



SINTESI

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

esercizio 2017-2018



ACER IN BREVE



**43 COMUNI
SERVITI, UNIONI
DI COMUNI
E PROVINCIA**



**7.899 LE UNITÀ
IMMOBILIARI
IN GESTIONE**



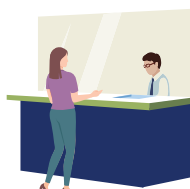
**16.099
UTENTI**



**68
DIPENDENTI**



**80% INTESTATARI
NUCLEI ERP
ITALIANI**



**CIRCA 10.000
PRESENZE
OGNI ANNO DI CUI
CIRCA 2.000
AGLI SPORTELLI
TERRITORIALI**



**6.461 ORDINI
PER LAVORI DI
MANUTENZIONE
E 1200 SOPRALLUOGHI
ALL'ANNO**



9.870.114 €
Risorse ERP da canoni

13.539.443 €
Valore della
produzione in ACER

6.643 €
Utile di esercizio 2018

13.435.375 €
Costo della produzione

3.626.019 €
Costo del personale
(incide per il 27%)

1.204.664 €
Costi generali
(incidono per 8%)

OBIETTIVI AMBIENTALI 2020



20%
meno emissioni
di CO₂
rispetto al 1990



20%
più spazio
alle energie
rinnovabili



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

* Business As Usual (Status Quo)

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Tutti siamo chiamati a sentirci responsabili verso il futuro del pianeta e degli esseri viventi che lo popolano. Acer Modena ha impostato il suo modo di operare ponendo una forte e concreta attenzione alla sostenibilità con l'obiettivo di perseguire alcuni degli SDG's (obiettivi di sviluppo sostenibile) che qui di seguito riportiamo e che saranno indicati nella parti specifiche di questa sintesi di bilancio.



INDICE

2. RACCONTARE DUE ANNI DI SOSTENIBILITÀ

4. CHI SIAMO

6. LA GOVERNANCE

7. I NOSTRI STAKEHOLDER

8. LE NOSTRE RISORSE UMANE

9. DIMENSIONE SOCIALE

18. DIMENSIONE ECONOMICA

20. DIMENSIONE AMBIENTALE

27. ACER GUARDA AL FUTURO

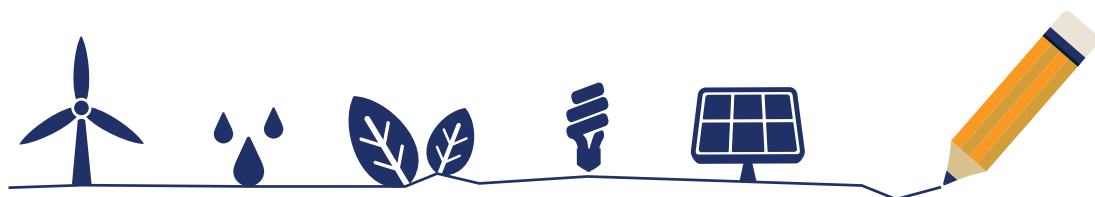
29. NOTA METODOLOGICA

29. MATRICE DI MATERIALITÀ

La versione integrale del presente Bilancio di sintesi è disponibile sul sito www.aziendacasamo.it



RACCONTARE DUE ANNI DI SOSTENIBILITÀ



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

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

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

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

MEDIAZIONE SOCIALE

Si fa riferimento in particolare alla attività di Mediazione Sociale nell'ERP che da semplice sostegno nelle fasi di conflittualità tra utenti fragili si è evoluta verso azioni che vogliono offrire strumenti per accettare le diversità e le debolezze di cui ognuno è portatore, per promuovere e ribadire i valori della convivenza, del buon vicinato, del riconoscimento reciproco e della solidarietà.

AGENZIE CASA

Si richiama il ruolo assunto, in base a specifici accordi con i Comuni e/o le Unioni,

per le esperienze di “Agenzie Casa”, rivolte al coinvolgimento dei proprietari di alloggi sfitti per ricercare soluzioni abitative a chi non presenta i requisiti per le graduatorie ERP.

GESTIONE INVESTIMENTI

La nostra Azienda gestisce una quantità rilevante di investimenti sul patrimonio esistente relativi ai livelli di manutenzione, in particolare, derivanti da finanziamenti straordinari dei vari livelli istituzionali (Regione e Stato Centrale o Comuni). Ricerca e innovazione sono state sviluppate nel campo degli Appalti pubblici con la formula dell'Accordo Quadro per la individuazione di imprese affidabili per i lavori di manutenzione.

TUTELA DELL'AMBIENTE

Sono state applicate le migliori innovazioni in campo energetico, sismico e di comfort abitativo nelle nuove realizzazioni edili o nelle ristrutturazioni del patrimonio esistente da riqualificare.

CANONI SOSTENIBILI

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

Il lavoro del Tavolo di Coordinamento provinciale ha consentito la definizione di regolamenti comunali non del tutto omogenei ma comunque orientati alla cura e tutelare i redditi delle fasce di popolazione con maggiore disagio.

SICUREZZA

Sosteniamo la ricerca per gli aspetti di tutela dell'ambiente ma anche per la tutela della sicurezza nelle abitazioni e ACER dopo l'esperienza maturata nel ripristinare gli edifici lesionati dal forte sisma 2012 ha proposto agli enti proprietari, ed ottenuto, di avviare uno studio scientifico sul patrimonio, per avere un quadro complessivo della risposta sismica partendo in particolare su edifici giudicati campione.

ATTENZIONE ALLE DISABILITÀ

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

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

CHI SIAMO

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

IACP
1907



ACER
2001



ACER MODENA E LA SUA STORIA

L'Azienda, compie **112 anni**, ente pubblico economico dotato di statuto proprio, ora azienda di servizio con un bilancio che si sostiene con la propria attività prevalentemente a servizio di Comuni o loro Unioni, ma anche con la gestione di un proprio patrimonio immobiliare.

