ SUL TERRITORIO

ACER come azienda si colloca nell'ambito di fornitura di servizi prevalentemente di tipo amministrativo e non produttivo, tuttavia è competente ad effettuare appalti a terzi di lavori per manutenzione di alloggi ed edifici e di costruzione di nuovi fabbricati, seguendo le procedure del Codice Appalti 2016.

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

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

Titoli di efficienza energetica

Nel periodo intercorrente tra il 04/04/2016 e il 03/04/2018 sono stati conferiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) e dal Gestore dei Servizi Energetici Spa (GSE) 56,

titoli di Efficienza Energetica, riferibili agli interventi di coibentazione esterna "a cappotto" di edifici affidati in gestione.

I titoli sono stati commercializzati nel 2017 e 2018 tramite il mercato elettrico ufficiale (mercati ambientali) gestito dall'ente GME (Gestore del Mercato Elettrico) ottenendo un controvalore, per ciascun titolo, di euro 208,60 nel 2017 e di euro 311,52 nel 2018 per un introito complessivo pari a euro 14.563,36 IVA esclusa.

Incentivi "conto termico"

L'attività di riqualificazione energetica dei fabbricati ACER prosegue e collegata a questa c'è la richiesta di incentivi secondo il DM 28/12/2012 (conto termico).

ACER nella propria attività di manutenzione del patrimonio edilizio esistente gestito o di nuova costruzione, dai primi anni '90 installa caldaie a condensazione, sia singole che condominiali. Gli alloggi in gestione hanno impianti di riscaldamento autonomi per oltre l'85% pertanto un'azione efficace attuata è quella di sostituire ogni caldaia di tipo tradizionale con omologa caldaia a condensazione (operazione diventata a tappeto per aspetti normativi/costruttivi).

Nel corso del 2017 sono stati ottenuti gli incentivi per 219 interventi di sostituzione caldaie in differenti comuni in provincia di Modena, e per 119 interventi nel 2018, per un ammontare complessivo di €424.102,60 nel biennio di riferimento; sono in corso pratiche per ottenere incentivi per le riqualificazioni energetiche di interi edifici o di parti comuni; tali introiti verranno, contabilizzati in un fondo comune destinato a finanziare uno studio scientifico commissionato da ACER per la valutazione della vulnerabilità sismica dei fabbricati di proprietà dei comuni e la definizione degli interventi possibili per un miglioramento sismico, come deciso nella Conferenza degli Enti del 15 febbraio 2017.

Le risorse residue verranno ripartite sui fondi a disposizione dei comuni per altri interventi di riqualificazione energetica.

Interventi per la produzione di energia rinnovabile

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

Al fine di produrre energia da fonte rinnovabile la cui produzione è visibile in diretta sul sito web aziendale. Complessivamente sono stati installati circa 142kW sulle coperture degli edifici che di seguito verranno elencati.

Impianti fotovoltaici gestiti nell'anno 2018

I fabbricati nei quali sono presenti impianti fotovoltaici di ACER Modena, sia come proprietà che come gestione, sono i seguenti 15:

- **Modena**
via M.L.King 16 (magazzino ACER)
via P.Harris 52
via Hack 30 (2 impianti presenti)
- **Fiorano**
via Coccapani 14
via Coccapani 14A
via Coccapani 26
via Poliziano 44A-B
via Collodi 16
- **Castelnuovo Rangone**
via XXV aprile 2
- **Pavullo nel Frignano**
via Bellettini 1
- **Carpi (loc. S.Marino)**
via Berlinguer 14
- **Mirandola**
via Colombo 33
- **Savignano**
via Lombardia 219
- **Vignola**
via per Sassuolo 264.



Impianti fotovoltaici per l'ambiente	2017	2018
Produzione totale kWh elettrici	119.093	128.193
Co2 non emessa in atmosfera in kg	63.238	68.070

Impianti a pannelli solari termici

Dal 2008 negli interventi di nuova costruzione ACER Modena ha installato circa 195 pannelli solari termici (per una superficie di circa 400 m²) con una produzione di energia superiore agli 800 MWh che assicura una quota superiore al 40% dell'energia necessaria alla produzione di acqua calda sanitaria dei fabbricati sui quali sono installati.

