



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

esercizi 2021 | 2022 | 2023



INDICE

4	Comunicazioni del Presidente
10	Chi siamo
18	Il nostro bilancio di sostenibilità
22	Governance
34	I nostri portatori di interesse (stakeholder)
42	Le nostre risorse umane
50	Dimensione sociale
82	Dimensione economica
86	Dimensione ambientale
100	ACER guarda al futuro
104	GRI Content Index

COMUNICAZIONI DEL PRESIDENTE

“L'uomo è resistente ma la natura lo è di più”

(Aran Cosentino)

La scelta dell'immagine di copertina è ispirata da questa citazione del giovane fotografo e regista udinese, particolarmente commosso dall'ambiente naturale, giovane friulano, guarda caso, come Paolo De Rocco, architetto altrettanto legato alla natura, uno dei più grandi contemporanei, anche se a molti sconosciuto. Paolo De Rocco, progettista, insieme al reggiano Leris Fantini, dell'unica barriera acustica, completamente naturale, realizzata a Modena, proprio a pochi metri dalla nostra sede di viale Cialdini.

Ma la scelta dell'immagine è stata dettata anche da un'altra trasparenza potentemente correlata ed interdipendente con il documento che andiamo a realizzare e che fa riferimento a più anni di attività aziendale di cui è stato partecipe attivo il nostro Presidente Andrea Casagrande, particolarmente presente alla sensibilità trasmessa da questi spazi aperti riconducibili al verde di Bosco Albergati ed alla “Città degli Alberi”, sognata, studiata, progettata e... realizzata da un altro genio dell'architettura contemporanea: Cesare Leonardi.

Perché, tuttora, l'attività di ACER Modena, anche ispirandosi agli appunti tracciati sui fogli volanti di Andrea, testimonia importanti impatti sia ambientali che sociali: continuamente, cerchiamo di migliorare questi rapporti per fornire soprattutto agli Enti Locali una lettura naturalmente umana e non solo economico-finanziaria della nostra attività e delle politiche per la casa del territorio modenese.

Politiche per la casa, con origini ormai lontane, per molti, ma che, per tanti, hanno segnato una quotidianità di rapporto con i bisogni abitativi di molti cittadini, sempre più stringenti e sempre più imbrigliati da burocratizzazioni spesso vincolanti quanto incomprensibili ad un primo impatto.

Possiamo permetterci un percorso ideale nel tempo ad evidenziare proprio questo aspetto sociale ed umano del bene casa, come se svolgere insieme a voi un percorso ideale nel tempo, secondo riferimenti temporali ed azioni correlate, ci aiutasse ad illuminare anche un migliore, ipotetico percorso verso un orizzonte lontano, futuro, ma credibile di civiltà compiuta e compiuta applicazione di una costituzione tanto perfetta quanto disattesa che attualizzi l'antico sogno di funzioni pubbliche, gratuite ed accessibili a tutti, come la sanità, la scuola, i servizi sociali, i trasporti e naturalmente la casa.

Riferimenti temporali e azioni, partendo dagli ultimi anni sessanta e primi settanta, quando nella periferia di Firenze si aggiravano giovani studenti, reduci di sperimentazioni e documenti, ciclostilati in proprio, sull'esproprio e "la casa per tutti" all'Isolotto di La Pira.

Giovani progettisti che si sarebbero poi districati tra leggi e provvedimenti di cui oggi, tutto sommato, si sente molto la mancanza, dall'applicazione in ritardo della Legge "Fanfani Tupini" del '49 fino alla L.899 dell'86, passando dalle L.865 e L.457 delle nostre notti insonni del '71 e del '78.

Questo documento (vedi grafico pagina 7), ricco di numeri, dati e tabelle cerca di mostrare gli effetti reali della propria attività, a cominciare da quella di gestione degli immobili, che costituisce il nucleo principale del lavoro dell'Azienda, rispetto alla quale vengono monitorati e misurati gli effetti degli interventi sia sotto il profilo delle minori emissioni in atmosfera che per quanto riguarda i risparmi nei consumi per gli utenti.

Dalla rendicontazione effettuata con il Bilancio di Sostenibilità, nel corso degli anni è emerso quanto l'attività compiuta da ACER abbia inciso sul territorio per le politiche abitative e quali obiettivi economici e sociali siano stati raggiunti, in particolare per quanto riguarda il sistema di edilizia residenziale sociale, costituito da un insieme di servizi finalizzati al soddisfacimento delle esigenze primarie della persona e della comunità.

L'edilizia residenziale pubblica è diretta a "garantire un'abitazione a soggetti economicamente deboli, al fine di assicurare un'esistenza dignitosa a tutti coloro che non dispongono di risorse sufficienti mediante un servizio pubblico deputato alla "provvista di alloggi per i lavoratori e le famiglie meno abbienti". Inoltre, visto il generale progressivo naturale invecchiamento dell'utenza e le sempre più frequenti situazioni di disabilità, con coerenza organizzativa nella necessaria risposta funzionale, ACER è impegnata, per quanto compatibile con le risorse disponibili, ad affrontare tutti gli interventi di ripristino del patrimonio vuoto, predisponendone l'adeguamento verso una immediata accessibilità e fruibilità totale, con l'eliminazione, quindi, di tutte le barriere architettoniche presenti.

Agli obiettivi succitati, di contrasto alla povertà economica e sociale, che da sempre connota l'attività di Acer, negli ultimi tempi si è aggiunto anche quello del contrasto alla povertà energetica.

Una forma di povertà nuova, da intendersi non solo come situazione di privazione di beni essenziali, quali luce, gas, acqua, che grava sulle singole persone e sulle famiglie, ma anche come negazione a intere comunità di diritti veri e propri come quello di poter beneficiare degli effetti positivi delle innovazioni

tecnologiche e scientifiche per un ambiente più salubre, una riduzione dei consumi e dei costi energetici.

Da tempo si registra una difficoltà degli inquilini a far fronte al pagamento delle bollette per gas, elettricità ed acqua e inoltre dagli ultimi dati tale situazione si ritiene che tenderà a peggiorare a causa dell'inflazione.

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

Per far fronte a queste e a tante altre problematiche sociali legate "all'abitare", ACER sta mantenendo l'obiettivo di aumentare il numero di alloggi a cui fornire il servizio di gestione condominiale diretta a costi contenuti.

La rendicontazione di sostenibilità ci può aiutare ad interpretare meglio il contesto in cui stiamo operando, ad avere una maggiore consapevolezza dei cambiamenti in atto e delle difficoltà che saremo chiamati ad affrontare nei prossimi anni e a consolidare l'impegno dell'Azienda al servizio del territorio modenese e delle persone con difficoltà abitative e non solo.

La presentazione pubblica del documento 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 importati risorse pubbliche sia economiche che patrimoniali.

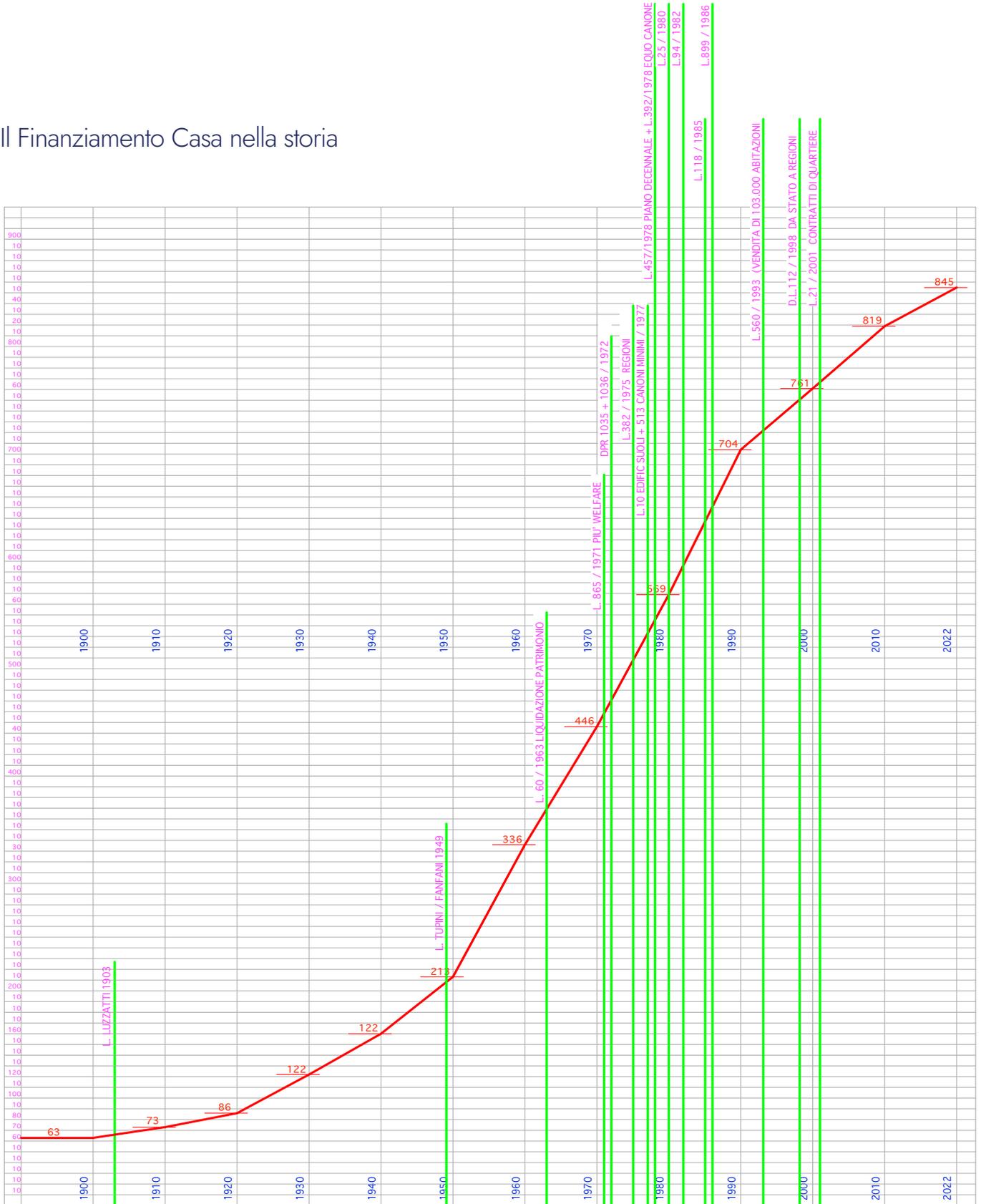
È questa l'occasione per ringraziare tutto il personale di ACER Modena, per l'impegno costante e la disponibilità dimostrata ogni giorno e in particolare a tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione di questo Bilancio. Altrettanto ringraziamo i rappresentanti dei "portatori di interesse" (stakeholder), che hanno partecipato al confronto necessario per portare alla definizione della matrice di materialità, che trovate nel capitolo metodologico. Uno strumento importante per chi, come noi, abbia la responsabilità di guidare l'organizzazione verso una sempre maggiore sostenibilità, nel rispetto delle persone e del pianeta.

Anche "persone con disabilità", come succitato, PERSONE come Enzo Aprea, Franco Bompreszi, Piergiorgio Mazzola, ...persone come Gianni Selleri.

Persone che, storicamente, hanno dato, a modo loro, il loro contributo alla realizzazione delle case di cui trattiamo, case focolare, case famiglia, case accoglienza, aiutandoci a progettarne "la normalità".

Il Presidente
Arch. Gaetano Venturelli

Il Finanziamento Casa nella storia



Fonte: Elaborazione interna

Note: in ordinate il tempo dal 1900 al 2022, in ascisse il numero di edifici ERP realizzati in Provincia di Modena da 0 a 845, le linee verdi indicano le varie Leggi di finanziamento per la realizzazione di immobili ERP.

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Acer Modena ha impostato il suo modo di operare ponendo una forte e concreta attenzione alla sostenibilità con l'obiettivo di perseguire alcuni degli SDGs ("Sustainable Development Goals") che qui di seguito riportiamo e che saranno indicati nelle parti specifiche di questo bilancio.





1.

CHI SIAMO

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

ACER Modena e la sua storia

L'Ente fu costituito nel 1907 come IACP (Istituto Autonomo Case Popolari) con Atto del Consiglio Comunale di Modena.

Nel 2001 con Legge Regionale n. 24 fu trasformato in Ente Pubblico Economico: ACER (Azienda Casa Emilia Romagna) della provincia di Modena.



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

sensibilità e attenzione nella gestione delle persone che negli alloggi risiedono.

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

Le nostre attività

In sintesi, le attività si distinguono nelle seguenti aree:

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

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

Gestione del proprio patrimonio residenziale avente una destinazione sociale

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

La nostra sede

ACER ha sede legale ed amministrativa in:

Modena, viale Enrico Cialdini n. 5
 e possiede inoltre un magazzino per ricovero materiali e un archivio

La struttura

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

La Conferenza degli Enti

Presieduta dal Presidente della Provincia, costituita dai Sindaci rappresentanti dei Comuni sul territorio provinciale, ha fra le sue funzioni quella di approvare il Bilancio di ACER.

Il Consiglio di Amministrazione

Nominato dalla Conferenza degli Enti è composto dal Presidente e da altri 2 componenti, cui sono attribuiti i poteri di governo e di gestione dell'ACER.

Il Collegio dei Sindaci Revisori

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 agli Enti Locali e in particolare ai Comuni ai quali sono state conferite funzioni relative all'assegnazione degli alloggi ERP e la cura dei soggetti più fragili e servizi amministrativi e tecnici per i residenti nel campo delle politiche abitative.



I numeri di ACER (2023)



452

Autorimesse di proprietà



30

Negozi + Circolo Sirenella con Bar e Ristorante



139

Alloggi privati in Agenzia Casa



7.088

Alloggi totali gestiti ERP e non ERP

Gli Enti e i Comuni serviti da ACER

43 COMUNI SERVITI

- + Unioni di Comuni
- + Provincia di Modena

Elenco degli Enti e dei Comuni serviti:

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



Dimensioni dell'Organizzazione

ACER al 31/12/2023 è composta da 63 dipendenti a tempo indeterminato. Si avvale inoltre di alcuni contratti in staff leasing per lavoratori impiegati in funzioni di supporto; durante l'anno possono essere inserite figure con contratto di lavoro in somministrazione per assenze del personale in ruolo (malattie, maternità, aspettative); i dati sono raccolti presso l'Ufficio personale a gestione interna.

I numeri del 2023



Nel periodo **2014-2023** Acer ha realizzato interventi edili di nuova costruzione per **133** alloggi e riqualificazione energetica edifici pubblici per **450** alloggi.



Alloggi vuoti così classificati:

- **2,98%** in manutenzione (211 anno 2023)
- **3%** disponibili (323 anno 2023)
- **6,88%** in attesa di finanziamento, problematiche catastali, varie (488 anno 2023)

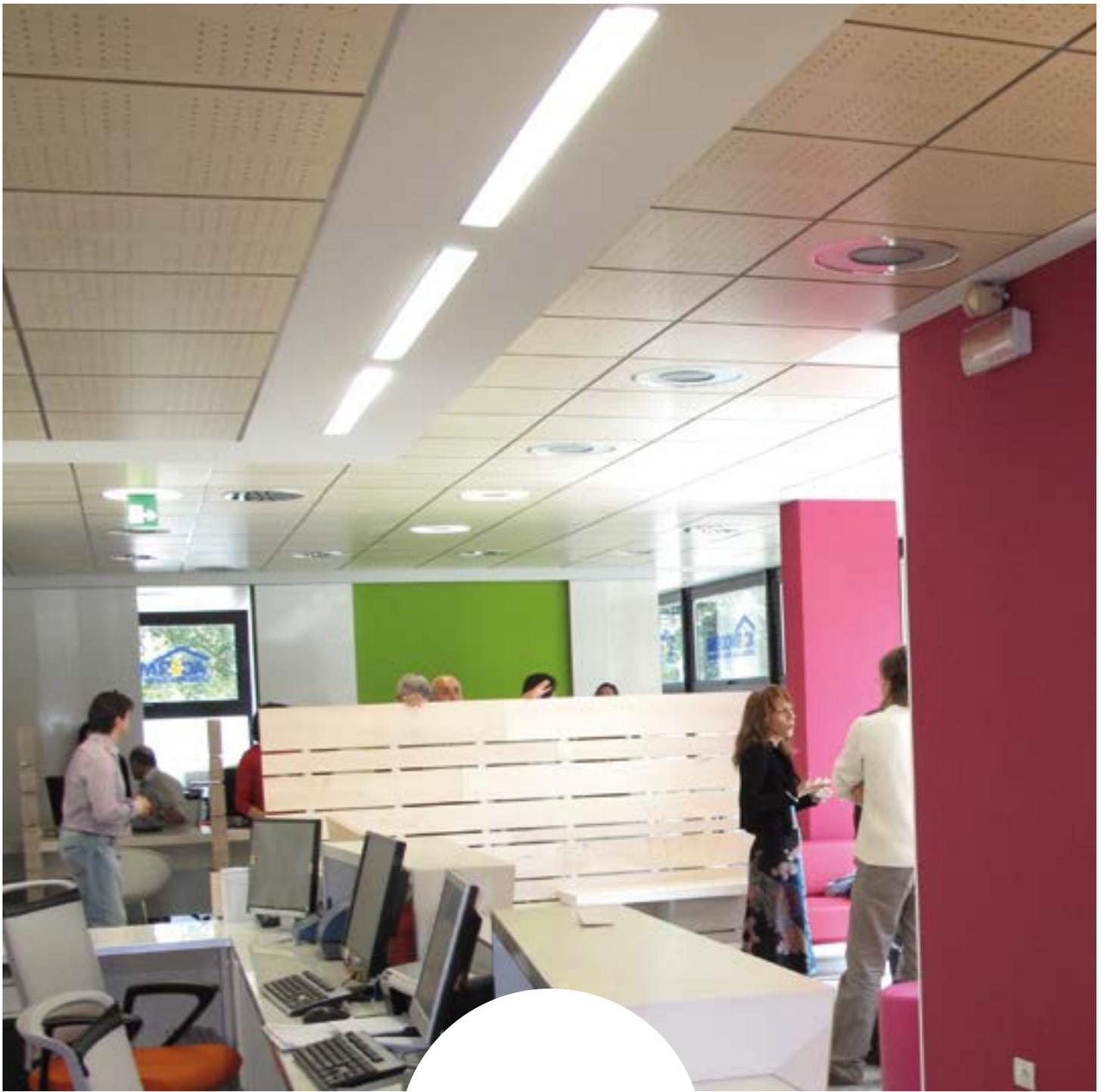
Dati economici in breve

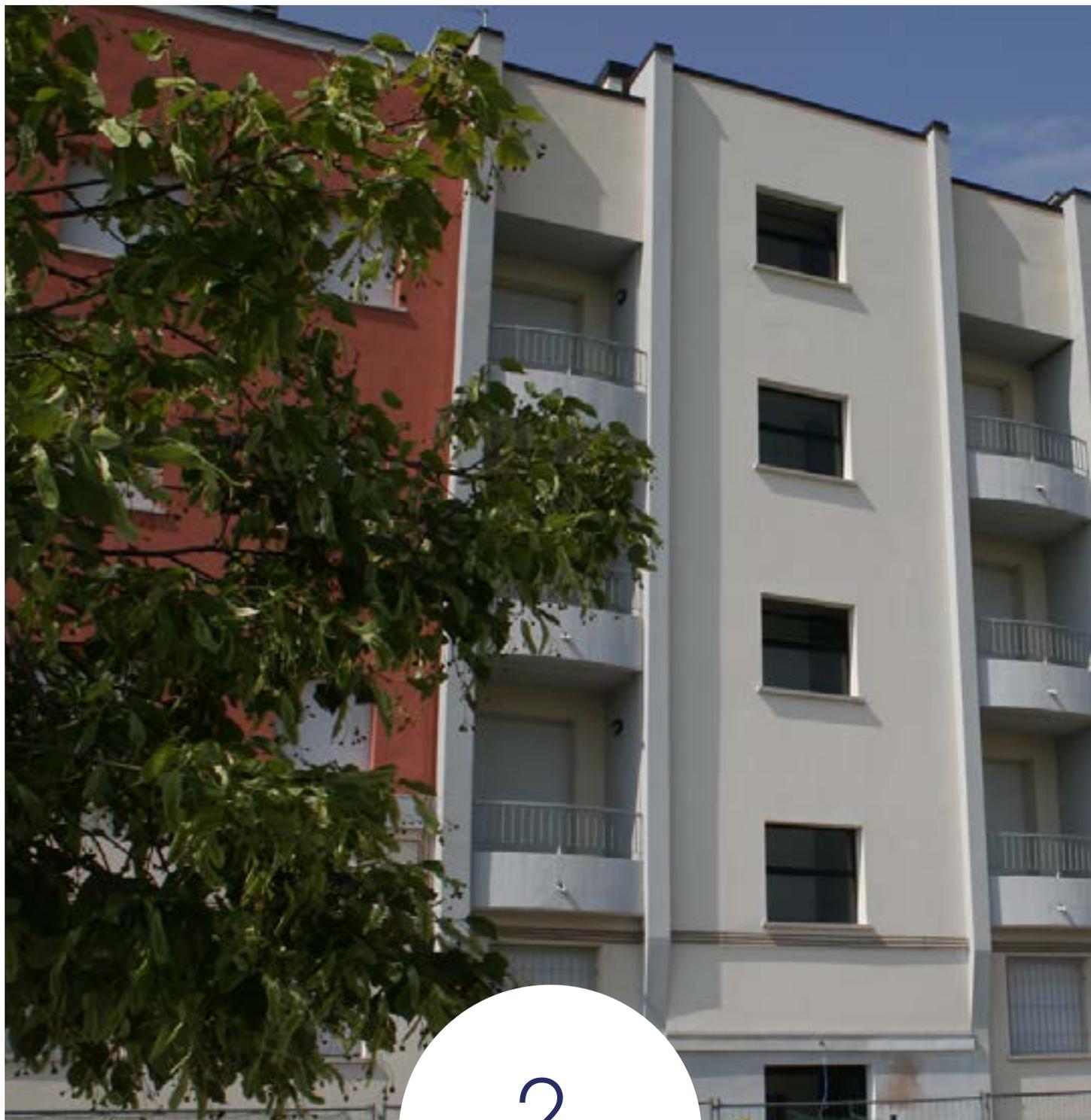
Ricavi netti complessivi (Valore della produzione 2023)	€ 15.414.604
Costo della produzione	€ 14.833.141*
Costo del personale incide per il 27%	€ 4.192.003
Costi generali incidono per 7%	€ 1.020.098
Utile di esercizio 2023	€ 18.889

* Il valore non tiene conto degli ammortamenti e delle svalutazioni

RICAVI DA GESTIONE ERP

Risorse ERP da canoni fatturati	€ 10.619.271
	€ 10.637.108 nel 2022
	€ 10.548.798 nel 2021
Compenso attività ACER pari al 31,95% dei canoni fatturati	€ 3.392.514
	€ 3.353.288, pari al 31,52% nel 2022
	€ 3.219.622 pari al 30,52% nel 2021
Risorse utilizzate per manutenzione pari a 54,07%	€ 5.742.209
	€ 5.415.306, pari al 50,91% nel 2022
	€ 4.220.558, pari al 40,01% nel 2021
Risorse residue gestione pari a 13,98%	€ 1.484.548
	€ 1.868.514 pari al 17,57% nel 2022
	€ 3.108.618, pari al 29,47% nel 2021





2.

