



COMUNE DI SOLIERA
PROVINCIA DI MODENA

MONITORAGGIO
SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE DAL COMUNE DI
SOLIERA
E SULLA RELATIVA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2021

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



Indice:

<i>1. Introduzione</i>	<i>p. 3</i>
<i>2. Riferimenti normativi</i>	<i>p. 6</i>
<i>3. Aimag S.p.a.</i>	<i>p. 8</i>
<i>4. Amo S.p.a.</i>	<i>p.29</i>
<i>5. Lepida S.c.p.a.</i>	<i>p.38</i>
<i>6. Seta S.p.a.</i>	<i>p.46</i>



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, per l'anno 2021, dalla Nota di Aggiornamento al Documento Unico di Programmazione approvata con deliberazione di Consiglio Comunale n. 81 del 20/12/2021.

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, parametrare 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 alle azioni previste nel piano di razionalizzazione delle società partecipate approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 81 del 20/12/2020, poste in essere



nell'anno 2021, si rinvia all'allegato B “*RELAZIONE SULL' ATTUAZIONE DELLE MISURE PREVISTE NEL PIANO DI RAZIONALIZZAZIONE PERIODICA 2020 (al 31/12/2019)*” della deliberazione di Consiglio comunale n. 86 del 20/12/2021.

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, a seguito della conferma degli “*obiettivi previsti nella direttiva approvata con deliberazione di Consiglio comunale n. 40 del 17/07/2018 per l'anno 2021*”, da parte del Gruppo di indirizzo e coordinamento, sia stato richiesto alla società di “*trasmettere puntuale relazione nel merito, con i relativi indicatori/risultati, relativa all'esercizio 2021, anche relazionati a obiettivi e risultati degli esercizi precedenti*”.

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, 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)

1. I controlli sulle società partecipate non quotate è esercitato definendo preventivamente in riferimento all'art. 170, comma 6 del TUEL (Relazione Previsionale e Programmatica) gli obiettivi gestionali a cui deve tendere la società partecipata, secondo standard qualitativi e quantitativi.

2. L'unità preposta organizza un idoneo sistema informativo finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra il Comune di Soliera e le società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa



delle 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 acquisite effettua il monitoraggio periodico sull'andamento di tali società, analizzando gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati e individuando le opportune azioni correttive, anche in riferimento a possibili squilibri economico-finanziari rilevanti per il bilancio dell'Ente.

4. L'unità preposta al controllo sulle società partecipate non quotate fornisce al servizio economico e finanziario del Comune di Soliera i dati contabili e finanziari e tutti gli 6 elementi acquisiti utili e necessari alla redazione del bilancio consolidato, secondo la competenza economica.

5. Le disposizioni relative al controllo sulle società partecipate non quotate di cui al presente articolo non si applicano alle società quotate e a quelle da esse controllate ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile.

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 2021): 176.139.643,00

Valore della produzione (bilancio 2021): 108.345.035,00

Margine operativo lordo EBITDA (bilancio 2021): 35.677.194,00

Risultato operativo EBIT (bilancio 2021): 11.823.159,00

Utile/Perdita di esercizio (bilancio 2021): 13.106.542,00

Numero medio dipendenti (bilancio 2021): 441

Partecipazione del Comune di Soliera

Quota al 31.12.2021: 4,25%

N° azioni possedute: 2.870.665

Valore della quota di partecipazione € 2.870.655

Profilo e Attività

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.

Con riferimento all'attività svolta dalla partecipata, sia la gestione del servizio idrico sia la gestione del servizio di raccolta e trasporto rifiuti sono svolti 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.

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 2021 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 21	ACT 20
ATTIVITÀ		
Attività non correnti		
Immobilizzazioni immateriali	26.304.141	25.282.773
Avviamento e differenza di consolidamento	2.524.939	2.969.155
Immobilizzazioni materiali	252.673.585	243.552.161
Partecipazioni e titoli	24.164.642	24.289.929
Immobilizzazioni finanziarie	171.435	163.459
Altri crediti a medio/lungo termine	4.224.494	3.798.098
Attività correnti		
Rimanenze	1.516.425	1.438.812
Lavori in corso su ordinazione	-	-
Crediti commerciali verso clienti	44.134.971	45.722.268
Crediti commerciali verso ITC	8.036.754	6.899.371
Altri crediti	8.430.301	5.901.064
Liquidità differite	-	-
Totale attività	372.181.687	360.017.090
PATRIMONIO NETTO E PASSIVITÀ		



Patrimonio netto		
Capitale e riserve	163.033.101	161.616.925
Risultato del periodo	13.106.542	12.948.221
PN terzi	-	-
Totale patrimonio netto	176.139.643	174.565.146

Situazione patrimoniale AIMAG	ACT 21	ACT 20
Passività non correnti		
Fondi per rischi ed oneri	29.786.339	29.321.998
TFR	2.251.770	2.534.943
Debiti commerciali oltre l'esercizio successivo	1.404.165	1.415.369
Passività correnti		
Debiti commerciali verso fornitori	28.057.447	17.150.039
Debiti commerciali verso ITC	3.747.823	4.427.593
Debiti tributari e previdenza sociale	4.883.766	5.553.211
Altre passività correnti	15.087.321	13.645.773
Totale passività	85.218.632	74.048.928
PFN		
Debiti finanziari oltre l'esercizio successivo	117.974.744	92.418.945
Debiti finanziari entro l'esercizio successivo	3.728.606	19.381.510
(Liquidità correnti)	- 10.879.938	- 397.439
Totale posizione finanziaria netta	110.823.413	111.403.016
Totale a pareggio	372.181.687	360.017.090