La produzione di APE avviene per conto dei proprietari sia sugli alloggi entrati in manutenzione che per i nuovi alloggi in gestione ed è in parte soddisfatta con tecnici interni; oltre ad essere un preciso adempimento di legge consente di classificare energeticamente il patrimonio e fornisce utili elementi di conoscenza per programmazioni future di interventi di riqualificazione. Sono circa 2.000 quelli prodotti dal 2013 pari al 30% degli alloggi gestiti.

Attestati Certificazione Energetica	2017	2018
Da tecnici esterni	132	164
Da tecnici interni	247	214



CRITERI AMBIENTALI NELLE NUOVE COSTRUZIONI

In un processo di continua evoluzione, nella progettazione e realizzazione degli interventi edili, si è passati dall'applicazione di semplici sistemi a cappotto all'impiego di impianti con ricambi d'aria e recupero del calore, a sistemi di produzione di calore combinati (pompa di calore-caldaia a condensazione) ed infine, in attuazione della normativa sui CAM all'impiego di elementi ecocompatibili con analisi dell'LCA (Life Cycle Assessment - Valutazione del Ciclo di Vita), con possibilità di recupero dei materiali in caso di demolizione. Sfide difficili da affrontare che però permetteranno un ulteriore salto di qualità.

Gli interventi di nuova costruzione e quelli riqualificazione sono stati progettati nel rispetto dei principi sopra espressi anche ricercando soluzioni innovative e sperimentali e classificati energeticamente in base alla attuale normativa che disciplina l'attestazione della prestazione energetica degli edifici (D.G.R. Emilia Romagna 1275/2015).

Tra i vari interventi si segnalano per le innovazioni apportate:

- Via delle Nazioni Unite - Carpi - 6 alloggi: ristrutturazione di edificio a 3 piani fuori terra con tetto in legno coibentato con 16 cm di fibra di legno e struttura in muratura portante in laterizio alveolato rettificato in cui le microcavità sono generate dall'utilizzo di farine di legno vergini o da miscele di fibre vegetali e cappotto in idrati di silicati di calcio. In copertura sono presenti pannelli solari termici e il sistema di generazione del calore è garantito da una caldaia a condensazione.

- Via Collodi - Fiorano Modenese - 18 alloggi - Classe Energetica A-B: edificio in linea

a 4 piani fuori terra, con copertura piana, atta ad accogliere fonti di energia rinnovabile (FV e Solare Termico) e da una centrale condominiale ad alto rendimento con caldaia a condensazione; la parete esterna è costituita da laterizio alveolato da 30 cm e cappotto in idrati di silicati di calcio da 22 cm.

- Via Colombo - Mirandola - 15 alloggi - Classe Energetica A4: edificio in linea a 4 piani, con copertura piana, atta ad accogliere fonti di energia rinnovabile (FV e Solare Termico) e da una centrale condominiale ad alto rendimento con caldaia a condensazione; si colloca in territorio sismico "Zona 3", pertanto si è resa necessaria la realizzazione di una struttura portante in calcestruzzo armato adatta a tale classificazione su fondazioni a trave rovescia. Il paramento esterno è completato da tamponamento in termo-laterizio da 30 cm con rivestimento isolante esterno" a cappotto" in EPS di 16 cm di spessore.

- Via M. Hack - Modena - 19 alloggi - Classe Energetica A3-A4: edificio a torre di 5 piani fuori terra in realizzato con struttura in legno x-lam, cappotto in sughero e tecnologia a secco corredato da fonti di energia rinnovabile a tetto (FV e Solare Termico) e da una centrale condominiale ad alto rendimento con caldaia a condensazione; l'illuminazione dei vani distributivi ai piani è stata integrata con un sistema di condotti tubolari che convogliano la luce naturale dalla copertura all'interno del fabbricato.

- EX ENEL - Vignola - 12 alloggi - Classe Energetica A4: la palazzina è costituita da tre piani fuori terra e, nel rispetto delle norme in ragione della classificazione sismica del territorio Comunale come "Zona 3", è stata scelta una struttura portante in blocchi di legno mineralizzato con calcestruzzo armato adatta a tale classificazione. All'interno di tali blocchi è ricavato un sistema di

isolamento a cappotto costituito da blocchi in EPS grafitato di 18 cm di spessore. Gli alloggi sono dotati di un innovativo impianto di riscaldamento centralizzato con sistema di produzione del calore con caldaia a pellet, integrato da un impianto di produzione solare termico ed un impianto fotovoltaico. Sulle pareti nord ed est è stato realizzato un sistema di rivestimento a verde verticale per migliorare l'isolamento acustico, per la depurazione dagli inquinanti atmosferici ed influenzare il comportamento energetico dell'edificio ed il microclima dell'area circostante.