Oggi ACER Modena è dunque, per 43 Comuni e la Provincia, un supporto tecnico nel campo delle politiche abitative in grado di garantire quella flessibilità ed esperienza, derivanti dalla sua storia; infatti ACER ha sì sviluppato nel tempo importanti competenze nella progettazione e realizzazione di alloggi popolari, ma anche altrettanto rilevanti sensibilità ed attenzione nei confronti della gestione delle persone che negli alloggi risiedono. Gli enti proprietari ed ACER stessa da sempre uniscono il loro impegno per perseguire redditività e sostenibilità sociale ed ambientale nel tema delicato delle politiche abitative.

LE NOSTRE ATTIVITÀ

In sintesi, le attività si distinguono in tre filoni:

- 1** ciò che ACER svolge per gli Enti locali tramite contratti di servizio per la gestione del patrimonio comunale
- 2** ciò che ACER svolge per la gestione del proprio patrimonio avente una destinazione, comunque, sociale
- 3** servizi di ingegneria di carattere tecnico riguardante l'attività di progettazione, direzione lavori e stazione appaltante sia in proprio che per conto terzi tramite la stipula di convenzioni specifiche.

LA DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEGLI ALLOGGI DI ERP

L'ambito operativo di ACER Modena è all'interno della provincia di Modena offrendo servizi di supporto ai Comuni e alle Unioni di Comuni (7) ai quali sono state conferite funzioni relative all'assegnazione degli alloggi ERP (Edilizia Residenziale Pubblica).

I NUMERI ACER (2018)

7.085
ALLOGGI
DI PROPRIETÀ
PUBBLICA
GESTITI DI CUI
6.297 ERP



555
Autorimesse di proprietà



28
negozi



231
Alloggi privati
in Agenzia Casa

43
COMUNI SERVITI

+ Unioni di Comuni

+ Provincia

7.899
TOTALE UNITÀ IMMOBILIARI

Comuni serviti:

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

LA GOVERNANCE



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

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

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

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

I NOSTRI STRUMENTI DI GOVERNANCE

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

I NOSTRI STAKEHOLDER



STAKEHOLDER ENGAGEMENT

ACER incontra i Comuni committenti 2 volte l'anno nell'ambito della Conferenza degli Enti per la discussione e approvazione delle linee di attività e gestione presentate con i bilanci di previsione e consuntivi; si tratta di importanti momenti di confronto e di ascolto nonché di approvazione dell'operato aziendale per la gestione del patrimonio ERP.

I dipendenti vengono convocati in assemblee generali e/o riunioni di ufficio e/o area ogni qualvolta insorgano problematiche organizzative o procedurali. Nei confronti dei dipendenti nell'ambito di un programma di formazione interna tendente ad evidenziare aree di miglioramento per la qualità della vita lavorativa è stato distribuito un Questionario Multidimensionale della salute Organizzativa (MOHQ) a cui hanno dato risposta i dipendenti nella misura del 91%.

Tra le proposte migliorative più sentite e da perseguire risultano: maggiore chiarezza e circolazione delle informazioni, favorire i rapporti tra le diverse unità organizzative e sostenere la valorizzazione del personale, mentre sia la flessibilità d'orario che la sicurezza non sono percepiti come problemi da risolvere.

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

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

Nei confronti degli inquilini ogni anno viene commissionata (dal 2002) a ERVET una indagine di customer satisfaction; ogni triennio viene prodotta anche un'analisi sintetica degli esiti delle 150 interviste effettuate annualmente. Le valutazioni compiute sui risultati della customer satisfaction sul triennio 2015-2017 e confermate nel 2018 rappresentano un buon grado di soddisfazione (> 80%) sull'attività svolta dall'azienda a diversi livelli, e consentono anche di individuare precise aree di miglioramento sulle quale poter attivare programmi di intervento.

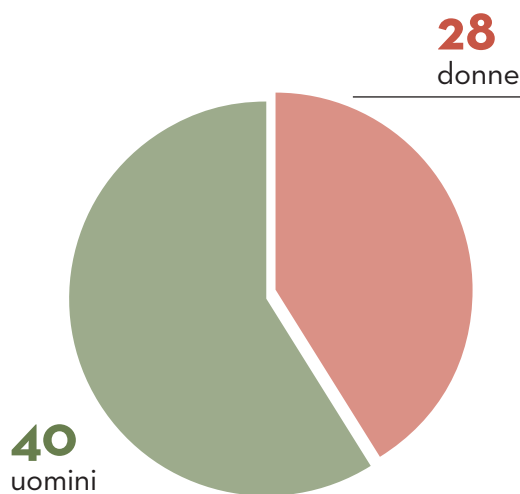
LE NOSTRE RISORSE UMANE

La gestione del rapporto di lavoro, è orientata a favorire la crescita professionale e le competenze di ciascun dipendente ed è attenta alle esigenze personali che consentano una migliore gestione degli impegni familiari con flessibilità di orario. La mancanza di turn over, consente di ottimizzare le risorse impiegate per la formazione del personale.

Coerentemente con il CCNL FEDERCA-SA e nel rispetto del Codice Etico non esistono differenze tra uomini e donne per quanto riguarda il trattamento economico.

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

DIPENDENTI



68 
DIPENDENTI





DIMENSIONE SOCIALE

ATTIVITÀ DI ACER VERSO GLI INQUILINI

Nel rispetto delle aspettative dei Comuni ACER gestisce il loro patrimonio con professionalità, in trasparenza, con equità nei confronti degli assegnatari, prestando attenzione al rapporto qualità/ costo dei servizi svolti e flessibilità nelle azioni possibili ed è attenta al rispetto delle normative sulle politiche abitative.

Nei confronti degli utenti/assegnatari il personale di ACER è formato per rispondere con cortesia e competenza alle richieste degli inquilini garantendo una presenza qualificata negli orari di sportello negli URP distaccati o in sede.