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

	ACT 21	%	ACT20	%
- vendite-prestazioni-corrispettivi	103.529.134		101.647.827	
- capitalizzazione lavori interni	4.815.901		4.542.428	
A. Totale ricavi	108.345.035	100%	106.190.255	100%
- materie prime, suss. e di consumo	(8.640.083)	-8%	(8.742.072)	-8%
- servizi	(35.421.432)	-33%	(36.009.595)	-34%
- godimento beni di terzi	(1.432.262)	-1%	(1.489.481)	-1%
- oneri diversi	(5.306.612)	-5%	(6.273.464)	-6%
B. Totale costi esterni	(50.800.389)	-47%	(52.514.612)	-49%
C. Valore aggiunto (A-B)	57.544.646	53%	53.675.643	51%
D. Costo del lavoro	(21.867.452)	-20%	(21.222.340)	-20%



E. EBITDA - Margine operativo lordo (C-D)	35.677.194	33%	32.453.303	31%
F. Ammortamenti	(20.019.866)	-18%	(18.750.715)	-18%
G. Accantonamenti (p.m. + sval. Crediti)	(3.834.169)	-4%	(3.786.057)	-4%
H. EBIT - risultato operativo netto (E-F-G)	11.823.159	11%	9.916.531	9%
Proventi da partecipazioni	5.243.451	5%	6.624.274	6%
Altri proventi finanziari	253.006	0%	231.943	0%
Interessi e oneri finanziari	(1.078.492)	-1%	(1.247.873)	-1%
I. Totale proventi e oneri finanziari	4.417.965	4%	5.608.344	5%
Rivalutazione di attività finanziarie	-	0%	-	0%
Svalutazione di attività finanziarie	-	0%	(500)	0%
L. Totale rettifiche di attività finanziarie	-	0%	(500)	0%
M. EBT - Risultato prima delle imposte (H+I+L)	16.241.124	15%	15.524.375	15%
N. Imposte sul reddito	(3.134.582)		(2.576.154)	
O. Risultato post imposte (M-N)	13.106.542		12.948.221	

Sulla base della riclassificazione richiamata a p. 164 del Bilancio (all'interno della relazione sulla gestione), vengono calcolati i seguenti *indicatori di bilancio*:

	ATC 21	ATC 20
Indice di disponibilità	1,20	1,47
Attività correnti / Passività correnti L'indice misura la capacità dell'impresa di non incorrere in carenza di liquidità		
Indice di autocopertura finanziario	0,57	0,58
Patrimonio Netto / Attività non correnti L'indice esprime in valore relativo la quota delle immobilizzazioni coperta con mezzi propri		
Indice di copertura finanziario	0,68	0,69
(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	10.342.094	19.184.898
Attività correnti - Passività correnti L'indice esprime in valore assoluto la capacità dell'impresa di fronteggiare gli impegni a breve con le disponibilità esistenti		

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

Settore: ambiente/raccolta e recupero rifiuti



- Obiettivo: Mantenimento qualità servizio raccolta rifiuti urbani

L'anno 2021 ha visto il consolidamento del modello di raccolta porta a porta integrale su tutti i Comuni dell'Unione Area Nord e, nell'ultimo trimestre, l'avvio del progetto di trasformazione del servizio anche nel territorio dell'Unione Terre d'Argine, con le attività di comunicazione e informazione pubblica nei Comuni di Novi di Modena e Soliera.

I principali indicatori di qualità, come la produzione procapite di rifiuto indifferenziato e la percentuale di raccolta differenziata, % RD, si sono mantenuti agli ottimi livelli raggiunti nel 2020 (in lieve miglioramento).

Indicatori

- %raccolta differenziata

La percentuale di raccolta differenziata dell'intero bacino Aimag nel 2021 è risultata pari all'88,8%; al 30.06.2022, a seguito dell'ingresso del Comune di Campogalliano nel bacino gestionale Aimag, è calata all'87,3%, ma si prevede una crescita nella seconda parte dell'anno.

La produzione totale di rifiuti indifferenziati del bacino Aimag nel 2021 è stata di t. 9.136, in diminuzione di circa il 5% rispetto alle 9650 t del 2020; nel primo semestre 2022 è pari a t. 5.269.

Settore: servizio idrico integrato

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

Nel corso del 2021 si sono conclusi i lavori di posa dei 13,5 km di condotta DN 700 che collegano la rete di distribuzione di Carpi con l'originale condotta DN 600 oltre l'autostrada A1. Si sono svolte nel frattempo le fasi di collaudo dei vari tratti dell'adduttrice lungo il percorso. Sempre nel 2021 si è dato inizio alle verifiche del progetto relativo alla posa degli ultimi 1500 mt che completano il tratto dal sottopasso dell'autostrada A1 alla centrale di Bosco Fontana al fine di portare in approvazione nel corso del 2022 presso l'ente di governo d'ambito la versione definitiva necessaria all'avvio delle fasi di assegnazione della pubblica utilità con apposizione di vincolo preordinato all'esproprio.

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

Si sta procedendo con la stesura dei contenuti relativi al sistema idrico e analisi dei rischi.