- Via Nazionale per Carpi - Modena - 16+16 alloggi: ristrutturazione di 2 edifici in un complesso urbano risalente al 1930, recuperato in una visione conservativa nel suo profilo architettonico autorizzato dalla Soprintendenza ai beni artistici ed architettonici, ma adeguato alle esigenze funzionali attuali e nelle caratteristiche tecniche ai requisiti di miglioramento strutturale, di contenimento energetico e di accessibilità. L'intervento edilizio ha consentito la realizzazione di impianto di riscaldamento e produzione di acqua calda sanitaria di tipo centralizzato con caldaia a condensazione, isolamento termico a cappotto interno e inserimento di ascensore.

- Via Nievo Mirandola -20 alloggi - Classe Energetica A4: ricostruzione di un edificio abbattuto dopo il sisma 2012. L'edificio si sviluppa su 5 livelli e presenta struttura portante a telaio in conglomerato cementizio armato con tamponamenti in laterizio e sistema di isolamento termico a cappotto in EPS grafitato da 18 cm. E' presente una copertura piana per l'alloggiamento di pannelli solari termici e fotovoltaici per la produzione di acqua calda sanitaria ed energia elettrica. Il sistema di produzione del calore è garantito dal funzionamento sinergico tra la pompa di calore e la caldaia a condensazione.



Preme sottolineare anche il lavoro successivo ad ogni realizzazione inerente le verifiche in campo energetico che ACER esegue; verifiche termografiche per i riscontri relativi alla correttezza della posa degli isolamenti edili ed impiantistici e verifiche acustiche per la rispondenza alle norme sui requisiti acustici passivi degli edifici.

Interventi di riqualificazione energetica di edifici nel periodo 2014-2018

Tra gli interventi di manutenzione straordinaria vengono proposti e realizzati cappotti termici sulle palazzine ora non adeguate, compatibilmente con i finanziamenti a disposizione.

La realizzazione di isolamenti termici a cappotto ci ha visti adottare prevalentemente sistemi con pannelli in EPS. Tale scelta deriva da una valutazione tecnico economica che, allo stato attuale delle diverse tipologie di materiale (sughero, lana di roccia, calcio silicato), trova nell'EPS la miglior sostenibilità. Ciò trova ancora maggiore forza per applicazioni su edifici esistenti in quanto lana di roccia e blocchi in calcio silicato presentano, a parità di potere coibente, pesi non trascurabili rispetto alla struttura in essere e necessitano di sistemi di ancoraggio maggiorati e più costosi.

Particolare attenzione è stata posta agli effetti di un potenziale incendio sugli isolamenti esterni posati prescrivendo l'adozione di sistemi a cappotto ad alta prestazione di resistenza al fuoco.



Interventi a risparmio energetico	2014	2015	2016	2017	2018
*C.T. Modena /del Frassino -30 alloggi -		Intervento finito			
*C.T. delle Dalie a Modena -54 alloggi	Lavori in corso	Intervento finito			
*C.T. via Fondi Verica - Pavullo -9 alloggi			Progettaz. 9 alloggi	Inizio lavori	Lavori in corso
*C.T. via Poliziano Fiorano - 27 alloggi			Progettaz. 27 alloggi	Inizio lavori	Lavori in corso
*C.T. via Roma Ravarino -9 alloggi			Progettaz. 9 alloggi	Inizio lavori	Lavori in corso
Sostituzione Infissi via Veneto Mirandola-21 alloggi			Progettaz. 21 alloggi	Inizio lavori	Lavori in corso
*C.T. via Terranova Arezzo Modena 93 alloggi		Progettaz. 93 alloggi		Inizio lavori	Lavori in corso
*C.T. via Terranova Casalegno Modena 93 alloggi				Progettaz. 93 alloggi	In approvazione
Rifacimento copertura Medolla -15 alloggi				Progettazione	In approvazione
Rifacimento copertura via Poliziano Fiorano -13 alloggi				Progettazione	Intervento finito
Rifacimento copertura via Volta Nonantola - 2 alloggi				Progettazione	Intervento finito
Interventi di installazione sistemi di contabilizzazione in alcuni edifici in provincia di Modena: Lama Mocogno via Serretto 4 - 11 alloggi; Fanano viale Europa 41 - 11 alloggi; Sestola corso Umberto I 103 - 9 alloggi; Serramazzone via Vecchi 191 - 8 alloggi; Pavullo n/F via Fondi 8 - 9 alloggi; Modena via Menotti 152 - 15 alloggi					Eseguito