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

I RESIDENTI NELL'ERP



2017

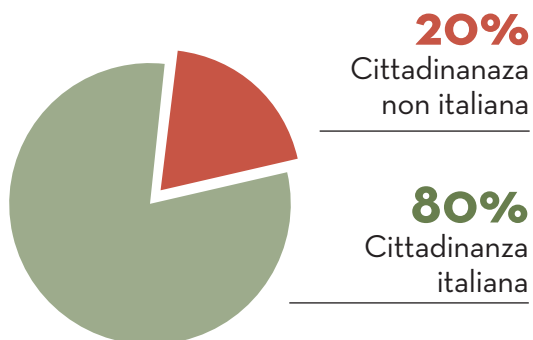
14.263
Utenti ERP



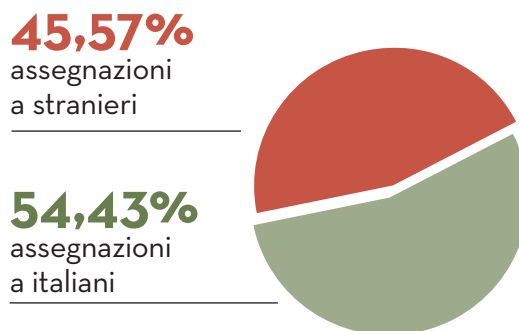
2018

14.473
Utenti ERP

Nazionalità intestatari nuclei ERP al 31/12/2018



% nuove assegnazioni ERP nel 2018



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

LE ASSEGNAZIONI DI ALLOGGI

Il patrimonio pubblico di alloggi viene assegnato:

- 1) Per gli alloggi ERP tramite bandi pubblici emessi da parte dei Comuni/Unioni di Comuni, secondo quanto previsto dai relativi regolamenti comunali di assegnazione, che consentono la formazione di graduatorie a cui attingono quando vi sono alloggi disponibili per disdetta o per nuova costruzione.
- 2) Per gli alloggi non ERP con bandi destinati a soddisfare la richiesta di abita-

zioni a canone concordato destinati alla così detta fascia grigia (sono 157 alloggi di proprietà dei Comuni e 631 di proprietà di ACER) gli alloggi non ERP sono anche destinati all'emergenza abitativa e legati a progetti speciali di natura sociale, o a progetti che coinvolgono il mercato privato quale quello denominato "Agenzia Casa" con il sostegno finanziario da parte dei Comuni.

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

CANONI ERP

I ricavi per canoni derivano dalla sottoscrizione di contratti di locazione e/o concessione per l'uso degli immobili. Le entrate da canoni dipendono dalle normative nazionali e regionali nonché dai rispettivi regolamenti comunali di attuazione sulla base dei redditi posseduti dagli assegnatari (dichiarazioni annuali ISEE) e dalle caratteristiche oggettive degli alloggi oltre che alle richieste di applicazione di canoni sociali che pervengono dagli uffici comunali o di Unione come da D.R.n.739/2017.

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

	2017	2018		2017	2018
% nuclei in fascia di Protezione (redditi inferiori)	63,36	60,67	Canone medio mensile ERP in €	146,04	144,94

Nel 2017 la Regione ha deliberato la modifica del calcolo dei canoni per gli alloggi di ERP; nel territorio modenese il tavolo provinciale di concertazione ha condiviso i criteri per la definizione dei regolamenti comunali di attuazione della riforma approvando in modo unitario un canone minimo di € 120; relativamente ai valori assegnati al canone sociale destinato a nuclei particolarmente fragili si è operata una differenziazione in € 47 per Modena città e comuni del Distretto Ceramico e € 70 per tutti gli altri Comuni della Provincia.

CANONI NON ERP

Per gli alloggi non Erp vengono applicati i canoni di cui alla Lg.431/1998 ed in base ai Patti Territoriali siglati tra Comuni e Organizzazioni sindacali degli inquilini che possono essere ridotti se inseriti in progetti di affitto garantito.

ATTIVITÀ DI CONTROLLO MANTENIMENTO REQUISITI PER L'ERP

Vengono effettuate verifiche annuali sul mantenimento dei requisiti economici per la permanenza nell'ERP, e sul possesso di immobili, queste ultime condotte a campione, con interrogazione sulla banca dati dell'Agenzia del Territorio nella misura dell'1% circa sul totale dei nuclei. Nel 2018 sono state analizzate a campione 80 posizioni, di cui 40

a Modena e 40 in Provincia. Non sono state rilevate posizioni in contrasto con i requisiti per la conservazione dell'alloggio ERP.



ATTIVITÀ DI RECUPERO CREDITI

La morosità dell'anno 2018 per soli canoni è stata del 13% in linea con gli anni precedenti la riforma regionale.

Il valore di morosità consolidata nel 2018 di € 3.920.550 rapportato al fatturato degli ultimi 5 anni (oltre 57 milioni di euro), raggiunge un valore del 6,8%.

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

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

**Le azioni eseguite o pendenti possono riferirsi a procedure avviate gli anni precedenti. Nel 2018 sono stati recuperati 46 alloggi da rimettere in assegnazione.*

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 espletamento pratiche legali.

Il presidio del patrimonio ERP da parte di ACER e degli stessi residenti limita la possibilità di occupazioni abusive; nel 2018 si è riscontrata e risolta in pochi

giorni con rilascio bonario da parte degli occupanti n. 1 occupazione abusiva, sono state segnalate n. 8 occupazioni di alloggi da parte di persone non aventi titolo a subentrare nel rapporto di locazione e si sono avute n.33 segnalazioni di abbandono alloggio di cui 13 con pratica conclusa e le rimanenti con pratiche ancora in corso alla fine dell'anno.

Oltre alla morosità per canoni si riscontra anche quella per spese condominiali che vengono anticipate da Acer per conto della proprietà, attivando in seguito nei confronti degli inquilini inadempienti le azioni di recupero, anche rateizzato.

