

MONITORAGGIO
SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE DAL COMUNE DI
SOLIERA
E SULLA RELATIVA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2020

(artt. 147 e 147 quater d.lgs. 267/2000;
artt. 6 e 8 Regolamento Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni)

Indice:

1. Introduzione

2. Riferimenti normativi

3. Aimag S.p.a

4. Amo S.p.a.

5. Lepida S.c.p.a

6. Seta S.p.a.

1. Introduzione

Il presente documento è stato elaborato secondo quanto indicato dagli articoli 147 e 147 quater del decreto legislativo n. 267/2000, e dagli articoli 6 e 8 del Regolamento Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni, con particolare riferimento alla rendicontazione degli obiettivi previsti dalla Nota di Aggiornamento al Documento Unico di Programmazione approvata con deliberazione di Consiglio Comunale n. 17 del 24/03/2020.

A seguito della rivisitazione e del rafforzamento del complessivo sistema dei controlli sulle società partecipate iniziato nell'anno 2020, nonché sulla base dei riferimenti normativi di seguito richiamati, è stato inserito all'interno del presente documento il referto sul controllo della qualità dei servizi erogati dalle società stesse. Tale controllo ha metodologie di verifica eterogenee, parametrata sugli strumenti messi in campo dalla singola società quali, a titolo esemplificativo, acquisizioni e mantenimenti di certificazioni UNI ISO sulla qualità, indagini di customer satisfaction, rispetto degli standard indicati nelle carte dei servizi, analisi dei dati di attività.

Oltre ai dati sopra indicati, nell'ambito del medesimo monitoraggio, sono stati verificati, per ogni società, la relazione sul governo societario con la relativa presenza di programmi di valutazione del rischio aziendale, l'adempimento dell'obbligo di comunicazione alle Sezioni Regionali delle delibere assembleari che derogano al principio dell'amministratore unico, l'attuazione delle norme in materia di gestione del personale e l'eventuale necessaria pubblicazione della Carta dei servizi, oneri rispettivamente previsti dagli articoli 6 (comma 2), 11 (commi 2 e 3), 19 del d.lgs. n. 175/2016 e 32 del d.lgs. n. 33/2013.

Tale documento, che deve essere letto in via sintonica con il Piano di razionalizzazione delle Società partecipate, da approvare con deliberazione del Consiglio Comunale entro il 31 dicembre di ogni anno, con il Bilancio consolidato e con la Nota di Aggiornamento al Documento Unico di Programmazione, costituisce fase fondamentale del complessivo sistema di *governance* delle partecipazioni societarie ed è volto a garantire l'applicazione del principio del buon andamento dei servizi gestiti dalle società partecipate, nonché a rendere conto del rispetto degli equilibri di bilancio delle stesse.

Con riferimento agli *“obiettivi specifici, annuali e pluriennali, sul complesso delle spese di funzionamento, ivi comprese quelle per il personale, delle società controllate”*, di cui all'art. 19, comma 5, del d.lgs. n. 175 del 19 agosto 2016, si evidenzia come, rispetto all'unica società

attualmente oggetto di controllo pubblico (congiunto) da parte del Comune di Soliera, Aimag S.p.a., ed al relativo gruppo, non sia stato possibile, per l'esercizio 2020, procedere ad una coerente definizione degli stessi in ragione dell'incertezza generata dall'emergenza epidemiologica da Covid-19; a tal fine, come specificato nella missiva prot. 49269 del 06/08/2021, indirizzata alla società medesima, è stato richiesto di redigere "*puntuale relazione nel merito, relativa all'esercizio 2020, assumendo come riferimento tendenziale gli obiettivi assegnati per gli esercizi 2018-2019*". A seguito dell'esame della documentazione trasmessa, è in corso un percorso di confronto presidiato e coordinato dal Comune di Carpi con la società medesima al fine di giungere alla predisposizione dei richiamati obiettivi.

Il presente referto, la cui stesura è stata preceduta da una fase di richiesta ed interlocuzione con le società interessate dal monitoraggio, nonché da una verifica dei siti internet delle stesse, ed avvalendosi dell'ausilio dei Servizi finanziari dell'Unione delle Terre d'Argine, è strutturato mediante la definizione di una scheda per ogni società soggetta a controllo, suddivisa secondo il seguente schema:

- **Scheda di sintesi**
 - *Anagrafica*
 - *Principali dati economici, finanziari e patrimoniali*
 - *Partecipazione del Comune di Soliera*
- **Profilo e attività**
- **Situazione contabile, gestionale e amministrativa**
- **Bilancio di esercizio**
- **Grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alla società**
- **Ulteriori adempimenti previsti da normative di settore**
 - *Relazione sul governo societario con la relativa presenza di programmi di valutazione del rischio aziendale (per le sole società a controllo pubblico)*
 - *Attestazione dell'adempimento di cui all'art. 11, commi 2 e 3, d.lgs. n. 175/2016*
 - *Attuazione delle norme in materia di reclutamento e gestione del personale, nonché dei relativi obblighi di pubblicità ai sensi dell'art. 19, d.lgs. n. 175/2016*
 - *Attestazione di redazione e pubblicazione della Carta dei Servizi*
- **Referto sul controllo della qualità dei servizi erogati dalla società**

2. Riferimenti normativi

Art. 147, d.lgs. n. 267 del 18 agosto 2000 (Tipologia dei controlli interni), comma 2, lett. e)

“Il sistema di controllo interno è diretto a: (...) e) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.”

Art. 147 quater, d.lgs. n. 267 del 18 agosto 2000 (Controlli sulle società partecipate non quotate)

“1. L'ente locale definisce, secondo la propria autonomia organizzativa, un sistema di controlli sulle società non quotate, partecipate dallo stesso ente locale. Tali controlli sono esercitati dalle strutture proprie dell'ente locale, che ne sono responsabili.

2. Per l'attuazione di quanto previsto al comma 1 del presente articolo, l'amministrazione definisce preventivamente, in riferimento all'articolo 170, comma 6, gli obiettivi gestionali a cui deve tendere la società partecipata, secondo parametri qualitativi e quantitativi, e organizza un idoneo sistema informativo finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

3. Sulla base delle informazioni di cui al comma 2, l'ente locale effettua il monitoraggio periodico sull'andamento delle società non quotate partecipate, analizza gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati e individua le opportune azioni correttive, anche in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'ente.

4. I risultati complessivi della gestione dell'ente locale e delle aziende non quotate partecipate sono rilevati mediante bilancio consolidato, secondo la competenza economica ((, predisposto secondo le modalità previste dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e successive modificazioni)).

5. Le disposizioni del presente articolo si applicano, in fase di prima applicazione, agli enti locali con popolazione superiore a 100.000 abitanti, per l'anno 2014 agli enti locali con popolazione superiore a 50.000 abitanti e, a decorrere dall'anno 2015, agli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti, ad eccezione del comma 4, che si applica a tutti gli enti locali a decorrere dall'anno 2015, secondo le disposizioni recate dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118. Le disposizioni del presente articolo non si applicano alle società quotate e a quelle da esse controllate ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile. A tal fine, per società quotate partecipate dagli enti di cui al presente articolo si intendono le società emittenti strumenti finanziari quotati in mercati regolamentati.”

Art. 19, comma 5, d.lgs. n. 175 del 19 agosto 2016 (Gestione del personale)

“Le amministrazioni pubbliche socie fissano, con propri provvedimenti, obiettivi specifici, annuali e pluriennali, sul complesso delle spese di funzionamento, ivi comprese quelle per il personale, delle società controllate, anche attraverso il contenimento degli oneri contrattuali e delle assunzioni di personale e tenuto conto di quanto stabilito all'articolo 25, ovvero delle eventuali disposizioni che stabiliscono, a loro carico, divieti o limitazioni alle assunzioni di personale, tenendo conto del settore in cui ciascun soggetto opera.”

Art. 6 del Regolamento ‘Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni’ del Comune di Soliera (Controllo sulle società partecipate non quotate)

Art. 8 del Regolamento ‘Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni’ del Comune di Soliera (Controllo sulla qualità dei servizi)

“1. I servizi che il Comune di Soliera eroga alla città, direttamente o tramite terzi, adottano modalità gestionali che promuovono il miglioramento e l'adeguamento della loro qualità, anche attraverso la consultazione degli utenti ai fini della definizione degli standard qualitativi da assumere.

2. *L'Ente assume impegni di qualità nei confronti dei propri utenti, anche adottando le Carte dei Servizi, che indicano, per ciascun servizio, gli standard qualitativi che l'Amministrazione si impegna a garantire e mantenere.*
3. *L'Ente procede periodicamente al monitoraggio della soddisfazione degli utenti attraverso sondaggi, questionari ed interviste che producono rendicontazioni di supporto alla valutazione dell'adeguatezza della qualità dei servizi erogati e costituiscono la base per le azioni di miglioramento ed adeguamento degli standard qualitativi assunti. confrontando i propri livelli di servizio con quelli erogati da altri Enti della Regione e dell'Intero Territorio Nazionale.*
4. *Annualmente, è redatta la Relazione sullo Stato della Qualità dei Servizi sulla base dei report semestrali prodotti dalla competente unità di controllo.”*

3. Aimag s.p.a.

Scheda di sintesi

Anagrafica

Forma giuridica: Società per azioni

Natura: Società in controllo pubblico congiunto per effetto di patti parasociali.

Partita IVA: 664670361

Sede legale: Via Maestri del Lavoro n. 38, 41037, Mirandola (MO)

Telefono: 053528111

E-mail: info@aimag.it

Sito internet: www.aimag.it

Quotazione in borsa: no

Principali dati economici, finanziari e patrimoniali

N° azioni ordinarie: 67.577.681 (a queste si sommano 10.450.000 azioni correlate, per un complessivo di n. 78.027.681)

Valore nominale per azione: 1,00 euro

Patrimonio netto (bilancio 2020): 174.565.146,00

Valore della produzione (bilancio 2020): 106.190.255,00

Margine operativo lordo EBITDA (bilancio 2020): 32.453.303,00

Risultato operativo EBIT (bilancio 2020): 9.916.531,00

Reddito netto (bilancio 2020): 12.948.221,00

Numero medio dipendenti (bilancio 2020): 415

Partecipazione del Comune di Soliera

Quota al 31.12.2020: 4,25%

N° azioni possedute: 2.870.665

Valore della quota di partecipazione (rapportata al patrimonio netto): € 8.324.645,00

Profilo e Attività

Con riferimento all'attività svolta dalla partecipata, sia la gestione del servizio idrico sia la gestione del servizio di raccolta e trasporto rifiuti è svolto per la collettività di riferimento.

AIMAG S.P.A. è la società capogruppo dell'omonimo Gruppo AIMAG. Il gruppo AIMAG costituisce un insieme integrato di aziende che perfeziona e completa nel proprio ambito di attività le filiere dei prodotti e dei servizi erogati. Il gruppo gestisce servizi nel settore energetico, idrico, ambientale e tecnologico. In particolare, la capogruppo AIMAG S.P.A., svolge le seguenti attività:

- gestione Servizio idrico integrato nell'Ambito Bassa Modenese e nell'Ambito Mantova (quest'ultimo in parte quale Sub-ambito): gestione campi pozzi, acquedotto, rete fognaria, depurazione delle acque reflue, laboratorio controllo potabilità acqua, depurazione rifiuti liquidi speciali;
- raccolta e trasporto rifiuti nell'Ambito Bassa Modenese: raccolta differenziata rifiuti (cassonetto, porta a porta, porta a porta puntuale), gestione centri di raccolta, recupero e smaltimento del rifiuto, trattamento frazione organica, gestione discariche;
- teleriscaldamento: reti distribuzione acqua calda su scala urbana;
- cogenerazione: 8 impianti per 4,8 MW di potenza elettrica e 14,6 MW di potenza termica;
- produzione biogas: da frazione organica raccolta differenziata, fanghi depurazione acqua e rifiuti

da discarica.

Oltre ai servizi pubblici svolti direttamente, AIMAG svolge altri servizi pubblici locali a rete attraverso società controllate, quali il servizio di distribuzione gas nell'area della Bassa modenese oltre che in alcuni Comuni limitrofi dell'area bolognese e mantovana. Gli ambiti gestiti da AIMAG sia per quanto riguarda il servizio idrico integrato, sia per quanto riguarda il servizio di gestione rifiuti, sia per quanto riguarda il servizio distribuzione del gas (quest'ultimo gestito attraverso la controllata AS RETIGAS S.R.L.).

AIMAG S.P.A. è una società a capitale misto pubblico - privato a controllo pubblico. Il Controllo sulla società è esercitato congiuntamente dai Comuni soci che detengono il 65% delle azioni ordinarie e dispongono della maggioranza dei voti esercitabili nella assemblea ordinaria (e straordinaria) anche in forza di accordi parasociali sottoscritti tra i medesimi. Gli affidamenti in essere con riguardo al servizio idrico e al servizio rifiuti sono stati affidati dalle rispettive Autorità d'Ambito sulla base della normativa vigente al momento dell'affidamento, previo esperimento di gara per la selezione del socio operativo privato tramite emissione di azioni correlate ai servizi (fattispecie ora disciplinata dall'art. 17, comma 4, lettera c), del TUSP).

L'attività prevalente della società concerne la gestione di servizi di interesse generale a rete e le attività connesse e complementari a questi quali la produzione di energia, il recupero e il trattamento dei rifiuti.

Attraverso le altre società del Gruppo essa completa la filiera dei servizi al territorio con le attività di vendita di energia e gas, costruzione impianti, produzione di energia da fonti rinnovabili. La partecipazione dei Comuni nella società e nel Gruppo AIMAG è pertanto funzionale al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- sviluppo territoriale e coesione sociale, attraverso la garanzia del diritto di accesso universale a beni e servizi fondamentali e lo sviluppo coordinato delle infrastrutture di rete;
- minimizzazione dei costi complessivi, inclusi quelli derivanti dall'impatto sul territorio delle attività necessarie alla fornitura di tali servizi;
- perseguimento di elevati livelli di sicurezza e continuità del servizio;
- tutela delle fasce più deboli dei consumatori.

Ricadute positive di rilievo sul territorio, quali ad esempio:

- la concessione di dilazioni di pagamento alle utenze;
- l'esecuzione di allacciamenti per consentire un efficiente svolgimento delle attività produttive;
- la sperimentazione di soluzioni innovative in risposta alle sollecitazioni della popolazione;
- il rifacimento integrale dell'acquedotto di Carpi con tempi di decisione e di esecuzione assai rapidi e con un ingente investimento, di circa 13,5 milioni di euro, per far fronte alle preoccupazioni della popolazione per la presenza di fibre di amianto nell'acqua.

Situazione contabile, gestionale e amministrativa

Si rinvia alla lettura della relazione sulla gestione del bilancio di esercizio 2020 al seguente link <https://www.aimag.it/bilancio-economico/>

Bilancio di esercizio

Oltre al rinvio al sopra indicato link, al quale è disponibile il bilancio di esercizio, al fine di una migliore comprensione della situazione patrimoniale e finanziaria della società, si forniscono i seguenti prospetti.

Riclassificazione dello *Stato Patrimoniale*.

Stato Patrimoniale Attivo

SITUAZIONE PATRIMONIALE AIMAG	ACT 20	ACT 19
ATTIVITA'		
Attività non correnti		
Immobilizzazioni immateriali	25.282.773	26.582.627
Avviamento e differenza di consolidamento	2.969.155	3.413.370
Immobilizzazioni materiali	243.552.181	207.538.062
Partecipazioni e titoli	24.289.929	23.905.821
Immobilizzazioni finanziarie	163.459	145.601
Altri crediti a medio/lungo termine	3.798.098	4.199.077
Attività correnti		
Rimanenze	1.438.812	1.350.188
Lavori in corso su ordinazione	0	0
Crediti commerciali verso clienti	45.722.268	41.891.442
Crediti commerciali verso ITC	6.899.371	6.112.972
Altri crediti	5.901.064	4.811.080
Liquidità differite	0	0
Totale attività	360.017.090	319.950.241
PATRIMONIO NETTO E PASSIVITA'		
Patrimonio netto		
Capitale e riserve	161.616.925	134.370.602
Risultato del periodo	12.948.221	10.475.995
PN terzi	0	0
Totale patrimonio netto	174.565.146	144.846.597
Passività non correnti		
Fondi per rischi ed oneri	29.321.898	29.392.940
TFR	2.534.943	2.862.062
Debiti commerciali oltre l'esercizio successivo	1.415.369	1.336.407
Passività correnti		
Debiti commerciali verso fornitori	17.150.039	27.429.151
Debiti commerciali verso ITC	4.427.593	4.560.357
Debiti tributari e previdenza sociale	5.553.211	3.808.719
Altre passività correnti	13.645.773	12.588.116
Totale passività	74.048.928	61.977.752
PFN		
Debiti finanziari oltre l'esercizio successivo	92.968.945	63.595.147
Debiti finanziari entro l'esercizio successivo (Liquidità correnti)	18.831.510 -397.439	30.063.194 -532.449
Totale posizione finanziaria netta	111.403.016	93.125.892
Totale a pareggio	360.017.090	319.950.241

Sulla base della riclassificazione richiamata a p. 6 nella relazione sulla gestione, vengono calcolati i seguenti *indicatori di bilancio*:

	ACT 20	ACT 19
Indice di disponibilità	1,47	1,12
Attività correnti / Passività correnti L'indice misura la capacità dell'impresa di non incorere in carenza di liquidità		
Indice di autocopertura finanziario	0,58	0,54
Patrimonio Netto / Attività non correnti L'indice esprime in valore relativo la quota delle immobilizzazioni coperta con mezzi propri		
Indice di copertura finanziario	0,69	0,67
(Patrimonio Netto + Passività non correnti) / Attività non correnti L'indice esprime in valore relativo la quota delle immobilizzazioni coperta con fonti consolidate		
Capitale circolante netto	19.184.898	5.779.339
Attività correnti - Passività correnti L'indice esprime in valore assoluto la capacità dell'impresa di fronteggiare gli impegni a breve con le disponibilità esistenti		

Nella tabella seguente si fornisce un prospetto di riclassificazione del *Conto Economico*:

Conto Economico a valore aggiunto

(in migliaia di Euro)	ACT 20		ACT 19	
- vendite-prestazioni-corrispettivi	101.647.827		95.540.668	
- capitalizzazione lavori interni	4.542.428		4.636.370	
A. Totale ricavi	106.190.255	100%	100.177.038	100%
- materie prime, suss. e di consumo	-8.742.072	-8%	-8.885.388	-9%
- servizi e godim. beni di terzi	-37.499.076	-35%	-37.134.418	-38%
- oneri diversi	-6.273.464	-6%	-4.238.575	-4%
B. Totale costi esterni	-52.514.612	-49%	-50.256.381	-51%
C. Valore aggiunto (A-B)	53.675.643	51%	49.920.657	49%
D. Costo del lavoro	-21.222.340	-20%	-21.861.928	-21%
E. EBITDA (C-D)	32.453.303	31%	28.058.725	28%
F. Ammortamenti	-18.750.715	-18%	-17.301.059	-17%
G. Accantonamenti	-3.786.057	-4%	-5.052.316	-5%
H. EBIT (E-F-G)	9.916.531	9%	5.705.349	6%
Proventi da partecipazioni	6.624.274	6%	6.985.612	7%
Altri proventi finanziari	231.943	0%	378.908	0%
Interessi e oneri finanziari	-1.247.873	-1%	-823.498	-1%
I. Totale proventi e oneri finanziari	5.608.344	5%	6.541.022	7%
Rivalutazione di attività finanziarie	0	0%	0	0%
Svalutazione di attività finanziarie	-500	0%	-10.000	0%
L. Tot rettifiche di att. finanziarie	-500	0%	-10.000	0%
M. EBT - Risultato ante imposte (H+I+L)	15.524.375	15%	12.236.371	12%
N. Imposte sul reddito	-2.576.154		-1.760.376	
O. EBT - Risultato post imposte (M-N)	12.948.221		10.475.995	

Sulla base della riclassificazione richiamata a p. 11 della Relazione sulla gestione, vengono calcolati i seguenti indicatori di bilancio:

	ACT 20	ACT 19
R.O.E.	7,42%	7,23%
Utile netto (perdita) dell'esercizio / Patrimonio netto L'indice misura la remunerazione del capitale proprio investito nell'impresa		
R.O.I.	2,75%	1,78%
EBIT / Capitale investito L'indice misura la redditività e l'efficienza del capitale investito rispetto all'operatività aziendale caratteristica		
R.O.S.	9,76%	5,97%
EBIT / Ricavi delle vendite e delle prestazioni L'indice misura la capacità reddituale dell'impresa di generare profitti dalle vendite		
CASH FLOW	35.484.993	32.829.370
Utile netto (perdita) dell'esercizio + Amm.ti + Acc.ti L'indice rappresenta la capacità di autofinanziamento dell'impresa		

Grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alla società

Sulla base di quanto comunicato dalla società nell'ambito delle richieste effettuate ai fini del presente monitoraggio, si riporta quanto segue.