*C.T. = cappotto termico

ACER partecipa attivamente alle opportunità che si presentano per sviluppare sempre più conoscenze e maturare esperienza nel campo delle riqualificazioni energetiche del patrimonio esistente per lo più realizzato negli anni 70-80 con criteri che permettono grande dispersione di energia e nel contempo inducono elevati costi di gestione per gli inquilini; tra questa l'adesione al progetto Europeo SHERPA.

Progetto europeo Sherpa

Acer Modena, congiuntamente alle altre ACER dell'Emilia Romagna collabora e partecipa al progetto europeo SHERPA (SHared knowledge for Energy Renovation in buildings by Public Administrations), finanziato dal Programma Interreg MED nell'ambito dell'ASSE 2 dedicato a progetti mirati a sostenere strategie a basse emissioni di carbonio ed efficienza energetica nei territori in cui si svolge il programma. Il progetto SHERPA mira a rafforzare le capacità delle Amministrazioni Pubbliche a livello regionale e subregionale di migliorare l'efficienza energetica dei propri edifici e creare reti di conoscenza, al fine di raggiungere la massima quantità e qualità dei progetti di riqualificazione degli edifici pubblici. Il contributo di ACER MODENA al programma si è espletato mediante la presentazione di progetto-studio di riqualificazione del fabbricato ERP di via Belgrado 11, 13 a Carpi sul quale si sono ipotizzati diversi livelli successivi di intervento. Il progetto studio nasce da un caso reale la cui realizzazione per alcuni aspetti è imprescindibile (necessità di rifacimento della centrale termica) per gli altri rappresenta una opportunità di raggiungere altri obiettivi strategici. Alcuni lavori di efficientamento energetico come l'isolamento della copertura e l'installazione del sistema di contabilizzazione del calore sono già stati eseguiti; lo studio ha previsto così un seguito

a questo percorso individuando ulteriori 3 livelli di intervento: Rifacimento della centrale termica. Installazione di cappotto termico esterno. Installazione di pompa di calore e impianto fotovoltaico. Il progetto è completato con una previsione economica di spesa e recupero risorse utilizzando gli incentivi economici di legge.

Obiettivo della attività di riqualificazione del fabbricato:

- Conservazione edilizia e mantenimento della funzionalità del fabbricato garantendone un utilizzo prolungato nel tempo ai fini ERP.
- Rigenerazione e riqualificazione energetica dell'edificio.
- Contributo alla riduzione delle emissioni in atmosfera in linea con gli obiettivi 20, 20, 20 del piano Kyoto e Patto dei sindaci.

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



RIFIUTI

Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento

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

Raccolta TONER: la raccolta differenziata, il trasporto e il trattamento dei rifiuti speciali non pericolosi denominati "consumabili esausti da sistemi di stampa elettronica" (in gergo cartucce toner e ink-jet) viene fatto attraverso il servizio ECO-BOX GRATUITO di Eco-Recuperi in collaborazione con HERA. A contenitore pieno è possibile richiedere il ritiro on line degli stessi: Eco-Recuperi provvede, tramite operatore locale regolarmente autorizzato secondo la normativa ambientale vigente, a ritirare l'Eco-Box e a sostituirli con eco-box vuoti.

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

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

I FORNITORI E LA GESTIONE DEGLI APPALTI

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

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

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

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

In ottemperanza a quanto previsto dagli artt. 40 e 58 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. (Codice dei Contratti Pubblici), ACER Modena ha informato i propri fornitori che, tutte le pro-

cedure di acquisto di lavori, servizi e forniture verranno interamente gestite mediante la piattaforma GPA (www.gestioneproceduereacquisto.com). Sono stati invitati pertanto i fornitori interessati a registrarsi sulla piattaforma GPA secondo le istruzioni riportate sul sito web aziendale.

In osservanza alla L.190/2012 ogni anno viene pubblicato sul sito aziendale alla sezione Amministrazione Trasparente l'elenco dei fornitori, il tipo di prestazione richiesta con i relativi importi. Nel 2018 è pervenuta la comunicazione da parte di ANAC dell'avvenuto controllo sulle comunicazioni inviate per quanto riguarda la legge 190/2012 con esito positivo .