Indicatori

La società ha evidenziato quanto segue

“Il periodo pandemico del 2020 e 2021 oltre ad aver inciso sulla gestione delle attività interne, ha inciso sull'efficacia della riparazione delle fughe per una maggiore percentuale di casi di inaccessibilità in proprietà privata dove il caso riguardava il tratto di allacciamento a monte del contatore ma dentro ai confini dell'utente (lockdown, casi di positività, ecc.) inoltre le condizioni meteo climatiche di questi ultimi anni hanno inasprito il fenomeno siccitoso, generando delle frizioni meccaniche degli strati dei terreni che hanno una diretta ripercussione su infrastrutture che riscontrano una obsolescenza legata alle date di posa ormai ultra quarantennali. Per far fronte a queste dinamiche Aimag ha rafforzato il servizio di pronto intervento e riparazione fughe, ampliato servizi di ricerca



perdite occulte, valorizzato ulteriormente il grado di efficientamento funzionale delle centrali di pompaggio, effettuato sostituzioni di tratti di rete obsoleti.”

Settore: distribuzione gas

- Preparazione ed eventuale partecipazione gara gas Modena 1
Si procede come da pianificazione; non sono comunque agli atti comunicazioni della stazione appaltante alla data del 31/12/2021, anche solo limitata alla richiesta di aggiornamento dati al 31/12/2020. Si segnala che l'ultimo aggiornamento inviato alla stazione appaltante (su sua richiesta) risale al 31/12/2018.
- Importanti investimenti nella sostituzione dei contatori gas e potenziamento della rete di distribuzione
Anche nel secondo semestre 2021 sono proceduti e completati regolarmente i progetti pianificati di manutenzione straordinaria reti e impianti; si segnala l'importante investimento sulla cabina gas REMI Carpi I Presa (Via Cantone Carpi) con l'adeguamento del sistema di misura da venturimetrico a ultrasuoni.
- Completamento della sostituzione in smart dei contatori in esercizio
Si segnala che ARERA a seguito della emergenza COVID con delibera 372 del 28/12/2020 ha posticipato di un anno il completamento dell'obbligo diluendo le quote d'obbligo dal 31/12/2021 fino al 31/12/2022: si procede in linea con la ripianificazione normativa. Saranno quindi completati gli investimenti nel 2022.
- Interventi di manutenzione straordinaria sulle reti e su impianti e cabine
Il sopra richiamato “investimento sulla cabina gas REMI Carpi I Presa (Via Cantone Carpi) con l'adeguamento del sistema di misura da venturimetrico a ultrasuoni” costituisce intervento di manutenzione straordinaria.

Settore: produzione energia

- Efficientamento energetico e diffusione del fotovoltaico per edifici pubblici e privati
In merito alle installazioni su edifici pubblici nessuna variazione rispetto a quanto indicato nella relazione annuale del 2020; mentre, a differenza di quanto dichiarato nella relazione annuale del 2020, sono stati installati ulteriori 89 impianti fotovoltaici su edifici privati.

Indicatori

- percentuale di energia prodotta da fonti rinnovabili e assimilate
Nel corso del 2021 il gruppo Aimag ha prodotto circa il 32% in più di energia elettrica rispetto a quanto rendicontato nella relazione al 31/12/2020 e circa il 27% in più di energia termica rispetto a quanto rendicontato nella relazione al 31/12/2020 da fonti rinnovabili ed assimilate.
- pratiche da superbonus 110% rilasciate
Nel corso del 2021 sono state perfezionate le seguenti pratiche, in ambito superbonus: 4 commesse attive; 5 commesse in fase di cantierizzazione; 13 commesse in fase di chiusura progettazione esecutiva.

Risultanze del controllo relativo alle spese di funzionamento nel 2021, relazionate agli obiettivi



posti con deliberazione CC n. 40 del 17/07/2018, con anche con riferimento ai risultati degli esercizi precedenti.

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 riporta di seguito il quadro complessivo, comprensivo delle risultanze trasmesse dalla società in data 15/09/2022 al Comune di Carpi (ente costituente il Gruppo di indirizzo e coordinamento).

- Obiettivo: Razionalizzazione delle società e riduzione degli organi amministrativi e di controllo – In linea con quanto previsto dal piano di razionalizzazione delle società partecipate approvato con atto del consiglio comunale n. 66 del 26/09/2017 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.

Il presente obiettivo è stato fissato per l’anno 2018 e raggiunto nell’annualità medesima; negli anni successivi è stato consolidato il contenimento dei compensi degli organi amministrativi e di controllo al di sotto della soglia risultante dalla riduzione attuata nell’annualità 2018.

Quadro complessivo delle spese degli anni 2017 – 2018 – 2019 – 2020 – 2021, con riferimento all’obiettivo.

	2021		2020		2019		2018		2017	
	CDA	COLL. SIND.								
AIMAG	227.328	55.280	211.265	55.229	223.229	57.896	207.515	55.478	240.891	55.310
SINERGAS	99.257*	49.720	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	10.000	4.680	11.200	12.351
AS RETIGAS	10.688	36.959	16.996	36.089	24.565	40.163	52.654	39.822	75.528	30.037
AEB ENERGIE	5.000	1.560	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	2.600	10.920	18.343	10.986	19.206	10.920	13.400	11.544	13.380	10.920
ENNE ENERGIA	-	5.200	1.450	5.200	5.000	-	5.003	-	17.400	3.224
AGRI SOLAR ENGINEERING	2.500	-	2.500	-	2.500	-	3.300	-	7.200	-
Totale	357.373	164.319	338.995	159.972	354.518	161.531	425.743	158.303	603.480	169.151

*Nell’anno 2021 vi è stato un aumento del compenso dell’organo amministrativo di Sinergas s.p.a. che viene motivato come segue dalla società capogruppo ‘Con delibera dell’Assemblea dei soci di Sinergas SpA in data 10 giugno 2021 è stato accordato un aumento dei compensi dell’organo amministrativo con la seguente motivazione “in conseguenza soprattutto delle



dimensioni che Sinergas Spa ha raggiunto in funzione dell'acquisizione di Soenergy e dunque dell'innegabile maggior impegno richiesto in capo all'organo amministrativo”.