IL NOSTRO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



Con questo 6° Bilancio di Sostenibilità si vuole proseguire nell'impegno di rendicontare e comunicare ai portatori di interesse (stakeholder) 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, che ha trasformato gli IACP in Aziende Casa, ha intrapreso un cammino di profondo rinnovamento divenendo negli anni uno strumento a servizio degli Enti locali affidabile e competente e in grado di offrire servizi diversi per le politiche abitative.

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

Con questo documento ACER vuole fornire una rendicontazione che contenga una lettura omogenea del suo operato in un'ottica di sostenibilità e che rappre-

senti il valore aggiunto distribuito sul territorio. Essa intende trasmettere ai propri interlocutori i principi che, sintetizzati nel Codice Etico e nella Carta dei Valori, sono alla base del suo agire e che hanno permesso il raggiungimento di obiettivi di rilievo non solo in termini economici ma anche sociali e ambientali. I Comuni e la Provincia, i clienti prioritari di ACER Modena, in quanto proprietari del patrimonio amministrato dall'Ente, hanno una caratteristica: sono soggetti alla variazione dei propri amministratori dovuta al turn over politico. Questo bilancio continua a porsi l'obiettivo di migliorare la comunicazione dell'ente verso l'esterno: questo sistema di controllo preserva l'efficacia e la redditività della gestione aziendale.

Il presente documento è stato redatto adottando l'opzione "in accordance with", in conformità con i "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati nel 2016 e aggiornati nel 2021 dal "GRI – Global Reporting Initiative". Il periodo di rendicontazione va dal 01.01.21 al 31.12.2023.

ACER in breve



ESERCIZIO 2021	ESERCIZIO 2022	ESERCIZIO 2023
17.406.792 Valore distribuito	17.399.032 Valore distribuito	16.292.945 Valore distribuito
17.388 Utile di esercizio	13.262 Utile di esercizio	18.889 Utile di esercizio
12.980.776 Volumi d'affari	14.902.452 Volumi d'affari	14.346.523 Volumi d'affari



ESERCIZIO 2021	ESERCIZIO 2022	ESERCIZIO 2023
7.056 N° alloggi gestiti ERP e non ERP (esclusi Alloggi in garanzia e Affitto casa garantito)	7.072 N° alloggi gestiti ERP e non ERP (esclusi Alloggi in garanzia e Affitto casa garantito)	7.088 N° alloggi gestiti ERP e non ERP (esclusi Alloggi in garanzia e Affitto casa garantito)
14.788 N° utenti ERP	14.764 N° utenti ERP	14.503 N° utenti ERP
76.402 N° bolle di affitto emesse	76.461 N° bolle di affitto emesse	77.304 N° bolle di affitto emesse

ACER Modena gestisce tramite contratti di servizio il patrimonio di ERP e non Erp dei Comuni e della Provincia di Modena, per un totale di 7.088 alloggi; le modalità di gestione del patrimonio sono regolate da contratti di Servizio quello attuale è entrato in vigore nel 2024.

La gestione di un alloggio ERP, dopo l'assegnazione effettuata dal Comune/Unione dove l'alloggio è situato, comporta l'accoglimento del nucleo familiare con l'accompagnamento alla visita dell'alloggio durante la quale vengono fornite agli assegnatari le prime informazioni circa la gestione degli impianti, del buon vivere civile nel bene a loro affidato e di convivenza con i vicini, indicandogli l'importo del canone calcolato secondo le norme vigenti. ACER ha iniziato a sperimentare, grazie all'utilizzo di tecnologie particolari, visite agli alloggi "virtuali", che consentono agli utenti di prendere visione dei futuri alloggi più agevolmente e senza necessità di spostamenti. Il rapporto prosegue con la sottoscrizione del contratto di locazione e, nel corso dello stesso, con la presa in carico di manutenzioni, se e quando necessarie, per terminare alla chiusura del contratto con il ritiro delle chiavi per finita locazione e all'eventuale quantificazione di insoluti e danni. ACER a supporto di tutte queste attività si avvale di sportelli aperti per accogliere le richieste degli

inquilini; è dotata di mediatori sociali, di ufficio legale interno per seguire inadempienze contrattuali e di una struttura tecnica di manutenzione oltre a un ufficio condomini per le relative esigenze. Non solo l'impegno contrattuale, ma anche la piena consapevolezza della necessità di offrire soluzioni abitative alle famiglie in difficoltà spingono ACER a ricercare soluzioni che consentano di velocizzare la fase di restituzione degli alloggi lasciati liberi dagli inquilini, per poterli riassegnare a chi è inserito in graduatoria ERP.

ACER Modena rappresenta un concreto supporto agli Enti locali anche per altre attività sul patrimonio pubblico quali: progettazione nuovi edifici; stazione appaltante, pratiche catastali e/o procedure di acquisto o vendita alloggi; gestione finanziamenti pubblici destinati ai Comuni stessi; progetti di Agenzia Casa; redazione APE (attestati di prestazione energetica) alloggi; gestione diretta di impianti fotovoltaici presenti su edifici in gestione. ACER Modena è partner del Comune di Modena nella Società di Trasformazione Urbana Cambiamo Spa, che è stata costituita nel 2006 per realizzare interventi di "Riqualificazione urbanistica e sociale del condominio R-NORD", un programma innovativo di recupero e riqualificazione urbana e sociale dell'area ricompresa fra via Canaletto e via Attiraglio.

Appartenenza ad associazioni di categoria o di altro genere

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

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

partecipazione a Federcasa è importante sia per confrontarsi con altre realtà del settore che per i supporti formativi ai dipendenti attraverso l'organizzazione di convegni nonché a livello politico, per sottoporre unitariamente al Governo centrale, problematiche o richieste relative al patrimonio ERP.

Il confronto a livello regionale tra le 9 ACER avviene attraverso il relativo coordinamento dal 2023 è presieduto dal Presidente di ACER Bologna Bertuzzi dott. Marco.



3.

GOVERNANCE

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

Organizzazione aziendale

L'organizzazione aziendale vede tre aree funzionali legate sia alle funzioni da assolvere che alle competenze dei dirigenti per consentire il rispetto degli obiettivi definiti dai contratti di servizio e dai bilanci preventivi, così come i conseguenti risultati

vengono verificati nel momento della redazione dei bilanci consuntivi.

Attengono direttamente alla direzione generale le funzioni in materia di sicurezza del lavoro e di mediazione sociale e comunicazione.

ORGANIGRAMMA 2023

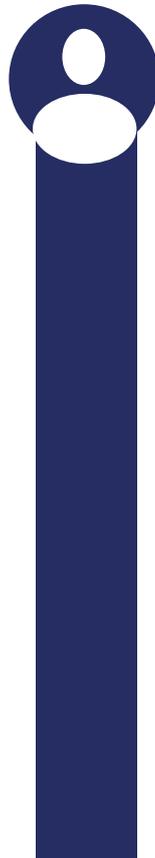
Presidente ACER Modena:
Dott. Andrea Casagrande
(cessato dalla carica il 28.02.2023)
sostituito da **Arch. Gaetano Venturelli**
(dal 01.03.2023)

Consiglieri:
Ing. Elisa Abati
Ing. Paolo Ferrari
(dal 01.03.2023)

Direttore Generale:
Dott. Ferruccio Masetti

Dirigente Tecnico:
Arch. Grazia Nicolosi

Dirigente Finanziario:
Dott.ssa Tecla Marcozzi



Dirigente Gestionale:
Ing. Paolo Montorsi

Presidente Collegio Revisori:
Dott. Massimiliano Stradi
(cessato dalla carica il 28.02.2023)
sostituito da **Rag. Roberto Rizzoli**
(dal 01.03.2023)

Componente:
Dott.ssa Silvia Migliori
(cessata dalla carica il 28.02.2023)
sostituita da **Dott.ssa Antonella Scaglioni**
(dal 01.03.2023)

Componente:
Dott. Vito Rosati

Sono Organismi esterni il responsabile alla Sicurezza (**Geom. Ingrid Laurenza**) e l'ODV (**dott.ssa Ilaria Ombrini**).

I valori di ACER: politica per la qualità

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

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

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

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

Assicurare ai partner ed ai fornitori il puntuale rispetto degli accordi pattuiti nello spirito di chiarezza e di collaborazione necessari, definendo gli obiettivi e i progetti di miglioramento annuali in relazione al sistema degli indicatori prestazionali dei processi aziendali.

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

Strategia e strumenti di governance

Il presente Bilancio di Sostenibilità è approvato come strumento di comunicazione ad integrazione al Bilancio di Esercizio 2023; 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, sono alla base dei comportamenti aziendali e punto di riferimento per tutte le persone che operano nell'Azienda Casa o che hanno rapporti con essa.

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



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



Attenzione alla qualità dei servizi forniti



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

**CARTA
DEI VALORI**

**CERTIFICAZIONE
QUALITÀ
ISO 9001**

STATUTO

**COINVOLGIMENTO
DEI PORTATORI
DI INTERESSE
(STAKEHOLDER)**

I nostri
strumenti
di governance

**BILANCIO
DI
SOSTENIBILITÀ**

**CODICE
ETICO**

**ANTICORRUZIONE
E TRASPARENZA**

**MODELLO DI
ORGANIZZAZIONE,
GESTIONE,
CONTROLLO**

Etica e integrità

CARTA DEI VALORI

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

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

ACER racchiude la propria mission nella Carta dei Valori messa a punto 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 portatori di interesse (stakeholder), individua i principi generali e le regole comportamentali riconosciute come positive da un punto di vista etico. Ma il Codice Etico non è solo un'enunciazione di valori: quale elemento di applicazione delle disposizioni dell'articolo 6 del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e s.m.i., esso infatti integra il quadro normativo al quale l'ente è sottoposto.

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

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

SISTEMI DI CONTROLLO AZIENDALI

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

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

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

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

ANTI CORRUZIONE E TRASPARENZA

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

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

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

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

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

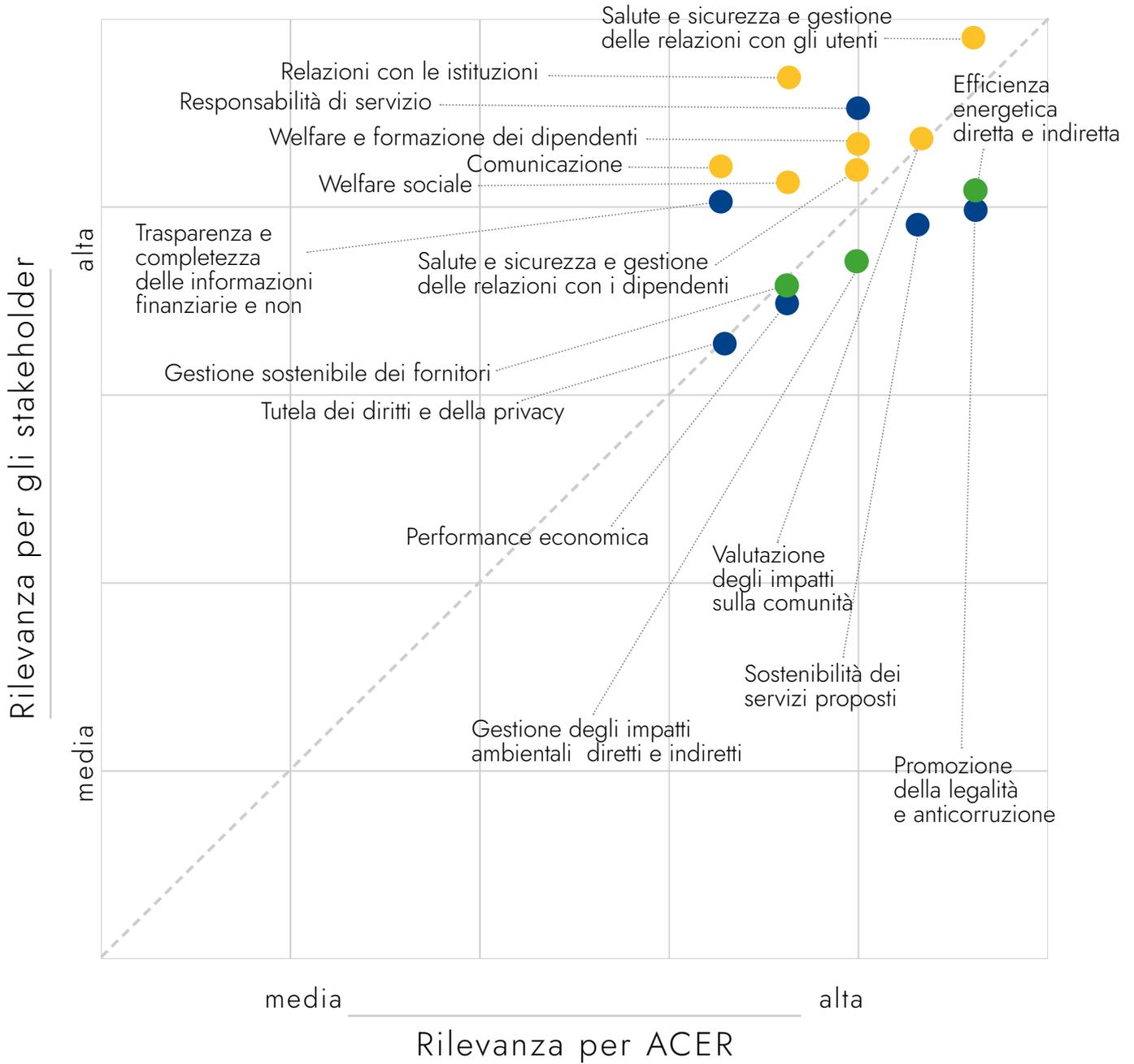
La matrice di materialità

Al centro del processo di rendicontazione attraverso la metodologia GRI si trova la matrice di materialità, una rappresentazione grafica dei “Temi rilevanti” per l’organizzazione e per i suoi portatori di interesse (stakeholder), che dovrebbero indicare la strada da percorrere per il medio-lungo periodo. Sull’asse delle ascisse troviamo il valore che all’interno l’organizzazione assegna ai diversi “Temi rilevanti” mentre sull’asse delle ordinate troviamo il valore che i portatori di interesse (stakeholder) assegnano al medesimo Tema.

I valori sono stati raccolti in due momenti diversi: si è

svolta l’analisi interna coinvolgendo alcuni rappresentanti dei principali portatori di interesse di ACER, sia interni che esterni, attraverso un incontro in cui si sono condivisi i Temi e assegnato un valore di rilevanza da 1 a 5, con l’intento di definire una priorità tra essi, che ha portato anche a diverse proposte e suggerimenti di miglioramento secondo i tre assi della sostenibilità. Ugualmente sono stati convocati i vertici aziendali o parte della prima linea di ACER eseguendo la stessa operazione di confronto.

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



● RESPONSABILITÀ ECONOMICA ● RESPONSABILITÀ SOCIALE ● RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Dai due momenti di coinvolgimento dei soggetti i temi risultati più rilevanti sono stati: la Responsabilità di servizio, la Promozione della legalità e anticorruzione, il Welfare e formazione per dipendenti, Salute, sicurezza e gestione delle relazioni con i dipendenti e con gli utenti, la Valutazione degli impatti sulla comunità e l'Efficienza energetica diretta e indiretta. Queste sono le sfide che ACER

dovrà affrontare nel prossimo futuro e a cui dovrà dedicare maggiore impegno. Il confronto con i rappresentanti dei portatori di interesse (stakeholder) esterni ha permesso di raccogliere proposte di miglioramento dell'esistente e idee di nuovi progetti. Si è quindi innescato un processo di condivisione e coinvolgimento a cui bisognerà dare seguito con interventi e nuove condivisioni.

Sistema di gestione e qualità

ACER ha determinato i fattori esterni ed interni che influenzano i risultati attesi per il proprio Sistema di gestione della qualità (SGQ), in particolare:

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

La Direzione ha identificato i servizi forniti da ACER, i processi correlati, nonché le interconnessioni tra gli stessi; ha altresì definito le responsabilità, le risorse ed i criteri per i controlli dei processi sulla base degli orientamenti e delle direttive programmatiche definite dal Consiglio di Amministrazione (CdA). I Dirigenti e i Responsabili d'Area hanno supportato la Direzione nell'identificazione dei servizi e dei processi agli stessi correlati. I Responsabili delle Unità Operative espletano le attività previste dal SGQ.

I macroprocessi aziendali sono riconducibili alle seguenti tipologie di servizi:

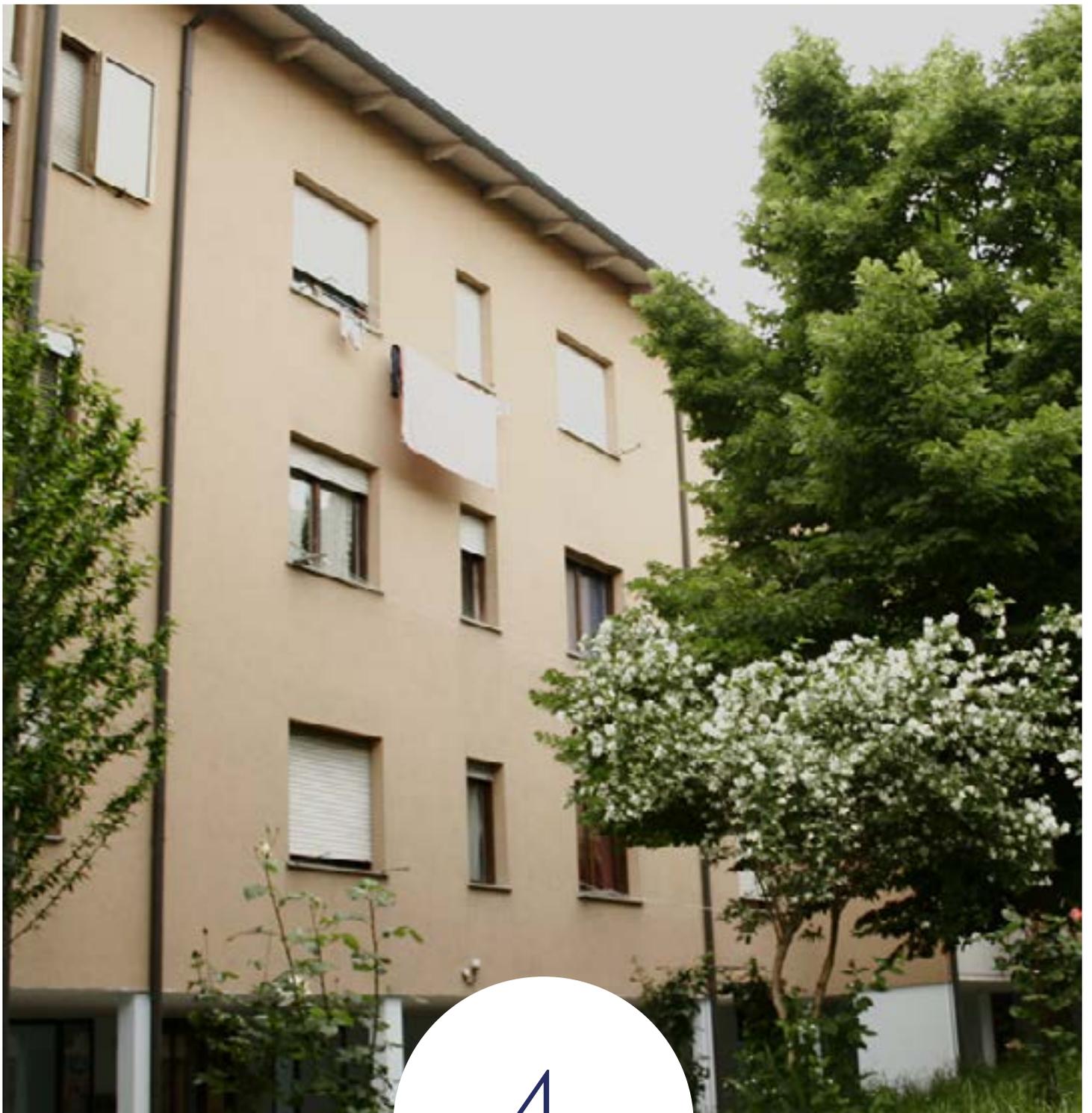
- → Gestione, tramite contratti di servizio del patrimonio comunale per gli Enti locali.
- → Gestione del proprio patrimonio avente una destinazione sociale.
- → Servizi di ingegneria di carattere tecnico riguardanti l'attività di progettazione, direzione lavori e stazione appaltante sia in proprio che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

I processi che concorrono alla realizzazione dei suddetti servizi sono identificati e descritti nelle apposite procedure; le caratteristiche dei servizi consentono di "misurare" l'efficacia degli stessi.