Nel rispetto della normativa sugli appalti, Acer, in sede di gara per l'affidamento dei lavori, non può utilizzare criteri di filiera corta, tuttavia se si analizzano i dati relativi ai regolari subappalti autorizzati risulta che nel biennio l'80% delle imprese autorizzate sono del territorio.

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.

In tal senso è attivo un percorso di analisi dei Criteri Ambientali Minimi definiti dal Ministero dell'Ambiente nell'ambito della politica di "Acquisti Verdi" definita a livello ministeriale e sintetizzata nel "Piano d'Azione per la sostenibilità dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione" (PAN GPP).

L'Appaltatore si impegna, nel corso dello svolgimento dei lavori, a salvaguardare l'integrità dell'ambiente, rispettando le norme attualmente vigenti in materia ed adottando

tutte le precauzioni possibili per evitare danni di ogni genere.

In particolare, nell'esecuzione delle opere, deve provvedere a:

- evitare l'inquinamento delle falde e delle acque superficiali;
- effettuare lo scarico dei materiali solo nelle discariche autorizzate;
- segnalare tempestivamente al Committente ed al Direttore dei Lavori il ritrovamento, nel corso dei lavori di scavo, di opere sotterranee che possano provocare rischi di inquinamento o materiali contaminati.

I rifiuti prodotti all'interno dei cantieri dovranno essere smaltiti correttamente e nel rispetto del D.Lgs. n. 152/06 e s.m.i.; non è permesso bruciare alcun materiale (carta, legno, ecc.).

L'Appaltatore si impegna, inoltre, nell'ambito degli interventi/strategie di lotta integrata alla diffusione della "zanzara tigre", ad evitare la formazione di raccolte d'acqua, rimuovendo tempestivamente ogni sorta di potenziale habitat per lo sviluppo larvale all'interno dei cantieri.

L'Azienda, nel corso dell'opera, si riserva di richiedere la documentazione apposita che la Ditta appaltatrice deve rendere disponibile in ogni momento nonché l'effettuazione di controlli anche a campione sull'effettivo rispetto degli impegni contrattuali in materia di legislazione sull'ambiente.

Ad oggi, ACER ha dato applicazione ai CAM nella gara della postalizzazione (carta e toner), ed anche nella gara andata deserta della tesoreria (criteri sociali per gli appalti pubblici), come allo stesso modo sono stati inseriti i criteri sociali per gli appalti pubblici nelle gare di lavori extra sisma fin dal finire del 2017; l'intera struttura ACER si sta orientando verso l'applicazione dei CAM che può avvenire se IL SERVIZIO, LA FORNITURA, I LAVORI sono stati pensati in ottica CAM

fino dall'origine, quindi fino dalla predisposizione dei capitolati ("lista della spesa").

Progettazione e appalti

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

Nell'anno 2017 sono stati consegnati:

Modena, via Hack 19 alloggi di proprietà della Provincia, Mirandola ERS i 15 alloggi di proprietà di ACER, Concordia, via Mascagni, 12 alloggi ERP post sisma, San Possidonio, via di Vittorio 4 ERP e 5 privati, post sisma, Concordia, via della Pace, 4 ERP post sisma, Novi, via Zoldi, 2 ERP post sisma, per complessivi 56 alloggi di edilizia pubblica.

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

	Data verbale conclusivo	Oggetto	Modalità di gara	Importo lordo
1	04.08.2017	Servizi Assicurativi	Procedura aperta Offerta economicamente più vantaggiosa	2.403.750,00
2	05.09.2017	Recupero immobile Ser- ramazzoni	Procedura aperta Offerta economicamente più vantaggiosa	482.000,00
3	06.09.2017	Pavullo - Verica Cappotto	Derivazione Accordo Quadro	58.489,21
4	06.09.2017	Ravarino via Roma Cap- potto	Derivazione Accordo Quadro	69.803,61
5	27.12.2017	S.Possidonio 16 alloggi Ricostruzione sisma	Procedura aperta Offerta economicamente più vantaggiosa	2.561.170,90

L'importo dei lavori e servizi sopra soglia, in relazione agli appalti espletati ammonta a euro 5.575.213,72.