Risultati rispetto agli obiettivi previsti nella Nda al DUP approvata con del. CC n. 20 del 07/04/2020

Settore: ambiente/raccolta e recupero rifiuti

- Obiettivo: Mantenimento della concessione della raccolta rifiuti urbani

AIMAG gestisce in regime di prorogatio dal 01/01/2017 il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani non essendo ancora stata avviata da ATERSIR la procedura relativa al rinnovo della concessione.

Con delibera CLMO/2021/1 del 26 aprile 2021 il Consiglio Locale di Modena ha deliberato di proporre al Consiglio d'Ambito di Atersir l'avvio del procedimento finalizzato al nuovo affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, secondo la formula organizzativa della società mista pubblico-privata a seguito dell'indizione di gara ad evidenza pubblica avente ad oggetto, al tempo stesso, la qualità di socio correlato e l'attribuzione di specifici compiti operativi connessi alla gestione del servizio.

- Obiettivo: Ulteriori attività di implementazione del servizio di raccolta domiciliare in particolare della plastica e del vetro, soluzioni smart di raccolta rifiuti nei contesti rurali

Negli 8 comuni dell'Area Nord è stato avviato il progetto di raccolta porta a porta di plastica, vetro e lattine, permettendo ad AIMAG di raggiungere il principale obiettivo del progetto stesso ovvero la riduzione del rifiuto indifferenziato presente, in particolare, nella plastica.

Indicatori

► Percentuale raccolta differenziata con il sistema della raccolta porta a porta e della tariffa puntuale; riduzione del rifiuto indifferenziato da avviare a smaltimento

Nel corso del 2020 è stato registrato un aumento dello 0,35% del rifiuto complessivamente raccolto nel bacino AIMAG.

La percentuale di raccolta differenziata è rimasta invariata all'88,7% essendo di poco variata in aumento le percentuali sia della raccolta differenziata (+0,3%) che della raccolta indifferenziata (+0,5%).

Settore: servizio idrico integrato

- Obiettivo: Completamento sostituzione adduttrice acquedottistica Fontana di Rubiera - Carpi.

Nel corso del 2020 sono proseguiti i lavori conclusivi di posa di 13,5 km di condotta rispetto i 15 km di progetto; il primo tratto (lotto 3 da Autostrada A1 alla centrale di Fontana di Rubiera) è stato oggetto di analisi finalizzate all'avvio del procedimento per la dichiarazione di pubblica utilità e successivo esproprio. Relativamente alla condotta principale già posata, circa 150 ml sono in attesa di essere realizzati in un tratto incidente su lottizzazione privata con la cui proprietà si sono avviate le procedure di sottoscrizione servitù di passaggio. Nel frattempo si sono avviate, ed in alcuni tratti concluse le fasi di collaudo della condotta posata.

- Obiettivo: Sviluppo di piani di sicurezza dell'acqua con metodologia Water Safety Plans

Nel 2020 sono proseguite le attività relative alla stesura del Water Safety Plan. Si sono implementati documenti di definizione dei dettagli dei sistemi acquedottistici finalizzati alla individuazione dei livelli di rischio.

Indicatori

► Percentuale di perdite della rete

Relativamente all'indice di perdita reale 2020, attestato ad un 24,9%, preme precisare che dal 2018 il gestore del Servizio Idrico Integrato ai sensi della Delibera 655/2015, si fa carico delle fughe idriche in proprietà privata qualora verificatesi nel tratto di tubo a monte del contatore (elemento discriminante tra l'impianto privato e quello del gestore del SII), prima mai annoverate. Questa circostanza che ha generato un incremento della numerosità degli eventi manutentivi a partire dal 2018, ha avuto una incidenza ancor più significativa nel corso del 2020 in concomitanza con un maggior volume immesso in rete soprattutto a servizio dei consumi domestici, effetto questo riconducibile alla pandemia da COVID 19 che ha influito sulle abitudini sociali e lavorative dei cittadini. L'incremento del volume immesso in rete rispetto al 2019 ha generato un maggior stress meccanico, abbinato ad una rimodulazione della distribuzione della risorsa sul territorio per motivi tecnico-funzionali. Elemento non trascurabile anche la modalità di riscontro delle perdite in proprietà privata durante il periodo di lockdown generando un allungamento dei tempi di segnalazione delle perdite rispetto alle condizioni di mobilità precedenti.

► Contatori sostituiti

Nel corso del 2020 si sono sostituiti circa 6800 contatori; l'effetto pandemico si è fatto sentire in modo sensibile in quanto l'attività per un certo periodo di tempo è stata sospesa causa

disposizioni di carattere igienico-sanitario.

Settore: distribuzione gas

- Obiettivo: Preparazione/partecipazione gara gas Modena 1

Lungo tutto il 2020 sono proseguite in continuità le attività propedeutiche per la partecipazione alla gara ATEM del bacino Modena 1 da parte del gruppo AIMAG. Pur essendo stato il cronoprogramma della stazione appaltante (comune di Modena) pressoché completato per tutto il 2020 la stessa non ha proceduto con ulteriori passaggi prodromi alla uscita del bando.

- Obiettivo: Importanti investimenti nella sostituzione dei contatori gas e potenziamento della rete di distribuzione

Ad aprile 2020 è entrata in funzione l'interconnessione tra le reti ex Sorgea di Finale Emilia e le reti del bacino di Mirandola. In tal modo, eliminando km di reti ad antenna si è migliorata la continuità del servizio garantendo la possibilità di doppia alimentazione per un bacino esteso di utenze. Prossimo obiettivo è l'interconnessione Carpi/Mirandola oggi allo stato di progettazione definitiva.

Per la sostituzione del parco contatori si è arrivati al 31/12/2020 ad una percentuale del 72,5% rispetto all'obbligo 2018/2021 (che nel frattempo a causa della emergenza Covid 19) è stato differito al 2022. La percentuale di avanzamento dell'anno 2020 è stata del 12,5 % con un investimento netto della società di distribuzione pari a 1.751.000 €.

Indicatori

► *Livello di potenziamento della rete di distribuzione*

La rete gas gestita ha ormai raggiunto negli anni potenzialmente tutta la clientela il cui allaccio è economicamente sostenibile (anche con le regole ufficiali previste da ARERA), come testimoniato anche dal fatto che non sono pervenute nel 2020 richieste di estendimenti. Potranno essere raggiunti nuovi punti di riconsegna (POR) nell'ambito dei progetti di interconnessione strategica tra una o più località.

Continua l'attività di presidio delle condizioni di erogazione nei giorni più freddi anche al fine di pianificare piccoli potenziamenti locali (magliature di reti oppure maggiorazioni di diametro delle tubazioni contestuali ad eventuali rifacimenti e messe a norma).

Non si registrano comunque situazioni critiche al 31/12/2020.

Settore: produzione energia

- Obiettivo: Efficientamento energetico e diffusione del fotovoltaico per edifici pubblici e privati

Il Gruppo AIMAG già da alcuni anni progetta, realizza e gestisce impianti fotovoltaici per sfruttare l'energia solare nella produzione di energia elettrica, alcuni impianti sono realizzati presso i siti aziendali, altri sono nati in collaborazione con le amministrazioni comunali (installazione presso edifici pubblici) ed altri venduti a clienti domestici (attraverso la società ESCO del Gruppo AIMAG). Complessivamente:

- Edifici pubblici e siti aziendali: 19 impianti realizzati per complessivi 1.894 kW di potenza e 2.700 MWh di energia elettrica prodotta
- Edifici privati: 43 impianti realizzati per complessivi 174 kW di potenza e 200 MWh di energia elettrica prodotta.

Indicatori

► Percentuale energia prodotta da fonti rinnovabili e assimilate

Il Gruppo AIMAG gestisce impianti per la produzione di energia, elettrica e termica, da diverse fonti rinnovabili:

- *Attraverso la raccolta dei rifiuti e del ciclo antropico delle acque viene generato biogas utile per la produzione di energia rinnovabile;*
- *Attraverso lo sfruttamento dell'energia solare, produzione di energia elettrica rinnovabile e pulita;*
- *Attraverso tre sistemi di teleriscaldamento ad alta efficienza, si consolida lo stretto legame con il territorio, attraverso la produzione combinata di energia elettrica e termica;*
- *Attraverso la gestione di due impianti sui fiumi Secchia e Panaro, si ha produzione di energia elettrica rinnovabile da fonte idroelettrica.*

Nel complesso, nel corso degli ultimi anni la produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile ha avuto trend in aumento in percentuale del:

- *2019-2018: + 14% di energia elettrica e +16% di energia termica*
- *2020-2019: +9% di energia elettrica e stabile l'energia termica.*

Complessivamente il Gruppo AIMAG ha prodotto 19,8 GWh di energia elettrica e 18,4 GWh di energia termica da fonti rinnovabili o assimilate.

Risultanze del controllo relativo alle spese di funzionamento nel 2020, relazionate agli obiettivi posti.

Con riferimento al complesso delle spese di funzionamento, richiamato quanto definito dal sopra riportato art. 19, comma 5, d.lgs. n. 175 del 19 agosto 2016, si evidenzia come, a fronte dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, in ragione dell'incertezza generata dalla stessa e della conseguente estrema difficoltà nella programmazione generale dei servizi pubblici, non sia stato possibile, nell'esercizio 2020, procedere ad una coerente definizione di obiettivi sul complesso delle spese di funzionamento, ivi comprese le spese per il personale, di cui all'art. 19, comma 5, d.lgs. 175/2016.

In ragione di ciò, con la nota inviata alla società, agli atti del protocollo al n. 13941 del 03/09/2021, è stato richiesto di trasmettere “*puntuale relazione circa le spese di funzionamento, assumendo come riferimento tendenziale gli obiettivi assegnati per gli esercizi 2018-2019*”, ciò al fine di avere un quadro chiaro dei dati che permetta una coerente programmazione delle stesse per l'anno 2021 e per gli anni a venire, come già evidenziato nell'introduzione.

Si riporta di seguito il quadro complessivo, comprensivo delle risultanze trasmesse dalla società in data 20/09/2021.

- **Obiettivo: Razionalizzazione delle società e riduzione degli organi amministrativi e di controllo – In linea con quanto previsto dal piano di razionalizzazione delle società partecipate e con la politica di autonomo contenimento viene fissato per il 2018 l'obiettivo di riduzione dei compensi degli organi amministrativi e di controllo in misura pari a 150.000,00 euro.**

Quadro complessivo delle spese degli anni 2017 – 2018 – 2019 – 2020, con riferimento all'obiettivo.

	2020		2019		2018		2017	
	CDA	COLL.SIND	CDA	COLL.SIND	CDA	COLL.SIND	CDA	COLL.SIND
AIMAG	211.265	55.229	223.229	57.896	207.515	55.478	240.891	55.310
SINERGAS	73.441	46.228	65.019	44.200	125.038	41.600	135.447	41.341
SINERGAS IMPIANTI	10.000	4.680	10.000	4.680	10.000	4.680	11.200	12.351
AS RETIGAS	16.996	36.089	24.565	40.163	52.654	39.822	75.528	30.037
AEB ENERGIE	5.000	1.560	5.000	3.672	5.000	-	5.150	-
SIAM	-	-	-	-	3.833	5.179	4.539	4.909
TRED	*	*	-	-	-	-	92.746	11.059
CARE	18.343	10.986	19.206	10.920	13.400	11.544	13.380	10.920
ENNE ENERGIA	1.450	5.200	5.000	-	5.003	-	17.400	3.224
AGRI SOLAR ENGINEERING	2.500	-	2.500	-	3.300	-	7.200	-
Totale	338.995	159.972	354.518	161.531	425.743	158.303	603.480	169.151

* La residua partecipazione del 4% in Tred Carpi da parte di Aimag è stata definitivamente alienata con girata effettuata in data 28/09/2021, come documentato da Aimag.

I compensi degli organi amministrativi e di controllo sono stati ridotti nell'anno 2018 di complessivi € 188.585,00 e nell'anno 2019 di complessivi € 67.997,00, per un totale di riduzione pari ad € 256.582,00. Nell'anno 2020 vi è stata ulteriore riduzione per un totale di € 17.082.

• Obiettivo: Consulenze legali

- Nell'anno 2018 il budget di previsione di AIMAG è già stato tarato prevedendo una forte riduzione dei costi per le consulenze legali indicando una somma pari a 110.000 € rispetto alla quale si chiede di conseguire una ulteriore riduzione nella misura del 10%;
- Eventuali esigenze che dovessero sopravvenire in corso d'anno che portino allo sfioramento delle previsioni di budget ulteriormente ridotte dovranno essere preventivamente comunicate e adeguatamente motivate agli enti soci pubblici;
- Per l'anno 2019 l'obiettivo è di confermare la previsione a budget 2018 ridotte del 10%.

L'obiettivo imposto dalla Direttiva data dal Comune di Carpi prevedeva, in riferimento alle spese legali 2019, la conferma della previsione di budget 2018 (pari a €110.000,00) e la sua riduzione del 10% (quindi per una spesa totale di €99.000,00).

L'ammontare delle spese per consulenze legali di gestione, escluse pertanto le spese relative a contenziosi, investimenti ed operazioni straordinarie ammontano, per l'esercizio 2020, di euro 73.216,00.

CONSUNTIVO 2018	CONSUNTIVO 2019	CONSUNTIVO 2020
€ 75.179,40	€ 84.725,18	€ 73.216,00

• Obiettivo: Gestione sedi

- Viene fissato un obiettivo di riduzione della voce a budget complessivo sulle annualità 2018

e 2019 del 2%;

- AIMAG sarà tenuta a relazionare alla fine di ciascuna annualità, entro il mese di febbraio dell'anno successivo, sul raggiungimento dell'obiettivo fissato in termini di percentuale conseguita e di misure attuate per conseguirla;

Per l'anno 2019 il budget relativo alla gestione delle sedi era pari ad € 2.054.706,49 ed il consuntivo è ammontato ad € 1.987.131,08, con un minor costo pari ad € 67.575,41, corrispondente al 3,28% della somma prevista a budget.

Nell'anno 2020 il consuntivo relativo alle spese di gestione sedi è stato pari ad € 1.947.115,23, rispetto a un budget preventivato di € € 1.818.380,00 (la società segnala come *“nello scostamento tra budget e consuntivo va tenuto conto del covid che ha impattato sul costo gestione sedi”*).

• Obiettivo: Costi del personale

- Viene fissato un obiettivo di riduzione minima dell'1% per l'anno 2018 dei costi di personale rispetto al budget previsto per un totale minimo stimato di €. 220.000;
- AIMAG dovrà produrre specifica relazione, entro il mese di febbraio dell'anno successivo, agli enti soci per dare dimostrazione del conseguimento dell'obiettivo fissato e per esplicitare le misure adottate per il suo conseguimento;
- AIMAG dovrà altresì rispettare le disposizioni in materia di assunzioni previste dal TUSP - D.lgs 175/2016.

In relazione ai costi del personale, si riporta un quadro schematico dell'andamento degli stessi, anche in relazione all'obiettivo riportato, evidenziando che il budget per l'anno 2020 era di € 21.261.810,00:

Anni	Obiettivo di riduzione percentuale rispetto al preventivo del budget	Risultato di riduzione percentuale rispetto al preventivo del budget
2018	- 1% su budget	- 5,34%
2019	- 1% su budget	- 4,55%
2020	Non previsto	- 4,63%

Ulteriori adempimenti previsti da normative di settore

Relazione sul governo societario e presenza del programma di valutazione del rischio di crisi aziendale

La società ha provveduto alla redazione della relazione sul governo societario per l'anno 2020 (link <https://www.aimag.it/wp-content/uploads/2021/08/BE-Gruppo-AIMAG-2020.pdf> - p. 155 e ss.), inserendovi un programma di valutazione del rischio aziendale strutturato sulla base di indici individuati dalla società medesima. Nel suddetto programma si evidenzia che

“Si intendono quali soglie di allarme le anomalie, verso i parametri di normale andamento della gestione, che siano in valore assoluto o per indici tali da ingenerare un rischio di potenziale compromissione dell'equilibrio economico, finanziario e patrimoniale della singola Società.

Compromissione che sia, quindi, meritevole di tempestiva ed approfondita valutazione da parte degli organi societari (consiglio di amministrazione ed assemblea sociale) affinché adottino azioni correttive. Azioni che possono estendersi anche ad una concreta valutazione di risparmio di costi nonché di congruità, dal punto di vista economico e finanziario, dei corrispettivi per i servizi gestiti.