Le sequenze operative, le risorse necessarie, gli strumenti di verifica e di registrazione nonché le interazioni all'interno dei processi sono definite nelle singole procedure.

Le modalità di monitoraggio e controllo dei processi sono identificate e finalizzate ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi pianificati ed a conseguire il miglioramento continuo degli stessi.

I processi affidati a fornitori esterni, interconnessi con quelli interni e aventi influenza sulla conformità dei servizi ai requisiti, sono soggetti al controllo dell'Azienda sulla base delle specifiche dei contratti di affidamento e/o delle lettere di incarico, al fine di assicurare che le performance del fornitore siano sempre allineate agli standard del SGQ.



4.

I NOSTRI PORTATORI DI INTERESSE (STAKEHOLDER)

Nel definire modalità di azione e strategia operativa, Acer ha scelto di basare le proprie scelte su attività di ascolto nei confronti dei suoi portatori di interesse (stakeholder) che interessano in primis i suoi clienti (gli Enti Locali a cui eroga un servizio e gli utenti interessati dal servizio stesso) ma che non tralasciano le esigenze dei dipendenti, cioè di chi questo servizio lo rende possibile, garantendone la qualità nell'esecuzione. Per Acer però sono importanti tutti i portatori di interesse (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 dall'attività dell'ente. Per questo ha attivo un servizio di rassegna stampa che utilizza per verificare il clima che la circonda ed eventuali esigenze inesprese direttamente.

La Direzione, attraverso un percorso di coinvolgimento dei propri dipendenti nel 2023, ha individuato i portatori di interesse (stakeholder), le loro esigenze e aspettative e la messa a fuoco di concreti obiettivi aziendali.

Di seguito vengono elencati dei principali portatori di interesse (stakeholder) d'Azienda Casa Emilia Romagna della Provincia di Modena e il livello di impatto che hanno rispetto alla qualità del servizio.

PORTATORI DI INTERESSE (STAKEHOLDER) ESTERNI

Enti Locali/committenti, le amministrazioni comunali di riferimento, Province e Unioni

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

Fornitori

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

Assegnatari

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

Collettività

Intesa come quella componente sociale che, per caratteristiche ed esigenze proprie, entra o potrebbe entrare in contatto con il mondo ERP o ERS. Attraverso i diversi canali di ascolto attivati Acer è in grado di cogliere alcune esigenze sociali e di mettere le proprie competenze professionali e risorse a disposizione della collettività intesa in senso lato.

Amministratori condominiali

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

PORTATORI DI INTERESSE (STAKEHOLDER) INTERNI

Dipendenti

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

RSU

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

Nel comune intento di accrescere la funzionalità dell'Azienda e migliorare nella sicurezza il servizio a favore dell'utenza, con programmazione coerente con la preparazione degli strumenti di programmazione aziendale, l'azienda informa, si confronta e contratta con la RSU, corrispondente alle strutture sindacali territorialmente competenti firmatarie del presente CCNL.

Indagine sulla soddisfazione degli inquilini (customer satisfaction)

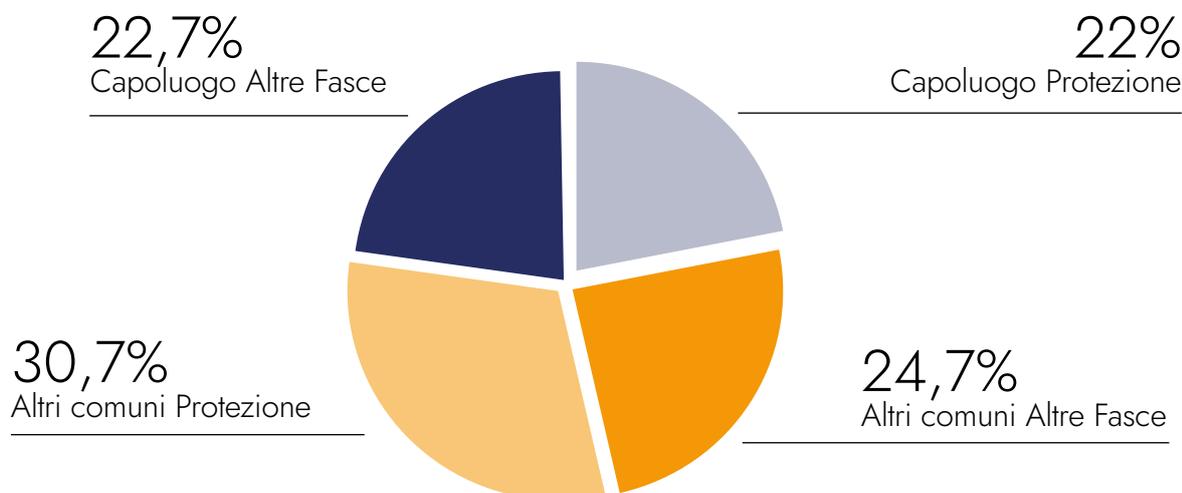
Dal 2002 viene commissionata a ART-ER un'indagine annuale sulla soddisfazione degli inquilini (Customer Satisfaction), questa indagine viene effettuata su un campione di circa 150 utenti.

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

L'indagine 2022/23, così come le precedenti, si è sviluppata attraverso la somministrazione telefonica

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

Campione utenti ACER Modena



Dati	2020	2021 2022	2023
Campione	150	150	150
Risposte valide %	83,4	76,7	80,0
Mancate risposte %	16,6	23,3	20,0
Utenti soddisfatti %	80,9	78,3	81,8

Il questionario sottoposto agli utenti ha indagato i seguenti aspetti:

- ➔ Aspetti della qualità del servizio abitativo riferiti agli indicatori relativi alla Qualità dell'alloggio (n.1) e all'Accessibilità dell'alloggio (n.2).
- ➔ Aspetti sulla qualità delle relazioni interne ai fabbricati riferiti agli indicatori relativi all'Utilizzabilità e igiene degli spazi comuni (n.3), Sicurezza degli spazi comuni (n.4) e Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti (n.5).
- ➔ Aspetti sulla qualità della attività gestionali riferiti all'indicatore sulla rendicontazione delle spese comuni (n.6).
- ➔ Aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale di ACER riferiti agli indicatori relativi alla Cortesia ed Educazione del personale (n.7) e Competenza ed affidabilità del personale (n.8).
- ➔ Aspetti sulla trasparenza dei servizi erogati riferiti agli indicatori relativi a Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER (n. 9) e Modalità di accesso telefonico e diretto ai servizi (n. 10 e n.11).
- ➔ Aspetti sulla qualità degli interventi manutentivi riferiti agli indicatori relativi a Tempestività di intervento di ACER negli ultimi due anni (n.12) e l'Efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti da ACER (n.13).
- ➔ Vi è poi una domanda overall (n.14) nella quale si chiede all'intervistato di esprimere una valutazione complessiva su tutte le attività di ACER nel loro insieme.

2023

Aspetti valutati e risultati
Con voto medio qualità percepita (da 1 a 10)

Qualità alloggio	7,82
Accessibilità alloggio	7,85
Utilizzabilità igiene	6,65
Sicurezza spazi comuni	7,23
Informazione A.C.E.R.	6,79
Rendicontazione spese	7,28
Cortesìa educazione	8,96
Competenza affidabilità	8,02
Trasparenza chiarezza	8,27
Accesso telefonico	7,84
Accesso diretto	8,60
Tempestività interventi	7,53
Efficacia interventi	8,63
Insieme attività di ACER	8,09

L'indagine di soddisfazione ha fornito dati molto positivi a livello generale, dimostrando ancora una volta l'impegno quotidiano del personale ACER nel realizzare la propria attività. Infatti la domanda del questionario che si riferisce all'insieme di tutte le attività dell'azienda e fornisce indicazioni sulla considerazione complessiva che gli utenti hanno nei confronti dell'ACER, ha visto l'87,3% dei rispondenti (corrispondenti a 131 persone del campione) soddisfatto.

Si evidenzia che la media degli inquilini soddisfatti per la qualità del loro alloggio è pari all'84%, mentre in misura leggermente minore (79,3%) si colloca il livello di soddisfazione per l'accessibilità degli alloggi. Sui 150 intervistati 142 utenti (il 95%) hanno dichiarato di essere soddisfatti della tempestività di intervento e della corretta esecuzione dei lavori di manutenzione. Infatti per l'indicatore relativo alla soddisfazione circa la tempestività di intervento dell'ACER in caso di guasti la percentuale è pari all'80%, sale al 93,1% la soddisfazione sull'efficacia degli interventi di manutenzione collocando tale indicatore al secondo posto dopo la cortesia ed educazione del personale.

La soddisfazione relativa all'utilizzabilità e all'igiene degli spazi comuni diminuisce ed è pari al 66%, mentre per la sicurezza ci si attesta al 74,7%.

Molto positiva la risposta sulla cortesia ed educazione del personale che raccoglie la maggior percentuale di utenti soddisfatti il 95,8%. Sulla competenza ed affidabilità del personale ACER e sulla trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER il livello di soddisfazione è molto buono, collocandosi rispettivamente all'86,3% e all'89%. La soddisfazione degli intervistati per la modalità di accesso telefonico ai servizi è pari all'82,6%, mentre si raggiunge il 92,6% per le modalità di accesso diretto ai servizi, che risulta il terzo indicatore per percentuale di utenti soddisfatti.

Ciò che emerge dalla distribuzione complessiva dei voti dell'indagine è il prevalere dei valori più alti della scala di valutazione. La soddisfazione degli utenti intervistati è stata rilevata 1.373 volte, valore che corrisponde all'81,8% delle risposte.

In conclusione su 150 intervistati coloro che hanno dichiarato insoddisfazione per uno o più dei tre indicatori analizzati sono solo 29 persone.





5.

LE NOSTRE RISORSE UMANE



I dipendenti

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

La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente ed è attenta alle esigenze di

flessibilità oraria che consentano una migliore gestione degli impegni familiari. L'attenzione alla salute del personale è alta e garantita dal medico del lavoro consultabile liberamente, che esegue regolari visite, come previsto dal T.U. D.Lgs. 81/08 sovrintende alla regolarità delle postazioni di lavoro ed esegue a spese dell'azienda campagne annuali di vaccinazioni antinfluenzali. Le relazioni con i rappresentanti dei dipendenti RSU sono improntate alla trasparenza e orientate al confronto su temi di interesse comune a tutti i lavoratori.

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

ACCORDI DI CONTRAZIONE COLLETTIVA

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

La maggioranza dei dipendenti sono residenti in provincia di Modena o zone limitrofe, compresa la dirigenza. Tale importante informazione significa che la ricchezza prodotta sul territorio modenese da ACER ritorna in stragrande maggioranza su di esso anche sotto forma dei salari erogati. Non sono previsti benefit legati alle pensioni, ma alcuni dipendenti hanno aderito alla previdenza complementare del CCNL Federcasa e Federmanager e l'azienda versa la quota di sua spettanza. I dati sono riferiti ai dipendenti assunti in azienda.

Dipendenti per qualifica al 31/12/2022	Totale	Donne	Uomini
Dirigenti	4	2	2
Area Q	4	1	3
Area A	30	14	16
Area B	23	14	9
Area C	2	2	0
Totale	63	33	30
Di cui part-time	8	7	1



n° 33
52%
TOTALE DONNE

n° 30
48%
TOTALE UOMINI



Dipendenti per qualifica al 31/12/2023	Totale	Donne	Uomini
Dirigenti	4	2	2
Area Q	5	1	4
Area A	30	15	15
Area B	34	22	12
Area C	3	3	0
Totale	76	43	33
Di cui part-time	7	6	1



n° 43
57%
TOTALE DONNE

n° 33
43%
TOTALE UOMINI



Totale somministrati al 31/12/2022	Donne	Uomini
Area B	13	4
Area C	1	0
Di cui part-time	0	0
Totale	18	



n° 14
78%
 TOTALE DONNE

n° 4
22%
 TOTALE UOMINI



Totale somministrati al 31/12/2023	Donne	Uomini
Area B	4	2
Area C	0	0
Di cui part-time	0	0
Totale	6	



n° 4
67%
 TOTALE DONNE

n° 2
33%
 TOTALE UOMINI

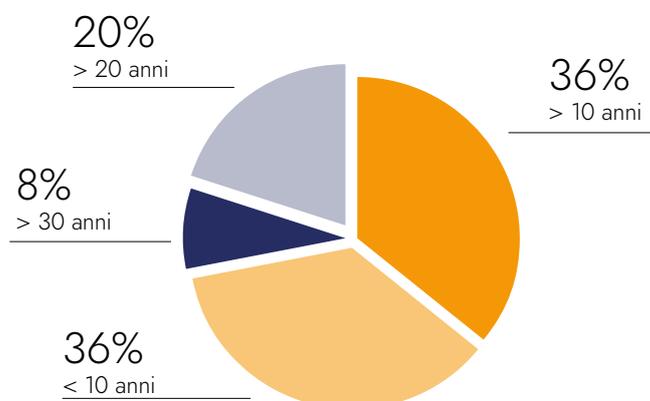


ANZIANITÀ DI SERVIZIO

2022

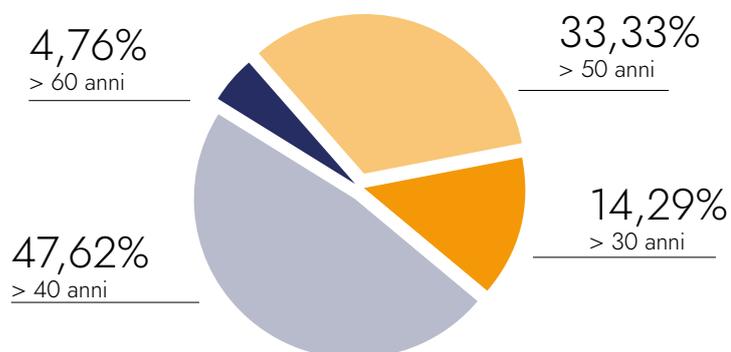


2023

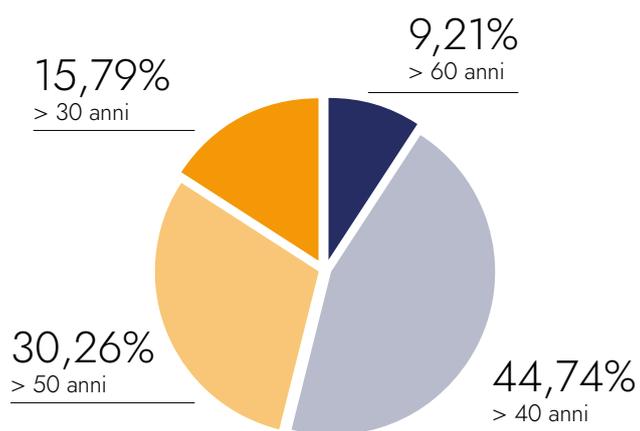


DIPENDENTI PER ETÀ

2022



2023



DIPENDENTI PER SCOLARIZZAZIONE

2022

2023

58,73%

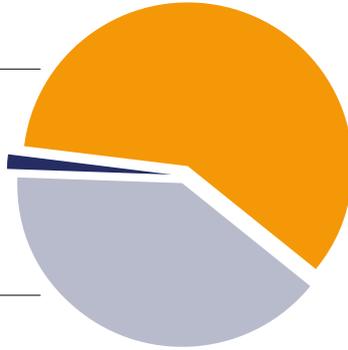
37 dipendenti con diploma

1,59%

1 dipendente con licenza media

39,68%

25 dipendenti con laurea



56,58%

43 dipendenti con diploma

1,32%

1 dipendente con licenza media

42,11%

32 dipendenti con laurea



Nel corso del 2023 sono stati assunti 14 dipendenti (di cui 10 ex somministrati), è cessato un contratto con un dipendente e si sono dimessi due somministrati.

Pari opportunità

La composizione degli organi di governo di ACER Modena consente un'equa rappresentanza di genere, considerando che i ruoli apicali sono ricoperti al 50% da uomini e da donne. Anche i dipendenti sono esattamente il 43% uomini e il 57% donne.

In azienda è vietata, perseguita nel caso si verificasse, 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. L'ap-

plicazione del CCNL Federcasa garantisce l'assenza di differenze tra uomini e donne per quanto riguarda il trattamento economico. Viene applicato un orario flessibile pur nel mantenimento delle compresenze necessarie al corretto svolgimento delle attività.

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

ASSENZE DAL LAVORO
PER MALATTIA
2023

3,09%

del monte ore dovuto

Biennio 22/23
3,66%

ASSENZE DAL LAVORO
PER LEGGE 104/92
2023

0,92%

del monte ore dovuto

Biennio 22/23
1,34%

Formazione

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

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

durante l'anno di competenza con la partecipazione a iniziative specifiche legate ai temi di interesse o alle innovazioni normative.

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

La formazione è altresì favorita e garantita per molte figure professionali dalla obbligatorietà del mantenimento dei crediti formativi ai fini dell'iscrizione ai rispettivi Ordini Professionali (Ingegneri, Architetti, Geometri, Commercialisti, Avvocati), nonché l'iscrizione negli Elenchi dei Certificatori Energetici e degli Amministratori di Condominio.

Il 2023 ha visto un aumento delle risorse spese in formazione e dei corsi realizzati dovuta al ritorno alla normalità a seguito dell'emergenza Covid-19 che aveva indotto l'Azienda a posticipare o eliminare corsi non ritenuti essenziali.

Formazione	2021	2022	2023
Costi	14.274,32 €	18.640,27 €	28.415,75 €
N. Corsi Interni	2	0	3
N. Corsi Esterni	41	58	56
N. Partecipanti	168	236	317

Salute e sicurezza sul lavoro

La sicurezza sul lavoro è tra gli impegni quotidiani, pertanto, per la tutela e l'integrità morale e fisica dei dipendenti, dei consulenti e dei propri clienti, ACER promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. sia per le attività d'ufficio svolte in sede centrale e nelle sedi decentrate, sia nelle attività svolte presso gli edifici nonché per quelle effettuate nei cantieri edili.

In ACER sono presenti le figure di RSPP e RLS, che

provvedono ad effettuare un monitoraggio interno per quanto riguarda il rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro L. 81/2008 nonché i preposti cui sono affidati i dipendenti di loro competenza.

ACER realizza regolarmente verifiche sulla sicurezza dei cantieri; negli ultimi anni il numero di infortuni è stato assente e l'ente non è incorso in alcuna sanzione a seguito di ispezioni effettuate dagli organi di controllo del territorio, quali Ausl ed Enti preposti al controllo. ACER adotta il sistema di gestione 231 e l'Organismo di Vigilanza, garantisce i controlli sull'efficacia, sull'adeguatezza e sull'applicazione e rispetto del Modello stesso.

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

Dal Codice Etico di ACER Modena

Libertà sindacali e contrattazione collettiva

Le organizzazioni sindacali RSU: i sindacati dei dipendenti, rappresentati all'interno dell'azienda da personale eletto, nel 2023 sono n. 4. Vengono informati periodicamente sui provvedimenti che il Consiglio di amministrazione intende assumere relativamente a questioni di personale, assunzioni, premi di produzione, riconoscimenti vari, riorganizzazioni di uffici e competenze, potendosi avvalere, quando da essi ritenuto necessario e opportuno, dei rispettivi rappresentanti territoriali. Con la RSU nell'ottobre 2018 è stato siglato l'Accordo Quadro Aziendale Premio di Produttività 2019-2024 "Accordo aziendale regolamentazione per l'erogazione

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



6.

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 portatori di interesse (stakeholder) sia perseguendo le linee politiche programmatiche proprie della mission aziendale, nei paragrafi seguenti si riportano i dati significativi risultanti dalle relazioni annuali di verifica e rendicontazione dell'attività svolta.