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

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

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

GESTIONE SOCIALE

Le attività di mediazione sociale sono ormai talmente ampie e variegate che risulta più appropriata una definizione di “gestione sociale” che non “mediazione sociale”. Questo cambiamento indica una focalizzazione delle attività più incentrata su un fronte preventivo e globale di collaborazione con altri soggetti sul territorio (Servizi Sociali comunali, associazioni, polizia Municipale,) e gli altri uffici di Acer che hanno rapporti diretti con l’utenza; ciò ha significato “fare rete” aspetto indispensabile per affrontare positivamente le problematiche relazionali dei nostri assegnatari tra loro ma anche tra loro e noi. Il valore del confronto, della condivisione e della collaborazione è talmente sentito che ACER Modena ha promosso e dalla sua costituzione coordina il gruppo che riunisce gli operatori che nelle nove ACER si occupano di Mediazione Sociale (definito MEDIATTIVI).

PROGETTI SOCIALI

Progetto denominato “Noise”, con visita agli utenti di Modena in arretrato con la presentazione della documentazione reddituale per prevenire situazioni di grave morosità, o di intercettare subito situazioni di disagio sanitario o familiare che abbiano reso difficile la presentazione dei documenti.

Incontri mensili di confronto su varie si-

tuazioni che hanno portato alla progettazione e alla realizzazione di una formazione condivisa tra i due uffici (Condomini e Mediazione sociale) rivolta ai presidenti di autogestione e ai referenti di scala.

Interventi di “accompagnamento all’abitare” integrano quelli di visita all’alloggio in fase di assegnazione e si concentrano sul rendere consapevoli gli inquilini degli strumenti a loro disposizione nell’ERP e dell’importanza di una partecipazione attiva alla vita condominiale oltre a quella di avere cura del bene pubblico assegnato..

Corso di formazione per inquilini sulla gestione del denaro: esperienza positiva quella in collaborazione con MASCI (Movimento Adulti Scout Cattolici Italiani) con incontri con i residenti di due importanti edifici ERP di Modena, finalizzati a fornire informazioni su un’oculata e corretta gestione delle risorse economiche delle famiglie.

Rigenerazione abitativa. Faticoso ma interessante intervento di rigenerazione abitativa che ha coinvolto gli inquilini di un fabbricato nella frazione di Albareto. La collaborazione con altri soggetti (Punto d’Accordo e i Servizi Sociali) si è estesa ad altri fabbricati, visti i risultati del primo intervento.

ACER svolge diverse attività a sostegno della vita di condominio volte alla prevenzione dei conflitti, oltre alle Feste dei Vicini. Un interessante risultato finale è stato il cortometraggio (poco più di 25 minuti) molto emozionante che raccoglie

e presenta, con semplicità situazioni autentiche in cui tutti possono riconoscere, almeno in parte, la propria esperienza. Il cortometraggio si può vedere anche sul sito web aziendale.

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

LE GESTIONI CONDOMINIALI

Acer gestisce direttamente fabbricati interamente pubblici per un totale di 1.609 alloggi e svolge funzioni di supporto per gli inquilini che risiedono in edifici con amministratore condominiale esterno per le problematiche di conduzione e dei relativi costi; esamina i bilanci e partecipa alle assemblee per quanto di propria competenza; effettua consulenza e supporto alle Autogestioni previste dalla Legge Regionale per gli edifici ERP

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

Nei confronti di quelli irrispettosi delle regole di convivenza ACER trasmette richiami/diffide dopo il primo dell'amministratore condominiale, nonché svolge at-

tività di ispezione, provvedendo affinché gli spazi comuni siano sempre sgomberi da masserizie varie.

GESTIONE DELLE MANUTENZIONI

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

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



Patrimonio ERP: prospetto delle risorse derivanti da entrate da canoni e da finanziamenti regionali impiegate per le manutenzioni nel biennio e importi totali nei 5 anni 2014-2018.

Speso per interventi di manutenzione	Totale dal 2014 al 2018
manutenzione ordinaria alloggi in concessione/ convenzione	€14.880.593
manutenzione straordinaria impegni di anni precedenti	€3.038.813
manutenzione straordinaria anno corrente	€3.322.025
Totale	€21.241.431
Interventi per ripristino con fondi sisma 2012	€9.336.116
Manutenzione patrimonio di proprietà ACER	€3.285.629
Totale	€33.863.176

Ogni anno sono circa 400 gli alloggi sfitti che entrano in manutenzione; il 91-92% degli alloggi ERP è costantemente occupato. Gli alloggi vuoti sono così classificati: 3% in manutenzione, 3% disponibili per l'assegnazione, 2-3% con problemi vari quali mancanza di finanziamenti o catastali o legali. Sono in media 380 i contratti per nuove assegnazioni o cambi in ERP.

Finanziamenti statali e regionali utilizzati da Acer sul patrimonio ERP nel biennio per interventi di manutenzione straordinaria o nuova costruzione e totale sui 5 anni.

Finanziamenti vari utilizzati	Totale dal 2014 al 2018
	€ 9.971.800

Finanziamenti regionali

Le risorse destinate al recupero di alloggi sfitti ERP, alla riqualificazione energetica degli edifici e all'accessibilità agli alloggi di cui alle delibere regionali m. 1297/2015 e m. 743/2018 sono state assegnate dalla Regione su proposta di un programma condiviso con gli Enti Locali e il Tavolo Provinciale di concertazione.

Nel triennio 2016-2018 sono stati finanziati 99 interventi interessanti 813 alloggi ERP per un importo di € 5.487.689 di cui DGR 1297/2015, lavori tuttora in corso.

Sono state finanziate le sostituzioni o adeguamenti di ascensori e lavori adattamento di alloggi che hanno interessato 199 unità e per un importo di € 1.246.595 di cui alla Delibera n.743/2018.