Si verifica una “soglia di allarme” qualora si verifichi una (o più) delle seguenti condizioni:

- 1) la gestione operativa della società sia negativa per tre esercizi consecutivi in misura pari o superiore al 10 % (differenza tra valore e costi della produzione: ex articolo 2525 c.c.);*
- 2) le perdite di esercizio cumulate negli ultimi tre esercizi, al netto degli eventuali utili di esercizio del medesimo periodo, abbiano eroso il patrimonio netto in una misura superiore al 30%;*
- 3) la relazione redatta dalla società di revisione, quella del revisore legale o quella del collegio sindacale rappresentino dubbi di continuità aziendale.”*

Al paragrafo 7 della Relazione sul governo societario viene inoltre indicato che *“La società elabora periodicamente un set di indicatori di bilancio come strumento di supporto per l'analisi del rischio economico patrimoniale e finanziario aziendale”* e vengono elencati i principali rischi legati all'area finanziaria (rischio di credito, rischio liquidità, rischio tasso di interesse).

Al medesimo paragrafo viene riportata una mappatura con le principali aree di rischio, con le relative modalità di gestione ed infine viene evidenziato come *“In base sia agli indicatori economico-finanziari che di redditività e dall'analisi delle aree di rischio a cui la società è esposta, non emergono elementi di rischio”*, riportando i seguenti dati.

	2020	2019
R.O.E.	7,4%	7,2%
Utile netto (perdita) dell'esercizio / Patrimonio netto L'indice misura la remunerazione del capitale proprio investito nell'impresa		
R.O.I.	2,8%	1,8%
EBIT / Capitale investito L'indice misura la redditività e l'efficienza del capitale investito rispetto all'operatività aziendale caratteristica		
R.O.S.	9,8%	6,0%
EBIT / Ricavi delle vendite e delle prestazioni L'indice misura la capacità reddituale dell'impresa di generare profitti dalle vendite		
CASH FLOW	35.484.993	32.829.370
Utile netto (perdita) dell'esercizio + Amm.tl + Acc.ti L'indice rappresenta la capacità di autofinanziamento dell'impresa		

	2020	2019
Indice di disponibilità	1,47	1,12
Attività correnti / Passività correnti L'indice misura la capacità dell'impresa di non incorrere in carenza di liquidità		
Indice di autocopertura finanziario	0,58	0,54
Patrimonio Netto / Attività non correnti L'indice esprime in valore relativo la quota delle immobilizzazioni coperta con mezzi propri		
Indice di copertura finanziario	0,69	0,67
(Patrimonio Netto + Passività non correnti) / Attività non correnti L'indice esprime in valore relativo la quota delle immobilizzazioni coperta con fonti consolidate		
Capitale circolante netto	19.184.898	5.779.339
Attività correnti - Passività correnti L'indice esprime in valore assoluto la capacità dell'impresa di fronteggiare gli impegni a breve con le disponibilità esistenti		

INDICATORI		2020	2019	2018
Posizione finanziaria netta	euro/000	117.628	90.146	58.133
Patrimonio netto	euro/000	226.773	195.874	190.566
EBITDA - risultato operativo lordo	euro/000	51.156	49.855	45.631
Posizione finanziaria netta/Patrimonio netto (covenants \leq 1,0)	unità	0,52	0,46	0,31
Posizione finanziaria netta/EBITDA (covenants \leq 3,5)	unità	2,30	1,81	1,27
EBITDA/Oneri Finanziari Netti (covenants \geq 10,0)	unità	39,05	54,13	57,91

Attestazione dell'adempimento di cui all'art. 11, commi 2 e 3, d.lgs. n. 175/2016:

La società ha riportato quanto segue "In data 13.07.2020 l'Assemblea dei Soci ha nominato il Consiglio di Amministrazione. In data 05.08.2021, con comunicazione PEC prot. n. 4091, AIMAG ha adempiuto all'obbligo di comunicazione di cui all'art. 11, comma 3, D.Lgs. 175/2016 trasmettendo la relativa delibera alla Corte dei Conti - sezione Controllo ER."

Attuazione delle norme in materia di reclutamento e gestione del personale, nonché dei relativi obblighi di pubblicità ai sensi dell'art. 19, d.lgs. n. 175/2016:

La società ha riportato quanto segue "Il Gruppo AIMAG ha individuato in apposito Regolamento i criteri e le modalità per il reclutamento del personale nel rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità e dei principi di cui all'art. 35, comma 3, del D.Lgs 165/2001. In conformità all'art. 19, comma 3, TUSP il Regolamento è pubblicato sul sito istituzionale della società.". Link al regolamento: <https://www.aimag.it/criteri-modalita-selezione-del-personale/> .

Attestazione di redazione e pubblicazione della Carta dei Servizi:

Le carte dei servizi relative al servizio idrico integrato ed alla raccolta rifiuti, nonché gli standard di qualità, sono pubblicati al seguente link: <https://www.aimag.it/carte-dei-servizi/> .

Referto sul controllo della qualità dei servizi erogati dalla società

La società ha trasmesso quanto segue

“Per garantire la qualità dei servizi erogati, e la soddisfazione del cliente interno/esterno, AIMAG si è dotata di un Sistema di gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, certificato da ente terzo. Il Sistema di gestione per la Qualità prevede l'effettuazione di cicli periodici di audit interni, volti a verificare il rispetto dei requisiti della norma, la corretta applicazione del sistema, il mantenimento degli standard di qualità definiti e il loro miglioramento continuo, e quindi la soddisfazione del cliente e delle parti interessate. Per garantire una maggior obiettività, tali audit sono svolti da parte di auditor esterni qualificati e i loro esiti sono verbalizzati un report condivisi con i Responsabili di riferimento, che individuano le relative azioni correttive e di miglioramento. Sono svolti periodicamente audit da parte dell'ente di certificazione (Kiwa Cermet Italia): gli audit effettuati nel corso del 2020 hanno confermato la conformità del Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente ai requisiti delle norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 e l'estensione della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 ai servizi di realizzazione e gestione impianti e reti di teleriscaldamento e a quelli di trattamento del rifiuto organico da raccolta differenziate con produzione di ammendante compostato misto e biometano immesso in rete presso l'impianto di Finale Emilia e l'estensione della certificazione UNI EN ISO 14001:2015 ai servizi relativi alla captazione e potabilizzazione dell'acqua.

La qualità dei servizi erogati viene inoltre garantita attraverso il monitoraggio di alcuni indicatori, il cui andamento viene condiviso con la Direzione.

Misurazione della soddisfazione del Cliente:

La soddisfazione del cliente è alla base dell'agire del customer care e delle strutture che erogano i servizi tecnici di AIMAG. L'azienda adotta più strumenti per raccogliere il livello di soddisfazione del cliente rispetto ai servizi erogati: survey periodiche sul servizio Raccolta e Trasporto, monitoraggio reclami, e valutazione della qualità percepita sui servizi di customer care.

Survey su servizio Raccolta e Trasporto:

Fra dicembre 2020 e gennaio 2021 è stata svolta un'indagine di soddisfazione sul servizio raccolta rifiuti in tutti gli 11 comuni serviti. La ricerca si è svolta con interviste telefoniche e la somministrazione di un questionario online. La partecipazione da parte dei cittadini è risultata elevata, con 3.695 interviste raccolte.

Il questionario è stato articolato per valutare il grado di soddisfazione dei cittadini, rispetto ai seguenti aspetti del servizio rifiuti:

- a. La raccolta porta a porta*
- b. La comunicazione*
- c. La tariffa*
- d. i comportamenti scorretti*

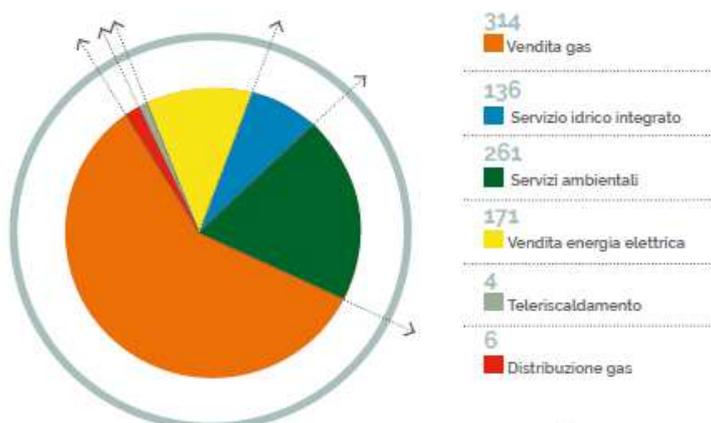
Il voto complessivo del servizio è pari a 7,2/10. Maggiori informazioni sono disponibili sul Bilancio di Sostenibilità 2020 a pagina 116.

Monitoraggio Reclami:

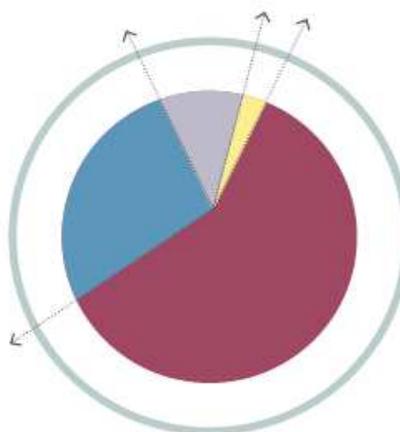
reclami ricevuti nel 2020 sono 892, contro i 1.025 del 2019. Complessivamente il rapporto percentuale tra reclami e contratti attivi è pari allo 0,3%. Si segnala una diminuzione dei reclami energia, legata in particolare all'efficientamento nella gestione della misura, mentre si evidenzia un leggero aumento dei reclami sui servizi ambientali, fenomeno dovuto in particolare ad alcuni ritardi nella consegna dei documenti e all'estensione del porta a porta integrale nei Comuni di Mirandola, San Possidonio e Concordia sulla Secchia. Come modalità di presentazione, i clienti

preferiscono di gran lunga la mail (585) e il portale web (235). Resta ancora discretamente utilizzato il mezzo postale, con 53 reclami ricevuti via lettera. Maggiori informazioni sono disponibili sul Bilancio di Sostenibilità 2020 a pagina 118.

RECLAMI PER TIPOLOGIA



RECLAMI PER PROVENIENZA



Valutazione della qualità percepita sui servizi di customer care:

Da luglio 2020 è attiva una survey che giornalmente raccoglie le valutazioni dei clienti finali sui servizi resi puntualmente dal customer care (Call Center). Sono valutati i seguenti item: Chiarezza, Competenza, Cortesia, Soluzione del problema, Tempi di attesa, Voto complessivo. Nel corso del 2020 la votazione media pesata complessiva è stata pari a 7,90/10.”

Al link <https://www.aimag.it/sostenibilita/> è pubblicato il bilancio di sostenibilità 2020; si riportano alcuni stralci significativi del capitolo 9 ‘I clienti, la comunicazione, la scuola’

Si riportano gli approfondimenti relativi ad alcuni servizi, oggetto di indagine

“La customer care

Nel corso del 2020 il Gruppo ha continuato il percorso di trasformazione digitale, consolidando i progetti che pongono l’attenzione sul cliente, considerato vero portatore di valore. La visione mira a migliorare i servizi tradizionali evolvendo al contempo i servizi digitali.

Per quanto riguarda i servizi tradizionali, le iniziative di customer care hanno come finalità il miglioramento dei tempi di accesso agli sportelli, dei tempi di risposta del call center e della qualità del servizio offerto. AIMAG utilizza standard più elevati rispetto a quelli indicati dall’Autorità e ne cerca il miglioramento di anno in anno con un monitoraggio in continuo.

A causa della pandemia, il 2020 ha visto un aumento significativo dei contatti verso il numero verde (+15%) e un calo dei clienti serviti con il canale fisico (-39%). Parallelamente, molti clienti si sono spostati sul canale digitale.

La centralità del cliente in ottica multicanale e multiservizio è stata supportata dall'introduzione del CRM Salesforce, completamente operativo dal giugno 2020. Sul fronte della sostenibilità, il CRM ha consentito di superare i contratti cartacei attraverso l'introduzione della firma elettronica o della firma con OTP (on time password) inviata via sms.

Per il Gruppo non si è trattato d'introdurre un applicativo ma di adattare la propria organizzazione alle mutate esigenze elevando gli standard qualitativi offerti sia per la componente sales che per la componente service.

Tra la fine del 2020 e l'inizio del 2021 l'approccio multicanale – già attivo per sportelli, punti vendita, call center e rete agenti – è stato completato dalla revisione dei principali punti di contatto digitale, con la pubblicazione delle nuove Aree Personali e App per Sinergas e AIMAG.

I nuovi strumenti consentono una customer experience completamente rivista e sono dotati di funzionalità pensate per rendere semplice e comodo l'accesso del cliente ai servizi online: il monitoraggio online dello stato di avanzamento delle proprie richieste, i nuovi canali di pagamento (PagoPA, MyBanK), la possibilità di attivare una nuova offerta online. Si evidenziano inoltre le importanti novità per la parte dedicata ai rifiuti: il calendario personalizzato, la possibilità di modificare la propria dotazione, la segnalazione degli abbandoni e dei mancati ritiri, oltre al dettaglio dei contenitori in uso, i conferimenti in CDR e i vuotamenti dei contenitori.”

I CLIENTI SERVITI

Al 31 dicembre 2020, il Gruppo AIMAG ha in gestione 404 mila utenti. Il Gruppo AIMAG non ha azioni legali pendenti né sanzioni amministrative relativamente a pratiche di concorrenza sleale o comportamento anti-competitivo (antitrust).

CLIENTI SERVITI GRUPPO AIMAG – 2020			
	UTENTI SERVITI	COMUNI SERVITI	CITTADINI SERVITI
Servizio idrico integrato	69.925	21	212.605
Servizi ambientali	81.561	11	166.797
Distribuzione gas	121.108	23	272.929
Vendita gas	99.223	-	-
Vendita energia elettrica	31.555	-	-
Teleriscaldamento	438	3	-
Totale	403.810	27	284.541

SPORTELLI E CALL CENTER > Tab. 31

			
Call center	Sportelli clienti	Ecosportelli	Sportelli on-line
179.908 chiamate ricevute (+14% rispetto al 2019)	17 sportelli attivi	2 ecosportelli attivi	71.057 contratti registrati sportello online
94 secondi il tempo di attesa medio (+11 sec rispetto al 2019)	37.068 contatti (-44% rispetto al 2019)	21.456 contatti (+58% rispetto al 2019)	9% di contratti con bolletta digitale
87,2% le chiamate andate a buon fine (-2,2% rispetto al 2019)	8 min e 6 sec tempo attesa medio (+8 sec rispetto al 2019)		

“Sono diversi gli aspetti indagati del servizio porta a porta. Il primo riguarda alcune valutazioni sugli elementi organizzativi, i vantaggi e gli svantaggi del servizio. Il grado più alto di accordo si

registra con l'affermazione secondo cui il porta a porta consente di ottenere maggiore attenzione a differenziare bene i rifiuti (media voto pari a 8,3 e l'87,1% che esprime un voto da 6 a 10). L'effetto di maggiore attenzione si abbina anche a quello funzionale secondo cui è un modo pratico e comodo di conferire i rifiuti, (voto medio 7,3 e 74,9 di voti uguali o superiori a 6). Gli intervistati valutano positivamente anche un altro effetto derivato e cioè che c'è minore ingombro dei cassonetti sulla strada (voto medio 6,9 e 65,2% di voti tra 6 e 10).

Indagato anche il grado di soddisfazione (con un voto da 1 a 10) per le singole raccolte. I voti medi oscillano tra 7,3 per la raccolta dei rifiuti indifferenziati a 8,3 per la raccolta dell'organico: nel complesso le diverse raccolte ottengono voti più che positivi. Oltre l'88% degli intervistati dichiara che nella propria esperienza la raccolta dei rifiuti è sempre stata fatta nei giorni prestabiliti, dando così al servizio una patente di stabilità e affidabilità.

La valutazione del comportamento degli addetti si attesta su una media di 7,3. L'ultima parte indagata del servizio porta a porta riguarda alcuni aspetti specifici e la valutazione complessiva: per quanto attiene all'impostazione del servizio (cioè le regole e le caratteristiche) il grado di soddisfazione, sempre nella scala 1-10, si attesta in media su 7,4 con oltre l'80% di voti sufficienti. L'esecuzione concreta del servizio ottiene una media voto pari a 7,8 con oltre l'87% di voti tra 6 e 10. Il costo del servizio divide a metà gli intervistati: 46,5% esprime un voto sufficiente, il 47,2% uno insufficiente; il 6,3% non risponde. La media voto è 5,3. Difficile esprimere soddisfazione per un costo, probabilmente la risposta va letta individuando metà utenza che ritiene il costo equilibrato e l'altra metà che lo ritiene eccessivo. Infine il voto complessivo al servizio: la media è 7,2 e i voti tra 6 e 10 raggiungono l'83,5%, con una bassa percentuale di non risposte, segno che a questa domanda gli intervistati non hanno avuto difficoltà a rispondere.

Nel complesso dunque una buona valutazione del servizio, sia dal punto di vista dell'insieme, che negli aspetti specifici dell'impostazione e dell'esecuzione. Più critica e controversa la valutazione del costo. Un'altra area d'indagine riguarda la comunicazione. I calendari con l'indicazione dei giorni di raccolta sono conosciuti dagli intervistati, arrivano a destinazione, sono chiari e comprensibili: il 94,3% dichiara infatti di riceverli e fra questi il 90,7% li ritiene comprensibili e chiari. Valutate anche conoscenza e utilizzo di tre diversi strumenti di comunicazione di AIMAG: il più conosciuto e utilizzato, dal 49,7%, è il "Rifiutologo", la fattura digitale "Dinamica" è utilizzata dal 41,9% infine la pagina di Facebook è utilizzata dal 7,6%, conosciuta ma non utilizzata dal 33,9%. Per quanto riguarda la chiarezza delle risposte ricevute sia il numero verde che lo sportello territoriale ottengono una valutazione più che positiva.

Altra area d'indagine ha riguardato la tariffa per il servizio e in particolare la tariffa puntuale, basata sulla produzione di rifiuti piuttosto che sulla superficie dell'abitazione come avveniva precedentemente. La metà degli intervistati ritiene che quanto pagato dalla propria famiglia sia superiore al servizio ricevuto; il 37% che sia proporzionato al servizio ricevuto, l'1% che sia inferiore al servizio ricevuto. Invece sul piano dell'impostazione della tariffa è alta la percentuale (72%) di coloro che ritengono giusto averla basata sulla produzione dei rifiuti piuttosto che sulla superficie della casa come era in precedenza."