******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 con mail del 08/10/2021.

• **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 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): tale obiettivo è stato raggiunto nell'annualità indicata e consolidato nelle annualità successive. In particolare, nell'annualità 2021, l'ammontare di tali spese risulta di € 13.550.

CONSUNTIVO 2018	CONSUNTIVO 2019	CONSUNTIVO 2020	CONSUNTIVO 2021
€ 75.179,40	€ 84.725,18	€ 73.216,00	€ 13.550

• **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 segnalava come “*nello scostamento tra budget e consuntivo va tenuto conto del covid che ha impattato sul costo gestione sedi*”).

Nell'anno 2021 il consuntivo relativo alle spese di gestione sedi è stato pari a complessivi € 1.998.943,78, rispetto a un budget preventivato di € 1.877.766,00: la società ha evidenziato nella relazione come lo scostamento del valore a consuntivo per l'anno 2021, rispetto a quello individuato in budget, di € 121.177,78, sia imputabile al “*significativo aumento dell'importo delle materie prime (tra cui in particolare si rileva energia elettrica e gas) conseguenza dello scenario economico*”, ed all’*“aumento dei costi sostenuti per il contenimento dell'emergenza COVID, in particolare per i servizi di sanificazione*”. La società ha inoltre evidenziato come i valori di budget e consuntivo 2021, depurati dei costi di “*energia elettrica, gas, raffrescamento, riscaldamento, sanificazione locali per emergenza coronavirus*” siano i seguenti: budget € 1.693.203,00, consuntivo € 1.647.407,77, con una riduzione di € 45.795,23, pari al 2,70%.

**• 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.

Nell'anno per il quale veniva fissato l'obiettivo (2018), la società riduceva il budget del 5,34%. Negli anni successivi veniva mantenuto il meccanismo di riduzione percentuale delle spese di personale rispetto a quelle poste a budget, come evidenziato dalla tabella seguente. Si evidenzia poi come, per gli anni 2020 e 2021, sia stato monitorato anche l'andamento del medesimo rapporto delle spese di personale anche in riferimento al gruppo, inteso come Aimag spa e le relative società controllate.

Tabella riduzioni percentuali sulle annualità 2018 - 2021

Anni	Risultato di riduzione percentuale rispetto al preventivo del budget		
	Aimag spa	Aimag spa	Gruppo Aimag
2018	- 1%	- 5,34%	-
2019	- 1%	- 4,55%	-
2020	- 1%	- 4,63%	- 5,11%
2021	- 1%	- 3,22%	- 3,12%

Si riportano di seguito i dati di costo del personale relativi sia alla società capogruppo che al Gruppo Aimag, inteso come Aimag spa e le relative società controllate, nelle annualità 2020 e 2021, evidenziando come la società abbia motivato l'aumento dei costi avvenuto nel 2021 menzionando il processo di integrazione di Soenergy, in particolare esplicitando quanto segue

“Il Budget per l'anno 2021 è stato redatto e approvato antecedentemente all'acquisizione di Soenergy divenuta effettiva solo dal 1.1.2021. Il Budget pertanto era stato stimato pari ad €.26.672,00, tuttavia a seguito dell'acquisizione di Soenergy è stato ricalcolato in €.29.701,00, essendo transitati da Soenergy a Sinergas oltre 100 dipendenti”.

	BUDGET 2020	CONSUNTIVO 2020	BUDGET 2021	CONSUNTIVO 2021
GRUPPO AIMAG	26.397,00	25.048,32	29.701,00	28.774,45
AIMAG CAPOGRUPPO	21.261,81	20.277,72	21.733,32	21.032,57



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 2021 (link https://www.aimag.it/wp-content/uploads/2022/06/AIMAG_Bil_Economico_2021_def.pdf - p. 180 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 cc);*
- 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.

Indice	2021	2020
R.O.E.	7,44%	7,42%
Utile netto (perdita) dell'esercizio / Patrimonio netto L'indice misura la remunerazione del capitale proprio investito nell'impresa		
R.O.I.	3,18%	2,75%
EBIT / Capitale investito L'indice misura la redditività e l'efficienza del capitale investito rispetto all'operatività aziendale caratteristica		
R.O.S.	11,42%	9,76%
EBIT / Ricavi delle vendite e delle prestazioni L'indice misura la capacità reddituale dell'impresa di generare profitti dalle vendite		
CASH FLOW	36.960.577	35.484.993
Utile netto (perdita) dell'esercizio + Amm.ti + Acc.ti L'indice rappresenta la capacità di autofinanziamento dell'impresa		



Indice	2021	2020
Indice di disponibilità	1,20	1,47
Attività correnti / Passività correnti		
L'indice misura la capacità dell'impresa di non incorrere in carenza di liquidità		
Indice di autocopertura finanziario	0,57	0,58
Patrimonio Netto / Attività non correnti		
L'indice esprime in valore relativo la quota delle immobilizzazioni coperta con mezzi propri		
Indice di copertura finanziario	0,68	0,69
(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	10.342.094	19.184.898
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		2021	2020	2019
Posizione finanziaria netta	euro/000	142.405	117.628	90.146
Patrimonio netto	euro/000	231.963	226.773	195.874
EBITDA - risultato operativo lordo	euro/000	58.077	51.156	49.855
Posizione finanziaria netta/Patrimonio netto (covenants \leq 1,0)	unità	0,61	0,52	0,46
Posizione finanziaria netta/EBITDA (covenants \leq 3,5)	unità	2,45	2,30	1,81
EBITDA/Oneri Finanziari Netti (covenants \geq 10,0)	unità	36,92	39,05	54,13

Si rammenta inoltre che, come da comunicazione della società del settembre 2022, tutte le società controllate del gruppo hanno adottato la relazione sul governo societario 2021.