Attività di ACER verso gli inquilini

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

Nei confronti degli utenti/assegnatari, il personale di ACER è formato per rispondere con cortesia e competenza alle richieste degli inquilini e, secondo un model-

lo organizzativo condiviso, si turna per poter garantire la presenza di un operatore qualificato negli orari di sportello.

L'attenzione all'utenza si esprime anche con l'impegno profuso dagli operatori nel campo della mediazione sociale, attività svolta, su alcuni casi specifici, anche a supporto degli Assistenti Sociali dei Comuni. Di fondamentale importanza per la gestione del rapporto tra i nuovi inquilini e l'ente è l'attività di Accompagnamento all'abitare. La competenza degli operatori di ACER Modena riguarda inoltre l'implementazione di progetti per la prevenzione o il contenimento dei conflitti in ambito condominiale. L'Ente, con la Carta dei Servizi, si impegna a soddisfare i propri inquilini in adempimento agli obblighi fissati dal contratto nei tempi assegnati.

Particolare attenzione agli utenti viene prestata anche durante le opere di manutenzione degli alloggi effettuate con gli inquilini all'interno, in caso di pronto intervento o manutenzione a chiamata, operazioni che richiedono la formazione e la collaborazione delle ditte incaricate, proprio per la delicatezza della circostanza.

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

chiari, semplici e con forma comunicativa più vicina possibile a quella dell'utente

conformi alle normative vigenti e in ottemperanza al Regolamento Europeo (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali

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

In questo contesto si definisce anche l'attenzione alla dimensione condominiale di ogni edificio, sia di proprietà interamente pubblica che mista pubblico-privato.

ACER promuove le Autogestioni condominiali, supportandone l'attività con il coinvolgimento dei Presidenti; segue la conduzione delle amministrazioni condominiali affidate dall'assemblea ad amministratrici/oriesterne/i, partecipando il più possibile alle assemblee condominiali e verificando i documenti condominiali (rendiconto, nota integrativa, forniture ecc.). Inoltre ACER gestisce direttamente 138 edifici, avendo, di conseguenza, maggiori possibilità di svolgere monitoraggio ed interventi sociali a favore degli assegnatari.

Le assegnazioni di alloggi

Il patrimonio di alloggi disponibili viene utilizzato in questo modo:

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

Contratti ERP	2021		2022		2023	
	Numero pratiche lavorate	Numero contratti scaturiti	Numero pratiche lavorate	Numero contratti scaturiti	Numero pratiche lavorate	Numero contratti scaturiti
Attivazione per nuova assegnazione (segnalazione possibile assegnatario con relativa visita alloggio)	385	272	306	250	251	223
Istruttoria domande di cambio alloggio anche da graduatoria	298	54	301	62	287	50
Istruttoria domande di voltura e subentro	93	56	114	50	69	30
Totale Contratti ERP	776	382	721	362	607	303

Gli anni 2021-2022-2023 sono stati caratterizzati da Programmi Straordinari per il recupero e l'assegnazione di alloggi ERP a seguito dei contributi messi a disposizione dalla Regione Emilia Romagna, la cui lista degli interventi ed i valori economici sono stati condivisi ed approvati dai Comuni al Tavolo sulla scorta della suddivisione provinciale dei fondi operata dalla Regione stessa.

Le regole dei bandi hanno imposto un'attività prioritaria per questi alloggi destinati al finanziamento, rispetto alla normale attività di manutenzione degli alloggi sfitti, poiché si dovevano rispettare tempistiche prestabilite, pena la perdita dei fondi. Gli alloggi oggetto di questo recupero sono stati 163, suddivisi in n. 54 per l'anno 2021, n. 60 per l'anno 2022 e n. 49 per l'anno 2023, distribuiti in tutta la Provincia di Modena.

Per tutti gli alloggi sono stati rispettati i tempi di manutenzione ed assegnazione.

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

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

	2021	2022	2023
Altri contratti suddivisi per tipologia			
Assegnazioni Condominio solidale (Gottardi - MO)	1	3	2
Concessioni d'uso	9	15	15
Contratti a canone concordato su patrimonio comunale	10	4	2
Contratti a canone concordato su patrimonio ACER	61	44	33
Contratto di Edilizia Agevolata/Convenzionata in Loc. Perm.	1	1	1
Contratto terremoto ORD.26/2014 - stipule	29	29	14
Affitto Casa Garantito - stipule	8	9	4
Alloggi in garanzia – nuovi contratti proprietari	4	44	2
Alloggi in garanzia - concessioni inquilini	39	118	139
Totale	162	267	212

Le disdette di contratto erp per motivazione sono riportate nel seguente prospetto.

	2021	2022	2023
Motivazione disdette ERP			
Cambio	62	54	49
Decadenza	20	22	13
Scadenza contratto	0	0	3
Deceduto	96	79	76
Rilascio per Occupazione senza titolo	4	2	5
Sfratto	9	23	8
Usciti normali	212	134	141
Totale	403	314	295

Dettaglio progetti “Agenzia Casa” gestiti da ACER per conto di comuni e unioni - si tratta di progetti sostenuti economicamente dagli enti pubblici: prevedono il reperimento da proprietari privati di alloggi. ACER dopo aver verificato l’idoneità dell’alloggio, stipula con il privato un contratto di locazione a canone concordato; l’alloggio viene

poi sub-locato a nuclei segnalati dall’Ente di riferimento. I nuclei, sempre comunicati dall’Unione, hanno caratteristiche non idonee all’ERP e sono, quindi, parte di progetti sociali e/o abitativi specifici. La gestione di questi appartamenti comporta sia le manutenzioni di competenza, che le relazioni condominiali, che i rapporti con gli assegnatari.

AFFITTO CASA GARANTITO



**Contratti attivi
Anno 2021
TOTALE: 54**

50 Unione Terre d’Argine
3 Unione del Sorbara
1 Castelfranco Emilia



**Contratti attivi
Anno 2022
TOTALE: 48**

46 Unione Terre d’Argine
2 Unione del Sorbara



**Contratti attivi
Anno 2023
TOTALE: 39**

35 Unione Terre d’Argine
4 Unione del Sorbara

ALLOGGI IN GARANZIA



**Anno 2021
56
contratti attivi
(65 alloggi)**



**Anno 2022
114
contratti attivi
(107 alloggi)**



**Anno 2023
142
contratti attivi
(100 alloggi)**

2021

2022

2023

Alloggi in Garanzia

	2021		2022		2023	
	Contratti Attivi	Alloggi	Contratti Attivi	Alloggi	Contratti Attivi	Alloggi
Unione Terre d’Argine	8	12	15	11	18	11
Unione del Sorbara	10	11	12	11	15	12
Fiorano Modenese	26	27	24	28	31	22
Maranello	12	15	16	14	15	12
Formigine			1	1	1	1
Sassuolo			46	42	62	42
Totale	56	65	114	107	142	100

Contratti gestiti per nuclei con alloggio inagibile causa sisma

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

Dall'aprile del 2014 (periodo di prima applicazione operativa dell'ordinanza 26/2014) al 31 dicembre 2023 sono stati stipulati 562 contratti "terremoto ord. 26/2014". Tali contratti hanno coinvolto (almeno inizialmente) sia i precedenti contratti Ord.25-2012 scaduti che quelli in Ord. 26/2014 via via scaduti, sia la trasformazione di precedenti contratti temporanei stipulati su alloggi pubblici fuori ERP, sia nuovi contratti per nuclei provenienti da MAP, da CAS o da altre forme di sostegno (riferimento generale Ordinanza Commissariale 20/2015 e s.m.i.).

La durata tipica prevalente dei contratti Ord.26-2014 è di 24 mesi. Il prolungarsi dei tempi per il ripristino degli alloggi dove risiedevano i nuclei familiari prima del sisma ha determinato una gestione prolungata sia degli inquilini/assegnatari degli "alloggi di emergenza" che dei proprietari (in genere privati) di tali alloggi resisi disponibili, con conseguente rinnovo nel tempo delle pratiche amministrative e assicurative. Man mano che procede la ricostruzione in questa sua fase finale si tende a stipulare contratti anche di 12 o di 6 mesi, nel tentativo di raccordarsi alle scadenze stabilite dalla "fine lavori" come indicata nei MUDE.

Negli anni di gestione dei "contratti terremoto" in ordinanza 26/2014 si sono inoltre dovute avviare 60 pratiche legali (di cui 59 portate a termine) per il rispetto delle norme contrattuali e per la restituzione degli alloggi ai proprietari locatori in caso di retenzione a rilasciare l'alloggio nei termini stabiliti dalle Ordinanze Commissariali.

Alla data del monitoraggio sono 30 i nuclei familiari che attendono di rientrare nell'abitazione che risulta a tutt'oggi in fase di ricostruzione post-sisma.

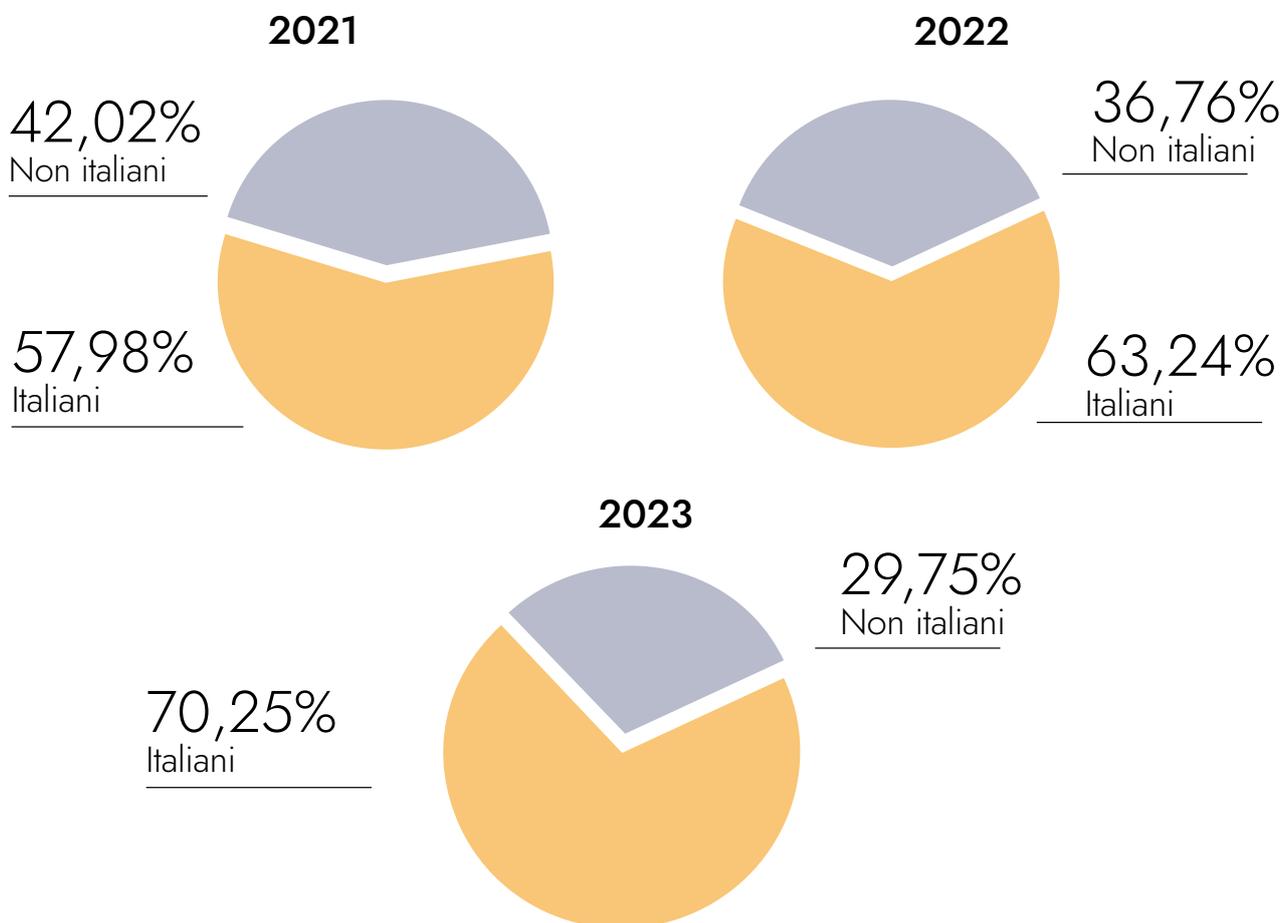
	2021	2022	2023
In base a Ordinanza Commissariale 26/2014			
Contratti totali stipulati in Ord. 26/2014 al 31/12	518	549	562
Contratti cessati al 31/12	481	520	532
Cause legali attivate in totale al 31/12	59	59	60
Cause legali in corso al 31/12	0	0	1
Contratti attivi al 31/12	46	38	29
Canone medio mese €	504	504	506

I residenti nell'ERP

L'utenza ERP è composta al 31.12.2023 da 14.503 inquilini, erano 14.764 al 31.12.2022 e 14.788 al 31.12.2021.

	2021	2022	2023
Richieste permessi di soggiorno di cui:	290	244	196
Stranieri titolari risultati ora con cittadinanza italiana	50	36	43
Pratiche di ricongiungimento per stranieri (fino al 2017)	-	-	-
Pratiche di ricongiungimento per stranieri Nulla Osta Amministrativo	49	28	37
Pratiche di ricongiungimento per stranieri Idoneità Alloggio	35	41	68

NUOVE ASSEGNAZIONI ERP NAZIONALITÀ



	2021	2022	2023
Pratiche regolarizzazione Art.27 L.R-24/01 (subentro, ospitalità e coabitazione)			
Complessive istruite avviate nell'anno	156	164	127
Con esito positivo avviate nell'anno di cui:	128	138	103
Accrescimento naturale	41	41	34
Coabitazione temporanea	50	64	39
Convivenze finalizzate all'ampliamento	37	33	30

Le persone anziane ultra 65enni nell'ERP



	2021	2022	2023
Analisi composizione utenza per professionalità in %			
Pensionati	19,54%	18,88%	18,57%
Dipendenti e assimilati	22,94%	24,47%	25,32%
Studenti (vedi nota)	19,66%	19,51%	19,39%
Disoccupati – cassaintegrati	18,33%	17,28%	17,01%
Professionisti e autonomi	0,88%	0,86%	0,91%
Casalinghe	8,48%	8,38%	8,33%
Altro (vedi nota)	10,17%	10,62%	10,47%

N.B.: Per gli ISEE ex DPCM 159/2013, effettuati a partire dall'anno 2015, non è più prevista la specifica categoria dei MINORI e pertanto tali persone, se non già ricomprese in altre fattispecie, finiscono indistintamente nella generica voce "ALTRO", senza possibilità di individuarne univocamente il numero. Per tali ragioni, a partire dal consuntivo 2017, rispetto alle statistiche precedenti, la categoria "Mi-

nor-Studenti" diventa "Studenti", mentre la categoria generica "Altro" ricomprende, indistintamente, sia maggiorenni che minorenni non dichiarati come appartenenti ad altre fattispecie specificamente previste dalla codifica del nuovo modello di DSU. Ne consegue un ampliamento della categoria "Altro" a scapito della categoria "Studenti", rispetto alle statistiche a valere sugli anni 2016 e precedenti.

Canoni ERP

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



14.788

Utenti ERP nel 2021



14.764

Utenti ERP nel 2022



14.503

Utenti ERP nel 2023

Nuovi limiti reddito ISEE (€) dato rilevato per il mese di dicembre 2021	Numero Nuclei	% sul totale nuclei	Canone medio/mese
Fino a 7.620,00	3.116	55,05%	94,43
Da 7.620,01 a 17.428,46	2.004	35,41%	190,77
Da 17.428,47 a 24.400,26	283	5,00%	316,27
Maggiore di 24.400,26	116	2,05%	327,05
Dichiarazione ISEE non presentat (Non documentati) (*)	104	1,84%	322,03
ISEE Non Presente (**)	37	0,65%	117,13
Totale	5.660	100%	148,73

Nuovi limiti reddito ISEE (€) dato rilevato per il mese di dicembre 2022	Numero Nuclei	% sul totale nuclei	Canone medio/mese
Fino a 7.620,00	3.204	56,61%	94,62
Da 7.620,01 a 17.428,46	1.952	34,49%	192,06
Da 17.428,47 a 24.400,26	288	5,09%	317,13
Maggiore di 24.400,26	102	1,80%	328,3
Dichiarazione ISEE non presentat (Non documentati) (*)	78	1,38%	310,14
ISEE Non Presente (**)	36	0,64%	78,63
Totale	5.660	100%	146,63

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

(*) Trattasi di Nuclei che non hanno presentato la dichiarazione ISEE a cui pertanto è stato applicato un canone maggiorato per carenza documentazione giustificativa per l'applicazione di un canone di "favore"

(**) Trattasi di nuclei che pur non avendo presentato la dichiarazione non si vedono applicato un canone maggiorato in quanto hanno diritto ad agevolazioni dovute a situazioni attestate dai servizi sociali

Nuclei in fascia di protezione (redditi inferiori)



58,22%

nel 2021

59,79%

nel 2022

54,91%

nel 2023

Canone medio mensile ERP



148,73€

nel 2021

146,63€

nel 2022

153,81€

nel 2023

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

	2021	2022	2023
Modifiche annuali			
N. utenti ERP	14.788	14.764	14.503
Numero adeguamento canoni su ISEE presentate (tot/non doc.)	5.556	5.582	5.509
Numero posizioni a canone sociale su richiesta dei Comuni (il numero tra parentesi indica quelli al minimo)	880 a dic 2021 (di cui 392 a 47€)	869 a dic. 2022 (di cui 382 a 47 €)	792 a dic. 2023 (di cui 365 a 47€)
Minori entrate da canone per effetto canoni sociali	680.748,72 €	692.310,72 €	662.387,40 €

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

Verifiche patrimonio immobiliare anno 2021

Le verifiche sul possesso di immobili vengono condotte a campione mediante interrogazione delle singole posizioni sulla banca dati dell'Agenzia del Territorio, nella misura dell'1% circa sul totale dei nuclei. Sono state interrogate a campione 159 posizioni, di cui 65 a Modena e 94 nei restanti comuni

della Provincia. Non sono state rilevate posizioni in contrasto con i requisiti per la conservazione dell'alloggio ERP.

Verifiche patrimonio immobiliare anno 2022

Le verifiche sul possesso di immobili vengono condotte a campione mediante interrogazione delle singole posizioni sulla banca dati dell'Agenzia del Territorio, nella misura dell'1% circa sul totale dei nuclei. Sono state interrogate a campione 94 posizioni, di cui 37 a Modena e 57 nei restanti comuni della Provincia. Non sono state rilevate posizioni in contrasto con i requisiti per la conservazione dell'alloggio ERP.

Verifiche patrimonio immobiliare anno 2023

Le verifiche sul possesso di immobili vengono condotte a campione mediante interrogazione delle singole posizioni sulla banca dati dell'Agenzia del Territorio, nella misura dell'1% circa sul totale dei

nuclei. Sono state interrogate a campione 93 posizioni, di cui 42 a Modena e 51 nei restanti comuni della Provincia. Non sono state rilevate posizioni in contrasto con i requisiti per la conservazione dell'alloggio ERP.

Canoni non ERP

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

Attività di recupero crediti

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

La morosità dell'anno 2023 per soli canoni è stata del 9,47%, quella del 2022 è stata del 10,8% rispetto al quasi 12% del 2021. L'intervento dei servizi sociali per le situazioni di fragilità e la possibilità data di rateizza-

re i conguagli richiesti nel corso dell'anno, hanno, da un lato limitato il valore complessivo della morosità e dall'altro permesso di recuperare risorse importanti.

Il valore di morosità consolidata per soli canoni è pari a 4,3 milioni di euro al 31.12.2023, se rapportato al fatturato degli ultimi 5 anni, che vale circa 64,7 milioni di euro, raggiunge un valore del 7%. La morosità complessiva, alla stessa data, risulta pari a 8,2 milioni di euro (13%).

Il fenomeno della morosità rimane ancora molto rilevante ma in leggera contrazione sull'anno.

	2021	2022	2023
Azioni ufficio legale			
Lettere sollecito inviate	2.860	2.431	3.813
Solleciti saldati	1.226	976	1.068
Solleciti parzialmente saldati o non saldati	1.634	1.455	2.745
Accordi di rateizzazione/riconoscimenti di debito iniziati nell'anno	406	454	555
N. sfratti per morosità	9	23	12
N. alloggi liberati per altri motivi (MO + PROV.)**	17	17	32
Avvio procedimenti di decadenza per morosità per il Comune di Modena	66	68	83

	2021	2022	2023
Azioni ufficio legale			
N. provvedimenti di decadenza per morosità Comune di Modena	40	34	42
N. alloggi liberati con provvedimento di decadenza morosità Modena	8	18	9
Azioni avviate per la liberazione dell'alloggio nei Comuni della Provincia (escluso Modena) (sfratti per morosità) e prop. Acer	75	64	72
Azioni avviate di decadenza per abbandono (MO + PROV) (da segnalazione)	25	22	23
Azioni di decadenza per abbandono eseguite* (MO + PROV)	10	1	3
Azioni di decadenza per abbandono pendenti al 31/12* (MO + PROV)	30	18	19

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

** N. alloggi liberati per altri motivi (MO + PROV) anno 2023 dettaglio dati: 13 eredità giacenti; 4 casi alloggi riconsegna anomala / decessi seguiti da ufficio; 3 per finita locazione; 1 per perdita requisiti assegnazione; 3 occupazioni senza titolo (da intendersi con provvedimento definitivo e poi eseguite); 8 alloggi rilasciati prima dell'esecuzione forzata ma in conseguenza di questa.