Nel medesimo documento si segnalano le seguenti sezioni, ritenute di particolare interesse per la valutazione della qualità del servizio erogato:

- pagine 10 e seguenti, dati sulle attività del Gruppo Aimag durante l'emergenza sanitaria;

"Dall'avvio della situazione di emergenza sanitaria, il Gruppo AIMAG ha adottato – nel rispetto delle indicazioni normative nazionali, regionali e locali – tutte le misure volte alla tutela della salute dei lavoratori e alla prevenzione del rischio di contagio, al contempo garantendo la continuità nei servizi. Sono stati in tal senso istituiti:

un gruppo aziendale di coordinamento dell'emergenza Coronavirus, con la partecipazione della Direzione, degli RSPP, del Responsabile Ufficio Personale, del Responsabile Ufficio

Comunicazione e Sostenibilità

□ *un Comitato COVID, con il coinvolgimento delle rappresentanze Sindacali, degli RLS, degli RSPP, del Responsabile Ufficio Personale, del Medico Competente*

I servizi

Il Gruppo ha assicurato la continuità nella gestione dei servizi acqua e gas, garantendo in particolare il servizio di pronto intervento e riparazione perdite, le attività di cantieri per lavori di manutenzione, la lettura dei contatori (ripresa solo il 4 maggio per gli accessibili esternamente) e la sostituzione massiva dei contatori tradizionali con quelli elettronici.

Nella gestione dei rifiuti AIMAG ha assicurato le attività di igiene urbana e raccolta rifiuti in tutti gli 11 Comuni serviti, così come la continuità di servizio degli impianti per il trattamento e smaltimento dei rifiuti. È stata inoltre implementata una nuova modalità di raccolta dei rifiuti per le persone positive e/o in quarantena, in attuazione delle linee guida individuate dall'Istituto Superiore di Sanità. Le uniche attività interrotte, nella fase acuta dell'emergenza, sono state il servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombrati e l'accesso pubblico ai Centri di Raccolta comunali.

Il personale

Per favorire quanto più possibile il distanziamento fisico sul luogo di lavoro, sono state adottate le seguenti misure: per il personale operativo sono stati rivisti turni e orari di lavoro per ridurre il più possibile l'aggregazione negli spogliatoi; per il personale amministrativo è stata implementata una nuova organizzazione del lavoro, attivando lo smartworking e dando la possibilità di alternare le ferie al lavoro da remoto, anche a favore di una migliore conciliazione vita-lavoro.

Il personale è stato informato puntualmente delle misure igieniche e comportamentali definite da Ministero della Salute e da AUSL, oltre che delle misure definite dal Gruppo relative alla fruizione degli spazi aziendali, all'uso di macchine operatrici e degli automezzi, alle modalità di accesso alle sedi e alle utenze, alla gestione di eventuali positività e criticità o situazioni di fragilità. Queste misure sono state trasmesse a tutti i dipendenti tramite comunicazioni interne e procedure disponibili sul DB Sicurezza e DB Qualità e attraverso momenti di informazione e formazione, svolti nel rispetto delle misure anti-contagio. L'attuazione delle misure definite viene verificato tramite la pianificazione di audit interni.

Sono stati inoltre attivati un servizio di supporto psicologico, con una professionista esperta a supporto dei dipendenti e un numero telefonico dedicato per informazioni sanitarie, con cui i lavoratori hanno avuto modo di rivolgere dubbi e domande al Medico Competente.

L'azienda ha inoltre istituito un'assicurazione, con onere a proprio carico, a tutela dei dipendenti di tutto il Gruppo per il rischio Coronavirus.

I Clienti

Nella fase acuta dell'emergenza (primavera 2020), il Gruppo ha deciso di tenere aperti gli sportelli clienti e il recupero crediti solo su appuntamento e chiudere gli ecosportelli, invitando tutti all'utilizzo di canali alternativi quali il numero verde e i servizi digitali.

Come sostegno economico, per andare incontro alle esigenze delle famiglie e delle imprese del territorio, l'azienda ha recepito le indicazioni di ARERA ma si è anche attivata con iniziative autonome. Le disposizioni dell'Autorità:

□ *Con Del. ARERA 60/2020 e successive integrazioni, sono state sospese tutte le azioni a tutela del credito (interruzioni e solleciti) relative a fatture scadute nel periodo 10 marzo - 4 maggio 2020 (utenze domestiche e piccole imprese). Dal 4 maggio al 17 maggio, le azioni di recupero interrotte hanno riguardato esclusivamente le famiglie (Del. 148/2020)*

□ *Proroga del rinnovo per la richiesta del bonus sociale gas e luce di ulteriori 60 giorni (la scadenza compresa fra il 01/03 e il 31/05 è stata posticipata al 31/07), mantenendo lo sconto in modo continuativo e retroattivo rispetto alla scadenza originaria*

□ *Riduzione della quota fissa sulla bolletta elettrica delle piccole P.IVA, assimilandola a quella domestica (es. un P.IVA con fornitura di potenza di 16,5 kW ha pagato la quota fissa come un domestico di 3 kW, passando da 350 a 140 euro al mese complessivi).*

Le misure di sostegno aggiuntive messe in campo dal Gruppo AIMAG:

□ *Facilità all'accesso alle rateizzazioni, stipulabili direttamente dal Call Center o mediante richiesta scritta*

□ *Offerta Sinergas "Solidale", che contribuisce ad un sostegno economico verso strutture ospedaliere o strutture simili a scelta*

□ *Agevolazione sui rifiuti applicata in automatico nel caso al cliente sia già stato riconosciuto il Bonus Sociale per il servizio acqua e/o gas e/o luce per il 2020, senza necessità di inviare alcuna richiesta.*

La ripartenza

Le aziende che si occupano di servizi pubblici locali, come AIMAG, sono fra le attività che si sono dimostrate fondamentali per assicurare, anche durante il periodo d'emergenza, la qualità della vita delle nostre comunità. Grazie alle caratteristiche che AIMAG ha maturato nel tempo – radici nel territorio, capacità di realizzare crescita a sviluppo sostenibile – l'azienda svolge un ruolo di traino per la ripresa economica del tessuto produttivo locale, coniugando capacità di investimento e competenze, seguendo alcune linee guida strategiche fondamentali: resilienza, produttività ed innovazione."

- pagina 40 approfondimento sull'Acquedotto industriale di Carpi
- pagine 41 e seguenti, dati sui servizi ambientali, recupero e smaltimento rifiuti, dei quali in particolare, si riporta la percentuale di raccolta differenziata sul territorio del Comune di Carpi, che raggiunge l'86,2%;
- pagine 51 e seguenti, dati sulla distribuzione del gas, dei quali si riportano i seguenti dati riguardanti anche impianti presenti sul territorio di Carpi

I NUMERI DELLA DISTRIBUZIONE GAS A CONFRONTO				
	2018	2019	2020	VARIAZIONE
Abitanti residenti	273.578	274.165	272.929	-1.236
Comuni serviti ¹⁰	24	23	23	-
Lunghezza rete (km)	2.192	2.196	2.196	-
PDR serviti attivi	120.847	121.075	121.108	+33
Volumi di gas distribuito (m ³)	253.412.341	251.523.775	246.130.836	-5.392.939
% di rispetto degli standard della qualità del servizio	99,96%	99,96%	99,99%	+0,03%
N° totale di prestazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione gas soggette a indennizzo automatico	19.737	20.151	17.778	-2.373

4. Amo s.p.a.

Scheda di sintesi

Anagrafica

Forma giuridica: Società per azioni

Natura: Società di capitali a totale capitale pubblico, controllata dal Comune di Modena

Partita IVA: 02727930360

Sede legale: Strada Sant'anna, 210 - 41122 Modena

Telefono: 059 9692001

E-mail: infotpl@amo.mo.it

Sito internet: www.amo.mo.it

Quotazione in borsa: no

Principali dati economici, finanziari e patrimoniali

Capitale sociale: 5.312.848,00

N° azioni: 5.312.848

Valore nominale per azione: 1,00

Patrimonio netto (bilancio 2020): 20.816.146

Valore della produzione (bilancio 2020): 32.936.775

Margine operativo lordo (bilancio 2020): 507.049

Risultato operativo (bilancio 2020): -13.310,00

Reddito netto (bilancio 2020): 1.314.846

Numero medio dipendenti (al 31/12/2020): 12

Partecipazione del Comune di Soliera

Quota al 31.12.2020: 0,405%

N° azioni possedute: 21.520

Pari ad euro: € 21.520,00

Profilo e attività

L'Agenzia per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico Locale di Modena (in forma abbreviata, aMo) è una società nata nell'ambito del processo di riforma del sistema di trasporto pubblico locale con l'obiettivo, tra gli altri, di aprire il settore alla concorrenza e assicurare una gestione unitaria del governo della mobilità; è stata costituita nel 2000 in attuazione del d.lgs. 19 novembre 1997, n. 422 e della l.r. Emilia- Romagna 2 ottobre 1998, n. 30.

In particolare l'art. 19 della suddetta legge regionale prevede che le Province e i Comuni costituiscano, per ciascun ambito territoriale, una agenzia locale per la mobilità e il trasporto pubblico locale di loro competenza

La società esercita le funzioni di Agenzia per la mobilità ed il trasporto pubblico locale di cui alla L.R. n. 30/98 in particolare: progettazione, organizzazione e promozione dei servizi pubblici di trasporto integrati fra loro e la mobilità. È stata costituita con convenzione ai sensi dell'art. 30 del Testo Unico sugli enti locali ed è una società di capitali di cui sono soci gli Enti locali della provincia di Modena. Le sue funzioni vengono determinate dalle Leggi Regionali 30/1998 e 10/2008. Essa provvede alle funzioni assegnate alle agenzie per la mobilità, dalla citata legge

regionale, ossia programmazione, regolazione e controllo dei servizi di trasporto pubblico locale, non invece alla gestione ed erogazione dei servizi medesimi.

aMo è proprietaria dei beni funzionali all'espletamento del servizio di trasporto pubblico, ovvero l'intera rete filoviaria cittadina, le fermate, le stazioni, i depositi; e ha principalmente compiti di progettazione delle reti e dei servizi di promozione e controllo del trasporto pubblico locale. Affida il servizio tramite procedura di gara; il rapporto con il gestore, vincitore della gara, si basa sul Contratto di Servizio, accordo che detta gli standard di qualità.

Inoltre, sulla base delle mutate esigenze di mobilità espresse dal territorio, stabilisce le modifiche ai servizi e progetta eventuali nuovi interventi.

La società è controllata dal Comune di Modena che detiene il 45% delle azioni di aMo e che esercita un'influenza dominante nell'assemblea ordinaria della società ai sensi dell'art. 2359, comma 1°, n. 2, c.c.

In ossequio allo specifico obbligo di cui all'art. 19, comma 5, TUSP, e ai sensi del disposto di cui all'art. 147-quater, comma 2, TUEL, il Comune di Modena, al fine di perseguire la "efficiente gestione delle partecipazioni pubbliche", la "tutela e promozione della concorrenza e del mercato" e la "razionalizzazione e riduzione della spesa pubblica", ha assegnato alla società gli obiettivi sul complesso delle rispettive spese di funzionamento riferite all'anno 2021, a norma dell'art. 19, comma 5, d.lgs. 19 agosto 2016, n. 175, la cui rendicontazione è contenuta nella deliberazione di Consiglio comunale n. 58/2021.

La partecipazione del Comune di Soliera alla società si configura quale obbligatoria alla luce delle richiamate disposizioni normative statali e regionali.

Situazione contabile, gestionale e amministrativa

Si rinvia alla lettura della relazione sulla gestione del bilancio di esercizio 2020 al seguente link http://www.amo.mo.it/amministrazione_trasparente/bilanci_annuali_1.aspx

Bilancio di esercizio

Oltre al sopra richiamato link al bilancio di esercizio, si riportano i seguenti prospetti.

Sintesi del Bilancio (dati in Euro)

	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018
Ricavi	32.936.775	29.130.623	28.367.672
Reddito operativo (Ebit)	1.380.123	(38.656)	118.484
Utile (perdita) d'esercizio	1.314.846	4.249	101.031
Attività fisse	18.832.035	19.625.348	19.065.417
Patrimonio netto complessivo	20.816.146	19.501.301	19.497.051
Posizione finanziaria netta	13.637.130	12.657.271	12.646.722

Il *conto economico* riclassificato della società confrontato con quello dell'esercizio precedente è il seguente (in Euro):

	31/12/2020	31/12/2019	Variazione 2020/2019	31/12/2018
Ricavi netti e trasferimenti	31.116.524	28.768.457	2.348.067	28.119.940
Costi esterni	29.850.879	27.484.642	2.366.237	26.664.819
Valore Aggiunto	1.265.645	1.283.814	-18.169	1.455.121
Costo del lavoro	758.596	783.570	-24.974	777.160
Margine Operativo Lordo	507.049	500.244	6.805	677.961
Ammortamenti netti e svalutazioni	520.359	538.900	-18.541	559.477
Risultato Operativo	-13.310	-38.656	25.346	118.484
Proventi e oneri finanziari	71	59.296	-59.225	282
Risultato Ordinario	-13.239	20.640	-33.879	118.766
Componenti non caratteristici	1.393.433		1.393.433	
Risultato prima delle imposte	1.380.194	20.640	1.359.554	118.766
Imposte sul reddito	65.348	16.391	48.957	17.735
Risultato netto	1.314.846	4.249	1.310.597	101.031

Lo *stato patrimoniale* riclassificato della società confrontato con quello dell'esercizio precedente è il seguente (in Euro):

	31/12/2020	31/12/2019	Variazione
Immobilizzazioni immateriali nette	1.182.395	1.248.384	(65.989)
Immobilizzazioni materiali nette	17.632.467	18.359.791	(727.324)
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	3.000	3.000	
Capitale immobilizzato	18.817.862	19.611.175	(793.313)
Rimanenze di magazzino			
Crediti verso Clienti	580.084	989.630	(409.546)
Altri crediti	2.251.203	2.162.790	88.413
Ratei e risconti attivi			
Attività d'esercizio a breve termine	2.831.287	3.152.420	(321.133)
Debiti verso fornitori	5.258.522	6.453.701	(1.195.179)
Acconti	19.836	27.336	(7.500)
Debiti tributari e previdenziali	111.834	70.147	41.687
Altri debiti	302.671	577.869	(275.198)
Ratei e risconti passivi	6.582.982	6.269.157	313.825
Passività d'esercizio a breve termine	12.275.845	13.398.210	(1.122.365)
Capitale d'esercizio netto	(9.444.558)	(10.245.790)	801.232
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	424.780	573.271	(148.491)
Debiti tributari e previdenziali (oltre l'esercizio successivo)			
Altre passività a medio e lungo termine	1.769.508	1.948.084	(178.576)
Passività a medio lungo termine	2.194.288	2.521.355	(327.067)
Capitale investito	7.179.016	6.844.030	334.986
Patrimonio netto	(20.818.146)	(19.501.301)	(1.314.845)
Posizione finanziaria netta a medio lungo termine	14.173	14.173	
Posizione finanziaria netta a breve termine	13.622.957	12.643.098	979.859
Mezzi propri e indebitamento finanziario netto	(7.179.016)	(6.844.030)	(334.986)

Grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alla società

Risultati rispetto agli obiettivi previsti nella NdA al DUP approvata con del. CC n. 17 del 24/03/2020

Obiettivi correnti

1 Gestionale: Avvio, in osservanza della normativa nazionale di settore, della gara di ambito ottimale Secchia-Panaro per l'affidamento della gestione dei servizi di TPL: Aggiornamento cronoprogramma attività, includendo la fase preliminare di progettazione della revisione generale dei servizi di TPL oggetto di gara.

Nel 2020 sono state avviate le procedure di affidamento degli incarichi di progettazione della revisione generale dei servizi TPL oggetto di gara.

2 Gestionale: Progettazione e organizzazione dei servizi di trasporto pubblico auto filoviario di bacino e/o riferiti a specifiche richieste di Enti Soci con valorizzazione dell'integrazione modale con i servizi ferroviari regionali e con forme complementari di mobilità sostenibile.

Nel 2020 è stata avviata la progettazione e l'organizzazione dei servizi di trasporto richiesti da Enti Soci nelle aree di Carpi-Unione Terre d'Argine (potenziamento servizi ferroviari sulla linea Modena-Carpi-Mantova, servizio navetta parcheggi piscine – centro storico).

3 Gestionale: Monitoraggio e gestione operativa dei flussi economico-finanziari, nel bacino provinciale di Modena, dell'iniziativa regionale di integrazione tariffaria ferroviaria e auto filoviaria "Mi Muovo anche in città".

Nel 2020 attivati il monitoraggio e la gestione operativa a livello di bacino provinciale di Modena dell'iniziativa regionale di integrazione tariffaria ferroviaria e auto filoviaria "Mi Muovo anche in città".

4 Gestionale: Avvio della collaborazione con la Provincia di Modena, il Comune di Modena e le Unioni dei Comuni per la redazione del Piano della Mobilità di Area Vasta (PUMAV) previsto dal Piano Regionale Integrato dei Trasporti 2025.

aMo ha realizzato il Documento di Orientamento per la redazione del PUMAV "La Gara TPL, i PUMS e il Servizio Metropolitano Modenese. Il Documento è stato presentato in tutte le Unioni Comunali della Provincia.

5 Gestionale: Manutenzione e monitoraggio sull'attuazione del contratto di servizio, attività finalizzata al continuo aggiornamento e miglioramento del servizio, nonché controllo delle attività del gestore.

Stipulato in data 30 marzo 2021 con SETA S.p.A. l'Atto Regolatorio aggiuntivo al Contratto di Servizio TPL per la gestione dell'emergenza sanitaria Covid.

Svolto in continuo il monitoraggio tecnico ed economico sui servizi erogati dal gestore.

6 Efficienza: riduzione costi utenze

Conferma e consolidamento della riduzione del costo delle utenze per consumi elettrici del 10% rispetto all'esercizio 2018. Il risparmio previsto è conseguente alla entrata a regime della

tecnologia LED.

Nel 2020 a seguito dell'entrata a regime della tecnologia LED è stata conseguita una ulteriore riduzione delle utenze per consumi elettrici del 4,89% rispetto all'anno precedente, consolidando la riduzione del costo delle utenze elettriche rispetto al 2018. La riduzione complessiva conseguita nel 2020 rispetto al 2018 è pari a - 14,4% L'obiettivo è stato raggiunto.

7 Efficienza: dematerializzazione documentale

Conferma e consolidamento della riduzione del costo delle fotocopie pari al 20% rispetto all'esercizio 2018 quale risultato previsto in conseguenza della dematerializzazione dei processi di gestione e archiviazione dei documenti e delle fatture (entrata a regime della fatturazione elettronica).