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

La società ha riportato quanto segue “*Non essendoci stato alcun rinnovo del Consiglio di Amministrazione di Aimag nell'anno 2021, non si segnalano comunicazioni alla Sezione regionale della Corte dei Conti*”.

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/>.



Si rammenta inoltre come, per l'anno 2021, la società abbia comunicato di non avere eccedenze di 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 in 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 2021 hanno confermato la conformità del Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente ai requisiti della 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 di reti acquedottistiche.

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:

A dicembre 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 oltre 5.100 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*

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 8,2 e l'86% 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 7,4 e 75,4% 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.

Indagato anche il grado di soddisfazione per le singole raccolte. I voti medi oscillano tra 7,4 per la raccolta dei rifiuti indifferenziati a 8,2 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 7,7.

Il costo del servizio divide a metà gli intervistati: il 47% esprime un voto sufficiente, il 47% uno insufficiente; la percentuale rimasta non si esprime. 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'84,1 %, 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. Valutate anche conoscenza e utilizzo di tre diversi strumenti di comunicazione di AIMAG: il più conosciuto e utilizzato è il "Rifiutologo", la fattura digitale "Dinamica" è utilizzata dal 43,9%, infine la pagina di Facebook è utilizzata dal 27,6%. Per quanto riguarda la chiarezza delle risposte ricevute, sia il numero verde che lo sportello territoriale ottengono una valutazione più che positiva.

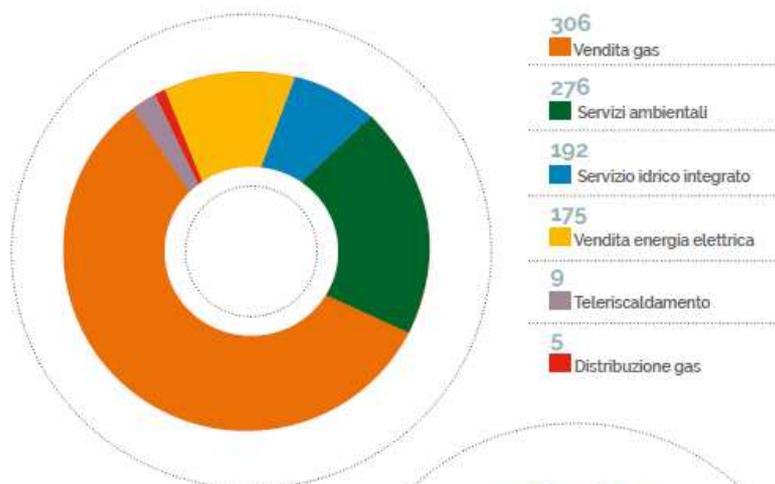
Altra area d'indagine ha riguardato la tariffa per il servizio e in particolare la tariffa puntuale, basata sulla produzione di rifiuti piuttosto che sulla superficie dell'abitazione come avveniva precedentemente. La metà degli intervistati ritiene che quanto pagato dalla propria famiglia sia superiore 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 (77,3%) di coloro che ritengono giusto averla basata sulla produzione dei rifiuti piuttosto che sulla superficie della casa come era in precedenza.

Monitoraggio Reclami:

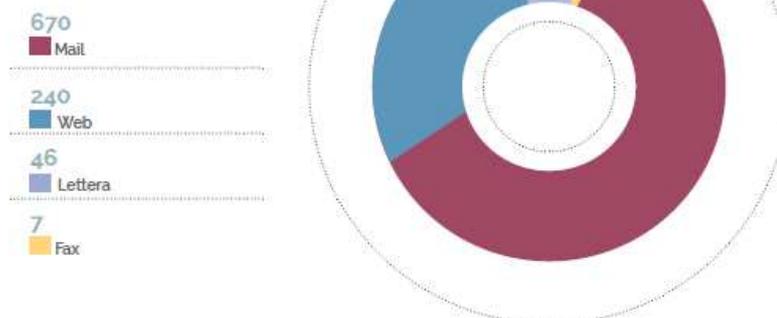
I reclami ricevuti nel 2021 sono stati 963, un dato in linea con l'anno passato (nel 2020 i reclami erano stati 892, la differenza è data sostanzialmente dai 66 reclami in più ricevuti relativamente al servizio idrico). Come modalità di presentazione i clienti preferiscono nettamente la mail (670) e il portale web (240). Resta ancora discretamente utilizzato il mezzo postale, con 46 reclami ricevuti via lettera. Maggiori informazioni sono disponibili a pag. 127 del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Aimag.



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 2021 la votazione media pesata complessiva è stata pari a 8,39/10 rispetto al 7,90 su 10 del 2020. La survey è stata determinata in base a 4.820 risposte alle richieste inviate tramite email. La percentuale di risposta è stata del 10,68% e ha riguardato sia i servizi Aimag sia i servizi Sinergas.”

Al link <https://www.aimag.it/sostenibilita/> è pubblicato il bilancio di sostenibilità 2021; si riportano alcuni stralci significativi del capitolo 9 ‘I clienti, la comunicazione, la scuola’.