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

	2021	2022	2023
Crediti per Canonici - Residuo al 31.12			
Canonici fatturati in € (concessioni+convenzioni)	13.000.130	13.285.625	13.441.316
N. bolle emesse totali (concessione+convenzione)	76.402	76.461	77.304
% Variazione canonici rispetto Eserc. Precedente	3,30%	2,20%	1,16%
Valore dei Crediti Vs Utenti al 31/12 (cumulati)	6.052.229	5.893.170	5.607.200
Crediti maturati nell'anno	1.558.508	1.439.262	1.273.195
% crediti al 31/12, maturati nell'anno, sul fatturato	12,00%	10,80%	9,47%
% variazione incassi sul fatturato annuo rispetto eserc. preced.	-5,90%	-7,70%	-13,04%
Morosità consolidata (crediti 31.12 al netto quota maturata nell'anno)	4.493.722	4.453.909	4.334.005
Crediti incassati nell'anno in essere al 31.12 dell'esercizio precedente	1.532.582	1.387.872	1.549.370
Incidenza Crediti Incassati nell'anno del residuo al 31.12 precedente	34,10%	31,20%	35,75%

La gestione dei morosi non si conclude con pratiche di solo tipo amministrativo, ma anche con colloqui diretti con gli interessati, al fine di concordare piani di rateizzazione sopportabili dalla famiglia. Le situazioni non recuperabili su alloggi ERP vengono esaminate congiuntamente ai Servizi Sociali dei Comuni

che autorizzano provvedimenti di liberazione degli alloggi e di cancellazione dei debiti residui dopo espletamento pratiche legali.

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

	2021	2022	2023
Insoluti per spese condominiali			
Solleciti inviati agli utenti per morosità da spese condominiali	2.795	2.866	3.231
Pagamenti effettuati dagli utenti a seguito solleciti	785	820	941
% di utenti che "pagano" a seguito solleciti	28%	29%	29%
Pratiche di liquidazione agli amministratori condominiali	2.092	2.028	2.260
Anticipo spese condominiali da parte di ACER a seguito insoluti da parte di Utenti in €	815.166	770.337	1.110.541
Importo Medio/Pratica in €	389,66	379,85	491,39
Insoluti condominiali -> variazione % rispetto esercizio precedente	13%	-5%	44%

E poi ancora

Insoluti per spese condominiali	2022		2023	
	N.	€	N.	€
Territorio Comune di Modena - Pratiche liquidate	823	338.222	776	515.872
Territorio Comuni della Provincia - Pratiche liquidate	1.205	432.115	1.484	594.669
Totali	2.028	770.337	2.260	1.110.541
Di cui: Pratiche "Gestione calore"	82	23.871,69	89	59.894

Accessibilità ai servizi

Sono attivi 9 sportelli territoriali (Carpi, Mirandola, Castelfranco/Nonantola, Unione Terre di Castelli con sede a Savignano sul Panaro, Sassuolo, Pavullo, Formigine, Fiorano Modenese, Maranello). Con l'acquisto del nuovo sistema di gestione degli accessi per la sede abbiamo avuto una rilevazione precisa degli stessi. Da gennaio 2021 le ore di sportello sul Distretto ceramico sono state diminuite e riorganizzate, con apertura mensile a Fiorano, Maranello e Formigine e tre volte al mese a Sassuolo.

Dal 18/05/2020 l'accesso degli utenti in sede o agli sportelli decentrati avviene su appuntamento. Dal periodo post-pandemia, con la sospensione dell'accesso libero, si è registrato un calo significativo di accessi sia in sede che agli sportelli esterni. Molte pratiche sono gestite telefonicamente e via e-mail.

Il ricevimento telefonico effettuato da ciascun ufficio, utile per fornire informazioni e per il disbrigo di pratiche, è attivo per 8 ore a settimana distribuite il martedì, mercoledì e giovedì mattina e il martedì pomeriggio.

Gli sportelli decentrati e la sede sono stati chiusi al

pubblico per zona rossa dal 4 marzo al 14 aprile 2021.

La sede centrale è rimasta aperta durante il periodo natalizio 2021/22, mentre gli sportelli esterni sono stati chiusi per due settimane. Nel periodo natalizio 2022/23 sono stati chiusi al pubblico sia la sede che gli sportelli esterni.

Durante la settimana di Ferragosto 2022 e 2023 sede e sportelli decentrati sono stati chiusi. Nel 2021 sono stati aperti alternativamente.

Le comunicazioni agli utenti sono effettuate con note specifiche sui bollettini di pagamento, tramite il sito web e via e-mail. Informazioni di interesse per gli inquilini si trovano sul notiziario periodico gratuito Abitare Oggi, spedito semestralmente a casa di ciascun utente. Al momento della sottoscrizione del contratto di locazione, ai nuovi assegnatari vengono consegnati il "Libretto d'uso dell'alloggio", i "Regolamenti comunali di E.R.P." e il "Manuale dell'utente di E.R.P.". Tutte le novità riguardanti ACER sono pubblicate sul sito aziendale www.aziendacasamo.it.

	2021	2022	2023
Accessi sportelli URP in sede			
Contratti	544	566	558
Manutenzione	65	62	61
Condomini	14	19	22
Canone	77	84	59
Legale	494	547	625
Totale accessi sede	1.194	1.278	1.325
Accessi sportelli decentrati	818	1.068	1.163
Totale accessi	2.012	2.346	2.488

	2021	2022	2023
Accessi agli sportelli decentrati			
Castelfranco Emilia (quindicinale)	72	50	189
Nonantola (quindicinale)	0	8	10
Sassuolo	70	168	226
Savignano s.P.	89	96	116
Mirandola	190	223	171
Carpi	176	306	276
Pavullo	85	132	124
Formigine*	17	13	6
Maranello*	18	18	8
Fiorano Modenese*	20	54	37
Carpi - Affitto Casa Garantito Unione Terre d'Argine**	81	0	0
Totale accessi	818	1.068	1.163

*mensile

**sportello ACG: lo sportello Affitto Casa Garantito nasce inizialmente come attività solo su appuntamento, un momento di incontro dedicato soprattutto ai proprietari di alloggi nelle Terre d'Argine. Nel corso del tempo lo sportello settimanale Agenzia Casa (diventato di fatto fisso e non solo su appuntamento) è stato visitato, oltre che da proprietari e inquilini ACG, anche da inquilini dell'ERP (poi dirottati verso lo sportello ACER fisso del mercoledì) e da persone coinvolte nella ricostruzione post sisma con contratti di locazione in ordinanza 25/2012 e successivamente 26/2014.

Il quadro mutato del mercato e delle locazioni, la sensibile riduzione dei contratti per i nuclei terremotati, la possibilità di utilizzare lo sportello ACER del mercoledì per lo scambio di documenti, il maggiore uso di strumenti informatici e documentazione digitalizzata, uniti al tentativo di ottimizzare le risorse ACER disponibili ed anche di ridurre i costi fissi in carico all'Unione hanno spinto per una revisione dell'attività complessiva e chiusura dello sportello fisso ACG nel 2022.

Al suo posto si è optato per un contatto più immediato e diretto con i proprietari di immobili, cercando di andare da subito presso l'alloggio da valutare, così da accorciare i tempi e dare un segno di maggiore concretezza e operatività del servizio. Le comunicazioni restano facilitate dalla disponibilità costante per chiamate telefoniche (tutte le mattine con numero dedicato), scambi via email e (sempre di più) via social (in particolare WhatsApp in moltissimi casi).

Gli inquilini, come in precedenza, hanno normalmente avuto i primi contatti con l'Ufficio Casa dei Comuni di residenza, per la presentazione della domanda di adesione al servizio ACG.

Inoltre è restata sempre aperta e fattiva la possibilità di incontro su appuntamento presso gli uffici dei Comuni dell'Unione, oltre che presso la sede ACER di Modena, od anche in altri luoghi utili a facilitare l'incontro.

Gestione sociale

Le attività di mediazione sociale sono attuate in collaborazione con altri soggetti operanti sul territorio provinciale (Servizi Sociali comunali, associazioni, cooperative sociali, Polizia Municipale) e con gli altri uffici di ACER che hanno rapporti diretti con l'utenza. Questo aspetto è indispensabile per affrontare con efficacia le criticità relazionali dei nostri assegnatari nei condomini gestiti e i loro rapporti con l'azienda.

Successivamente al periodo della pandemia del 2020, che ha compromesso fortemente la possibilità del confronto e della condivisione in presenza, dal 2021 le attività dell'ufficio sono riprese secondo le modalità pre-pandemia, integrando le visite domiciliari, gli appuntamenti in sede e gli incontri presso gli uffici comunali con riunioni on line e nuove modalità di accesso telematico ai servizi.

L'attività di Accompagnamento all'abitare dedicata ai nuovi assegnatari del Comune di Modena, negli anni di riferimento di questo bilancio, ha registrato un aumento di interventi nel 2021, durante il quale i nuovi

inquilini visitati sono stati 103, per poi tornare in linea con quanto registrato annualmente negli anni precedenti la pandemia, con 78 nel 2022 e 46 nel primo semestre del 2023. Dal suo avvio nel 2015, l'Accompagnamento all'abitare ha riguardato complessivamente 641 nuovi assegnatari. L'attività è finalizzata a informare l'utenza riguardo ai Regolamenti comunali di ERP, incoraggiando la partecipazione attiva alla vita condominiale e l'autodeterminazione degli inquilini, favorendo la consapevolezza del valore del bene pubblico loro assegnato e l'importanza di averne cura.

L'aumento delle situazioni conflittuali tra i vicini di casa, che durante i mesi della pandemia aveva subito una significativa diminuzione, sta portando all'evoluzione del servizio di gestione sociale, che attraverso la costante collaborazione con gli altri operatori sociali e culturali attivi sul territorio, è costantemente alla ricerca di modalità di azione innovative per favorire la buona convivenza tra gli inquilini e la tutela degli edifici di ERP.

	2021	2022	2023
MEDIAZIONE SOCIALE			
Utenti seguiti a Modena in collab. con i Poli Sociali	73	86	100
Utenti seguiti in provincia	59	62	63
Totale situazioni individuali seguite	132	148	163
Situazioni collettive (condominiali) seguite	43	44	48
Festa dei Vicini, numero condomini coinvolti	1	2	1

Le situazioni condominiali seguite hanno interessato edifici siti nei comuni di Carpi, Concordia, Mirandola, Camposanto, Campogalliano, Castelfranco, Vignola, Fiorano, Maranello, Savignano, Marano, San Possidonio. Occorre evidenziare, che data la particolare fragilità socio-sanitaria dell'utenza assegnataria degli alloggi ERP ed Extra ERP, tutto il personale che interagisce con il pubblico, anche per la manutenzione, deve tenere conto delle specifiche difficoltà che possono derivare dal lavorare con queste persone e che quindi, spesso, bi-

sogna adeguare le tempistiche dei lavori e le modalità relazionali al contesto con cui si viene in contatto. Oltre al servizio specifico di gestione dell'utenza che Acer ha dovuto sviluppare negli anni, è sempre più evidente la necessità di selezionare e formare i propri operatori in modo che siano in grado di gestire le particolarità e le sensibilità di un'utenza problematica. Tutto questo richiede un apporto maggiore di tempo, che è difficilmente calcolabile, ma di cui non si può non tenere conto in una valutazione globale del lavoro dell'Azienda.

Progetti sociali

Nel biennio 2021/2022 e nel primo semestre del 2023 l'Azienda ha partecipato attivamente alla realizzazione di vari progetti sociali e culturali.

Negli anni di riferimento di questo bilancio ACER Modena ha mantenuto la collaborazione con Caritas Diocesana, Servizio Sociale Polo 3, Mediando e Net Garage iniziata nel 2020 con l'emergenza sanitaria a sostegno dei residenti del Quartiere 3 e di via Tignale del Garda nell'ambito del progetto **"Insieme nella comunità"**. Nato inizialmente per fornire supporto agli anziani soli, il progetto si è poi configurato come un sostegno a tutti gli abitanti del complesso, con l'intento di favorire la socializzazione dei ragazzi in percorsi di crescita personale e di incentivare l'impegno sociale promuovendo la cultura della solidarietà e dell'inclusione. Nella sala condominiale del fabbricato è stato fornito supporto tecnico e logistico alle famiglie durante la fase delle chiusure delle scuole e della didattica a distanza (DAD), e successivamente sono state attivate diverse iniziative ricreative, con momenti di condivisione che hanno visto la partecipazione attiva degli inquilini dello stabile e degli abitanti del quartiere. Obiettivo del percorso è promuovere il tema della cittadinanza attiva, sperimentando nuove forme di conoscenza e di vicinanza ai propri inquilini attraverso il contributo di vari operatori impegnati nel servizio alla persona.

Nel 2021 ACER Modena è stata partner del progetto di valorizzazione dell'architettura urbana e recupero della memoria storica in essa conservata **"INA CASA: UNA CASA PER UNO, UNA CASA PER TUTTI"** a cura del collettivo modenese Amigdala. Il progetto, a cura di Aidoru ASP, ha vinto la V edizione del bando "GpT - Giovani per il territorio: la cultura che cura 2020/2021", indetto dall'IBC e oggi sostenuto dal Servizio Patrimonio culturale della Regione Emilia-Romagna, e si è aggiudicato il bando Creative Living Lab, promosso dalla Direzione Generale Creatività Contemporanea del Ministero. Ideato da Aidoru per i quartieri "Vigne" e "Fiorita" di Cesena, è stato poi rielaborato, adattato e replicato nel

quartiere "Sacca" di Modena. L'idea del progetto è recuperare storicamente e socialmente la cosiddetta Gestione INA-Casa, facendo conoscere questa realtà del passato alle nuove generazioni e avvicinandole alle tematiche di riattivazione urbana e socioculturale. Nella sua realizzazione, il progetto ha previsto il coinvolgimento degli studenti del Liceo artistico "Venturi" di Modena. Attraverso attività di recupero di memoria storica, interviste ai residenti, mostre fotografiche e di documentazione, eventi conviviali e attività laboratoriali legate anche alle arti sceniche, gli stessi abitanti del quartiere hanno potuto riscoprire il valore storico del luogo in cui vivono, le peculiarità e i vantaggi di tali contesti abitativi e sociali. L'Azienda ha fornito agli operatori la possibilità di accedere al proprio archivio e visionare tutta la documentazione utile per le ricerche storico-urbanistiche. Ha inoltre messo a disposizione degli operatori un garage sfitto tra via Anderlini e via Bertoni, utilizzato come punto di appoggio per gli attori del progetto, sede di mostra fotografica e base ben riconoscibile dai residenti del quartiere.

Con l'attivazione della nuova modalità di raccolta differenziata dei rifiuti nel 2022/2023, ACER Modena ha attivato un progetto di collaborazione con HERA e Amministrazione comunale finalizzato alla promozione della cultura della sostenibilità e dell'educazione ambientale all'interno degli edifici di ERP che gestisce. Il 29 settembre 2022, presso l'area verde retrostante il condominio ERP di via Tignale del Garda, ACER Modena ha organizzato un pomeriggio di attività e incontri sul tema della raccolta differenziata dedicato a tutta la cittadinanza. L'evento, cui hanno partecipato molti abitanti del quartiere 3, è stato pensato e realizzato per condividere con i propri inquilini le motivazioni che hanno reso necessario questo cambiamento e supportarli durante il periodo della riorganizzazione della raccolta dei rifiuti. La costante collaborazione tra HERA e gli amministratori condominiali all'interno di tutti i fabbricati gestiti da ACER ha costituito un elemento di prevenzione e di limitazione di quei comportamenti scorretti e dannosi per

l'ambiente, che possono rivelarsi, talvolta, fonte di frizione e conflittualità tra i condomini.

Dagli ultimi mesi del 2022 ACER Modena è partner attivo del progetto **"CONDOMINI PARTECIPATIVI"**, la cui implementazione è stata fortemente voluta dall'Unione dei comuni del Sorbara. Il progetto, che nella sua filosofia si ispira all'innovativo "Condomini Collaborativi" realizzato da ACER Ravenna nello stesso Comune di Ravenna nel 2017, ha come obiettivo l'elaborazione partecipata di un patto di collaborazione con la possibile integrazione del Regolamento Comunale per l'Autogestione degli spazi comuni, che favorisca forme di intervento attivo degli inquilini assegnatari degli alloggi ERP, promuovendo e sostenendo le esperienze di autogestione

condominiale e le buone pratiche di vicinato. L'attivazione dei residenti nel miglioramento delle condizioni del contesto abitativo nel quale vivono determina esperienze concrete di condivisione tra i vicini e incentiva la collaborazione solidale tra le famiglie. Il percorso partecipativo viene attuato con il contributo di un operatore dalla Cooperativa Caleidos. In questa prima fase l'intervento è incentrato su un confronto con gli assegnatari relativamente agli spazi comuni e le aree verdi di tre fabbricati di ERP nei Comuni di Castelfranco, Nonantola e Ravarino, che verranno così animati durante il percorso con riunioni, incontri e momenti di condivisione. Una volta redatto, il regolamento, approvato dai Comuni, potrà divenire parte integrante del rapporto contrattuale degli assegnatari.

Presenza di ACER sul patrimonio in gestione

La presenza di ACER nel territorio avviene con frequenza anche durante la fase di assegnazione degli alloggi o per problematiche condominiali:



	2021	2022	2023
Verifiche effettuate per			
Nuove assegnazioni	340	306	251
Cambi	79	81	82
Aspetti condominiali	322	412	301
Rilievo parabole e relativa verbalizzazione	24	5	2
Verbalizzazione occupazione spazi comuni	13	2	5
Presenza abusivi	30	41	14
Ufficio Legale/Abbandono alloggio	95	53	59
Ufficio Legale/Consegna avvisi di sfratto e ritiro effetti personali a seguito di sfratti/ decadenze	0	69	46
Uso scorretto parti comuni (Sopralluoghi e sgomberi assieme)	131	146	98
Totale complessivo	1.034	1.115	858

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

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

Lettere di richiamo al rispetto dei regolamenti condominiali



Le gestioni condominiali

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

ACER partecipa alle assemblee condominiali nei condomini con amministratore nominato, per quanto di propria competenza. Il sostegno economico avviene nel rispetto della normativa e a consuntivo. Vengono poi liquidati, per conto della proprietà gli insoluti e gli sfitti, nonché le quote di spese di competenza della proprietà.

ACER monitora gli edifici in autogestione condominiale, secondo quanto previsto dalla LR 24/2001, assicurando alle/ai presidenti di autogestione il supporto necessario alla tenuta dei conti e dei rapporti condominiali.

ACER ha in gestione condominiale diretta 135 edifici, comprendenti 1.956 appartamenti, suddivisi in 104 condomini. La gestione Diretta può avvenire su richiesta degli assegnatari, o proposta da ACER, che valuta la necessità di una presenza costante e maggiore nello stabile; infine può essere richiesta dal Comune

o dall'Unione che valutano che l'esigenza dell'edificio non riguardi solamente aspetti economici, ma anche di conduzione degli spazi comuni e di gestione dei rapporti di vicinato.

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

Nei confronti degli inquilini inadempienti rispetto alle dovute quote di competenza ACER effettua il sollecito, nel contempo predisporre la liquidazione a favore del c/c condominiale e attivando le pratiche per la rateizzazione del debito degli inquilini che accettano un piano di rateizzo. Nei confronti di quelli irrispettosi delle regole di convivenza ACER trasmette richiami/diffide dopo il primo dell'amministratore, nonché sviluppa o promuove progetti di mediazione per la riduzione dei conflitti.

ACER ha l'obiettivo di aumentare il numero di alloggi a cui fornire il servizio di gestione condominiale diretta a costi contenuti.

L'attività riguarda:



	2021	2022	2023
Fabbricati con almeno un alloggio in gestione	804	804	812
Fabbricati con solo alloggi di proprietà dei comuni	366	367	374
Fabbricati di proprietà ACER (compresi ex demanio)	65	65	65
Fabbricati con gestione diretta condominiale ACER	132	138	135
Numero alloggi in gestione condominiale diretta ACER	1.699	1.969	1.956
Condomini o fabbricati con supporto ACER alle autogestioni convenzionate	4	2	2
Condomini o fabbricati con autogestioni autonome	132	166	159
Condomini o fabbricati in gestione da terzi (amministratori privati)	564	506	507
Bilanci condominiali esterni verificati da ACER	402	510	550
Assemblee di condominio seguite direttamente da personale ACER	262	350	270
Lettere di richiamo al rispetto dei regolamenti condominiali	238	335	246

Acer si impegna costantemente nella consulenza alle Autogestioni che registrano una crescente difficoltà a causa delle relazioni sempre più complesse nei contesti condominiali.

ACER per la gestione del 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, rinnovabile per ulteriori 3, che copre anche gli inquilini per danni da conduzione; questi ultimi versano un contributo annuale per la copertura assicurativa.