Il costo delle fotocopie è passato da € 843,26 dell'esercizio 2018 ad € 467,00 dell'esercizio 2020, con una ulteriore riduzione del costo delle fotocopie del 27% rispetto all'anno precedente, consolidando la dematerializzazione documentale rispetto al dato di partenza del 2018. La riduzione complessiva conseguita nel 2020 rispetto al 2018 è pari a - 45%. L'obiettivo è stato raggiunto.

Obiettivi equilibrio economico di gestione

1 Economicità: Mantenimento del pareggio di bilancio, confermando la produzione di servizi TPL per una consistenza complessiva annua di 12.400.317 vett*km., fatto salvo uno scostamento dei servizi minimi erogati, entro l'1% nell'anno 2020, fatto salvo cause di forza maggiore.

L'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 riporta un risultato positivo pari a € 1.314.846, generato essenzialmente dalla plusvalenza derivante dalla vendita di terreni. Per l'undicesimo anno consecutivo, nonostante l'emergenza sanitaria e l'incertezza che investe il Paese in generale ed il trasporto pubblico in particolare, i conti della società si confermano in equilibrio.

L'articolo 92 del D.L. 18/2020 "Cura Italia", convertito nella Legge n.27/2020 stabilisce che: al fine di contenere gli effetti negativi dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 e delle misure di contrasto alla diffusione del virus sui gestori dei servizi di trasporto pubblico locale, non possono essere applicate dai committenti dei predetti servizi, anche laddove negozialmente previste, decurtazioni di corrispettivo, né sanzioni o penali in ragione delle minori corse effettuate o delle minori percorrenze realizzate a decorrere dal 23 febbraio 2020 e fino al 31 dicembre 2020.

Sulla base della richiamata disposizione normativa nazionale di emergenza, i riferimenti della consuntivazione dei servizi minimi di TPL 2020 sono stati ricondotti alla lettera aMo prot. 190/20 del 22/01/2020 con la quale è stato ridefinito il PEB (Programma di Esercizio Base) 2020 ex art. 9 bis del CdS e stabilito il corrispettivo annuo 2020 ex art. 21 del CdS. In particolare, il PEB programmato nell'anno 2020 è pari a 12.485.550 vett*km. e 16.326 ore di servizio non convenzionale a chiamata.

Non sono stati applicati alla consuntivazione dei servizi minimi di TPL 2020 gli incrementi/decrementi riconducibili alla "flessibilità del PEB" (art.15 del CdS) e allo "Scostamento del PEB" (art.16 del CdS).

2 Efficacia: Rinnovo alle medesime condizioni dell'Accordo Aziendale (contrattazione di secondo livello) relativo alla retribuzione di risultato nel triennio 2020/2022 dei dipendenti della società, considerato che l'Accordo opera nella logica del contenimento degli oneri contrattuali, prevedendo l'invariabilità in ciascun anno del triennio del valore del premio base di riferimento, fatta salva l'acquisizione da parte della società di nuovi progetti speciali/europei che garantiscano introiti economici aggiuntivi.

In data 09/12/2019 è stato rinnovato l'Accordo aziendale (contrattazione di secondo livello) relativo alla retribuzione di risultato nel triennio 2020/2022 dei dipendenti della società. L'entità del premio, determinato per ogni dipendente, è rimasta invariato a € 1.800,00 per l'anno 2020, € 1.800,00 per l'anno 2021, € 1.800,00 per l'anno 2022.

Nell'Accordo è stato specificato inoltre quanto segue: "tali importi saranno incrementati di 100 € all'anno per ogni anno del triennio 2020-2022 qualora venga acquisito dalla società un nuovo progetto speciale nel corso dell'anno 2020 che garantisca un introito economico aziendale complessivo pari o superiore a € 30.000.

Nell'ipotesi in cui nel periodo di validità del presente Accordo la società acquisisca ulteriori progetti speciali che garantiscano ulteriori introiti aziendali pari o superiori a € 20.000 ciascuno, saranno riconosciuti ulteriori 50 € all'anno per progetto, a decorrere dall'anno di acquisizione di ciascun progetto, nell'ambito di validità triennale del presente Accordo; tali importi andranno a incrementare l'entità del premio di cui sopra".

3 Qualità: AMO intende rafforzare l'impronta ecologica aziendale, promuovendo tra i dipendenti l'utilizzo delle biciclette aziendali negli spostamenti urbani, insieme l'utilizzo dei mezzi pubblici e ad altre forme di mobilità condivisa per gli spostamenti interurbani. Promozione dell'utilizzo del treno rispetto all'aereo negli spostamenti di medio raggio. Tali spostamenti verranno monitorati.

Nel corso del 2020, per effetto del lockdown imposto dall'emergenza sanitaria, gli spostamenti aziendali si sono ridotti di oltre il 30%; è comunque proseguito il potenziamento degli spostamenti dei dipendenti della società utilizzando le due biciclette aziendali e i mezzi pubblici. L'Amministratore Unico della società, negli spostamenti di lavoro, continua ad utilizzare esclusivamente il treno, i servizi di trasporto pubblico locale e, per gli spostamenti urbani di corto/medio raggio, la bicicletta.

Indicatori obiettivi correnti:

- Costruzione del documento / avvio della procedura - Avviate le procedure di affidamento degli incarichi di progettazione della revisione generale dei servizi TPL oggetto di gara
- Gradimento specificamente riferito agli utilizzatori del TPL integrato – Come riferito nella sezione sul Referto del controllo sulla qualità (cui si rinvia), nel 2020 non è stato possibile effettuare l'indagine di customer.
- Attuazione e gestione dell'iniziativa nei tempi e con le modalità stabilite dalle delibere regionali
– Attivazione avvenuta nell'anno 2020.
- Avvio della collaborazione per PUMAV – Redatto il documento di orientamento per la redazione, presentato nelle Unioni di Comuni.
- Numero segnalazioni gestite/ Numero controlli effettuati sul Gestore – 98,2% di risposte complete fornite. Si rinvia alle pagine 11 e 12 della Relazione sulla gestione.
- Grado di entrata a regime della tecnologia LED e conseguente risparmio sulle utenze. – Grado di risparmio sull'anno 2019 – 4,89%, sull'anno 2018 – 14,4%.
- Grado di dematerializzazione documentale attuato. – 27% costo fotocopie rispetto al 2019, - 45% rispetto al 2018.

Indicatori obiettivi di equilibrio economico di gestione:

- Conferma del rispetto dell'obiettivo – Si rinvia a rendicontazione di cui sopra.
- Conferma del rispetto dell'obiettivo – Si rinvia a rendicontazione di cui sopra.
- Report di monitoraggio degli spostamenti dei dipendenti tramite biciclette aziendali, mezzi pubblici e altre forme di mobilità condivisa. – Si rinvia a rendicontazione di cui sopra.

Ulteriori adempimenti previsti da normative di settore

Relazione sul governo societario e presenza del programma di valutazione del rischio di crisi aziendale

La società ha provveduto alla redazione della relazione sul governo societario, inserendovi la “Relazione di valutazione del rischio aziendale ai sensi dell’art. 6 del D. Lgs. n. 175/2016 e s.m.e.i. “Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica” – (TUSP)”, all’interno della quale vengono predisposti specifici programmi di valutazione del rischio di crisi aziendale. Tale relazione è scaricabile, unitamente al bilancio di esercizio 2020, al link http://www.amo.mo.it/amministrazione_trasparente/bilanci_annuali_1.aspx.

In essa vengono in particolare individuate le seguenti condizioni, al verificarsi (anche di una sola) delle quali scatti una ‘soglia di allarme’:

1. la gestione operativa della società sia negativa per tre esercizi consecutivi (differenza tra valore e costi della produzione: A meno B, ex articolo 2525 c.c.);
2. le perdite di esercizio cumulate negli ultimi tre esercizi, al netto degli eventuali utili di esercizio del medesimo periodo, abbiano eroso il patrimonio netto in una misura superiore al 10%;
3. la relazione redatta dalla società di revisione, o quella del collegio sindacale rappresentino dubbi di continuità aziendale;
4. l’indice di struttura finanziaria, dato dal rapporto tra patrimonio più debiti a medio e lungo termine e attivo immobilizzato (al netto dei risconti su contributi agli investimenti), sia inferiore a 1 in una misura superiore del 20%;
5. il peso degli oneri finanziari, misurato come oneri finanziari su fatturato, è superiore al 5%;
6. l’indice di disponibilità finanziaria, dato dal rapporto tra patrimonio netto più passivo consolidato e attivo fisso, è inferiore ad 1;

A seguito dell’analisi condotta e riportata nella seguente tabella, la società dichiara come non emergano elementi di rischio.

	Soglia di allarme	Risultanze			Anomalia
		2020	2019	2018	
1	La gestione operativa della società sia negativa per tre esercizi consecutivi	differenza positiva			No
2	Le perdite di esercizio cumulate negli ultimi tre esercizi, al netto degli eventuali utili di esercizio del medesimo periodo, abbiano eroso il patrimonio netto in una misura superiore al 10%	nessuna perdita			No
3	La relazione redatta dalla società di revisione o quella del collegio sindacale rappresentino dubbi di continuità aziendale	nessuna discontinuità			No
4	L’indice di struttura finanziaria, dato dal rapporto tra patrimonio netto più passivo consolidato e attivo fisso (al netto dei risconti su contributi agli investimenti), sia inferiore a 1 in una misura superiore del 20%	1,69	1,45	1,51	No
5	Il peso degli oneri finanziari, misurato come oneri finanziari su fatturato, è superiore al 5%	0	0	0	No
6	L’indice di disponibilità finanziaria, dato dal rapporto tra attività correnti e passività correnti, è inferiore ad 1	2,67	2,1	2,3	No

Attestazione dell’adempimento di cui all’art. 11, commi 2 e 3, d.lgs. n. 175/2016:

La società è amministrata da un amministratore unico dal 2010.

Attuazione delle norme in materia di reclutamento e gestione del personale, nonché dei relativi

obblighi di pubblicità ai sensi dell'art. 19, d.lgs. n. 175/2016:

La società è dotata di un regolamento per il reclutamento del personale scaricabile al seguente link http://www.amo.mo.it/amministrazione_trasparente/statuto_regolamenti.aspx

Attestazione di redazione e pubblicazione della Carta dei Servizi:

La carta dei servizi (redatta da SETA ed approvata da AMO e costituente parte integrante del contratto di servizio tra le società) è scaricabile al seguente link http://www.amo.mo.it/agenzia/carta_servizi_2.aspx

Referto sul controllo della qualità dei servizi erogati dalla società

Con comunicazione mail del 9 settembre 2021, la società ha specificato quanto segue che *“l'ultima indagine sulla qualità percepita dall'utenza del servizio di trasporto pubblico risale al 2019 perché sia nel marzo 2020, che nel marzo 2021 (periodo nel quale storicamente si sono svolte le interviste), a causa delle limitazioni agli spostamenti legati alla pandemia di Covid (lockdown nel 2020; dad al 100% nel 2021) e delle modifiche ai servizi intervenute in successione, non sarebbe stato possibile avere dei riferimenti analitici paragonabili con le ricerche precedenti e non si avrebbe dunque avuto un'indagine significativa”*.

Nella sezione http://www.amo.mo.it/categoria_3/indagine_gradimento_2012.aspx del sito della società sono presenti le risultanze dell'indagine di customer del 2019.

5. Lepida S.c.p.a.

Scheda di sintesi

Anagrafica

Forma giuridica: Società consortile per azioni

Natura: Società in controllo pubblico congiunto per effetto di norme statutarie

Partita IVA: 02770891204

Sede legale: Via della Liberazione n. 15 - Bologna

Telefono: 051 6338800

E-mail: segreteria@lepida.it

PEC: segreteria@pec.lepida.it

Sito internet: www.lepida.net

Quotazione in borsa: no

Principali dati economici, finanziari e patrimoniali

Capitale sociale: 69.881.000,00

N° azioni: 69.881

Valore nominale per azione: 1.000,00

Patrimonio netto (bilancio 2020): 73.299.833,00

Valore della produzione (bilancio 2020): 60.583.006,00

Margine operativo lordo (bilancio 2020): 14.443.210,00

Risultato operativo (bilancio 2020): 5.447.244

Reddito netto (bilancio 2020): 61.229,00

Numero medio dipendenti (bilancio 2020): 611

Partecipazione del Comune di Soliera

Quota al 31.12.2020: 0,0014%

N° azioni possedute: 1

Pari ad euro: 1000,00

Profilo e attività

La Società ha per oggetto l'esercizio delle seguenti attività:

- costituzione di un polo aggregatore a supporto dei piani nello sviluppo dell'ICT (Informazione Comunicazione Tecnologia) regionale in termini di progettazione, ricerca, sviluppo, sperimentazione e gestione di servizi e prodotti di ICT, nonché attività di realizzazione, manutenzione, attivazione ed esercizio di infrastrutture e della gestione e dello sviluppo dei servizi per l'accesso e servizi a favore di cittadini, imprese e pubblica amministrazione, con una linea di alta specializzazione nei settori della sanità, dell'assistenza sociale, dei servizi degli enti locali alla persona e dei servizi socio sanitari
- fornitura di servizi derivanti dalle linee di indirizzo del piano regionale per lo sviluppo telematico, delle ICT e dell'e-government di cui all'Art. 6 della legge regionale n. 11/2004 e relative attuazioni di cui all'Art. 7 della stessa legge
- fornitura di servizi mediante: la gestione della domanda per l'analisi dei processi; la definizione degli standard di interscambio delle informazioni; la stesura dei capitolati tecnici

- e delle procedure di gara per lo sviluppo/acquisto dei servizi; il program e project management; la verifica di esercibilità; il supporto al dispiegamento, l'erogazione dei servizi tramite i fornitori individuati; il monitoraggio dei livelli di servizio
- attività di formazione e di supporto tecnico nell'ambito dell'ICT
 - attività di supporto alle funzioni gestionali in ambito organizzativo ed amministrativo a favore dei Soci e delle loro Società
 - attività relative all'adozione di nuove tecnologie applicate al governo del territorio della Regione Emilia-Romagna e di riferimento dei Soci, come quelle inerenti alle cosiddette smart city e smart working
 - attività di nodo tecnico-informativo centrale di cui all'art. 14 della legge regionale n. 11/2004
 - attività a supporto dell'implementazione del sistema regionale di calcolo distribuito (Data center e Cloud computing) di cui alla legge regionale n. 14/2014
 - acquisto, sviluppo, erogazione e offerta, nel rispetto e nei limiti delle normative comunitarie e nazionali in materia di appalti di lavoro, servizi e forniture, di servizi di telecomunicazione ed informatici e/o affini, i.e. a titolo esemplificativo e non esaustivo: servizi dati, Internet e di telefonia, tradizionale e su rete IP; servizi per la convergenza fisso/mobile; servizi di data center con funzioni di data storage, server farming, server consolidation, facility management, backup, disaster recovery; servizi di Help Desk tecnologico (incident e problem management); erogazione di servizi software applicativi gestionali in modalità ASP
 - realizzazione, manutenzione, gestione ed esercizio delle reti regionali di cui all'art. 9 della legge regionale n. 11/2004 nonché delle reti locali in ambito urbano (di seguito MAN), delle sottoreti componenti le MAN e delle reti funzionali a ridurre situazioni di divario digitale (anche in attuazione di quanto disposto dalla legge regionale n. 14/2014) ovvero di fallimento di mercato, intendendosi per realizzazione, manutenzione, gestione ed esercizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo le attività di: pianificazione delle infrastrutture fisiche di rete; progettazione; appalto per l'affidamento lavori; costruzione; collaudo delle tratte della rete in fibra ottica; di affitto dei circuiti tradizionali, infrastrutture in fibra o radio per le tratte non di proprietà; messa in esercizio; manutenzione ordinaria e straordinaria; predisposizione delle infrastrutture tecnologiche atte ad assicurare la connessione alle bande necessarie per erogare i servizi di connettività; monitoraggio delle prestazioni di rete
 - fornitura di servizi di connettività sulle reti regionali di cui Art. 9 della legge regionale n. 11/2004 intendendosi per fornitura di servizi di connettività, a titolo esemplificativo e non esaustivo: la trasmissione dati su protocollo IP a velocità ed ampiezza di banda garantite; tutti i servizi strettamente inerenti la trasmissione dei dati quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la fornitura e la configurazione degli apparati terminali di rete situati nei punti di accesso locale (PAL), la configurazione di reti private virtuali (VPN); svolgimento delle necessarie funzioni di interfacciamento con l'SPC (sistema pubblico di connettività), garantendo i livelli di servizio e di sicurezza previsti dalle regole tecniche dell'SPC; eventuale interconnessione con la rete GARR della ricerca; interconnessione con le reti degli operatori pubblici di telecomunicazione; offerta al pubblico del servizio gratuito di connessione ad internet tramite tecnologia WiFi per conto degli enti soci, su domanda e nell'interesse di questi ultimi, operando quale loro servizio tecnico; erogazione dei servizi di cui all'art. 15 della legge regionale n. 14/2014 in via sussidiaria e temporanea, qualora dal mercato non emergano altre soluzioni che ne consentano l'erogazione
 - fornitura di tratte di rete e di servizi a condizioni eque e non discriminanti ad enti pubblici locali e statali, ad aziende pubbliche, alle forze dell'ordine per la realizzazione di infrastrutture a banda larga per il collegamento delle loro sedi nel territorio della Regione Emilia-Romagna e di riferimento dei Soci
 - gestione del Servizio "Numero Unico Europeo di Emergenza - NUE 112" e delle relative componenti tecniche.

La società è strettamente necessaria per il perseguimento delle finalità istituzionali (articolo 4, comma 1) posto che vengono svolte in coerenza con i compiti e le funzioni assegnate agli enti locali dalla l.r. 24/5/2004, n. 11 e dalle agende digitali europea, nazionale e regionale e rispetta i parametri di cui all'art. 20 comma 2 del d.lgs. 175/2016.

L'attività svolta dalla società consente l'ottimizzazione dei costi e permette di realizzare l'uniformità della rete informatica.

La regione Emilia-Romagna, socio di maggioranza della società, fissa con propri provvedimenti gli obiettivi di contenimento dei costi di funzionamento.

La detenzione di una quota minima di partecipazione da parte del Comune è condizione necessaria per usufruire dei relativi servizi. La dimensione regionale di Lepida e delle sue attività riveste carattere strategico per gli enti locali soci nello sviluppo dei servizi di interconnessione e digitalizzazione delle proprie attività. I servizi creati da Lepida per i propri soci costituiscono un fattore di innovazione della pubblica amministrazione e dei territori di riferimento.