Nell'anno 2018 sono stati ultimati diversi fabbricati che saranno consegnati ad inizio 2019 e, nel contempo, prosegue l'impegno di progettazione per le diverse funzioni di CambiaMo e per interventi di rigenerazione urbana. Per quanto concerne i provvedimenti connessi al Sisma 2012 la progettazione degli edifici lesionati e/ da ricostruire è in fase conclusiva.

Nel corso del 2018 sono state esperite le sotto riportate gare pubbliche.

	Data verbale conclusivo	Oggetto	Modalità di gara	Importo lordo
1	del. agg. 23/02/2018	Fiorano, via Poliziano	negoziata discendente accordo quadro	218.184,27
2	del. agg. 23/02/2018	Mirandola, via Vittorio Veneto 7-9	negoziata discendente accordo quadro	136.957,56
3	del. agg. 19/02/2018	buoni pasto	Adesione a convenzione Consip	254.800,00
4	04/06/2018	lavori di completamento residenza r-nord 1via Canaletto, 21	Procedura Mepa procedura negoziata (ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera c))	645.236,46
5	25/07/2018	opere complementari via nazionale per Carpi	gara aperta	2.161.311,77
6	Verb. Aggiud. 23/03/2018	Cambiamo Ampliamento coworking	procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera c, previo avviso di manifestazione di interesse	137.121,81
7	del. agg. 08/06/2018	Campogalliano via Fedrezioni, 5 - discendente accordo quadro	negoziata discendente accordo quadro	120.000,00
8	Del.agg 08/06/2018 Contratto 27/8/2018	l'appalto del servizio di stampa e/o recapito multicanale delle bollette relative ai canoni di affitto per il periodo 2018 - 2021	Procedura aperta	157.124,35
9	del. agg. 14/09/2018	rotatoria via dello Zodiaco scorrimento graduatoria	affidamento al ii° in graduatoria alle medesime condizioni contrattuali	777.043,20 Importo a contratto
10	stipula contratto 29.09.2018	lavori di completamento residenza r nord 2, via Attiraglio, 7	Procedura Mepa procedura negoziata (ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera c))	630.100,00
11	del. agg. 09/11/2018	Modena, via Arezzo-Terranova	negoziata discendente accordo quadro	697.799,75
12	verbale agg. Seduta n. 3 del 13/12/2018	Cavezzo, via 1° maggio, 69 - lavori di ricostruzione post sisma di edificio residenziale a 10 alloggi	procedura aperta	1.429.664,86

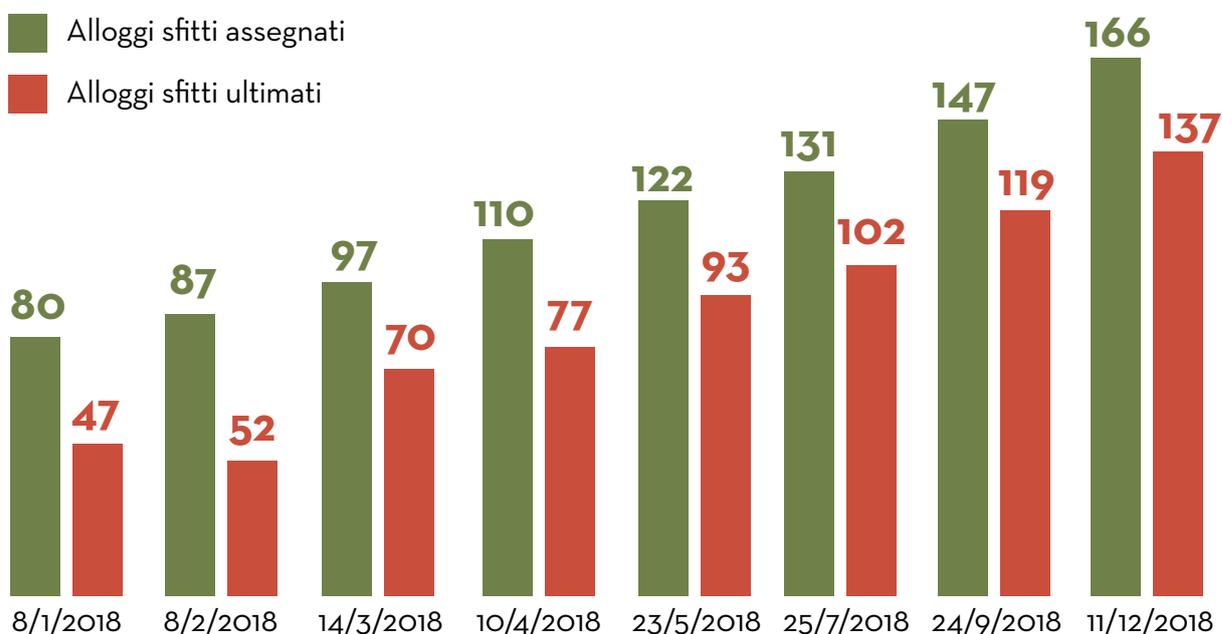
L'importo dei lavori e servizi sopra soglia, in relazione agli appalti espletati ammonta a euro 7.208.219,68, distinguendosi per servizi per un importo di euro 411.924,35 e per lavori per euro 6.953.419,68.