	2021	2022	2023
Gestione al 31/12			
Alloggi con meno di 50 anni	4.094	4.021	3.972
Alloggi tra 50 e 70 anni	1.205	1.270	1.270
Alloggi con più di 70 anni	1.827	1.842	1.908
Alloggi con data costruzione non disponibile	45	44	44
Pratiche presentate	5	17	26
Planimetrie catastali	110	80	57
Contratti autorimesse	24	46	37
Pratiche estinzione diritto di prelazione	56	52	43

Gestione delle manutenzioni

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

Manutenzioni realizzate con entrate da canoni accantonate e da finanziamenti regionali (sisma)

	2021	2022	2023	Totale ultimi 3 anni
Interventi di manutenzione in €				
Manut. ordinaria alloggi in concessione/convenzione	3.543.872	5.011.989	5.371.263	13.927.124
Manut. Straordinari impegni di anni precedenti	1.815.772	499.755	899.416	3.214.943
Manutenzione straordinaria anno corrente	676.686	403.362	370.946	1.450.994
Totale	6.036.330	5.915.106	6.641.625	18.593.061
Interventi per ripristino con fondi sisma 2012	1.331.421	398.570	221.146	1.951.137
Manut. ordinaria patrimonio di proprietà ACER	672.816	468.144	434.658	1.575.618
Manut. straordinaria patrimonio di proprietà ACER	385.525	437.021	857.100	1.679.646
Totale Manutenzioni Patrimonio ACER	1.058.341	905.165	1.291.758	3.255.264
Totale complessivo	8.426.092	7.218.841	8.154.529	23.799.462

Un'analisi dei dati complessivi di ritiro alloggi e messi in manutenzione indica per il periodo 2006- 2023, cioè dopo la riforma di cui alla L.R.24/01, un forte impegno di ACER, con la sua capacità professionale, insieme ai Comuni e alla Regione nel sostenere l'attività di cura del patrimonio pubblico, soprattutto in una fase di scarsa attenzione da parte degli Enti

sovraordinati a finanziare la casa pubblica.

Si conferma il dato che a fronte di 6600, numero medio di alloggi ERP gestiti, quelli ripristinati e rimessi in assegnazione sono stati 5573 (mediamente circa 309 alloggi/anno) che rappresentano l'84% del patrimonio ERP ripristinato in questi 18 anni.

Descrizione Lavori in Dettaglio	2021	2022	2023
Adeguamento prezzi	-	630	610
Impiantista interno alloggio	1.538	1.425	1.386
Impiantista – sostituzione caldaia	195	198	167
Impiantista – sostituzione boiler	44	44	48
Impiantista – attivazione caldaia	338	406	393
Muratore interno alloggio	544	471	476
Imbianchino interno alloggio	345	282	343
Falegname interno alloggio	625	555	594
Opere varie interno alloggio	165	279	290
Impiantista interventi condominiali	139	185	223
Colonne di scarico	11	9	11
Impianto autoclave	4	5	8
Impianto sollevamento acque	8	4	5
Impianto di riscaldamento centralizzato	48	36	38
Fotovoltaico	2	3	3
Ascensori	28	23	20
Imbianchino interventi condominiali	22	29	28
Muratore interventi condominiali	104	123	106
Falegname interventi condominiali	36	25	36
Opere varie condominiali	305	324	406
Facciate	35	12	15
Balconi	17	14	18
Copertura	96	103	177
Linee vita	6	5	23
Pulizia grondaie/pluviali	39	35	61
Pavimentazioni esterne – marciapiedi	33	27	17
Verde – sfalci e potature	62	94	67

Descrizione Lavori in Dettaglio	2021	2022	2023
Verde - macchinari	3	3	4
Fognature	37	34	49
Recinzioni e cancelli	7	2	5
Autorimesse esterne	29	40	60
Gestione alloggi sfitti	514	521	455
Rimborsi ad utenti per caldaia/boiler	174	167	177
Rimborsi ad utenti per avvolgibili	13	18	18
Rimborsi ad utenti generico	14	11	12
Competenze tecniche ACER	204	215	149
Servizio di vigilanza e presidio	0	1	2
Totale	5.784	6.358	6.500

Numero ordini per lavori di manutenzione alloggi e fabbricati



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

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

Fondo Straordinario Per Ripristino Alloggi

Nel corso del 2020 la Regione Emilia Romagna con Delibera dell'Assemblea Legislativa n. 22/2020 ha attivato un programma triennale per il recupero di alloggi ERP sfitti, assegnando con DGR 1019/2020 al territorio modenese 1.179.000€ oltre ad 352.495€ di cofinan-

ziamento da residuo canoni, con il quale in 120 giorni sono stati eseguiti i lavori per la messa in disponibilità di 55 alloggi. Tale attività attuata mediante i contratti in essere di Accordo Quadro si è aggiunta al ripristino storico di circa 380 alloggi che nel corso del 2021 si è

completata con l'assegnazione degli alloggi ripristinati. Il programma è proseguito anche nel corso del 2023 (come già evidenziato vi è stato uno slittamento nell'emanazione delle normative regionali di riferimento nell'ambito della DGR 1276/2021 che rappresenta una seconda annualità del tutto analoga alla 1019/2020, sempre con tempistiche piuttosto ristrette per l'effettuazione dei lavori (max 120gg) e tempi definiti anche per le assegnazioni (max 60 gg) per complessivi 60 alloggi e 1.741.000€ di cui 1.210.000€ da finanziamento regionale ed 531.000€ di cofinanziamento da residuo canonici.

Il programma triennale ha visto la concretizzazione con l'ultima annualità ai sensi della D.G.R. 360/2023 per € 957.868 a cui aggiungere 961.296€ di cofinanziamento con residuo canonici dei Comuni per un intervento

complessivo di 1.919.164€ per il ripristino di 48 alloggi a livello provinciale.

Il lavoro di ACER per la manutenzione degli alloggi lasciati liberi dai precedenti assegnatari determina una percentuale media di occupazione degli alloggi ERP pari a circa l'87%, pertanto gli alloggi sfitti per manutenzione o in attesa di assegnazione corrispondono a circa il 13% del totale; la situazione rappresentata al 31 dicembre dell'ultimo triennio nella tabella seguente suddivide gli alloggi per fase di sfittanza.

Il numero di alloggi ERP ritirati nel 2023 è stato complessivamente pari a 319 mentre quelli restituiti alle nuove assegnazioni e/o cambio è stato di 254.

Va evidenziato che alcuni alloggi per dislocazione o loro caratteristiche (dimensioni, altezza di piano) vengono difficilmente riassegnati.

	2021	2022	2023
Alloggi vuoti al 31/12 a destinazione ERP			
In manutenzione SGP	46	29	-
Manutenzione in corso	134	165	169
Pratiche edilizie in corso	15	13	13
In disponibilità dei comuni per assegnazione	160	125	185
Sospeso x inagibilità	18	18	21
Sospeso per piano di investimento (*)	197	239	228
Sospeso per piano vendita	24	24	26
Sospeso per pratiche legali	15	11	5
Sospeso per prevista demolizione	27	27	27
Sospeso per programma di ristrutturazione	23	26	40
Sospeso: Aggiornamento catastale	2	3	2
Altre Cause	2	2	31
TOTALE	663	682	747

(*) gli alloggi in fase "Sospeso per piano di investimento" possono essere inseriti in manutenzione sulla base delle risorse di residuo canonici extra budget che devono essere preventivamente autorizzate dai singoli Enti proprietari in riferimento ai programmi annuali o triennali di investimento presentati periodicamente da ACER (sono gli alloggi classificati Fase 6).

Analisi alloggi vuoti di proprietà dei comuni a destinazione non ERP

	2021	2022	2023
Non ERP			
Manutenzione in corso	15	13	10
Assegnabile, non disponibile per pratiche in corso	-	-	-
Sospeso: inagibilità	1	1	1
Inseriti in Piano Manutentivo/Finanziario	-	-	4
Sospeso: piano vendita	1	1	1
APE Assegnabile non disponibile per assenza attestato energetico	-	-	2
Pronto per assegnazione	28	24	28
Sospeso: piano di investimento	5	6	7
Sospeso: programma di ristrutturazione	16	16	17

Analisi alloggi vuoti di proprietà ACER a destinazione ERS

	2021	2022	2023
Non ERP			
Manutenzione in corso	20	21	26
Pronto per assegnazione	25	17	16
Sospeso: programma di ristrutturazione	54	51	42
Sospeso: pratiche legali	1	1	-
Sospeso: piano di vendita	8	8	8
Pratiche edilizie in corso	-	6	7
Sospeso: inagibilità	-	-	12

Al 31.12.2023 il totale di alloggi in assenza di contratto è risultato pari a 747 e rappresenta il 11,72% dell'intero patrimonio ERP in gestione ad ACER.

Va evidenziato che gli alloggi in fase "Sospeso per piano di investimento" possono essere inseriti in manu-

tenzione sulla base delle risorse di residuo canoni extra budget che devono essere preventivamente autorizzate dai singoli Enti proprietari in riferimento ai programmi annuali o triennali di investimento presentati periodicamente da ACER (sono gli alloggi classificati Fase 6).

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

Finanziamenti in €	2021	2022	2023	Totale ultime 3 anni
Lg.457/77	27.495	580	0	28.075
Lg.513/77	16.546	59.522	0	76.068
D.G.R.501/03	31.969	0	0	31.969
D.G.R. 344/10	165.166	0	0	165.166
D.R.1297/15 Lettera A	61.290	29.952	8.980	100.222
D.R.1297/15 Lettera B	202.456	2.524	28.389	233.369
D.G.R.743/2018	13.990	0	0	13.990
D.R.1019/2020	1.112.373	22.836	0	1.135.209
D.R.1276/2021	73.816	1.588.106	18.665	1.680.587
D.R. 1851/2021	0	104.963	545.107	650.070
D.R. 360/2023	0	0	496.865	496.865
Totale utilizzo	1.705.101	1.808.483	1.098.006	4.611.590

Attività complementari

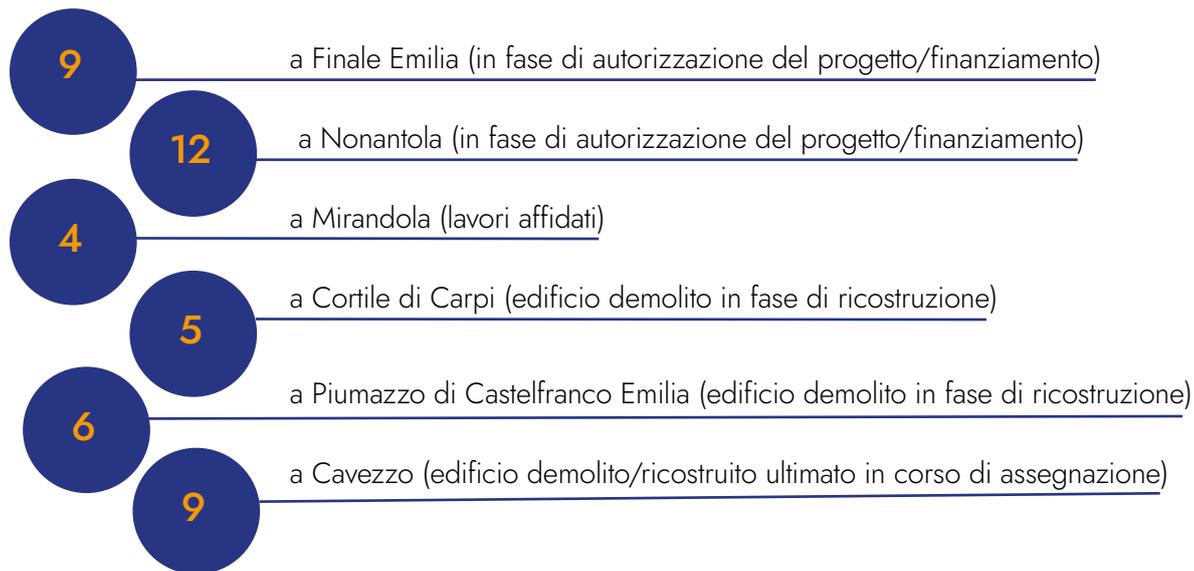
Interventi dopo sisma finanziati dalla regione Emilia-Romagna

Dettaglio spese per recupero fabbricati SISMA 2012	2021	2022	2023
Interventi su patrimonio ACER	0	0	0
Interventi su patrimonio comuni	1.220.953	313.748	218.022
Incarichi a professionisti	20.756	0	0
Assicurazione	89.712	541.808	3.124
Totali	1.331.421	855.556	221.146

Sisma 2012

Al **31/12/2023** vi sono ancora **45** alloggi inagibili a causa del sisma 2012: erano **81** nel **2018** e **132** nel **2014**.

Si tratta delle situazioni più complesse da risolvere: o perché necessitano di risorse economiche aggiuntive, o perché richiedono interventi di demolizione/ricostruzione, o perché inserite in contesti con altre problematiche (es. soggette al vincolo storico-culturale). Tali alloggi risultano così distribuiti nel territorio del "cratere":



NOTA BENE: gli alloggi delle ultime 3 righe (= Cortile + Piumazzo + Cavezzo) vengono richiamati anche tra gli interventi elencati nel capitolo successivo.

Interventi di nuova costruzione nel periodo 2019-2023

Gli interventi sul patrimonio ERP impostati da tempo nella ricerca ed utilizzo di materiali ecocompatibili impongono una progettazione oculata che tenga conto dei fruitori, in particolare degli utenti ERP, dunque orientata a tenere in considerazione i successivi costi di gestione degli alloggi che potrebbero non essere sostenibili da chi vi abiterà. Il ruolo di Acer in pratica non si esaurisce con il mero iter costruttivo ma continua con la manutenzione successiva e la gestione delle problematiche di uso degli alloggi. Dovendo prevedere anche azioni

di accompagnamento all'abitare, con sostegno e formazione dell'utenza specifica per ottenere un uso ottimale degli alloggi loro assegnati, tanto più necessaria a fronte di edifici nuovi con caratteristiche costruttive ad elevata coibentazione. Da questo ne deriva una visione dei costi non più legata al mero costo di costruzione, ma all'intero ciclo di vita del fabbricato, compresi i relativi costi di gestione e di consumo energetico. Ogni fabbricato è dotato di un fascicolo esplicativo e di un piano di manutenzione che ne permetta un uso ottimale.

	2019	2020	2021	2022	2023
Interventi di nuova costruzione					
N.I. via Nievo Mirandola 20 alloggi	Lavori Completati	Classe A+ Consegnato	-	Commessa conclusa	-
Ristrutturazione via XXIV maggio Serramazzone - 6 alloggi	Lavori completati	Classe F in attesa di consegna	Classe F in attesa di consegna	Consegnati Commessa conclusa	-
N.I. San Possidonio Via Federzoni, 16 - 20 alloggi	Lavori in corso	Lavori Completati	Classe A+ in attesa di consegna	Consegnati Commessa conclusa	-
N.I. Castelfranco Piumazzo via Menotti, 38 - 6 alloggi	Riesame Prog	Progettazione	Avvio Lavori	Sospensione Lavori conseguente al caro materiale e alla definizione di finanziamenti aggiuntivi	Riavvio dei Lavori
N.I. Cavezzo via 1° maggio, 69 10 alloggi	Lavori in corso	Lavori in corso	Lavori in corso	Lavori Completati	Commessa conclusa
N.I. Carpi Cortile via 1° dicembre, 1 10 alloggi	Riesame Prog	Progettazione	Avvio Lavori	Sospensione Lavori conseguente al caro materiale e alla definizione di finanziamenti aggiuntivi	Riavvio dei Lavori
Vignola Ex Enel Cabina recupero	Progettazione	Riesame Prog	Progettazione	Riesame Prog	Riesame Sovrintendenza
Nonantola Via Provinciale Est 11-13-15 12 alloggi	Progettazione	Riesame Prog	Progettazione	Riesame Prog	Riesame Sovrintendenza
Modena CambiaMO Lotto 5B - EX Mercato Bestiame 33 alloggi e Centro Diurno	Presenza in carico Dir Lavori	Lavori in corso	Lavori in corso	Lavori in corso	Lavori in corso
Modena - Via Nonantolana, 221 26 alloggi	Riesame Prog	Progettazione	Avvio lavori	Sospensione Lavori conseguente al caro materiale e alla definizione di finanziamenti aggiuntivi	Riavvio dei Lavori
Carpi - Via Unione Sovietica – Partecipazione rigenerazione urbana		Bando Regionale effettuato Assegnazione del Finanziamento	Avvio delle procedure	Progettazione PFTE	Progettazione esecutiva

Progetti speciali

Superbonus 110%

Il triennio 2021- 2022- 2023 ha visto Acer ampiamente impegnata sul fronte cosiddetto "Superbonus 110%" che ha potenzialmente offerto la possibilità di realizzare lavori di efficientamento energetico e sismico degli edifici. La modalità di finanziamento delle opere attraverso la "cessione del credito con sconto in fattura" ha comportato approfondimenti fiscali e contrattuali non banali soprattutto in ambito pubblico. In tal senso si sono identificati due ambiti di intervento: quello su edifici totalmente pubblici e quello su edifici a proprietà mista pubblico privata per i quali rispettivamente si ricadeva pienamente nell'ambito del Codice degli appalti pubblici (D.lgs 50/2016) per il primo, mentre per il secondo l'ambito di riferimento è quello privatistico mediante la ragione giuridica del "condominio". Sotto il profilo tecnico si sono analizzati tutti gli edifici totalmente pubblici individuandone 70 con caratteristiche idonee alla candidatura del "Superbonus 110%" al fine di realizzare interventi di carattere sia energetico che sismico, per un totale stimato di valore di investimento pari a 110.000.000€. La gara

pubblica ad Offerta Economicamente più Vantaggiosa con tipologia di "Appalto Integrato (lavori e progettazione esecutiva) non ha però dato esito positivo per mancanza di operatori economici in grado di possedere le garanzie finanziarie e bancarie richieste oltre al fatto che la normativa in essere prevede il termine del provvedimento fiscale al 31.12.2023. A fronte di una potenziale possibilità di ripubblicare bandi per la realizzazione di 22 edifici e circa 40.000.000€ di investimento localizzati nel "cratere sisma 2012" per i quali la scadenza temporale è posticipata al 2025, l'interpello all'Agenzia delle Entrate ha dato esito negativo in quanto la stessa non ritiene applicabile la misura Superbonus per edifici già resi agibili in seguito al sisma 2012.

Sono stati invece avviati ed in parte realizzati interventi su edifici misti, dove la prerogativa privatistica dell'opera ha consentito le assemblee condominiali di attivare più celermente percorsi che hanno dato esito positivo. Gli edifici per i quali sono stati attivati percorsi di studio di fattibilità sono:



È ancora in corso la rendicontazione degli interventi realmente realizzati negli edifici misti in quanto il recupero delle informazioni dagli amministratori risulta non agevole e definita con dettaglio solamente nei bilanci consuntivi, anche in ragione della possibilità di usufruire per gli anni 2024 del 70% di detrazione e per il 2025 del 65%.

Risulta pertanto un “progetto speciale” aperto che occuperà la struttura ACER ancora per i prossimi anni anche raccogliendone in modo sistematico e dettagliato dati e miglioramenti prestazionali del patrimonio gestito. L’attività di mappatura degli edifici sotto il profilo sismico si è incrociata con l’evento Superbonus ed andrà rivista ed aggiornata anche con la mappatura energetica integrando quanto già precedentemente messo in campo e pubblicato nelle precedenti edizioni.

La “Caratterizzazione sismica degli edifici ERP” è stata sospesa in attesa di coordinare le medesime attività affrontabili con la misura “Superbonus”. Acer aveva

avviato un’indagine specifica sul patrimonio interamente pubblico di 360 edifici per un complessivo di n. 4.585 alloggi, per avere un quadro complessivo della risposta sismica di questi edifici. Le prime 4 analisi di vulnerabilità sismica sono state affidate alla Società Sismica Italiana che ha già svolto un incarico per Federcasa su edifici ERP ed ha già predisposto una metodologia per definirne la classificazione sismica. Obiettivi di base: dotarsi di un quadro conoscitivo della risposta sismica di edifici raggruppati per gruppi omogenei (periodo di costruzione, tipologia geometrica, tipologia strutturale, localizzazione territoriale). Su edifici giudicati campione effettuare analisi di dettaglio con prove strumentali in loco, modellazione strutturale, progettazione preliminare per livelli di miglioramento sismico. Obiettivi finali: classificare sismicamente la maggior parte degli immobili ERP per attivare strategie di intervento che possano intercettare risorse economiche/finanziamenti o detrazioni fiscali per il miglioramento sismico degli edifici ERP.

Censimento coperture in amianto nell’ERP

A seguito di una campagna avviata nel 2012, dei 360 edifici interamente pubblici erano 16 quelli ancora con coperture in amianto, erano 8 su 425 quelli a proprietà mista. Nel 2023 risultano ancora 2 edifici interamente pubblici con coperture in amianto i cui interventi sono stati parzialmente finanziati e per i quali si presume di poter procedere inserendoli nei piani poliennali di manutenzione dei Comuni.

Azioni per la collettività

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. Acer Modena si impegna da anni a collaborare con AESS (Agenzia per l’Energia e lo Sviluppo Sostenibile) per la realizzazione della “Settimana della Bioarchitettura e Sostenibilità”, la kermesse dedicata alle tematiche green, che ha sempre visto una grande partecipazione.