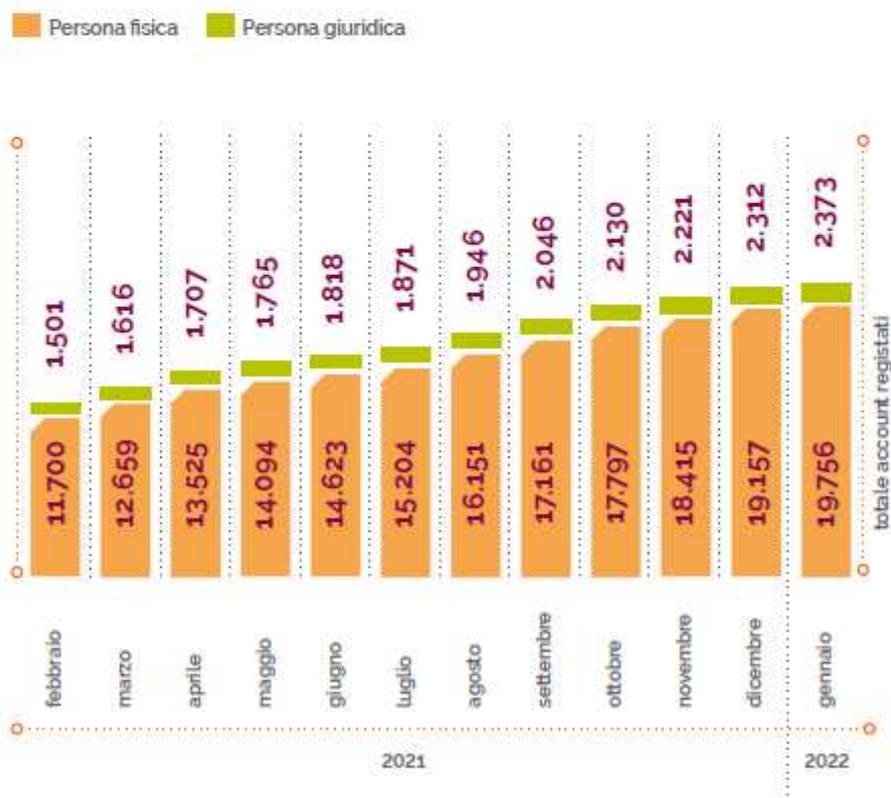


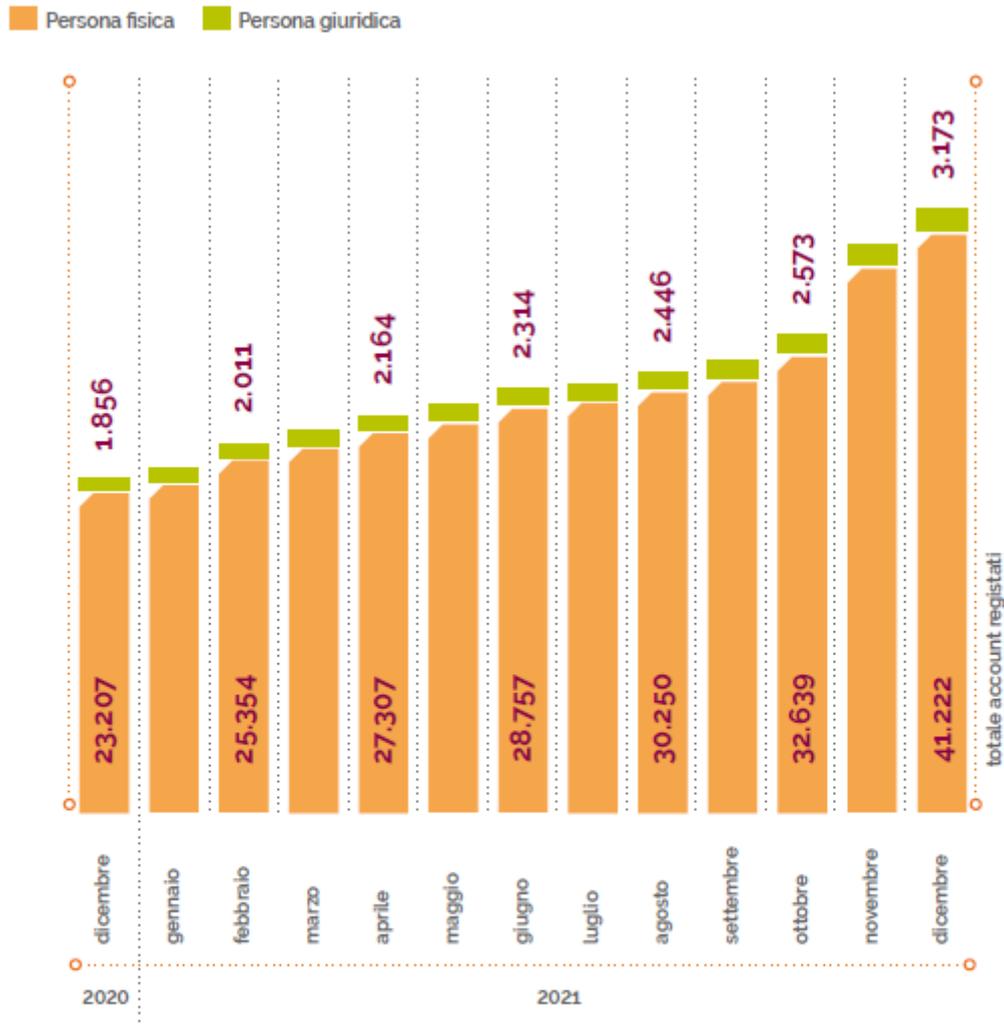
LA CUSTOMER CARE

Il Gruppo AIMAG investe per migliorare continuamente la qualità del servizio clienti introducendo soluzioni innovative che semplifichino la vita dei cittadini.