Interventi di nuova costruzione nel periodo 2014-2018

Gli interventi sul patrimonio ERP impostati da tempo nella ricerca ed utilizzo di materiali ecocompatibili impongono una progettazione oculata che deve inoltre tenere conto dei fruitori, in particolare gli utenti ERP, dunque orientata a tenere in considerazione i successivi costi di gestione degli alloggi che potrebbero non essere sostenibili da chi vi abiterà. Il ruolo di Acer infatti non termina con il mero iter costruttivo ma continuando con la manutenzione successiva, si trova a gestire le problematiche di uso

degli alloggi dovendo prevedere anche azioni di accompagnamento all'abitare, con sostegno e formazione dell'utenza specifica per ottenere un uso ottimale degli alloggi loro assegnati, tanto più necessaria a fronte di edifici nuovi con caratteristiche costruttive ad elevata coibentazione.

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



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

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

Classificazione sismica degli edifici e riqualificazione edilizia

Nel 2017 si è dato avvio allo studio di valutazione in termini di risposta sismica degli edifici in gestione totale proprietà pubblica. Sono stati individuati due edifici a muratura portante significativi del patrimonio sui quali è stata realizzata una campagna di indagini strumentali in loco al fine di realizzare un modello informatizzato in grado di restituirne la risposta sismica. Si è giunti in sintesi alla determinazione della relativa classificazione sismica dello stato attuale degli edifici sulla base del “sismabonus” è nel contempo sono state avanzate ipotesi di interventi strutturali per il miglioramento sismico degli stessi con la prospettiva di passare dall’attuale classe D alla classe B da accompagnare a riqualificazione energetica.

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

AZIONI PER LA COLLETTIVITÀ

La comunicazione ambientale

ACER si fa carico di fornire informazioni per la riduzione degli impatti ambientali ai propri utenti, indicando nei materiali di divulgazione quali stampati, regolamenti e giornalino aziendale “Abitare oggi”, sito

web alcune semplici norme per il risparmio energetico, idrico e per la raccolta differenziata dei rifiuti.

Sono stati organizzati specifici incontri formativi con gli assegnatari dei nuovi edifici ad elevate prestazioni energetiche per sensibilizzare gli inquilini al risparmio e per aiutarli a gestire al meglio gli alloggi assegnati.



DIMENSIONE ECONOMICA

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

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

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

Ricavi netti complessivi 2018	2018
Valore della produzione in ACER	13.539.443 €
Costo della produzione	13.435.375 €
Costo del personale (incide per il 27%)	3.626.019 €
Costi generali (incidono per 8%)	1.204.664 €
Utile di esercizio 2018	6.643 €

Utilizzo risorse derivanti dalla sola gestione ERP 2018	2018
Risorse ERP da canoni	9.870.114 €
Compenso attività di gestione ACER (pari al 30,74%)	-3.033.907 €
Risorse utilizzate per manutenzione ordinaria e pronto intervento (pari a 39,12%)	-3.861.266 €
Risorse residue gestione 2018 (pari a 29,98%) da utilizzarsi per interventi straordinari	2.958.754€

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.

IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

È possibile evidenziare diversi investimenti realizzati da ACER in un'ottica di "pubblica utilità":

- dispone di un patrimonio proprio costituito da 629 Alloggi che mette in locazione a canoni concordati utilizzando appositi bandi pubblici al fine di favorire la così detta "fascia grigia". Inoltre dispone di 555 autorimesse e 28 negozi che vengono affittati a canoni calmierati.
- ha fatto investimenti progettuali e operativi a sostegno della riqualificazione del tessuto urbano, in particolare intervenendo per la manutenzione delle parti comuni nei comparti di proprietà.
- è partner del Comune di Modena nella società pubblica Cambiamo ed è referente tecnico per progettazione, affidamento lavori, direzione lavori degli interventi di riqualificazione del condominio ERRE NORD.
- mette a disposizione dei propri committenti un servizio di supporto tecnico ed economico per la realizzazione di edilizia Erp, offrendo condizioni favorevoli rispetto agli investimenti necessari e consentendo tempi di rientro lunghi.
- garantisce la regolarità dei pagamenti nei confronti dei propri fornitori, pratica che si distingue positivamente nel settore dell'edilizia, dove il frequente ritardo nei pagamenti mette spesso in discussione la stessa sostenibilità delle imprese e incide in modo negativo sulle condizioni di lavoro dei loro dipendenti.
- ha restituito in imposte e tasse al territorio circa € 658.000 nel 2017 e € 552.000 nel 2018.





DIMENSIONE AMBIENTALE

IL SISTEMA GESTIONALE PER L'AMBIENTE IN SEDE

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

In fase di gestione dei cantieri esterni il RUP, che viene nominato dal CdA in fase di approvazione del progetto da appaltare, è da considerarsi il responsabile per gli aspetti ambientali di competenza dell'ente ed in sede di predisposizione del capitolato di appalto per lavori inserisce la clausola ambientale; nomina i direttori dei lavori nei cantieri

edili verificando che abbiano ricevuto la corretta formazione al fine della verifica del rispetto dei requisiti ambientali, propri dei progetti in esecuzione e quelli delle normative relativamente allo smaltimento dei rifiuti prodotti in cantiere. Annotano nel libro cantiere le verifiche effettuate.