Raggiungimento obiettivi 2015-2016

Prima di chiudere questo Bilancio di sostenibilità con gli obiettivi futuri verificiamo l'attuazione degli obiettivi posti nel precedente Bilancio 2015-2016.

- **Il numero di alloggi in gestione condominiale diretta è aumentato del 28%.**
- È stato messo a punto un sistema di controllo sul rispetto dei tempi previsti dal contratto di Accordo Quadro realizzato per i lavori di manutenzione sugli alloggi sfitti che consente di verificare il progressivo miglioramento nelle prestazioni delle imprese incaricate.

Gestione alloggi di risulta



- La Conferenza degli Enti il 6 dicembre 2018 ha approvato il rinnovo dell'Accordi Quadro e i relativi schemi di contratto di servizio integrato da un addendum (a sua volta approvato dal Tavolo Provinciale di Concertazione sulle Politiche Abitative) per il periodo 2019-2023.
- L'indagine nei confronti dei fornitori è stata effettuata nel 2018 così come descritto a pag. 25.
- Sono stati avviati i lavori programmati con l'utilizzo di finanziamenti regionali destinati alla riqualificazione energetica in edifici ERP.
- Si sono completati due edifici danneggiati dal sisma 2012 (Mirandola e Concordia) e sono stati avviati i lavori per altri due edifici abbattuti (San Possidonio e Cavezzo).

- Nel 2018 si è avviato un programma formativo e di coinvolgimento del personale per migliorare la comunicazione interna ed esterna.

È stato sviluppato un piano triennale di carattere tecnico ed economico per la manutenzione e riassegnazione degli alloggi di proprietà Acer al fine di una valorizzazione del patrimonio proprio così come definito nell'ambito della certificazione di qualità.



ACER GUARDA AL FUTURO

TRAGUARDO ANNO 2023

La scelta aziendale di operare come supporto delle pubbliche amministrazioni per le politiche abitative nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza, efficienza e innovazione ha portato ad avere la conferma alla fine del 2018 del ruolo assunto, ottenendo il rinnovo dei Contratti di Servizio per il periodo 2019-2023 da parte della Conferenza degli Enti; tale riconoscimento è stimolo per migliorare i servizi forniti e facilitare ulteriormente lo scambio di informazioni tra i Comuni e l'azienda.

L'azienda ACER potrà sempre più rappresentare un soggetto importante per il tema politiche abitative a tutto tondo anche oltre la semplice gestione ERP impegnandosi a sviluppare in modo originale e innovativo la ricerca di azioni che da un lato consentono il recupero e la riqualificazione del patrimonio esistente sia pubblico che privato e dall'altro promuovono la gestione sociale nell'abitare.

Diventa sempre più una esigenza reale nella prospettiva del prossimo quinquennio la ricerca di soluzioni tecnologiche e informatiche per rendere agile lo scambio di informazioni e la condivisione delle banche dati con gli Enti proprietari del patrimonio; si tratta di trovare non facili soluzioni di dialogo tra il software aziendale e i diversi software dei singoli enti con i quali ACER intrattiene i rapporti, pur salvaguardando la privacy nel rispetto del regolamento europeo 2016.



DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI 2019-2020

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



GRI CONTENT INDEX

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

Indicatori generali		Pag.
102-1	Nome dell'organizzazione	8
102-2	Attività e servizi	8 e 9
102-3	Sede legale	9
102-4	Sede operativa	9
102-5	Forma legale dell'organizzazione	9
102-6	Luoghi in cui opera	10
102-7	Dimensioni dell'organizzazione	12
102-8	Informazione sulle persone che operano nell'organizzazione a vari livelli	12
102-9	Descrizione della catena di fornitura	74
102-10	Cambiamenti significativi per l'organizzazione	non ce ne sono stati
102-11	Principio o approccio precauzionale	2,3,4
102-12	Iniziativa esterne di carattere economico , sociale e ambientale in cui l'organizzazione è coinvolta	56
102-13	Appartenenza ad associazioni di categoria o di altro genere	17
Strategia		
102-14	Dichiarazione della più alta carica dell'organizzazione	2
Etica e integrità		
102-16	Valori, principi, standards e norme di comportamento	19,2
Governance		
102-18	Struttura della governance	18
Stakeholder engagement		
102-40	Lista degli stakeholder	22
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	31
102-42	Descrizione del processo di identificazione degli stakeholder	22
102-43	Descrizione dell'approccio di coinvolgimento degli stakeholder	22,23,24,25,26,27
102-44	Argomenti chiave o preoccupazione degli stakeholder	non ce ne sono stati
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	12
102-46	Definizione del contenuto del report e della ricaduta degli impatti	5,6,7
102-47	Lista dei temi materiali	6
102-48	Ridefinizione delle informazioni contenute nel report	5,6
102-49	Cambiamenti nella rendicontazione	6
102-50	Periodo di rendicontazione	6
102-51	Data dell'ultima rendicontazione	ottobre, 2017
102-52	Frequenza di rendicontazione	biennale
102-53	Contatti	86
102-54	Livello di accordance con lo standard	5 livello Core
102-55	Certificazione esterna	non certificato
Approccio dell'organizzazione alla sostenibilità		
103-1	Spiegazione degli argomenti materiali e dei loro confini	5,6
103-2	Approccio gestionale degli argomenti materiali	2
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	2

Indicatori specifici		
201-1	Indicatori di performance economica	12,13,14,16,57,58
203-1	Impatti economici diretti	57,58
203-2	Impatti economici indiretti	57,58
204-1	Proporzione spesa verso fornitori locali	74
301-2	Materiali di input riciclati	62
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	64
302-4	Riduzione del consumo di energia	63,64,64,66,67, 68,69,70,71,72
303-1	Consumo di acqua all'interno dell'organizzazione	62
303-2	Consumo di carta all'interno dell'organizzazione	62
305-1	Emissioni di gas serra dirette (scope 1)	64,65 parzialmente rendicontato
305-2	Emissioni indirette di GHG (scope 2)	64,65 parzialmente rendicontato
306-1	Scarico idrico per qualità e destinazione	74
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	74
307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti ambientali	74
308-1	Valutazione ambientale del fornitore	76
401-1	Occupazione e turn over	31,32
402-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti	32,34
403-1	Salute e sicurezza sul lavoro	34
403-2	Individuazione dei pericoli, valutazione dei rischi	34
403-3	Servizi di medicina sul luogo del lavoro	34
403-4	Partecipazione, consultazione e comunicazione lavoratori in materia di sicurezza del lavoro	33
403-5	Formazione del personale sulla salute e sicurezza dei lavoratori	33,34
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	33,34
404-1	Formazione	34
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti	34
405-1	Diversità e pari opportunità degli organi di governo e dei dipendenti	18
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	33
406-1	incidenti di discriminazione	non si sono verificati casi
407-1	Libertà di associazione e contrattazione collettiva	35
412-1	Attività per la valutazione dei diritti umani	36,37
413-1	Operazioni con il coinvolgimento delle comunità locali	56
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza del prodotto e sulle categorie di servizi	Da pagina 36 a pagina 56
416-2	Salute e sicurezza degli utenti	36,45,49,55
418-1	Reclami giustificati relativi a violazione della privacy dei clienti o a perdite dei dati dei clienti	non si sono verificati reclami in merito
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in ambito socio economico	non si sono verificate inosservanze

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACER 2017/2018

Consulenza tecnica e metodologica: mediamo.net
Redazione testi: Nadia Paltrinieri, Margherita Brigo, Paolo Montorsi
(Stampato nel mese di ottobre 2019).

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





viale Cialdini, 5 - 41123 Modena

centralino 059 89 10 11

fax 059 89 18 91

www.aziendacasamo.it

acermo@aziendacasamo.it

Sistema qualità certificata secondo la ISO 9001 : 2015