Nell'ottica di aggregare società operanti in settori omogenei sul territorio regionale, in data 19.12.2018 è stato redatto l'atto di fusione per incorporazione tra la società Lepida spa (incorporante) e la società CUP 2000 s.c.p.a. (incorporata) a ministero notaio dott.ssa Rita Merone. Con decorrenza 1/01/2019 si è perfezionata la Fusione per incorporazione di CUP 2000 S.c.p.A. in Lepida Scpa.

Contestualmente alla fusione, la società incorporante (Lepida s.p.a) ha assunto il tipo legale di società consortile per azioni con la seguente denominazione: "Lepida s.c.p.a.". Detta fusione ha comportato altresì un aumento di capitale sociale, da € 65.526.000 a € 69.881.000, suddiviso in n. 69881 azioni dal valore nominale di € 1.000 ciascuna.

La suddetta società consortile, a totale ed esclusivo capitale pubblico, è espressamente qualificata dall'art. 10, comma 4-bis, della l.r. n. 11/2004 come "strumento esecutivo e servizio tecnico" degli enti soci per l'esercizio delle funzioni di servizio pubblico nelle materie che ne costituiscono l'oggetto sociale.

Trattandosi di società in house, con la conseguente necessità di esperimento di controllo congiunto analogo a quello esercitato sulle proprie strutture da parte dei soci, deve ricordarsi come sia stata sottoscritta una Convenzione quadro, tra i soci medesimi, avente ad oggetto l'esercizio del controllo analogo congiunto; in particolare, ai sensi dell'art. 5, comma 1 della suddetta convenzione è previsto che *"I soci, conformemente con quanto previsto dall'ordinamento giuridico comunitario, nazionale e regionale, esercitano su Lepida s.c.p.a. un controllo congiunto analogo a quello esercitato sulle proprie strutture, ai sensi di quanto previsto dal TUSP 175/2016, del D.Lgs. 50/2016, delle LR 11/2004, LR 1/2018, dello Statuto e della presente convenzione-quadro, mediante un organismo di controllo, denominato "Comitato Permanente di indirizzo e coordinamento", di seguito denominato "Comitato"."*

Inoltre, ai sensi del comma 4, art. 5, della sopra richiamata convenzione *"Il Comitato verifica lo stato di attuazione degli obiettivi, anche sotto il profilo dell'efficacia, della qualità dei servizi erogati, dell'efficienza ed economicità di gestione, acquisisce periodicamente informazioni, anche mediante report periodici, sull'assetto organizzativo della Società e sulle politiche di assunzione e reclutamento del personale. Spetta inoltre al Comitato la verifica dell'adozione e dell'applicazione dei regolamenti per l'acquisto di beni e servizi, per il reclutamento del personale e il conferimento di incarichi nonché di ogni altro adempimento previsto per legge"*.

Deve infine evidenziarsi come la Regione Emilia Romagna abbia approvato il Modello di controllo analogo per le società affidatarie in house, da ultimo aggiornato con la deliberazione di Giunta Regionale n. 1779/2019 e con la Determinazione dirigenziale n. 10694 del 24/06/2020.

Situazione contabile, gestionale e amministrativa

Si rinvia alla lettura della relazione sulla gestione del bilancio di esercizio 2020 al seguente link

<https://lepida.net/societa-trasparente/bilanci/bilancio>

Bilancio di esercizio

Oltre al sopra indicato link, di seguito si riportano tabelle riassuntive dei dati di bilancio della società.

Riclassificazione dei dati di *conto economico* a valore aggiunto, per l'evidenza dei principali indicatori di redditività.

	ESERCIZIO 2020	%	ESERCIZIO 2019	%	VARIAZ. ASSOLUTE	VARIAZ. %
VALORE DELLA PRODUZIONE	60.583.006	100,00%	60.821.767	100,00%	-238.761	-0,39%
- consumi di materie prime	980.709	1,62%	1.448.289	2,38%	-467.580	-32,28%
- spese generali	17.986.809	29,69%	19.835.622	32,61%	-1.848.813	-9,32%
- variazione delle rimanenze		0,00%	28.980	0,05%	-28.980	-100,00%
VALORE AGGIUNTO	41.615.488	68,69%	39.508.876	64,96%	2.106.612	5,33%
- altri ricavi	760.412	1,26%	469.298	0,77%	291.114	62,03%
- costo del personale	26.411.866	43,60%	26.052.400	42,83%	359.466	1,38%
- accantonamenti		0,00%	0	0,00%		
MARGINE OPERATIVO LORDO	14.443.210	23,84%	12.987.178	21,35%	1.456.032	11,21%
- ammortamenti e svalutazioni	8.995.966	14,85%	8.597.068	14,13%	398.898	4,64%
RISULTATO OPERATIVO CARATTERISTICO (margine operativo netto)	5.447.244	8,99%	4.390.110	7,22%	1.057.134	24,08%
+ altri ricavi	760.412	1,26%	469.298	0,77%	291.114	62,03%
- oneri diversi di gestione	6.057.780	10,00%	4.813.033	7,91%	1.244.747	25,86%
REDDITO ANTE GESTIONE FINANZIARIA (margine corrente ante gestione finanziaria)	149.876	0,25%	46.375	0,08%	103.501	223,18%
+ proventi finanziari	8.035	0,01%	75.164	0,12%	-67.129	-89,31%
+ utili e perdite su cambi	-134	0,00%	17	0,00%	-151	-888,24%
MARGINE OPERATIVO (EBIT)	157.777	0,26%	121.556	0,20%	36.221	29,80%
- oneri finanziari	68.731	0,11%	72.163	0,12%	-3.432	-4,76%
REDDITO ANTE RETTIFICHE DI ATTIVITA' E PASSIVITA' FINANZIARIE	89.046	0,15%	49.393	0,08%	39.653	80,28%
- rettifiche di valore di attività e passività finanziarie		0,00%	0	0,00%	0	
REDDITO ANTE IMPOSTE	89.046	0,15%	49.393	0,08%	39.653	80,28%
- imposte sul reddito d'esercizio	27.817	0,05%	39.146	0,06%	-11329	-28,94%
REDDITO NETTO	61.229	0,10%	88.539	0,15%	-27.310	-30,85%

Di seguito si riportano i principali *indici economici* calcolati in raffronto al bilancio 2019.

Descrizione indice	31/12/2020	31/12/2019
ROE netto - (Return on Equity) L'indice misura la redditività del capitale proprio investito nell'impresa	0,08%	0,12%
ROI - (Return on Investment) L'indice misura la redditività e l'efficienza del capitale investito rispetto all'operatività aziendale caratteristica	5,09%	4,09%
ROS - (Return on Sales) L'indice rappresenta l'incidenza percentuale del risultato operativo sul fatturato	0,25%	0,08%

Al fine di una migliore comprensione della situazione patrimoniale e finanziaria della Società, si fornisce il prospetto di riclassificazione dello *Stato Patrimoniale*, in chiave finanziaria, utile alla rappresentazione dei principali indicatori finanziari e di struttura.

Attivo

VOCI	ESERCIZIO 2020	%	ESERCIZIO 2019	%	VARIAZ. ASSOLUTE	VARIAZ. %
CAPITALE CIRCOLANTE	49.937.900	46,66%	52.501.103	48,94%	-2.563.203	-4,88%
liquidità immediate	13.363.714	12,49%	6.845.020	6,38%	6.518.694	95,23%
Disponibilità liquide	13.363.714	12,49%	6.845.020	6,38%	6.518.694	95,23%
liquidità differite	36.574.186	34,18%	45.656.083	42,56%	-9.081.897	-19,89%
Crediti verso soci	46	0,00%	46	0,00%	0	0,00%
Crediti dell'attivo circolante a breve	33.244.298	31,06%	42.607.776	39,71%	-9.363.478	-21,98%
Crediti immobilizzati a breve	76.541	0,07%	23.409	0,02%	53.132	226,97%
Immobilizzazioni finanz. destinate alla vendita		0,00%	0	0,00%	0	#DIV/0!
Attività finanziarie	4.000	0,00%	3.000	0,00%	1.000	33,33%
Ratei e risconti attivi	2.424.292	2,27%	2.866.196	2,67%	-441.904	-15,42%
Rimanenze	825.009	0,77%	155.656	0,15%	669.353	430,02%
IMMOBILIZZAZIONI	57.081.052	53,34%	54.785.115	51,06%	2.295.937	4,19%
Immateriali	2.745.853	2,57%	1.749.656	1,63%	996.197	56,94%
Materiali	52.997.373	49,52%	51.799.654	48,28%	1.197.719	2,31%
Finanziarie	57.006	0,05%	101.587	0,09%	-44.581	-43,88%
Crediti dell'attivo circolante a medio lungo	1.280.820	1,20%	1.134.218	1,06%	146.602	12,93%
TOTALE IMPIEGHI	107.018.952	100%	107.286.218	100%	-267.266	-0,25%

Passivo

VOCI	ESERCIZIO 2020	%	ESERCIZIO 2019	%	VARIAZ. ASSOLUTE	VARIAZ. %
CAPITALE DI TERZI	33.719.119	31,51%	34.050.614	31,74%	-331.495	-0,97%
Passività correnti	30.276.759	28,29%	30.410.546	28,35%	-133.787	-0,44%
Debiti a breve termine	26.844.413	25,08%	26.867.445	25,04%	-23.032	-0,09%
Ratei e risconti passivi	3.432.346	3,21%	3.543.101	3,30%	-110.755	-3,13%
Passività consolidate	3.442.360	3,22%	3.640.068	3,39%	-197.708	-5,43%
Debiti a m/l termine	422.265	0,39%	600.283	0,56%	-178.018	-29,66%
Fondi per rischi ed oneri	379.402	0,35%	384.082	0,36%	-4.680	-1,22%
TFR	2.640.693	2,47%	2.655.703	2,48%	-15.010	-0,57%
CAPITALE PROPRIO	73.299.833	68,49%	73.235.604	68,26%	64.229	0,09%
Capitale sociale	69.881.000	65,30%	69.881.000	65,14%	0	0,00%
Riserve	3.357.604	3,14%	3.266.065	3,04%	91.539	2,80%
Utili/perdite portati a nuovo		0,00%	0	0,00%		
Utile/perdita dell'esercizio	61.229	0,06%	88.539	0,08%	-27.310	-30,85%
TOTALE FONTI	107.018.952	100%	107.286.218	100%	-267.266	-0,25%

Grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alla società

Risultati rispetto agli obiettivi previsti

Circa i risultati riguardanti gli obiettivi previsti nel piano industriale pluriennale per l'anno 2020, si rinvia alla relazione sulla gestione 2020, sezioni 4 (Andamento generale della società) e 5 (Andamento della gestione produttiva), al seguente link <https://lepida.net/societa-trasparente/bilanci/bilancio>.

Circa i risultati in riferimento agli obiettivi sulle spese di funzionamento, gli stessi sono stati trasmessi al CPI e sottoposta allo stesso nella seduta del 28 maggio 2021. Sono stati inoltre riportati, all'interno della relazione sul governo societario, consultabile al link <https://www.lepida.net/societa-trasparente/bilanci/bilancio>, al par. 4, che si riporta di seguito:

“4. OBIETTIVI SULLE SPESE DI FUNZIONAMENTO

4.1 OBIETTIVI ASSEGNATI

Nell'ambito del controllo analogo congiunto, è attivo il percorso di definizione e di monitoraggio degli obiettivi sul complesso delle spese di funzionamento ai sensi dell'art. 19 del D.lgs. 175/2016 e s.m.i. - TUSP anche al fine di razionalizzare il sistema dei controlli, stante anche la particolare ampiezza della compagine societaria di Lepida ScpA. All'interno della cornice definita dal DEFR 2020 di Regione sono stati fissati, nell'ambito del CTA e successivamente approvati dal CPI in data 29/09/2019, gli obiettivi per l'anno 2020, poi approvati dalla Giunta regionale con DGR n. 2351 del 22/11/2019 e recepiti dalla Società ai sensi dell'art. 19, comma 6 del TUSP con delibera del CDA n. D0220_61 del 20/02/2020 con relativa pubblicazione sul sito istituzionale - sezione Società Trasparente.

Per l'annualità 2021, gli obiettivi definiti nell'ambito della cornice del DEFR 2021 e dei lavori istruttori del CTA, approvati dal CPI in data 29/09/2020 e successivamente dalla Giunta regionale con DGR n. 1702 del 23/11/2020, sono stati recepiti dalla Società con delibera del CDA n. D1220_35 del 16/12/2020 e pubblicati sul sito - sezione Società Trasparente.

4.2 RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

Il raggiungimento degli obiettivi assegnati per l'annualità 2020 sarà oggetto di verifica nell'ambito del controllo amministrativo analogo espletato, in forma accentrata, dalla struttura di vigilanza della Regione, come sopra indicato, in conformità alla previsione di cui all'art. 8 della Convenzione sul controllo analogo congiunto.

Tra i controlli svolti, la Regione verifica il raggiungimento degli obiettivi specifici, annuali e pluriennali, sul complesso delle spese di funzionamento, ivi incluse quelle per il personale, approvati dal CPI e la pubblicazione dei provvedimenti delle amministrazioni pubbliche socie in cui sono fissati, per la società, tali obiettivi (art. 3, lettera d) della DGR n. 1779 del 21/10/2019). La verifica è effettuata sulla base della documentazione certificata dal Direttore della società in house trasmessa tramite il Sistema informativo delle partecipate SIP.

Fermo restando il vaglio istituzionale preposto, la Società, nel corso dell'anno, ha operato attivamente nella direzione del raggiungimento degli obiettivi 2020 assegnati, secondo quanto di seguito rappresentato:”

OBIETTIVI	RESOCONTO
Obiettivi generali	
Le società in house della Regione Emilia-Romagna dovranno orientare la	Lepida ScpA ha adottato standard e condotte volti a promuovere un attento

<p>disciplina aziendale in materia di trasferte e missioni definendo standard e condotte volti a promuovere un attento utilizzo delle risorse economiche.</p> <p>Analogamente a quanto disposto per il personale dipendente della Regione Emilia-Romagna, con successivo provvedimento di Giunta, verranno fornite le indicazioni per l'autonoma regolazione, da parte di ciascuna società, delle trasferte (distanze, rimborsi spese vitto e alloggio, mezzi di trasporto privilegiando, ad esempio, mezzi pubblici in luogo di auto private o auto a noleggio, con viaggi aerei o ferroviari in seconda classe o classe economica).</p> <p>Occorre definire una regolazione delle politiche rispetto ai costi di trasferta compatibili con le attività di produzione (distanze, rimborsi spese vitto e alloggio, mezzi di trasporto privilegiando, ad esempio, mezzi pubblici in luogo di auto private o auto a noleggio, con viaggi aerei o ferroviari in seconda classe o classe economica).</p>	<p>utilizzo delle risorse economiche in relazione a Trasferte e Missioni. Il Regolamento [007] Trasferte & Missioni, attualmente alla Versione 4 del 01.02.2021, tra le altre cose, prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il rimborso per trasferte e missioni previa compilazione di una nota spese comprensiva di giustificativi e solo previa autorizzazione del responsabile; - l'autorizzazione all'uso dei seguenti mezzi: (a) treni, preferibilmente di II classe; (b) mezzi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano; (c) taxi o auto a noleggio auto con conducente, solo in casi eccezionali; (d) voli aerei solo in classe economica, ecc. - un rimborso chilometrico per l'auto propria pari a € 0.30/km; - limiti all'indennità in caso di missione e trasferta; - limiti alle spese per l'alloggio in trasferta.
Indirizzi specifici	
<p>Ciascuna società, in relazione alle caratteristiche strutturali e organizzative, è tenuta al rispetto di obiettivi specifici orientati alla riduzione o al mantenimento dei costi operativi di funzionamento in rapporto ai medesimi costi sostenuti negli anni precedenti o all'incidenza sul volume della produzione. Nella declinazione e assegnazione di tali obiettivi, la Giunta opererà in coerenza con gli indirizzi strategici di seguito descritti, valutando: 1. il complesso delle attività e dei servizi attesi dalle società; 2. lo specifico settore operativo; 3. il posizionamento della società nel settore di riferimento.</p> <p>Obiettivi 2020 sulle spese di funzionamento</p> <p>I seguenti obiettivi sono in parte stati individuati nel processo di fusione tra Lepida SpA e Cup2000 ScpA:</p>	
<p>(1) riduzione di almeno 5% del costo assicurativo (responsabilità civile, infortuni, tutela legale ...) derivante dalla fusione delle società a parità di copertura assicurativa rispetto al dato 2018 delle due società;</p>	<p>(1) La riduzione del costo assicurativo per l'annualità 2019, rispetto all'anno 2018, è pari all'8,81%. In aggiunta, la riduzione del costo assicurativo per l'annualità 2020, rispetto all'anno 2018, è pari al 26,75%.</p>
<p>(2) riduzione di almeno il 10% del costo derivante dalla spesa storica derivante dalla sommatoria delle due società per le attività di revisione legale dei conti rispetto al dato 2018 delle due società;</p>	<p>(2) La riduzione del costo per attività di revisione legale per l'annualità 2020, rispetto all'anno 2018, è pari al 36,45%.</p>
<p>(3) razionalizzazione dei servizi trasversali paghe e del software di gestione: attraverso la verifica dell'adozione di un gestionale comune per le paghe e la gestione del personale (presenze, turni, disagi e trasferte) tra Lepida ed Arter che permetta una riduzione</p>	<p>(3 e 4) Lepida ScpA ha stipulato un Accordo di collaborazione con la Società in house ART-ER ScpA, al fine di razionalizzare i costi e condividere le competenze delle due Società, con un evidente risparmio di spesa.</p>