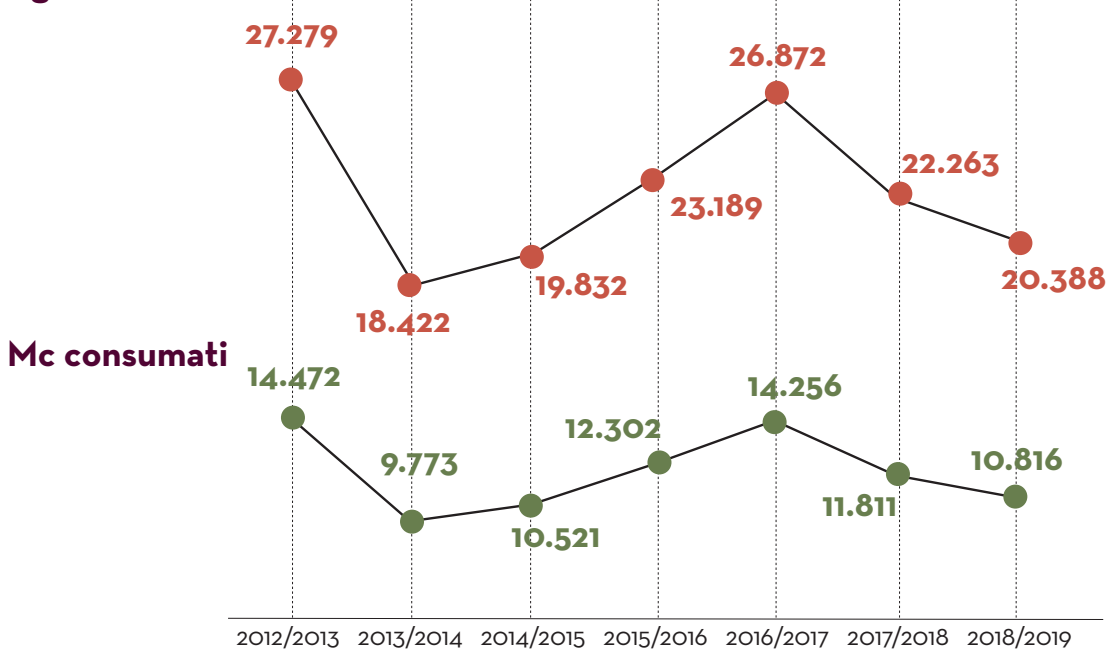
L'ente si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione ambientale.

IMPATTO AMBIENTALE DIRETTO

Acer Modena è un'azienda di servizi e come tale non origina impatti ambientali diretti rilevanti, come può invece accadere nella maggior parte delle attività di produzione industriale, tuttavia negli anni ha adottato soluzioni interne per ridurre la produzione CO₂.



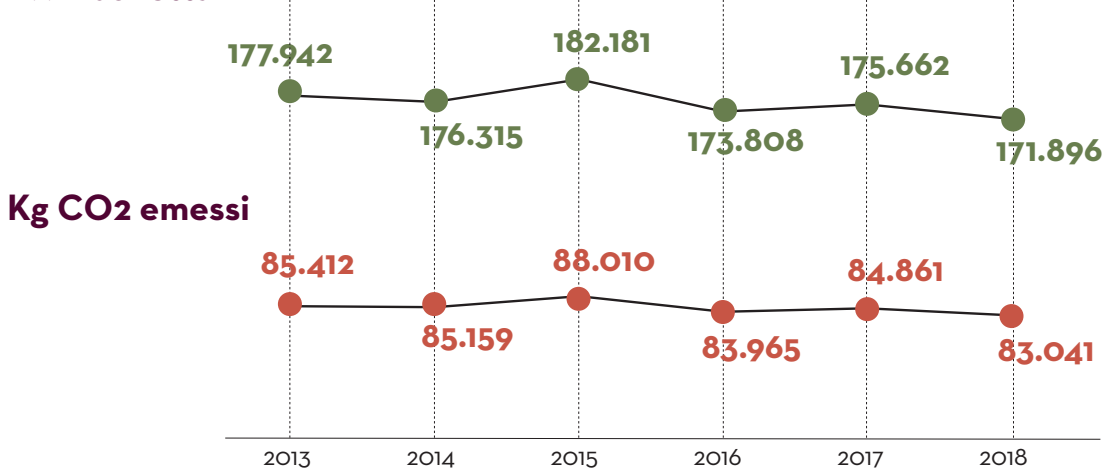
Kg CO2 emessi



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

Consumi elettrici sede ACER Modena

kWh bolletta



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

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

Titoli di efficienza energetica

Nel periodo intercorrente tra il 04/04/2016 e il 03/04/2018 sono stati conferiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) e dal Gestore dei Servizi Energetici Spa (GSE) 56, titoli di Efficienza Energetica, riferibili agli interventi di coibentazione esterna "a cappotto" di edifici affidati in gestione. I titoli sono stati commercializzati nel 2017 e 2018 tramite il mercato elettrico ufficiale (mercati ambientali) gestito dall'ente GME (Gestore del Mercato Elettrico) ottenendo un controvalore, per ciascun titolo, di euro 208,60 nel 2017 e di euro 311,52 nel 2018 per un introito complessivo pari a euro 14.563,36 IVA esclusa.

Incentivi "conto termico"

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

ACER nella propria attività di manutenzione del patrimonio edilizio esistente gestito o di nuova costruzione, dai primi anni '90 installa caldaie a condensazione, sia singole che condominiali. Gli alloggi in gestione hanno impianti di riscaldamento autonomi per oltre l'85% pertanto un'azione efficace attua-

ta è quella di sostituire ogni caldaia di tipo tradizionale con omologa caldaia a condensazione (operazione diventata a tappeto per aspetti normativi/costruttivi).

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

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

Interventi per la produzione di energia rinnovabile

In ACER Modena sono state applicate le norme che hanno portato nel tempo ad affinare, per le nuove costruzioni, uno stile di progettazione edilizio-impiantistico rivolto al risparmio energetico; se dagli anni '80 si isolavano termicamente i fabbricati oltre il limite minimo imposto dalla Legge, già da alcuni anni si progettano i nuovi fabbricati con caratteristiche NZEB (Nearly Zero Energy Buildings - Edifici a Energia Quasi Zero). E fondamentale risulta l'utilizzo di quelle fonti rinnovabili che

producono energia da fonti disponibili “gratuitamente” in natura come il sole: ACER Modena ha installato sia sistemi fotovoltaici che pannelli solari termici nei nuovi fabbricati ed in altri in cui si è bonificato l'amianto presente in copertura.