Per quanto riguarda la customer care, nel 2021 abbiamo registrato una leggera diminuzione delle telefonate al call center (-6%) e un aumento importante dei clienti agli sportelli (+23%) che denota un desiderio di normalità. Anche il trend di crescita dei clienti attivi sui canali digitali (App e aree personali web) è positivo:

ANDAMENTO NUOVE REGISTRAZIONI AL SOL AIMAG PER MESE DI REGISTRAZIONE DALLA DATA DELL'ATTIVAZIONE



**ANDAMENTO NUOVE REGISTRAZIONI AL SOL SINERGAS
PER MESE DI REGISTRAZIONE DALLA DATA DELL'ATTIVAZIONE**

Le novità sui servizi digitali ai clienti sono molte: l'accessibilità e la modalità d'interazione per gli utenti (*customer experience*) è stata completamente rivista, sono disponibili più canali di pagamento in linea con le tendenze del mercato e la sezione nell'area personale dedicata al servizio Raccolta e Trasporto rifiuti è stata arricchita. Questa sezione riporta le seguenti funzionalità: 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 svuotamenti dell'indifferenziato.

Il nostro impegno è di incrementare le operazioni che si possono completare online per rendere i servizi sempre più semplici ed accessibili.



I CLIENTI SERVITI

Al 31 dicembre 2021 il Gruppo AIMAG ha in gestione 489 mila utenti.

CLIENTI SERVITI GRUPPO AIMAG – 2021			
	UTENTI SERVITI	COMUNI SERVITI	CITTADINI SERVITI
Servizio idrico integrato	70.530	21	211.826
Servizi ambientali	83.632	11	166.115
Distribuzione gas	121.022	24	271.999
Vendita gas	135.850*	-	-
Vendita energia elettrica	77.651*	-	-
Teleriscaldamento	475	3	-
Totale	489.160	28	283.496

*I dati fanno riferimento alle sole utenze Sinergas, in quanto i clienti Enne Energia non sono gestiti direttamente dal servizio clienti del Gruppo AIMAG

SPORTELLI E CALL CENTER > Tab. 32



*Il dato non comprende i nuovi sportelli Soenergy acquisiti da Sinergas



Il livello di servizio del Call Center è migliorato in modo sensibile rispetto al 2020, come pure il tempo medio di attesa sia al Call Center che agli Sportelli Clienti. Nel 2021 le chiamate ricevute dal Call Center sono infatti diminuite del 6% rispetto al 2020, quando si era registrato un forte aumento a causa delle limitazioni attive durante il periodo di lockdown. Il tempo medio di attesa si è dimezzato rispetto all'anno passato e sono salite a 93,1% le chiamate andate a buon fine (87,2% nel 2020).

Il parziale attenuarsi della situazione pandemica ha influito anche sull'attività degli Sportelli Clienti, che hanno dunque ripreso la loro normale attività. In particolare si è registrato il 23% di accessi in più rispetto al 2020 e al contempo il dimezzamento anche in questo caso del tempo medio di attesa.

Sono inoltre cresciuti nel 2021 anche gli accessi agli Ecosportelli di Carpi e Mirandola, con un aumento del 17,6% rispetto al 2020.

In continuità con l'anno precedente aumentano i clienti digitali, arrivando ad un totale di 90.819 contratti registrati sullo sportello on-line. Per tutti i servizi gestiti abbiamo il 21% dei contratti totali con formula ad invio della fattura in formato digitale.

Qualità percepita dai clienti sui servizi di call center - QCS (Quality Customer Service)

Il servizio di call center rimane il punto di accesso più semplice e preferito dai nostri clienti. Per questo valutiamo in modo strutturato con delle survey la loro percezione della qualità sul servizio. Questo ci consente di capire quali sono i nostri punti deboli e perseguire il miglioramento atteso. Rispetto al 2020 la votazione media complessiva per i servizi del Gruppo AIMAG è passata da 7,95/10 a 8,39/10, con un picco sulla "cortesia" che ha registrato una valutazione media di 8,66/10*.

*Dati derivati da una survey interna con un campione di 4.820 interviste ai clienti che hanno chiamato i numeri verdi di AIMAG e Sinergas con risposta tramite canale digitale condotte nel 2021.



(voto medio 7,4 e 75,4% 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.

Indagato anche il grado di soddisfazione per le singole raccolte. I voti medi oscillano tra 7,4 per la raccolta dei rifiuti indifferenziati a 8,2 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 7,7.

Il costo del servizio divide a metà gli intervistati: il 47% esprime un voto sufficiente, il 47% uno insufficiente; la percentuale rimasta non si esprime. 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'84,1%, 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. Valutate anche conoscenza e utilizzo di tre diversi strumenti di comunicazione di AIMAG: il più conosciuto e utilizzato è il "Rifutologo", la fattura digitale "Dinamica" è utilizzata dal 43,9%, infine la pagina di Facebook è utilizzata dal 27,6%. 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 (77,3%) di coloro che ritengono giusto averla basata sulla produzione dei rifiuti piuttosto che sulla superficie della casa come era in precedenza.