<p>del costo dei canoni di manutenzione e la possibilità di liberare risorse precedentemente impiegate nelle specifiche funzioni; il tutto a parità di processi gestiti, moduli e utenti concorrenti, da misurare rispetto al dato pre fusione 2016;</p> <p>(4) razionalizzazione dei servizi trasversali di contabilità e del sistema di gestionale contabile: attraverso la verifica dell'adozione di un gestionale comune per la contabilità (contabilità generale, analitica, cespiti, ciclo attivo e passivo) tra Lepida ed Arter che permetta una riduzione del costo dei canoni di manutenzione; il tutto a parità di processi gestiti, moduli e utenti concorrenti, da misurare rispetto al dato pre fusione 2016;</p>	<p>In particolare, quanto al sistema contabile, a fronte di una riduzione della spesa storica, si è ottenuto un ampliamento del numero di utenti attivi su sistema e sono state implementate ulteriori funzionalità (ad es. la fatturazione elettronica).</p> <p>Per l'ambito paghe, invece, a parità di costi sostenuti, è stata messa a disposizione della Società ART-ER ScpA la licenza software intestata a Lepida ScpA utile alla gestione delle presenze del personale.</p> <p>Il risparmio complessivo derivante dall'accordo stretto con ART-ER ScpA per l'anno 2020, rispetto all'anno 2016, è stato pari a -41,98%.</p>
<p>(5) razionalizzazione dell'uso degli spazi: attraverso l'adozione di un regolamento sulle politiche per l'ottimizzazione dell'uso degli spazi destinati agli uffici, ispirato agli indirizzi individuati per la Regione, che tenga conto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● occupazione per dipendente; ● previsioni di strumenti per incoraggiare la riduzione ovvero il non incremento dei costi per locali. 	<p>(5) Lepida ScpA adopera sedi di nuova e di vecchia edificazione, in relazione alle quali i metri quadri disponibili per ciascun dipendente sono pari, in media, ad 11.53 mq pro capite.</p> <p>Già nel corso del 2019, la Società ha intrapreso una politica di forte incentivazione dello smart working, stringendo un accordo con le rappresentanze sindacali ed adottando un apposito Regolamento [016] Smart Working, giunto alla versione 4 del 09.01.2020. Sulla base di tale accordo, si è proceduto alla definizione, per ciascuna area della percentuale minima di FTE dei quali è comunque richiesta la presenza.</p> <p>Ad agosto 2019, la Società poteva vantare 88 dipendenti in regime di Smart Working, corrispondenti al 15% del totale dei dipendenti in servizio. Ad oggi, i dipendenti in regime di Smart Working Ordinario sono ben 226. Tuttavia, nel corso del 2020, in considerazione della grave situazione epidemiologica dovuta al virus Sars-Cov-2, la Società ha progressivamente incentivato per tutti i dipendenti - anche quelli non ricompresi nello Smart Working Ordinario - il ricorso allo Smart Working Straordinario.</p> <p>Al fine di realizzare un'effettiva razionalizzazione degli spazi in uso, a partire dal 21 settembre 2020, in conformità al Piano Industriale 2020-2022 che prevede che "si rendono le postazioni</p>

	<p>di lavoro nelle sedi aziendali progressivamente allocate in modo dinamico e non più assegnate al singolo dipendente, con meccanismi di prenotazione condivisi e progressiva riduzione degli spazi locati", la Società ha iniziato con 20 Aree la sperimentazione di un Sistema di allocazione dinamica delle postazioni, in virtù del quale i dipendenti assegnati in via primaria nelle Aree interessate non hanno più una scrivania allocata e, conseguentemente, nel caso in cui rendano la propria prestazione lavorativa in sede, saranno tenuti a prenotarne una. Il sistema è attualmente a regime e pienamente operativo su tutto l'ambito aziendale. Anche nel Piano Industriale 2021-2023, si è previsto che la Società intensifichi "progressivamente l'utilizzo dello Smart Working considerando sia l'ottimo gradimento da parte dei dipendenti che l'ottima efficacia produttiva, cercando di estenderlo massivamente a tutte le azioni che non richiedono un'interazione diretta con persone o mezzi" e, al contempo che si rendano "le postazioni di lavoro nelle sedi aziendali progressivamente allocate in modo dinamico e non più assegnate al singolo dipendente, con meccanismi di prenotazione condivisi e progressiva riduzione degli spazi locati" (p. 79). Il regolamento in materia è in via di formalizzazione. L'emergenza sanitaria e il periodo di lockdown imposto dalla diffusione pandemica da COVID-19 nel corso del 2020, hanno comportato un'improvvisa rimodulazione della localizzazione della prestazione lavorativa mediante la diffusione pressoché massiva dello smart working e, pertanto, è stata provvisoriamente differita la produzione regolamentare di carattere generale, fermo restando, invece, il ricorso a misure informative ed organizzative puntuali e specifiche per affrontare il contesto emergenziale.</p>
<p>(6) non incremento del numero e dei costi complessivi dei dirigenti, al netto degli aumenti contrattuali nazionali, rispetto al dato pre fusione 2016;</p>	<p>(6) Atteso che il dato numerico dei dipendenti con inquadramento dirigenziale, al 2016, era di 14 unità (di cui, n. 3 per LepidaSpA e n. 11 per CUP2000 ScpA), al 31/12/2020 il</p>

	numero dei Dirigenti in servizio presso Lepida ScpA si attesta a n. 12, con conseguente non incremento dei costi complessivi.
(7) adozione di una disciplina aziendale in materia di trasferte e missioni, definendo standard e condotte volti a promuovere un attento utilizzo delle risorse economiche (privilegiando, ad esempio, mezzi pubblici in luogo di auto private o auto a noleggio, con viaggi aerei o ferroviari in seconda classe o classe economica).	(7) Lepida ScpA ha adottato standard e condotte volti a promuovere un attento utilizzo delle risorse economiche in relazione a Trasferte e Missioni. Il Regolamento [007] Trasferte & Missioni, attualmente alla Versione 4 del 01.02.2021, tra le altre cose, prevede: - il rimborso per trasferte e missioni previa compilazione di una nota spese comprensiva di giustificativi e solo previa autorizzazione del responsabile; - l'autorizzazione all'uso dei seguenti mezzi: (a) treni, preferibilmente di II classe; (b) mezzi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano; (c) taxi o auto a noleggio auto con conducente, solo in casi eccezionali; (d) voli aerei solo in classe economica, fornendo i preventivi (anche on-line) di almeno 3 diverse possibilità, ecc. - un rimborso chilometrico per l'auto propria pari a € 0.30/km; - limiti all'indennità in caso di missione e trasferta; - limiti alle spese per l'alloggio in trasferta.

Ulteriori adempimenti previsti da normative di settore

Relazione sul governo societario e presenza del programma di valutazione del rischio di crisi aziendale

La Relazione sul governo societario 2020 è stata redatta e pubblicata al link sopra citato; la stessa contiene il programma di valutazione del rischio aziendale ed i relativi strumenti di valutazione del rischio medesimo. La società evidenzia come per il 2020 non siano emersi indicatori di crisi aziendale. Si rinvia alla lettura del par. 9 della relazione.

Attestazione dell'adempimento di cui all'art. 11, commi 2 e 3, d.lgs. n. 175/2016:

Come da risposta alla FAQ n. 30 (link <https://docs.google.com/document/d/1pMpl218I5beE4onpc71mQ0bgF3i-pJzUr2r75VB95SI/edit#>), Lepida ScpA, conformemente all'art. 11, co. 3, D.lgs. 175/2016, come modificato dal D.lgs. 100/2017, ha trasmesso il Verbale dell'Assemblea Ordinaria dei soci del 12.10.2018 nella quale - "considerate la numerosità dei Soci e la varietà degli argomenti che la società deve trattare" - veniva deliberata la nomina di un Consiglio di Amministrazione:

- alla competente Sezione regionale della Corte dei Conti, con comunicazione prot. 190677/out/GEN del 2019-02-04; nonché
- alla Struttura di monitoraggio delle partecipazioni pubbliche, Direzione VIII

(Valorizzazione dell'Attivo e del Patrimonio Pubblico), Dipartimento del Tesoro, Ministero dell'Economia e delle Finanze, con comunicazione 197681/out/GEN del 2019-10-25.

Attuazione delle norme in materia di reclutamento e gestione del personale, nonché dei relativi obblighi di pubblicità ai sensi dell'art. 19, d.lgs. n. 175/2016:

La società ha confermato il rispetto di quanto previsto, dichiarando quanto segue:

“Si conferma che la Società attua le norme in materia di reclutamento e gestione del personale di cui all'art. 19 TUSP, nonché i relativi obblighi di pubblicità. Si rinvia alle Norme di Trasparenza di Gestione Lepida - Parte Quarta Procedure assunzioni, nonché alla sezione Selezione del personale della pagina Società Trasparente di lepida.net.”

Norme di trasparenza di gestione

<https://docs.google.com/document/d/1uE3RcQHivyenydAhHqDLXTqs7RKRzvKW8e7DnKjoz5U/edit>

Regolamento mobilità e selezione del personale

<https://docs.google.com/document/d/1yO64-FgFW5-7z7dwggvXVznKy2JsYHIakursC5NKDS0/edit>

Attestazione di redazione e pubblicazione della Carta dei Servizi:

La società ha redatto la Carta dei servizi, pubblicata al seguente link

<https://lepida.net/societa-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-standard-qualita>

Referto sul controllo della qualità dei servizi erogati dalla società

Al paragrafo 4 della Carta dei servizi, pubblicata al seguente link

<https://docs.google.com/document/d/1zSY7YviNz94jplDXe-MzUBixqtXyRSiCIM2g0JGtzc/edit#>

è riportato quanto segue:

“Lepida S.c.p.A. garantisce lo svolgimento di un costante monitoraggio dello stato della rete e dei servizi offerti, al fine di implementare nuove soluzioni atte a migliorare gli standard di qualità.

Sono garantiti, in particolare, il continuo monitoraggio di:

tempi di riparazione dei malfunzionamenti;

tempi di risposta dei servizi tramite operatore;

coerenza della fatturazione rispetto a quanto contrattualmente previsto.

Lepida S.c.p.A. comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti, in adempimento a quanto prescritto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP. Le rilevazioni sono pubblicate sul sito internet www.lepida.net.”

In data 21 luglio 2021 è stata sottoposta al CPI la ‘Valutazione di efficacia operativa e Efficienza dei servizi affidati alla Società in house lepida nel 2020’ e gli indicatori presidiati sono pubblicati al link <https://docs.google.com/document/d/1ZVEN2DNMuLfApIjtb2AVHy3hdfPU-7FfyjAPUUnlCyE/edit#heading=h.j2tb3g82mom>.

6. Seta S.p.a.

Scheda di sintesi

Anagrafica

Forma giuridica: Società per azioni

Natura: Società di capitali a capitale pubblico maggioritario

Partita IVA: 02201090368

Sede legale: Strada Sant'Anna, 210 - 41122 Modena

Telefono: 059/416711

E-mail: segreteria@pec.setaweb.it

Sito internet: www.setaweb.it

Quotazione in borsa: no

Principali dati economici, finanziari e patrimoniali

Capitale sociale: 16.663.416,00

N° azioni: 16.663.416

Valore nominale per azione: 1,00

Patrimonio netto (bilancio 2020): 17.916.542,00

Valore della produzione (bilancio 2020): 101.154.713,00

Margine operativo lordo (bilancio 2020): 11.351.100,00

Risultato operativo (bilancio 2020): 76.004,00

Reddito netto (bilancio 2020): 15.249,00

Numero medio dipendenti (bilancio 2020): 1.030

Partecipazione del Comune di Soliera

Quota al 31.12.2020: 0,095%

N° azioni possedute: 15.830

Pari ad euro: 15.830,00

Profilo e attività

La Società Emiliana Trasporti Autofiloviari s.p.a. (in forma abbreviata "SETA s.p.a.") è la società risultante dall'aggregazione di ATCM s.p.a., TEMPI s.p.a., Consorzio ACT ed AE s.p.a., che svolge il servizio di trasporto pubblico locale nei tre bacini provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza (ovvero nelle tre aree in cui precedentemente operavano i quattro organismi appena menzionati).

L'operazione di aggregazione, deliberata dagli enti soci nel 2011 ed operativa dal mese di gennaio 2012, si è realizzata mediante fusione per incorporazione di TEMPI (Piacenza) in ATCM (Modena) e mediante conferimento ad ATCM dell'intera azienda AE (Reggio Emilia) e del ramo d'azienda "gomma" di ACT (Reggio Emilia), con contestuale modifica della ragione sociale di ATCM s.p.a. nell'attuale denominazione della società.

La società, a capitale pubblico di maggioranza a norma dell'art. 1.2 del relativo statuto, non è qualificabile come «società a controllo pubblico» ai sensi dell'art. 2, lett. m), TUSP, in quanto nessuna delle pubbliche amministrazioni socie, singolarmente intese, esercita il controllo sulla società ex art. 2359 c.c

SETA inoltre non è qualificabile quale società “a controllo pubblico congiunto”, né in virtù di un patto parasociale fra i soci pubblici (i quali non possiederebbero comunque la maggioranza assoluta dei voti esercitabili in seno all’assemblea ordinaria) né tantomeno sulla base della mera convergenza dei voti.

Il socio di maggioranza relativa in seno alla compagine societaria risulta essere TPER s.p.a. in quanto socio detentore di voti sufficienti per esercitare un’influenza dominante nell’assemblea ordinaria, ai sensi dell’art. 2359, comma 1, n. 2 codice civile (sia in via diretta, sia per il tramite di HERM s.r.l.).

HERM S.r.l., (controllata di TPER S.p.a.) è, peraltro, il socio industriale di SETA S.p.A., selezionato a seguito dell’espletamento di una procedura ad evidenza pubblica, nella forma della gara a doppio oggetto per l’affidamento del servizio di TPL: servizio gestito dalla società mista pubblico-privata sulla base di un contratto di servizio.

TPER S.p.A., dal canto suo, è società partecipata al 100% da pubbliche amministrazioni (secondo la definizione contenuta all’art. 1, comma 2, del D.Lgs. n. 165/2001); essa, tuttavia, in forza del disposto di cui all’art. 26, comma 5, TUSP, non risulta soggetta all’applicazione del Decreto Legislativo n. 175/2016 avendo comunicato, in data 18 maggio 2016, l’avvio del percorso di emissione di strumenti finanziari di debito quotati in mercati regolamentati (operazione conclusasi il 15 settembre 2017).

La società ha come oggetto principale l’esercizio, l’organizzazione, l’impianto e la gestione complessiva dei servizi di trasporto pubblico autofiltranviario e ferroviario di persone e merci in ambito urbano, suburbano ed extraurbano.

La società può inoltre svolgere altre attività fra cui, in particolare, la gestione dei servizi di trasporto privato di viaggiatori e merci, l’esercizio delle attività di noleggio ferroviario e di autoveicoli con e senza conducente, i servizi ferroviari per conto di altri gestori, il trasporto di persone per interesse turistico, il trasporto scolastico, il trasporto disabili e anziani, i servizi di collegamento al sistema aeroportuale, i servizi di gran turismo, i servizi sostitutivi delle FF.SS. o di altri vettori, i servizi atipici di trasporto anche con sistemi a chiamata, i servizi di trasporto intermodale.

Il servizio di TPL viene gestito da SETA nei tre bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza in forza delle proroghe da parte delle Agenzie degli esistenti Contratti di Servizio.

La società adempie alle proprie obbligazioni contrattuali con l’invio del Rapporto annuale consuntivo di monitoraggio ai sensi dell’art. 58 comma 2 del Contratto di Servizio che ne prevede l’invio entro il mese di luglio dell’anno successivo a quello oggetto di monitoraggio.

Situazione contabile, gestionale e amministrativa

Si rinvia alla lettura della relazione sulla gestione del bilancio di esercizio 2020 al seguente link

<https://www.setaweb.it/chi-siamo/20/Societ%C3%A0%20trasparente.html>

Bilancio di esercizio 2020

Oltre al link di cui sopra, si riportano di seguito un prospetto riepilogativo di raffronto bilancio – budget 2020 trasmesso dalla società, e le tabelle coi dati relativi allo Stato Patrimoniale, agli Indici di Redditività e al Conto Economico, riclassificati, come riportati nella Relazione sulla gestione del bilancio 2020. Per la visione integrale del documento si rinvia al link sopra riportato.

Prospetto riepilogativo

		Bilancio 2020 (A)	Budget 2020 (B)	Differenze (A - B)
A)	TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	101.154.713	107.892.733	-6.738.020
B)	TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	101.078.708	106.220.076	-5.141.368
(A-B)	DIFFERENZA TRA VALORE DELLA PRODUZIONE E COSTI DELLA PRODUZIONE	76.005	1.672.657	-1.596.652
C)	PROVENTI E ONERI FINANZIARI	-11.959	-499.115	+487.156
D)	RETTIFICHE DI VALORE ATTIVITA' FINANZIARIE	0	0	0
(A-B+/-C+/-D)	RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	64.046	1.173.542	-1.109.496
	IMPOSTE	-48.797	-121.564	+72.767
	RISULTATO D'ESERCIZIO	15.249	1.051.978	-1.036.729

Stato Patrimoniale

Stato Patrimoniale

ATTIVO	2020	%	2019	%
CAPITALE CIRCOLANTE	€ 40.389.546	45,6%	€ 42.251.866	45,5%
Liquidità Immediate	€ 7.500.391	8,5%	€ 5.630.269	6,1%
Disponibilità liquide	€ 7.500.391	8,5%	€ 5.630.269	6,1%
Liquidità differite	€ 29.672.741	33,5%	€ 33.100.228	35,6%
Crediti verso Soci	€ 0	0,0%	€ 0	0,0%
Crediti dell'attivo circolante a breve termine	€ 19.824.374	22,4%	€ 21.265.371	22,9%
Crediti dell'attivo circolante a medio lungo termine	€ 7.750.439	8,7%	€ 11.361.990	12,2%
Attività Finanziarie		0,0%		
Ratei e risconti attivi	€ 2.097.928	2,4%	€ 472.867	0,5%
Rimanenze	€ 3.216.414	3,6%	€ 3.521.369	3,8%
IMMOBILIZZAZIONI	€ 48.273.419	54,4%	€ 50.664.776	54,5%
Immobilizzazioni immateriali	€ 466.651	0,5%	€ 604.694	0,7%
Immobilizzazioni materiali	€ 47.771.298	53,9%	€ 50.024.612	53,8%
Immobilizzazioni Finanziarie	€ 35.470	0,0%	€ 35.470	0,0%
Crediti Immobilizzati a breve termine		0,0%		0,0%
Totale IMPIEGHI	€ 88.662.965	100,0%	€ 92.916.642	100,0%

PASSIVO	2020	%	2019	%
CAPITALE DI TERZI	€ 70.746.423	79,8%	€ 75.015.350	80,7%
PASSIVITA' CORRENTI	€ 37.697.752	42,5%	€ 41.715.616	44,9%
Debiti a breve termine	€ 32.534.669	36,7%	€ 34.430.259	37,1%
Ratei e Risconti	€ 5.163.083	5,8%	€ 7.285.357	7,8%
PASSIVITA' CONSOLIDATE	€ 33.048.671	37,3%	€ 33.299.734	35,8%
Risconti passivi per Investimenti	€ 17.187.048	19,4%	€ 18.588.651	20,0%
Debiti a m/lungo termine	€ 2.672.076	3,0%	€ 2.229.202	2,4%
Fondi per Rischi ed Oneri	€ 5.817.214	6,6%	€ 3.940.552	4,2%
TFR	€ 7.372.333	8,3%	€ 8.541.329	9,2%
PATRIMONIO NETTO	€ 17.916.542	20,2%	€ 17.901.292	19,3%
Capitale	€ 16.663.416	18,8%	€ 16.663.416	17,9%
Riserve	€ 1.237.877	1,4%	€ 573.891	0,6%
Utili perdite portati a nuovo	€ 0	0,0%	€ 0	0,0%
Utile (perdita) dell'esercizio	€ 15.249	0,0%	€ 663.985	0,7%
TOTALE FONTI	€ 88.662.965	100,0%	€ 92.916.642	100,0%