Al fine di produrre energia da fonte rinnovabile la cui produzione è visibile in diretta sul sito web aziendale. Complessivamente sono stati installati circa 142kW sulle coperture di 15 edifici.

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

I CRITERI AMBIENTALI NELLE NUOVE COSTRUZIONI

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

Gli interventi di nuova costruzione e quelli di riqualificazione sono stati pro-

gettati nel rispetto dei principi sopra espressi anche ricercando soluzioni innovative e sperimentali e classificati energeticamente in base all'attuale normativa che disciplina l'attestazione della prestazione energetica degli edifici (D.G.R. Emilia Romagna 1275/2015).

Tra i vari interventi si segnalano per le innovazioni apportate:

- Via delle Nazioni Unite - Carpi - 6 alloggi: ristrutturazione di edificio a 3 con tetto in legno muratura portante in laterizio alveolato rettificato pannelli solari caldaia a condensazione.
- Via Collodi - Fiorano Modenese - 18 alloggi - Classe Energetica A-B: edificio in linea a 4 piani (FV e Solare Termico) e da una centrale condominiale ad alto rendimento con caldaia a condensazione; la parete esterna è costituita da laterizio alveolato da 30 cm e cappotto in idrati di silicati di calcio da 22 cm.
- Via Colombo - Mirandola - 15 alloggi - Classe Energetica A4: edificio in linea a 4 piani, con fonti di energia rinnovabile (FV e Solare Termico) e da una centrale condominiale ad alto rendimento con caldaia a condensazione; si colloca in territorio sismico “Zona 3. Il paramento esterno è completato da tamponamento in termo-laterizio da 30 cm con rivestimento isolante esterno” a cappotto” in EPS di 16 cm di spessore.
- Via M. Hack - Modena - 19 alloggi - Classe Energetica A3-A4: edificio a torre di 5 piani fuori terra in realizzato con struttura in legno x-lam, cappotto in sughero e tecnologia a secco corredato da fonti di energia rinnovabile a tetto (FV e Solare Termico) e da una

centrale condominiale ad alto rendimento con caldaia a condensazione; l'illuminazione dei vani distributivi ai piani è stata integrata con un sistema di condotti tubolari che convogliano la luce naturale dalla copertura all'interno del fabbricato.

- EX ENEL - Vignola - 12 alloggi - Classe Energetica A4: la palazzina è costituita da tre piani fuori terra simicamente "Zona 3", con una struttura portante in blocchi di legno mineralizzato con calcestruzzo armato adatta a tale classificazione. All'interno di tali blocchi è ricavato un sistema di isolamento a cappotto costituito da blocchi in EPS grafitato di 18 cm di spessore. Gli alloggi sono dotati di un innovativo impianto di riscaldamento centralizzato con sistema di produzione del calore con caldaia a pellet, integrato da un impianto di produzione solare termico ed un impianto fotovoltaico. Sulle pareti nord ed est è stato realizzato un sistema di rivestimento a verde verticale per migliorare l'isolamento acustico, per la depurazione dagli inquinanti atmosferici ed influenzare il comportamento energetico dell'edificio ed il microclima dell'area circostante.
- Via Nazionale per Carpi - Modena - 16+16 alloggi: ristrutturazione di 2 edifici in un complesso urbano risalente al 1930, recuperato in una visione conservativa nel suo profilo architettonico autorizzato dalla Soprintendenza ai beni artistici ed architettonici, ma adeguato alle esigenze funzionali attuali e nelle caratteristiche tecniche ai requisiti di miglioramento strutturale, di contenimento energetico e di accessibilità; impianto di riscaldamento e produzione di acqua calda sani-

taria di tipo centralizzato con caldaia a condensazione, isolamento termico a cappotto interno e inserimento di ascensore.

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

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



Interventi di riqualificazione energetica di edifici nel periodo 2014-2018

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

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

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

Progetto europeo Sherpa

Acer Modena, congiuntamente alle altre ACER dell'Emilia Romagna collabora e partecipa al progetto europeo SHERPA (SHared knowledge for Energy Renovation in buildings by Public Administrations), finanziato dal Programma Interreg MED nell'ambito dell'ASSE 2 dedicato a progetti mirati a sostenere strategie a basse emissioni di carbonio ed efficienza energetica nei territori in cui si svolge il programma. Il contributo di ACER MODENA

al programma si è espletato mediante la presentazione di progetto-studio di riqualificazione del fabbricato ERP di via Belgrado 11, 13 a Carpi sul quale si sono ipotizzati diversi livelli successivi di intervento.

I FORNITORI E LA GESTIONE DEGLI APPALTI

ACER procede, negli appalti con carattere preferenziale all'aggiudicazione con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, inserendo elementi tecnico-qualitativi-ambientali adeguati alla natura e all'oggetto del contratto; viene posta particolare attenzione affinché le risorse pubbliche dei Comuni, siano correttamente impiegate per avere un'ottimizzazione della spesa pur ricercando la migliore qualità. In ottemperanza a quanto previsto dagli artt. 40 e 58 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. (Codice dei Contratti Pubblici), ACER Modena ha informato i propri fornitori che, tutte le procedure di acquisto di lavori, servizi e forniture verranno interamente gestite mediante la piattaforma GPA (www.gestioneprocedureacquisto.com). Sono stati invitati pertanto i fornitori interessati a registrarsi sulla piattaforma GPA secondo le istruzioni di riportate sul sito web aziendale.

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

Acer Modena si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per le condizioni

ambientali e ad assicurare che essa sia svolta in modo conforme ai principi etici richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale.