L’iniziativa è a partecipazione gratuita e senza scopo di lucro, si struttura in diverse sessioni di lavoro che toccano tutti gli aspetti più rilevanti della progettazione sostenibile, del clima, dell’energia e della mobilità sostenibile, discipline che hanno come principali obiettivi il miglioramento della qualità dell’abitare e la riduzione degli sprechi energetici nel rispetto dell’ambiente. Uno o più dipendenti di ACER fanno parte del Comitato tecnico (PTE) e partecipano agli incontri preparatori della manifestazione oltre a sostenere questo importante evento culturale.

Donazioni del circolo dipendenti ACER

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

Con la raccolta fondi del 2021-2022-2023 sono state aiutate le seguenti associazioni:

- → Emergenza Guerra in Ucraina – Agenzia sicurezza del E.R. versati **1.138 €**
- → Donazione Casa delle Donne versati **100 €**
- → Associazione A.I.L. e OIPA Modena acquisto Uova di Pasqua per **520 €**
- → Associazione Foreste per Sempre ODV Organizzazione di Volontariato donazione di **200 €**
- → Protezione civile – emergenza alluvione Emilia Romagna **580 €**
- → Rock no War – ospedale pediatrico di Betlemme **400 €**
- → Comitato genitori Scuola Buon Pastore Modena **190 €**
- → Associazione Beppe Loschi - ceste di Natale **559 €**



7.

DIMENSIONE ECONOMICA



Valore economico generato e distribuito

La dimensione economica di ACER deriva principalmente dalla attività di gestione di patrimoni di edilizia residenziale pubblica (ERP) di proprietà dei Comuni e anche dalla gestione di un proprio patrimonio; le entrate sono per lo più dovute ai canoni di locazione vincolati per l'ERP ai relativi re-

golamenti comunali e per il patrimonio in proprietà per scelta ai limiti dati dall'applicazione dei canoni concordati (L.431/98).

Nel 2023 il volume d'affari è complessivamente pari a 14.346.523 euro in aumento rispetto ai periodi precedenti.

		2021	2022	2023
VALORE GENERATO in €				
RICAVI	Canoni	12.079.519	13.020.419	13.093.273
	Amministrazione Stabili	756.661	714.019	724.667
	Attività Edilizia	662.327	740.766	405.600
	Altri ricavi	1.499.607	1.299.248	1.139.055
Totale valore generato		14.998.114	15.774.452	15.362.595
COSTI OPERATIVI	Costi Generali	1.186.008	1.096.742	1.020.098
	Amministrazione Stabili	410.187	532.972	547.570
	Manutenzione Alloggi	4.830.756	5.768.034	6.096.229
	Costi per concessioni	2.787.687	2.200.045	1.756.438
	Costi attività edilizia	152.646	370.484	233.045
RETRIBUZIONI	Costi Personale	3.889.329	4.321.177	4.192.003
IMPOSTE E TASSE	Sul Reddito	195.372	192.876	111.153
	Altre	781.473	1.050.292	851.861
Totale valore gestione		14.233.458	15.532.622	14.808.397
RESIDUI/ FINANZIAMENTI AI COMUNI		3.173.334	1.866.410	1.484.548
Totale valore distribuito		17.406.792	17.399.032	16.292.945
VOLUME AFFARI		12.980.776	14.902.452	14.346.523

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 2023 circa il 54% (52% nel 2022) viene impiegato per interventi di manutenzione al patrimonio edilizio, circa il 32% (31% nel 2022) viene impiegato per il costo del servizio di gestione, mentre il restante 14% (17% nel 2022) è utilizzato per politiche abitative e/o accantonamento per manutenzioni straordinarie.

Impatti economici indiretti

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

ACER dispone di un patrimonio proprio costituito da **685 alloggi** che mette in locazione a canoni concordati utilizzando appositi bandi pubblici al fine di favorire la così detta "fascia grigia". Inoltre dispone di autorimesse e negozi che vengono affittati a canoni calmierati.

ACER mette a disposizione dei propri committenti un servizio di supporto tecnico ed economico per la realizzazione di edilizia Erp, offrendo condizioni favorevoli rispetto agli investimenti necessari e consentendo tempi di rientro lunghi.

ACER ha fatto investimenti progettuali ed operativi a sostegno della riqualificazione del tessuto urbano, in particolare intervenendo per la manutenzione delle parti comuni nei comparti di proprietà.

ACER garantisce la regolarità dei pagamenti nei confronti dei propri fornitori, pratica che si distingue positivamente nel settore dell'edilizia, dove il frequente ritardo nei pagamenti mette spesso in discussione la stessa sostenibilità delle imprese e incide in modo negativo sulle condizioni di lavoro dei loro dipendenti.

ACER 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.

Trasparenza Fiscale

Acer Modena è pienamente cosciente della grande importanza del proprio contributo in termini di imposte pagate, ai Comuni del Territorio (IMU, Tari) alla Regione (IRAP) e allo Stato (IRES, IVA, Imposte di registro, Imposte di Bollo). Infatti, pagamenti di imposte equi, effettivi e stabili da parte dei contribuenti rappresentano una componente fondamentale del finanziamento dei governi, trattandosi di risorse necessarie per garantire la fornitura di servizi pubblici essenziali, quali ad esempio, assistenza sanitaria, sicurezza, educazione, prestazioni pensionistiche, infrastrutture e sostegno del potere di acquisto delle famiglie.

La seguente Tabella rappresenta per natura e importi le imposte pagate direttamente (imposte proprie) da Acer (Taxes Borne), viene altresì evidenziato il rapporto fra queste e l'EBITDA.

Ricordiamo, anche se non sono qui rappresentate, che Acer Modena trattiene e versa allo Stato Imposte e Contributi (Taxes Collected) anche per conto dei dipendenti, consulenti e altri operatori con i quali intrattiene rapporti legati alla attività svolta, come da obblighi di legge (Irpef comprese le "addizionali", IVA anche in split payment, Ritenute fiscali e contributive di competenza dei Professionisti, ecc.) con precisione e puntualità.

TABELLA IMPOSTE VARIE 2021-2022-2023 Incidenza su EBITDA in €	2021	2022	2023
Imu	267.549	266.387	272.609
Tari	8.010	8.565	9.005
Irap	33.450	64.298	19.065
Ires	161.922	128.578	92.088
Iva indetraibile	26.917	50.486	78.412
Imposta di bollo	142.235	133.338	135.084
Imposte di registro	336.762	371.031	356.751
Totale	976.845	1.022.683	963.014

EBITDA

(utile prima delle imposte, svalutazioni, ammortamenti, gestione finanziaria e straordinaria)



Incidenza Imposte e Tasse su EBITDA





8.

DIMENSIONE AMBIENTALE



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

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

Da oltre 25 anni è stato interesse di ACER progettare e realizzare edifici destinati all'ERP utilizzando tecniche aggiornate in campo edilizio e di risparmio energetico volte ad ottenere il benessere dei residenti. In continuità si sono poi seguite le indicazioni contenute nella Direttiva 31/2010/UE e nella successiva Direttiva 2012/27/UE sino al Decreto legislativo 10 giugno 2020 n. 48 che recepisce nell'ordinamento nazionale la Direttiva 2018/844/UE sulla prestazione energetica degli edifici pubblici e privati (Energy Performance Building Directive - EPBD). La Direttiva EPBD si pone come obiettivo generale quello di promuovere una maggiore diffusione dell'efficienza energetica e delle energie rinnovabili nell'edilizia, al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi che l'Ue si è prefissa al 2030, dunque, al fine di contribuire ad ottenere riduzioni delle emissioni di gas serra di almeno il 40% entro il 2030 rispetto al 1990, utilizzare una quota di energia da fonti energetiche rinnovabili del 32%, ridurre i consumi di energia primaria del 32,5%.

Le norme in materia energetica che si sono succedute

hanno reso cogente l'applicazione di parametri prestazionali degli edifici sempre più stringenti ai quali ACER ha ottemperato in ogni intervento messo in atto, dalle nuove costruzioni ai recuperi edilizi ed anche in caso di realizzazione di isolamenti di fabbricati esistenti.

Il fine è ovviamente quello di contrastare i cambiamenti climatici indotti dall'attività antropica e promuovere l'utilizzo delle fonti energetiche rinnovabili tramite obiettivi vincolanti per i Paesi membri.

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

Tutti gli ultimi edifici realizzati hanno ottenuto il massimo della certificazione energetica, puntando all'obiettivo di costruire a energia quasi zero (NZEB), pur se con costruzioni di tipo tradizionale.

Un altro fronte di impegno è sul patrimonio esistente in particolare quello realizzato tra gli anni '60 e '90 con sistemi che hanno una grande dispersione di energia, sul quale ACER recupera alloggi destinati alla locazione permanente, che periodicamente rientrano in disponibilità, investendo sulla salvaguardia, la manutenzione e la riqualificazione del patrimonio esistente. Date le scarse risorse disponibili, ACER sostiene i Comuni nella ricerca di finanziamenti, gli ultimi dei quali, i fondi europei POR- FESR asse 4, la D.G.R.743/2018 e l'attivazione del conto termico per le sostituzioni delle caldaie autonome di riscaldamento e gli interventi di isolamento termico a cappotto o la sostituzione dei serramenti esterni.

Il sistema gestionale per l'ambiente in sede

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

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

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

ACER non opera trattamento o stoccaggio di materiali radioattivi, non tratta direttamente accumuli o smaltimento di rifiuti di cantiere, dei quali sono responsabili le imprese 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 nei documenti di 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 ristrutturate anche di nuova generazione (led); nei bagni vi sono i regolatori automatici di spegnimento delle luci. I principali impatti ambientali delle attività di ACER Modena sono conseguenti al processo di stampa e all'utilizzo di carta, quale principale materia prima, al consumo di vari tipi di combustibili e vettori energetici come gas naturale, benzina, gasolio ed energia elettrica, per i trasporti delle persone. L'Azienda nella sua sede è pertanto responsabile del consumo di risorse idriche, della produzione di rifiuti cartacei, di rifiuti pericolosi (limitati ai toner delle fotocopiatrici) e dell'emissione di gas ad effetto serra nel riscaldamento dei locali e nell'utilizzo dei veicoli a motore.

Consumo di carta

La carta acquistata è per soli usi d'ufficio, non essendovi materiali prodotti che richiedano imballaggi. Il 70% degli acquisti è costituito da carta riciclata.

	2021	2022	2023
CARTA			
RISME	900	695	810
Kg (Gr 5,33 a foglio)	2.505,1	1.972,1	2.158,65

Procedure Paperless:

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

- → periodica distribuzione di semplici norme comportamentali come utilizzo del fronte/retro
- → sprone all'utilizzo delle Pec (Posta elettronica certificata) anche nello scambio di comunicazione con i comuni committenti
- → invio di comunicazioni, convocazioni o inviti in forma digitale
- → inviti ad evitare di stampare le mail intere ma stampare solo l'ultima risposta utile
- → riproduzione dei progetti, bandi e capitolati di appalto solo con CD
- → archiviazione documentale informatica attivata dal 2010
- → marchi di qualità ambientale: FSC + Rain forest alliance A4 - FSC + Ecolabel A3

L'acqua come risorsa condivisa



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

2021
2022
2023

Consumi di acqua in sede:

Consumi in mc	587	505	565
---------------	-----	-----	-----

Nell'area caffè della sede è stato installato un dispenser per l'acqua per disincentivare l'uso di bottiglie d'acqua in plastica.

Consumo di energia ed emissioni di gas serra correlate



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

Il quantitativo di CO₂ è stato calcolato utilizzando il Fattore di emissione indicato per l'Italia dalle Linee Guida del Patto dei Sindaci (GREENHOUSE GAS PROTOCOL). Acer Modena ha, nel 2011, cambiato tutti gli infissi della propria sede al fine di rendere più efficiente l'edificio dal punto di vista energetico anche se la struttura e l'esposizione richiedono l'uso della climatizzazione estiva. Pur considerando che il risparmio è comunque dipendente dall'andamento stagionale, si nota che il trend dei consumi indica un segnale in calo.

Anche le apparecchiature elettriche/informatiche adottate per le postazioni di lavoro dentro la sede sono a risparmio energetico. (Marchio Energy Star).

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

Anno termico	2020 2021	2021 2022	2022 2023
Mc consumati	14.088	14.002	10.786
Kg CO ₂ emessi	26.556	26.393	20.331

Consumi elettrici sede ACER

	2021	2022	2023
Consumi di acqua in sede:			
kWh bolletta	161.758	147.565	158.185
Kg CO ₂ emessi	78.144	71.287	76.418

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 2023

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

Consumi nell'anno e tCO₂eq emesse in atmosfera dalle auto aziendali (Scope 1).

Consumo annuo per carburante ed emissioni	Litri 2021	Litri 2022	Litri 2023	tCO ₂ e 2021	tCO ₂ e 2022	tCO ₂ e 2023
Diesel	2.343,84	2.489,38	2.224,6	6,27	6,66	5,95
Benzina	3.385,20	2.228,44	2.748,95	7,69	5,06	6,24
GPL	3.478,98	2.875,37	2.641,26	5,61	4,63	4,26
Metano	20,99	21,94	1	3,929E-05	4,106E-05	-
Totale	9.229,01	7.615,13	7.615,81	19,57	16,36	16,45

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 "World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for mobile combustion. Version 2.6." pubblicato dal governo Inglese e da strumenti di conversione disponibili su internet.

Risparmio energetico ed emissioni per l'attività sul territorio

Come prescritto dalla Legge Regionale 24/2001 Acer fornisce servizi tecnici e amministrativi per il settore abitativo e la relativa gestione degli immobili a ciò adibiti, tuttavia è competente ad effettuare appalti a terzi di lavori per manutenzione di alloggi ed edifici e di costruzione di nuovi fabbricati seguendo le procedure del Codice Appalti. In questo settore da tempo è attenta alla tutela dell'ambiente ed agli aspetti collegati del proprio costruire volta a promuovere innovazione nella progettazione e nelle realizzazioni, ma particolarmente attenta al connubio costruzione/manutenzione per meglio utilizzare le poche risorse disponibili per le politiche abitative; ciò si è tradotto in ricerca di materiali e tecnologie che consentano buona resa nel tempo. Sono stati proposti e realizzati impianti di produzione di energie rinnovabili,

interventi di riqualificazione energetica in edifici disperdenti, adozione di nuove tecniche costruttive in legno finalizzate anche a ridurre i tempi di costruzione.

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

Il rispetto della normativa sui CAM (Criteri Ambientali Minimi) ha apportato un ulteriore salto di qualità a livello di prestazioni energetiche, acustiche ed ambientali con valutazioni sulle specifiche tecniche dei materiali e con un'analisi dell'intero ciclo di vita degli edifici.

Incentivi "conto termico"

L'attività di riqualificazione energetica dei fabbricati ACER prosegue sulla base di finanziamenti specifici e congiuntamente ACER gestisce la richiesta di incentivi secondo il DM 16/02/2016 (CONTO TERMICO) e s.m.i.

Secondo le attuali modalità incentivanti interventi a risparmio energetico, sono costantemente gestite pratiche di CONTO TERMICO per installazione di caldaie a condensazione. Di seguito sono riportati i dati relativi all'ultimo triennio.

	2021	2022	2023
Contotermico caldaie a condensazione			
N. Pratiche totali	273	299	274
N. Pratiche proprietà comuni	244	258	234
N. Pratiche proprietà ACER	29	41	40
Compenso ACER su comuni	61.165,00 €	64.995,00 €	58.995,00 €
Incentivo GSE ACER	37.174,32 €	50.379,31 €	49.597,24 €
Incentivo GSE comuni netto	246.405,38 €	264.617,50 €	230.747,02 €
Totale introito GSE	344.744,70 €	379.991,81 €	339.339,26 €

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

Interventi per la produzione di energia rinnovabile

In ACER Modena sono state applicate le norme che hanno portato nel tempo ad affinare per le nuove costruzioni uno stile di progettazione edilizio-impiantistica rivolta al risparmio energetico; se dagli anni 80 si isolavano termicamente i fabbricati oltre il limite minimo imposto dalla legge, già da alcuni anni si progettano i nuovi fabbricati con caratteristiche NZEB (Nearly Zero Energy Buildings – Edifici a Energia Quasi Zero). Fondamentale risulta l'utilizzo di quelle fonti rinnovabili che producono energia da fonti disponibili "gratuitamente" in natura come il sole.

Le nuove costruzioni sono caratterizzate da scelte impiantistiche orientate al risparmio energetico ottenuto tramite l'utilizzo di energia rinnovabile: sistemi di generazione ibridi con pompa di calore e caldaia a condensazione, pannelli solari termici e pannelli fotovoltaici.

ACER Modena ha inoltre installato campi fotovoltaici sulle coperture, a partire da quelle in cui si è dovuto intervenire per la bonifica dall'amianto.

Da diversi anni gli interventi sul patrimonio esistente sono caratterizzati dal miglioramento energetico ottenuto mediante isolamento delle superfici disperdenti, sostituzione dei generatori di calore, installazione di impianti solari e fotovoltaici.

Gli isolamenti a cappotto realizzati negli ultimi 15 anni, caratterizzati da elevati spessori, hanno determinato un salto da due a quattro classi energetiche con la conseguente riduzione media del consumo di 450 mc/anno di gas metano.

Gli alloggi interessati sono ad oggi 486 pari a circa l'8% del totale alloggi gestiti (si tenga conto che i dati relativi agli alloggi interessati da interventi effettuati dal "Superbonus" saranno disponibili nel prossimo biennio).



UNA SFIDA PER IL FUTURO: AUTOCONSUMO COLLETTIVO E COMUNITÀ ENERGETICHE

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

La redazione di APE avviene per conto dei proprietari sia sugli alloggi entrati in manutenzione che per i nuovi alloggi in gestione ed è in parte soddisfatta con tecnici interni; oltre ad essere un preciso adempimento di legge consente di classificare energeticamente il patrimonio e fornisce utili elementi di conoscenza per programmazioni future di interventi di riqualificazione.

Continua l'attività di ACER per il risparmio energetico e la produzione di energia rinnovabile: i fabbricati nei quali sono presenti impianti fotovoltaici di ACER Modena, sia come proprietà che come gestione, sono 21.

	2021	2022	2023
Impianti fotovoltaici per l'ambiente			
Produzione totale kWh elettrici	186.726	182.700	213.187
Co2 non emessa in atmosfera in Kg	99.323	96.831	112.990

	2021	2022	2023
Attestati Certificazione Energetica			
Da tecnici esterni	22	8	8
Da tecnici interni	227	202	156
Totale	249	210	164

Interventi di riqualificazione energetica di edifici avviata o in corso nel periodo 2021-2023

(non sono ancora disponibili i dati relativi agli interventi Superbonus)

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

COMUNE PROPRIETARIO	DESCRIZIONE INTERVENTO	n. alloggi	Stato di attuazione
MIRANDOLA	Sostituzione finestre ed inserimento impianto ascensore	21	Terminato
RAVARINO	Realizzazione di cappotto esterno (rifacimento copertura extra finanziamento)	9	Terminato
FIORANO	Realizzazione di cappotto esterno + linea vita	27	Terminato
PAVULLO	Realizzazione di cappotto esterno	9	Terminato
MODENA	Realizzazione di cappotto esterno	93	Terminato
MODENA	Realizzazione di cappotto esterno	93	Terminato
BOMPORTO	Realizzazione di cappotto esterno	4	Terminato
CARPI	Sostituzione di finestre	32	Terminato
CARPI	Sostituzione di finestre	32	Terminato
CARPI	Sostituzione di finestre	32	Terminato
NONANTOLA	Realizzazione di cappotto esterno	12	Terminato
SAN FELICE	Realizzazione di cappotto esterno	12	Terminato
SAVIGNANO	Rifacimento copertura con smaltimento eternit + linea vita	20	Terminato
CAMPOGALLIANO	Rifacimento copertura con smaltimento eternit	12	Terminato
CASTELFRANCO	Intervento di sostituzione del manto di copertura in lastre in cemento amianto con rimozione delle stesse.	25	Lavori completati
FINALE EMILIA	Sostituzione del manto di copertura con rimozione delle lastre in cemento amianto.	25	Terminato
VIGNOLA	Sostituzione del manto di copertura con rimozione delle lastre in cemento amianto	12	Terminato

COMUNE PROPRIETARIO	DESCRIZIONE INTERVENTO	n. alloggi	Stato di attuazione
CASTELNUOVO	Rifacimento del manto di copertura, di alcuni travetti ammalorati, ripristino del cornicione	4	Terminato
MARANO	Rifacimento del manto di copertura.	6	Terminato
NOVI	Rifacimento del manto di copertura ed esecuzione della relativa linea vita	12	Terminato
SERRAMAZZONI	Rampa di accesso per il superamento delle barriere architettoniche e ripristino canna fumaria nella centrale termica	8	Terminato
SPILAMBERTO	Rifacimento dei balconi dell'edificio	8	Terminato
CASTELVETRO	Rifacimento dei balconi dell'edificio	8	Terminato
MIRANDOLA	Esecuzione cappotto e sostituzione finestre	4	Terminato
MIRANDOLA	Realizzazione cappotto, miglioramento sismico	21	Rinunciato finanziamento 1297/15-inserito 110%- In corso di progettazione
VIGNOLA	Realizzazione cappotto esterno	21	Rinunciato finanziamento 1297/15-inserito 110%- In corso di progettazione
BOMPORTO	Realizzazione cappotto, miglioramento sismico	9	Rinunciato finanziamento 1297/15-inserito 110% - In corso di progettazione
SPILAMBERTO	Realizzazione cappotto esterno	6	Rinunciato finanziamento 1297/15-inserito 110% - In corso di progettazione
SAN PROSPERO	Realizzazione cappotto esterno	9	Rinunciato finanziamento 1297/15-inserito 110% - In corso di progettazione
SAN FELICE	Realizzazione cappotto esterno, sostituzione finestre	6	Da progettare
SPILAMBERTO	Rifacimento copertura con bonifica e smaltimento amianto	8	Progetto approvato con d.G.C. n. 69 del 02/09/2020- non si riesce ad affidare per aumento prezzi-valutazioni in corso
SOLIERA	Accorpamento 2 alloggi	1	Terminato
FINALE EMILIA	Realizzazione di cappotto esterno, sost. infissi, rifac. copertura	4	Rinunciato
MARANO	Sostituzione finestre alloggi e vano scala (escluse persiane)	9	Lavori affidati a luglio 2022 in A.Q.2019-2022 ad Innova.Non realizzati per aspetti amministrativi legali

Rifiuti

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

Non viene fatta la raccolta per il vetro in quanto non viene utilizzato nei locali della sede.