Indici di Redditività

Nel documento si specifica che “Gli indici di redditività sono nettamente in riduzione rispetto al 2019, esponendo le conseguenze funeste della pandemia”

Indici	2020	2019
Indice di Autocopertura del capitale fisso (Patrimonio Netto / Immobilizzazioni)	37,1%	35,3%
Margine di struttura primario (Patrimonio Netto-Immobilizzazioni)	-€ 30.356.877	-€ 32.763.484
Margine Struttura Secondario Patrimonio Netto + Passività Consolidate - Immobilizzazioni	€ 2.691.794	€ 536.250
Indice Struttura Secondario (Patrimonio Netto + Passività Consolidate) / Immobilizzazioni	105,6%	101,1%
Capitale Investito Netto (Immobilizzazioni + Capitale Circolante - Passività Correnti)	€ 50.965.213	€ 51.201.026
Capitale circolante Netto (Capitale Circolante - Passività Correnti)	€ 2.691.794	€ 536.250
Indice di Disponibilità (Capitale Circolante/Passività Correnti)	1,07	1,01
Indice di Liquidità (Capitale Circolante - Rimanenze Finali) / Passività Correnti	0,99	0,93
R.O.E. (Reddito Netto/Capitale Proprio)	0,09%	3,85%
R.O.I. (Reddito ante gestione finanziaria/ Totale Impieghi)	0,09%	0,90%
R.O.S. (Reddito ante gestione finanziaria / Fatturato)	0,08%	0,77%

Conto Economico

Voce	CONSUNTIVO 31/12/2020	%	CONSUNTIVO 31/12/2019	%	Var. Consuntivo 2020 - 2019	%
VALORE DELLA PRODUZIONE	€ 101.154.714	100,0%	€ 108.629.647	100,0%	-€ 7.474.934	-6,9%
Ricavi servizi di trasporto	€ 19.847.460	19,6%	€ 31.811.892	29,3%	-€ 11.964.432	-37,6%
Ricavi contratti di servizio	€ 63.213.632	62,5%	€ 60.465.392	55,7%	€ 2.748.240	4,5%
Contributi	€ 15.322.605	15,1%	€ 13.270.365	12,2%	€ 2.052.241	15,5%
Altri Ricavi	€ 2.771.016	2,7%	€ 3.081.998	2,8%	-€ 310.982	-10,1%
COSTI DI BENI E SERVIZI	-€ 47.112.681	-46,6%	-€ 49.992.000	-46,0%	€ 2.879.319	-5,8%
Consumi di materie prime	-€ 12.161.676	-12,0%	-€ 15.060.014	-13,9%	€ 2.898.338	-19,2%
Spese per Servizi e Canoni	-€ 34.951.005	-34,6%	-€ 34.931.986	-32,2%	-€ 19.019	0,1%
VALORE AGGIUNTO	€ 54.042.033	53,4%	€ 58.637.648	54,0%	-€ 4.595.615	-7,8%
Costo del Personale	-€ 42.690.933	-42,2%	-€ 46.044.457	-42,4%	€ 3.353.524	-7,3%
MARGINE OPERATIVO LORDO	€ 11.351.100	11,2%	€ 12.593.191	11,6%	-€ 1.242.091	-9,9%
Ammortamenti e svalutazioni	-€ 9.188.073	-9,1%	-€ 10.188.683	-9,4%	€ 1.000.610	-9,8%
Accantonamenti	-€ 2.087.022	-2,1%	-€ 1.566.331	-1,4%	-€ 520.691	0,0%
REDDITO OPERATIVO	€ 76.004	0,1%	€ 838.177	0,8%	-€ 762.172	-90,9%
Saldo gestione finanziaria	-€ 11.959	0,0%	-€ 49.161	0,0%	€ 37.202	-75,7%
REDDITO ANTE IMPOSTE	€ 64.046	0,1%	€ 789.016	0,7%	-€ 724.971	-91,9%
Imposte	-€ 48.797	0,0%	-€ 125.031	-0,1%	€ 76.234	-61,0%
REDDITO NETTO	€ 15.249	0,0%	€ 663.985	0,6%	-€ 648.737	-97,7%

Grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alla società

Con riferimento all'anno 2020, si riportano i seguenti dati relativi agli obiettivi posti nella Nota di Aggiornamento al Documento Unico di Programmazione (DUP) approvata con deliberazione n. 17 del 24/03/2020, e si specifica come la società, nella missiva agli atti del protocollo comunale al n. 14590 del 15/09/2021, abbia precisato che *“gli obiettivi assegnati sono gli stessi fissati prima della pandemia sanitaria, pertanto non tengono conto dei provvedimenti che nell'anno hanno ridotto la mobilità delle persone, la capienza a bordo dei mezzi ed il rimborso agli utenti, nonché l'attività di verifica titoli di viaggio.*

Il Bilancio 2020 si è chiuso in sostanziale pareggio, grazie al contenimento dei costi ed ai ristori ai sensi dell'art. 200 del DL 34/2020.”.

Attività	Indicatore	Obiettivo	Grado di raggiungimento
<u>Correnti - Efficienza</u> <u>Realizzare indice di</u> <u>copertura controlli non</u> <u>inferiore al 6,69%</u>	Indice di copertura controlli	6,69%	4,92%
<u>Correnti – Qualità</u> <u>Realizzare un indice di</u> <u>copertura del servizio (Km</u> <u>eseguiti/Km programmati)</u> <u>pari al 100%</u>	Indice di copertura del servizio	100%	89,81%
<u>Equilibrio economico -</u> <u>Economicità</u> <u>Conseguire un rapporto</u> <u>Ricavi da</u> <u>traffico/corrispettivi da</u> <u>contratto di servizio e</u> <u>contributi EE.LL. non</u> <u>inferiore al 50,85%.</u>	Rapporto Ricavi da traffico/corrispettivi da contratto di servizio e contributi EE.LL.	50,85%	31,01%
<u>Equilibrio economico –</u> <u>Economicità</u> <u>Realizzare rapporto ex</u> <u>DPCM 13/03/2013 (Ricavi</u> <u>del traffico/Ricavi del</u> <u>traffico + Corrispettivi –</u> <u>Costi infrastruttura non</u> <u>inferiore al 34,50%.</u>	Rapporto ex DPCM 13/03/2013 (Ricavi del traffico/Ricavi del traffico + Corrispettivi – Costi infrastruttura non inferiore al 34,50%	34,50%	23,73%

Vengono di seguito riportate nel seguente schema le risultanze, trasmesse da Seta s.p.a., relative a piani investimenti previsti nel piano industriale.

“Obiettivi 2020”	“Descrizione attività svolta nell'anno”
<p><i>“Va ricordato innanzitutto che SETA sta svolgendo i servizi di trasporto pubblico locale nei tre Bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza in regime di proroga dei contratti di servizio.</i></p> <p><i>Gli investimenti previsti dal piano industriale saranno i seguenti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Per l'anno 2020, euro 25.015.000, di cui euro 22.339.000 per l'acquisto di 73 bus e di 8 filobus nuovi ed euro 1.475.000 per sistemi tecnologici, oltre ad altri investimenti per complessivi euro 1.202.000. La contribuzione prevista è complessivamente pari ad euro 11.335.000, di cui</i> 	<p><i>“Va ricordato innanzitutto che SETA sta svolgendo i servizi di trasporto pubblico locale nei tre Bacini di Modena, Reggio Emilia e Piacenza in regime di proroga dei contratti di servizio.</i></p> <p><i>Gli investimenti realizzati nel corso del 2020 sono stati complessivamente pari ad euro 8.316.850, di cui 315.333 per beni immateriali ed euro 8.001.517 per beni materiali.</i></p> <p><i>Gli investimenti in materiale rotabile sono pari a complessivi euro 7.334.011, di cui euro 1.503.355 per 7 bus nuovi, euro 330.000 per 4 bus usati, euro 1.950.000 per 3 filobus entrati in funzione ed euro 3.250.000 per 5</i></p>

<p>euro 10.974.000 per rinnovo del parco rotabile, euro 238.000 per sistemi tecnologici ed euro 124.000 per altri investimenti;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per l'anno 2021, euro 17.282.000, di cui euro 14.173.000 per l'acquisto di 61 bus nuovi ed euro 2.403.000 per sistemi tecnologici, oltre ad altri investimenti per complessivi euro 706.000. La contribuzione prevista è complessivamente pari ad euro 8.171.000, di cui euro 7.087.000 per rinnovo del parco rotabile ed euro 1.084.000 per sistemi tecnologici; • Per l'anno 2022, euro 22.023.000, di cui euro 19.562.000 per l'acquisto di 84 bus nuovi ed euro 1.800.000 per sistemi tecnologici, oltre ad altri investimenti per complessivi euro 661.000. La contribuzione prevista è complessivamente pari ad euro 10.546.000, di cui euro 9.781.000 per rinnovo del parco rotabile ed euro 765.000 per sistemi tecnologici. <p>Si precisa che i succitati investimenti saranno realizzati soltanto qualora la contribuzione prevista sarà confermata dalle leggi di bilancio in corso di approvazione.”</p>	<p>filobus immessi in servizio soltanto a gennaio 2021. La pandemia sanitaria ha avuto pesato molto anche su questi investimenti, portando notevoli ritardi nelle consegne prima e sulle immatricolazioni dopo. Il bilancio 2020 si è chiuso in sostanziale pareggio, nonostante l'emergenza sanitaria, grazie al contenimento dei costi ed ai ristori ai sensi dell'art. 200 del DL 34/2020.”</p>
<p>Ulteriori adempimenti previsti da normative di settore</p> <p><i>Relazione sul governo societario e presenza del programma di valutazione del rischio di crisi aziendale</i></p> <p>Società non soggetta in quanto non qualificata come «società a controllo pubblico» ai sensi dell'art. 2, lett. m), TUSP.</p> <p><i>Attestazione dell'adempimento di cui all'art. 11, commi 2 e 3, d.lgs. n. 175/2016:</i></p> <p>Società non soggetta in quanto non qualificata come «società a controllo pubblico» ai sensi dell'art. 2, lett. m), TUSP.</p> <p><i>Attuazione delle norme in materia di reclutamento e gestione del personale, nonché dei relativi obblighi di pubblicità ai sensi dell'art. 19, d.lgs. n. 175/2016:</i></p> <p>Società non soggetta in quanto non qualificata come «società a controllo pubblico» ai sensi dell'art. 2, lett. m), TUSP.</p> <p><i>Attestazione di redazione e pubblicazione della Carta dei Servizi:</i></p> <p>La carta dei servizi 2020 è pubblicata (in forma sintetica ed estesa) ai seguenti link https://www.setaweb.it/materiale/comunicati/1596624575Carta_dei_Servizi_SETA_2020_in_breve.pdf https://www.setaweb.it/materiale/comunicati/1596621866Carta_dei_Servizi_2020_integrale.pdf</p>	
<p>Referto sul controllo della qualità dei servizi erogati dalla società</p> <p>Con riferimento alla qualità del servizio, si rinvia a quanto definito nel medesimo paragrafo all'interno della scheda della società Amo s.p.a.</p>	

Si evidenzia come la società sia “certificata *Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza del Lavoro* secondo le norme *UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2018*” e come adotti un Modello Organizzativo ex L. 231/2001. In particolare si richiama poi il paragrafo 6 (cap. 03) della Carta dei servizi 2021 (link di cui sopra), dedicato al sistema delle certificazioni, nel quale viene spiegato quanto segue:

*“Nella consapevolezza che l’offerta di un buon servizio di trasporto passa anche dall’adozione di modelli basati sulle procedure di qualità, caratterizzati dalla formulazione e definizione di precisi criteri organizzativi e operativi che consentano di rinnovare e migliorare le strutture e le modalità, di innalzare i livelli di sicurezza e di controllare e ridurre l’impatto ambientale, SETA ha adeguato il proprio sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali ed ha intrapreso un processo di certificazione *Qualità, Ambiente e Sicurezza* secondo le norme *UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018*.*

SETA è certificata ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001:2018 per tutte le sedi e le strutture e per tutti i depositi aziendali.

La Politica per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza, definita da SETA, attesta l’impegno della Società al miglioramento continuo, con il coinvolgimento fattivo di tutto il personale SETA, in un’ottica di gestione responsabile del servizio svolto.”

Da pagina 80 a pagina 91 della richiamata Carta dei servizi vengono descritti i dati che riguardano il servizio di TPL offerto nel bacino provinciale di Modena.

In particolare, con riferimento alla qualità del servizio, si riporta di seguito il paragrafo dedicato (cap 09).

“5. La Qualità del servizio di TPL gestito da SETA nel territorio provinciale di Modena

La qualità del trasporto pubblico prodotto da SETA nell’ambito del territorio provinciale di Modena è garantita dal Contratto di Servizio sottoscritto con l’Agenzia Locale per la Mobilità di Modena (aMo). Il Contratto di Servizio definisce precisi standard quantitativi e qualitativi, sulla base dei quali vengono monitorate le performance di SETA in relazione al servizio di trasporto pubblico locale su gomma (automobilistico e filoviario) erogato per il bacino di Modena. Di anno in anno, SETA misura i risultati conseguiti e fissa gli obiettivi per l’anno a venire: gli “Indicatori della Qualità”.

Standard di servizio – Indicatori di qualità

Le tabelle che seguono riportano i valori delle performance di SETA, consuntivati al **31.12.2020**, con obiettivo al **31.12.2021**: al riguardo, si tenga conto che – a causa dell'emergenza Covid-19 che ha penalizzato tutto il settore del Trasporto Pubblico Locale – alcuni dei parametri relativi al "Risultato atteso per il 2021" risultano difficilmente stimabili, e per il momento si è ritenuto di mantenerli invariati rispetto al 2019-2020:

Regolarità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
Servizio urbano	Corse effettuate/ programmate*	92,90%*	92,90%*
Servizio extraurbano	Corse effettuate/ programmate**	98,80%*	98,80%*

* per "corse effettuate" si intendono quelle transitanti entro il decimo minuto rispetto all'orario programmato

** per "corse effettuate" si intendono quelle transitanti entro il ventesimo minuto rispetto all'orario programmato

*** per "ora di punta" si intendono le fasce orarie dalle 7,00 alle 9,00; dalle 12,00 alle 14,00; dalle 17,00 alle 19,00

SICUREZZA

Età media dei mezzi

Servizio	Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
Servizio urbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	9,39	9,50
Servizio extraurbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	13,94	12,72

Puntualità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
Servizio urbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	3,03%*	3,03%*
Servizio extraurbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	7,10%*	7,10%*

* per "corse effettuate" si intendono quelle transitanti entro il decimo minuto rispetto all'orario programmato

** per "corse effettuate" si intendono quelle transitanti entro il ventesimo minuto rispetto all'orario programmato

*** per "ora di punta" si intendono le fasce orarie dalle 7,00 alle 9,00; dalle 12,00 alle 14,00; dalle 17,00 alle 19,00

Sinistri annui

Servizio	Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
Servizio urbano	N° Sinistri passivi*	30	d.n.s.**
	N° Sinistri attivi**	45	d.n.s.***
Servizio extraurbano	N° Sinistri passivi*	38	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	31	d.n.s.***
Servizi innovativi	N° Sinistri passivi*	4	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	5	d.n.s.***
Totale		153	d.n.s.***

* Sinistro passivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è di SETA S.p.A. (o con concorso di colpa da parte dell'Azienda)

** Sinistro attivo: sinistro in cui la responsabilità dell'incidente è della controparte

***Dato non stimabile. L'impegno di SETA è di sensibilizzare e formare opportunamente il personale di guida perché il numero dei sinistri (soprattutto quelli passivi, cioè quelli in cui la responsabilità dell'incidente è di SETA), diminuisca ogni anno di più (cfr. Progetto Sicurseta a pag. 26)

ACCESSIBILITÀ E COMFORT**Frequenza pulizia dei mezzi**

Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera
Pulizia generale	Bimestrale	Bimestrale
Pulizia straordinaria	Annuale o alla bisogna	Annuale o alla bisogna

Mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso

Servizio	Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
Servizio urbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di indicatori elettronici di percorso	tutti	tutti

Mezzi con pianale ribassato

Servizio	Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
Servizio urbano	N° mezzi con pianale ribassato:	95	100
Servizio extraurbano	N° mezzi con pianale ribassato:	91	96

Mezzi predisposti al trasporto disabili

Servizio	Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
Servizio urbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	90	90
Servizio extraurbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	148	181

Mezzi dotati di sistema di climatizzazione

Servizio	Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
Servizio urbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	250	270

Fermate attrezzate con pensilina

Servizio	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
Servizio urbano	156	159
Servizio extraurbano	223	226

RISPETTO DELL'AMBIENTE
Mezzi

Tipologia mezzo	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
Gasolio: Euro 2 Euro 3 Euro 4	168	139
Gasolio: Euro 5 e superiori	121	154
CNG	81	82
GPL	0	0
elettrici	22	22
Totale	392	398

Offerta di Km (solo TPL)

Alimentazione mezzo	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
gasolio	7.373.984	8.450.000
elettrici	299.405	325.000
metano	2.934.720	3.450.000
Altro (servizio effettuato con taxi)	89.672	110.000
Totale	10.697.781	12.335.000

*L'offerta di chilometri in modalità elettrica è inferiore alle potenzialità di esercizio a causa di alcuni interventi di ammodernamento della rete stradale e filoviaria effettuati nel 2020 (i quali non hanno consentito un regolare esercizio filoviaro).

INFORMAZIONI E RELAZIONI CON LA CLIENTELA
Tempo medio di risposta telefonica Call Center

Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
Tempo di attesa per la risposta telefonica: chiamate servite entro 60 secondi	78%	80%
Tempo medio di durata della conversazione telefonica per le informazioni necessarie	113,8 secondi	110 secondi

Punti informativi e biglietterie

Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
N° punti informativi – biglietterie	13	13

Rivendite

Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
N° rivendite	198	198

Reclami

Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
Tempo massimo di risposta al reclamo presentato	max 30 gg lavorativi	max 30 gg lavorativi
N° reclami gestiti nel 2019: 1.732		

Emettitrici a terra

Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
N° emettitrici a terra	7	7

Sanzioni

Indicatore	Risultato 2019	Risultato atteso 2021
N° sanzioni irrogate	23.158	30.000

Ricorsi alle sanzioni amministrative

Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
Tempo massimo di risposta al ricorso presentato	max 60 gg. lavorativi	max 60 gg. lavorativi
N° ricorsi gestiti nel 2020: 365		

Controlli anti-evasione

Indicatore	Risultato 2020	Risultato atteso 2021
N° passeggeri controllati	268.840	700.000