Progettazione e appalti

Nell'anno 2017 sono stati consegnati 56 nuovi alloggi ed esperite 5 gare di appalto per € 5.575.213,72

Nell'anno 2018 sono stati ultimati fab-

bricati che saranno consegnati ad inizio 2019 e, nel contempo, prosegue l'impegno di progettazione per interventi di rigenerazione urbana. Per quanto concerne i provvedimenti connessi al Sisma 2012 la progettazione degli edifici lesionati e da ricostruire è in fase conclusiva; sono state esperite 12 gare pubbliche per un importo complessivo di 7.208.219,68 €.

Raggiungimento obiettivi 2015-2016

Verifichiamo l'attuazione degli obiettivi posti nel precedente Bilancio 2015-2016.

- Il numero di alloggi in gestione condominiale diretta è aumentato del 28%.
- È stato messo a punto un sistema di controllo sul rispetto dei tempi previsti dal contratto di Accordo Quadro realizzato per i lavori di manutenzione sugli alloggi sfitti che consente di verificare il progressivo miglioramento nelle prestazioni delle imprese incaricate.
- La Conferenza degli Enti il 6 dicembre 2018 ha approvato il rinnovo dell'Accordo Quadro e i relativi schemi di contratto di servizio integrato da un addendum (a sua volta approvato dal Tavolo Provinciale di Concertazione sulle Politiche Abitative) per il periodo 2019-2023.
- L'indagine nei confronti dei fornitori è stata effettuata nel 2018 così come descritto a pag. 25.
- Sono stati avviati i lavori programmati con l'utilizzo di finanziamenti regionali destinati alla riqualificazione energetica in edifici ERP
- Si sono completati due edifici danneggiati dal sisma 2012 (Mirandola e Concordia) e sono stati avviati i lavori per altri due edifici abbattuti (San Possidonio e Cavezzo).
- Nel 2018 si è avviato un programma formativo e di coinvolgimento del personale per migliorare la comunicazione interna ed esterna.
- È stato sviluppato un piano triennale di carattere tecnico ed economico per la manutenzione e riassegnazione degli alloggi di proprietà Acer al fine di una valorizzazione del patrimonio proprio così come definito nell'ambito della certificazione di qualità.

ACER GUARDA AL FUTURO

TRAGUARDO ANNO 2023

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

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

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

DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI 2019-2020

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

I VALORI DI ACER: POLITICA PER LA QUALITÀ

Garantire

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

Assicurare

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

Soddisfare

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

Valorizzare

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

Assicurare

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

Sviluppare

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

SINTESI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACER 2017/2018

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

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

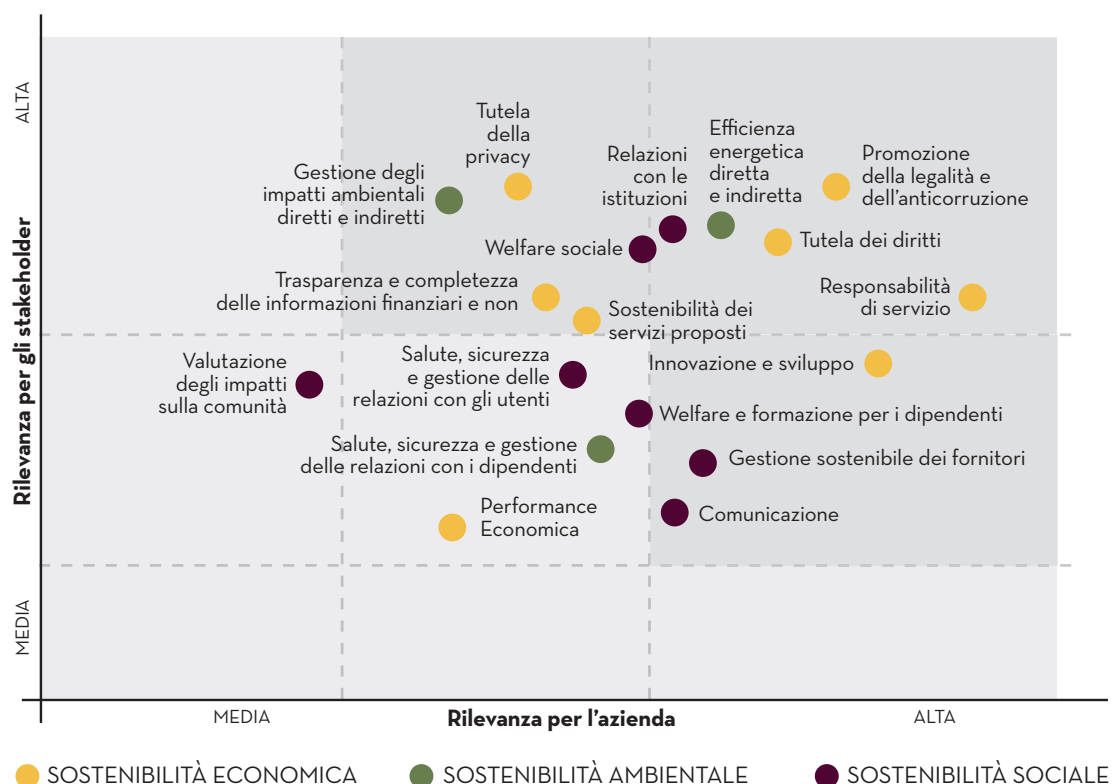
NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di sostenibilità di Acer è stato redatto secondo le linee guida del Global Reporting Initiative nella versione più attuale e in uso denominata GRI Standards.

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

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

MATRICE DI MATERIALITÀ



In questo grafico cartesiano sono rappresentati i temi che ACER e i suoi portatori di interesse in media ritengono rilevanti. I temi sono stati rendicontati nel Bilancio di sostenibilità attraverso le indicazioni di indicatori proposti dalla metodologia GRI Standards.



viale Cialdini, 5 - 41123 Modena

centralino 059 89 10 11

fax 059 89 18 91

acermo@aziendacasamo.it

La versione integrale del presente Bilancio di sintesi

è disponibile sul sito

www.aziendacasamo.it

Sistema qualità certificata secondo la ISO 9001 : 2015