Raccolta TONER: la raccolta differenziata, il trasporto e il trattamento dei rifiuti speciali non pericolosi denominati "consumabili esausti da sistemi di stampa elettronica" (in gergo cartucce toner e ink-jet)

viene fatto attraverso il servizio ECO-BOX GRATUITO di Eco-Recuperi in collaborazione con HERA. A contenitore pieno è possibile richiedere il ritiro on line degli stessi: Eco-Recuperi provvede, tramite operatore locale regolarmente autorizzato secondo la normativa ambientale vigente, a ritirare l'Eco-Box e a sostituirli con eco-box vuoti.

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

I fornitori e la gestione degli appalti

I FORNITORI

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

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

ACER Modena agisce come centrale di committenza per la realizzazione di interventi edilizi per conto degli enti committenti ed in questo ruolo pone particolare attenzione alle verifiche di legge in merito alla regolarità contributiva e alla qualità delle imprese appaltatrici effettuando gare pubbliche ai sensi del Codice degli Appalti Pubblici adottando inoltre i criteri espressi nel Codice Etico e le procedure

derivanti dall'aver sottoscritto i Protocolli di intesa promossi dalla Provincia, Comune di Modena e Prefettura.

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

In ottemperanza a quanto previsto dagli artt. 40 e 58 del Codice Appalti, ACER gestisce le procedure di affidamento di lavori, servizi, forniture, mediante la piattaforma di negoziazione telematica GPA raggiungibile all'indirizzo web: www.gestioneprocedureacquisto.com; di tale modalità è pubblicato

avviso permanente nel portale istituzionale aziendale così che chiunque interessato possa provvedere alla propria registrazione alla piattaforma predetta; In osservanza alla L.190/2012 è mantenuta la pubblicazione nel portale istituzionale aziendale, alla sezione Amministrazione Trasparente, delle procedure di affidamento con riferimento degli affidatari, dei partecipanti, dell'importo affidato, ecc. (dal 01/01/2024 è subentrato l'obbligo di utilizzo della piattaforma digitale certificata, per cui Acer si avvale di SATER - AcquistinretePA). Le disposizioni del Codice Appalti vietano il ricorso a modalità di restrizione territoriale dei partecipanti alle gare di appalto; l'analisi dell'atti-

vità dell'ultimo triennio evidenzia tuttavia che sia gli aggiudicatari di gara di appalto che i subappaltatori hanno avuto in larga parte estrazione regionale. Nella promulgazione delle procedure di gara ACER, qualora pertinenti all'oggetto della gara stessa, dà applicazione e richiede il rispetto dei Requisiti Sociali a carico dell'appaltatore per la tutela dei lavoratori ed il contrasto ai fenomeni di sfruttamento; allo stesso modo ACER, qualora pertinenti, prescrive il rispetto integrale dei CAM - Criteri Ambientali Minimi determinati dal Ministero dell'Ambiente finalizzati alla estensione degli "acquisti verdi", riducendo così l'impatto ambientale dei lavori, servizi, e forniture fruiti.

PROGETTAZIONE E APPALTI

L'affidamento degli appalti di realizzazione/manutenzione dei fabbricati avviene col criterio dell'Offerta Economicamente Più Vantaggiosa dove fra i requisiti premiali vi sono la gestione ambientale del cantiere e la gestione dei rifiuti nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi di cui al DM 23 giugno 2022.

L'attività aziendale è inoltre interessata dai seguenti Criteri Ambientali Minimi:

[Fornitura, servizio di noleggio e servizio di estensione della vita utile di arredi per interni](#) (approvato con DM 23 Giugno 2022 n. 254, GURI n. 184 del 8 dicembre 2022 – in vigore dal 6 dicembre 2022).

Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di progettazione di parchi giochi, la fornitura e la posa in opera di prodotti per l'arredo urbano e di arredi per gli esterni e l'affidamento del servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria di prodotti per arredo urbano e di arredi per esterni. Adottati con [DM 7 febbraio 2023](#), pubblicato nella G.U. n. 69 del 22 marzo 2023. In vigore il 20 luglio 2023.

[Acquisto di carta](#) per copia e carta grafica (approvato con [DM 4 aprile 2013](#), in G.U. n. 102 del 3 maggio 2013).

Forniture di cartucce toner e cartucce a getto di inchiostro e per l'affidamento del servizio integrato di raccolta di cartucce esauste, preparazione per il riutilizzo e fornitura di cartucce di toner e a getto di inchiostro. (approvato con [DM 17 ottobre 2019](#), in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019).

[Affidamento di servizi di progettazione e affidamento di lavori per interventi edilizi](#) (approvato con [DM 23 giugno 2022 n. 256](#), GURI n. 183 del 8 agosto 2022 - in vigore dal 4 dicembre 2022).

[Acquisizione di sorgenti luminose per illuminazione pubblica, l'acquisizione di apparecchi per illuminazione pubblica, l'affidamento del servizio di progettazione di impianti per illuminazione pubblica](#) (approvato con [DM 27 settembre 2017](#), in G.U. n. 244 del 18 ottobre 2017).

[Affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti](#) (approvato con [DM 51 del 29 gennaio 2021](#), in GURI n. 42 del 19 febbraio 2021)

Decreto Correttivo n. 24 settembre 2021 del Ministero della Transizione ecologica, recante Modifica del decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 29 gennaio 2021, recante «Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti». Pubblicato in [G.U.R.I. n. n. 236 del 2 ottobre 2021](#).

Criteri Ambientali Minimi per gli affidamenti relativi ai [servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili](#) (approvato con DM 6 novembre 2023, in G.U. n. 282 del 2 dicembre 2023, in vigore dal 1° aprile 2024).

[Affidamento servizi energetici per gli edifici, servizio di illuminazione e forza motrice, servizio di riscaldamento/raffrescamento](#) (approvato con [DM 7 marzo 2012](#), in G.U. n.74 del 28 marzo 2012).

Affidamento del servizio di stampa gestita, affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio e acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio (approvato con [DM 17 ottobre 2019](#), in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019).

[Acquisto, leasing, locazione, noleggio di veicoli adibiti al trasporto su strada e per i servizi di trasporto pubblico terrestre, servizi speciali di trasporto passeggeri su strada](#) (approvato con [DM 17 giugno 2021](#), pubblicato in G.U.R.I. n. 157 del 2 luglio 2021).

Servizio di gestione del verde pubblico e fornitura prodotti per la cura del verde (approvato con [DM n. 63 del 10 marzo 2020](#), in G.U. n.90 del 4 aprile 2020). La acquisizione di tali lavori, servizi, forniture è quindi orientata, fin dalla fase di progettazione degli stessi lavori, servizi, forniture, alla osservanza delle prescrizioni dei predetti Decreti che fissano i Criteri Ambientali Minimi; in occasione poi degli interventi legati al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza – PNRR, e del Piano Nazionale Complementare – PNC tali Criteri Ambientali Minimi sono stati anche superati come standard dalla applicazione della normativa DNSH “Do No Significant Harm” - “non arrecare un danno significativo all’ambiente” di cui al Regolamento (UE) 2020/852.



9.

ACER GUARDA AL FUTURO

Oggi occorre già guardare oltre il 2023, anno di scadenza degli attuali contratti di servizio sia in forma di concessione che di convenzione. L'esperienza maturata e vissuta con i nostri "clienti – committenti" (Comuni, Provincia ed Unioni dei Comuni) ci farà trovare, dopo 22 anni, completamente diversi dal 2001, anno della L.R. 24 di riforma delle politiche sulla casa ed in un contesto sociale ed economico altrettanto modificato. È per questo che riteniamo che lo strumento che definisce i rapporti tra ente proprietario e gestore necessiti di una profonda revisione, una riscrittura adeguata alle reciproche esigenze attuali. Ci sentiamo di riproporci di lavorare su uno strumento "leggero" e SMART che chiarisca i rispettivi ruoli e che sia flessibile per seguire la dinamicità dei bisogni della società in cui operiamo. Sarà un lavoro da fare con i nostri interlocutori per i quali in questi anni ACER si è dimostrata il partner competente in materia di politiche abitative. L'individuazione nella L.77/2020 dei proprietari o gestori di Edilizia Residenziale Pubblica tra i soggetti beneficiari dei bonus cosiddetti "Superbonus 110%" ha dato avvio ad una programmazione di un piano di riqualificazione di notevoli dimensioni che, se ci saranno tutte le condizioni attuative, consentirà di rinnovare una quantità di patrimonio che interesserà oltre il 10% degli alloggi ERP della Provincia di Modena. Sono infatti 73 gli edifici totalmente pubblici per i quali è stato fatto lo studio di fattibilità che riguarda complessivamente 1280 alloggi ERP, con una potenzialità di importo lavori che sfiora i 100.000.000€. Gli interventi previsti sono condizionati dalla impossibilità di spostare anche temporaneamente i nuclei assegnatari residenti. La "sfida" Superbonus si è presentata e si presenta interessante ed impegnativa fondamentalmente sotto tre aspetti: tempi (estremamente ridotti), progettualità combinata di miglioramento sia energetico che sismico (opportunità da cogliere tenuto conto degli effetti del sisma 2012 vissuti direttamente nel mondo ACER), l'utilizzo di risorse finanziarie sotto forma di credito d'imposta e cessione dello stesso a terzi (modalità mai sperimentata e applicazione più complessa per gli enti pubblici economici). Il lavoro di "diagnosi" effettuato ed i risultati attesi necessiterebbero di provvedimenti legislativi di proroghe sui tempi di realizzazione degli interventi, aspetto sul quale daremo il nostro apporto nelle opportune sedi istituzionali anche a livello nazio-

nale. La situazione contingente dovuta alla pandemia ha generato la disponibilità di ulteriori risorse nazionali vincolate al patrimonio ERP: il fondo complementare al PNRR che attribuisce al territorio dell'Emilia Romagna circa 125.000.000,00 € nell'arco di 6 anni, che indicativamente si traduce in circa 12.000.000,00 € per il territorio modenese. Tale fondo ha la finalità di "rigenerare" e/o "riqualificare" il patrimonio ERP senza pertanto aumento di territori urbanizzati. Inoltre saranno oggetto di premialità gli interventi integrali energetico-sismico, perfettamente in linea con l'approccio già utilizzato da ACER per gli interventi da Superbonus 110%. Gli interventi dovranno essere mirati e significativi anche, se necessario, con la possibilità di svuotare gli edifici dagli assegnatari. La normativa nazionale ci impone di affrontare le prossime progettazioni e l'intero sistema attuativo delle opere pubbliche secondo la metodologia BIM, acronimo di Building Information Modeling, ovvero una rappresentazione digitale del processo costruttivo che facilita lo scambio e l'interoperabilità delle informazioni. Un modello BIM contiene tutte le caratteristiche fisiche e funzionali di una costruzione. Queste informazioni costituiscono una base totalmente affidabile per assumere le migliori decisioni durante l'intero ciclo di vita dell'opera, dalla sua prima concezione, alla sua gestione una volta realizzata, fin anche alla sua demolizione. Il BIM non è semplicemente una questione di modelli software, è molto di più. È un nuovo approccio, un nuovo modello collaborativo reso possibile dalle tecnologie digitali, che consente un modo più efficiente di progettare, costruire, mantenere e utilizzare le nostre infrastrutture, poiché integra in un unico modello intelligente tutte le informazioni utili in ogni fase della progettazione – architettonica, strutturale, impiantistica, energetica e gestionale – rendendole sempre disponibili, e aggiornandole in modo coordinato, in ogni fase del processo. Lavorare in BIM significa creare, condividere, mantenere e utilizzare informazioni e dati, senza soluzione di continuità e in modo efficiente da parte di tutti gli attori durante l'intero ciclo di vita di un manufatto architettonico. Il BIM è la piattaforma digitale che consente al mondo delle costruzioni di effettuare il salto nella industria 4.0, iniziando a sfruttare appieno tutte le possibilità offerte dai big data e dalla condivisione delle informazioni. Il BIM è l'anello di congiunzione che consente alla indu-

stria delle costruzioni di connettersi alle altre comunità digitali e che renderà possibile realizzare veri smart building in vere smart city. Quanto sopra esposto di fatto traccia già una guida sulla modalità di gestione del patrimonio costruito ed interventi da promuovere, in particolare lo sarà anche per ACER per il patrimonio residenziale. Metodologie progettuali quale il BIM e l'esigenza di rigenerare e dare "nuova vita" agli edifici esistenti al fine di limitare gli effetti ambientali di una estensione eccessiva delle aree urbanizzate, impone di affrontare gli interventi in modo integrato sotto tutti gli aspetti tecnici e tecnologici. Per ACER è possibile e doveroso introdurre, tra gli elementi progettuali gli aspetti sociali e di relazioni. ACER dispone di un patrimonio residenziale proprio costituito

da 610 alloggi quasi interamente ubicato a Modena, non destinato all'ERP. In una logica di dare la risposta abitativa a fasce di popolazione diverse, la messa in disponibilità di tali alloggi con contratti a canone concertato, consente di dare un utile contributo ai bisogni del territorio. ACER nei prossimi anni farà un piano di investimenti che consentirà di eseguire la manutenzione straordinaria per il ripristino di circa 60 alloggi oltre ai 20/anno, normalmente assoggettati a manutenzione ordinaria. In accordo con le amministrazioni comunali interessate saranno concordati programmi di locazione adeguati alle esigenze abitative locali.

Raggiungimento obiettivi 2021-2023

- 
 Completare il programma di ricostruzione edifici danneggiati dal sisma (2 edifici).
IN CORSO 70%
- 
 Perseguire una visione generale di rispetto ambientale anche attraverso il risparmio energetico e l'utilizzo di fonti rinnovabili nella gestione del patrimonio edile
- 
 Presentare i progetti di ricerca per il miglioramento sismico sviluppati sui 3 edifici tipo individuati contemperando anche la riqualificazione energetica. Da riattivare al termine del "superbonus"
FATTO 50%
- 
 Implementare la gestione sociale.
25% PER VIA DEL COVID
- 
 Rinnovare il parco auto in ottica di sostenibilità
- 
 Semplificare i contratti dei rapporti con i Comuni committenti
- 
 Superbonus 110%. Attività svolta e gestita con realizzazione di interventi in edifici a proprietà mista pubblico privata

Nel corso del 2022/2023 è stata svolta l'attività di progettazione, ed è stata esperita la gara di appalto, per un ambizioso programma di recupero strutturale, energetico e barriere architettoniche, per 70 edifici nel territorio provinciale, e per un importo presunto complessivo di oltre 118 milioni di euro di lavori; l'esito della gara che ha visto un solo offerente non ha però consentito di affidare l'appalto definitivamente per impossibilità del concorrente di presentare garanzie come previsto dal bando di gara. Inoltre le note vicende inerenti il blocco delle cessioni dei crediti hanno tuttavia causato la impossibilità di dare corso agli interventi non trovandosi la disponibilità di soggetti finanziari ad anticipare i costi degli in-

terventi, nonché alla allocazione dei relativi crediti maturandi; ciò si è protratto per tutto il 2022 rendendo di fatto impossibile il rispetto del termine del 30 giugno 2023 per raggiungere almeno il 60% di avanzamento degli interventi, con la conseguenza che larga parte degli interventi del programma, salvo intervento di proroghe future, non potranno essere realizzati.

Anche per i potenziali 22 fabbricati ubicati nel territorio del cratere del sisma 2012 per i quali il termine di ultimazione degli interventi è fissato al 31.12.2025, si è chiusa definitivamente la possibilità di intervento a seguito del pronunciamento dell'Agenzia delle Entrate per gli edifici già resi agibili.

**Riutilizzo e
 valorizzazione
 del patrimonio
 esistente**

**Partecipazione
 al PNRR
 e al PNC**

**Negli appalti pubblici
 applicazione
 dei criteri minimi
 ambientali**

**Valorizzazione
 del patrimonio residenziale
 di proprietà ACER
 per fini pubblici
 e sociali**

GRI Content Index

DICHIARAZIONE DI UTILIZZO		Acer ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo [01.01.21-31.12.2023] con riferimento agli Standard GRI.
GRI 1 UTILIZZATI		GRI 1: Principi di rendicontazione 2021
STANDARD GRI SETTORIALI APPLICABILI		N/A
2	Informativa generale	Pag.
2-1	Dettagli organizzativi	10-18
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	19
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	19
2-4	Revisione delle informazioni	triennale
2-5	Assurance esterna	non prevista
Attività e lavoratori		
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	10-18, 20-21, 50-81
2-7	Dipendenti	42-49
2-8	Lavoratori non dipendenti	42-49
Governance		
2-9	Struttura e composizione della governance	22-29
2-10	Nomina e selezione del massimo Organo di Governo	22-29
2-11	Presidente del più alto Organo di Governo	22-29
2-12	Ruolo del più alto Organo di Governo nella supervisione degli impatti	22-29
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	22-29
2-14	Ruolo del più alto Organo di Governo nel reporting di sostenibilità	22-29
2-15	Conflitto di interessi	22-29
2-16	Comunicazione delle criticità	29
2-17	Conoscenza collettiva del più alto Organo di Governo	23
2-18	Valutazione delle prestazioni del massimo Organo di Governo	non prevista
2-19	Politiche di remunerazione	da CCNL
2-20	Processo per determinare la remunerazione	da CCNL
2-21	Rapporto tra i compensi annuali totali	dati non disponibili
Strategia, politiche e prassi		
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	4-7
2-23	Impegni in termini di policy	25-27
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	25-27
2-25	Processi per rimediare agli impatti negativi	25-27
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	25-27
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	25-27
2-28	Appartenenza ad associazioni	21
Coinvolgimento degli stakeholder		
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	31-40
2-30	Contratti collettivi	43

3	Temi materiali	
	Informative su temi materiali	
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	30-31
3-2	Elenco dei temi materiali	30-31
3-3	Gestione dei temi materiali	30-31
	Indicatori specifici	
201-1	Indicatori di performance economica	82-85
203-1	Impatti economici diretti	83
203-2	Impatti economici indiretti	84
301-2	Materiali di input riciclati	88-89
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	90-91
302-4	Riduzione del consumo di energia	90-91, 93-94
303-1	Consumo di acqua all'interno dell'organizzazione	90
303-2	Consumo di carta all'interno dell'organizzazione	89
305-1	Emissioni di gas serra dirette (scope 1)	91
305-2	Emissioni indirette di GHG (scope 2)	91
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	97
307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti ambientali	non verificatosi
308-1	Valutazione ambientale del fornitore	97-99
401-1	Occupazione e turn over	43-47
403-1	Salute e sicurezza sul lavoro	49
403-2	Individuazione dei pericoli, valutazione dei rischi	49
403-3	Servizi di medicina sul luogo del lavoro	49
403-4	Partecipazione, consultazione e comunicazione lavoratori in materia di sicurezza del lavoro	43, 49
403-5	Formazione del personale sulla salute e sicurezza dei lavoratori	48
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	43
404-1	Formazione	48
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti	48
405-1	Diversità e pari opportunità degli organi di governo e dei dipendenti	47
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	47
406-1	Incidenti di discriminazione	non si sono verificati casi
407-1	Libertà di associazione e contrattazione collettiva	27, 43, 49
412-1	Attività per la valutazione dei diritti umani	non prevista
413-1	Operazioni con il coinvolgimento delle comunità locali	67-68, 80-81
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza del prodotto e sulle categorie di servizi	51
416-2	Salute e sicurezza degli utenti	51, 64, 73-74
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 2021-2022-2023

Consulenza tecnica e metodologica: Mediamo Area Sostenibilità aresostenibilita.net

Grafica: Mediamo mediamo.net

Redazione testi: Ferruccio Masetti, Tecla Marcozzi, Grazia Nicolosi, Paolo Montorsi

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

Stampato su carta FSC



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

Sistema qualità certificata secondo la ISO 9001: 2015