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 2021): 20.829.019

Valore della produzione (bilancio 2021): 38.492.365

Margine operativo lordo (bilancio 2021): 916.902

Risultato operativo (bilancio 2021): 36.838,00

Utile/perdita d'esercizio (bilancio 2021): 12.872

Numero medio dipendenti (al 31/12/2021): 12

Partecipazione del Comune di Soliera

Quota al 31.12.2021: 0,405%

N° azioni possedute: 21.520

Pari ad euro: 21.520

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 in apposita deliberazione del Consiglio comunale di Modena.

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 2021 al seguente link <https://www.amo.mo.it/societa-trasparente/bilanci-provvedimenti/>

Con riferimento al contratto di servizio, la società ha specificato quanto segue:

“Il contratto di servizio con il Gestore SETA S.p.A. è in proroga emergenziale ai sensi dell'art. 5, paragrafo 5, del Regolamento CE n. 1370/2007 in conseguenza dell'emergenza sanitaria Covid – 19 sino al 31/12/2022.

È in corso una istruttoria al fine di verificare l'applicabilità dell'art. 24, comma 5 bis del D.L. n. 4/2022 convertito in L. 28/03/2022 n. 25, ossia di una proroga per investimenti ai sensi dell'art. 4, paragrafo 4, del Regolamento CE n. 1370/2007 nel caso in cui il Gestore dei servizi di trasporto pubblico si vincoli ad effettuare, in autofinanziamento anche parziale e sulla base di un piano economico finanziario (PEF) rispettoso delle disposizioni e delle misure regolatorie vigenti, significativi investimenti, anche in esecuzione o ad integrazione degli interventi afferenti al PNNR [...] aventi un periodo di ammortamento superiore rispetto alla scadenza dell'affidamento per una durata massima non superiore al 2026.”

Bilancio di esercizio

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



Sintesi del Bilancio (dati in Euro)

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Ricavi	38.492.365	32.936.774	29.130.623
Reddito operativo (Ebit)	36.838	1.380.123	(38.656)
Utile (perdita) d'esercizio	12.872	1.314.846	4.249
Attività fisse	19.515.839	18.832.035	19.625.348
Patrimonio netto complessivo	20.829.019	20.816.146	19.501.301
Posizione finanziaria netta	16.819.134	13.637.130	12.657.271

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

	31/12/2021	31/12/2020	Variazione 2021/2020	31/12/2019	Variazione 2020/2019
Ricavi netti e trasferimenti	38.492.364	31.543.341	6.949.023	29.130.623	2.412.718
Costi esterni	36.674.041	29.850.879	6.823.162	27.484.642	2.366.237
Valore Aggiunto	1.818.323	1.692.462	125.861	1.645.981	46.481
Costo del lavoro	901.421	758.596	142.825	783.570	-24.974
Margine Operativo Lordo	916.902	933.866	-16.964	862.410	71.456
Ammortamenti netti e svalutazioni	880.064	947.176	-67.112	901.066	46.110
Risultato Operativo	36.838	-13.310	50.148	-38.656	25.346
Proventi e oneri finanziari	17	71	-54	59.296	-59.225
Risultato Ordinario	36.855	-13.239	50.094	20.640	-33.879
Componenti non caratteristici	0	1.393.433	-1.393.433		1.393.433
Risultato prima delle imposte	36.855	1.380.194	-1.343.339	20.640	1.359.554
Imposte sul reddito	23.983	65.348	-41.365	16.391	48.957
Risultato netto	12.872	1.314.846	-1.301.974	4.249	1.310.597

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

	31/12/2021	31/12/2020	Variazione
Immobilizzazioni immateriali nette	1.105.775	1.182.395	(76.620)
Immobilizzazioni materiali nette	18.392.891	17.632.467	760.424
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	3.000	3.000	
Capitale immobilizzato	19.501.666	18.817.862	683.804
Rimanenze di magazzino			
Crediti verso Clienti	1.058.078	580.084	477.994
Altri crediti	4.053.316	2.251.203	1.802.113
Ratei e risconti attivi			
Attività d'esercizio a breve termine	5.111.394	2.831.287	2.280.107
Debiti verso fornitori	11.603.414	5.258.522	6.344.892
Acconti	16.213	19.836	(3.623)
Debiti tributari e previdenziali	117.271	111.834	5.437
Altri debiti	750.519	302.671	447.848
Ratei e risconti passivi	6.689.537	6.582.982	106.555
Passività d'esercizio a breve termine	19.176.954	12.275.845	6.901.109
Capitale d'esercizio netto	(14.065.560)	(9.444.558)	(4.621.002)



Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	323.219	424.780	(101.561)
Debiti tributari e previdenziali (oltre l'esercizio successivo)	1.103.002	1.769.508	(666.506)
Altre passività a medio e lungo termine			
Passività a medio lungo termine	1.426.221	2.194.288	(768.067)
Capitale investito	4.009.885	7.179.016	(3.169.131)
Patrimonio netto	(20.829.019)	(20.816.146)	(12.873)
Posizione finanziaria netta a medio lungo termine	14.173	14.173	3.182.004
Posizione finanziaria netta a breve termine	16.804.961	13.622.957	
Mezzi propri e indebitamento finanziario netto	(4.009.885)	(7.179.016)	3.169.131

Grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alla società

Risultati ottenuti

Di seguito vengono riportati sintetici stati di attuazione per ognuno degli obiettivi, ripresi dalla relazione sulla gestione del bilancio 2021: per una spiegazione diffusa dei medesimi si rinvia alla lettura della relazione medesima, link <https://www.amo.mo.it/societa-trasparente/bilanci-provvedimenti/>.

1) Patto per il trasporto pubblico Regionale e Locale in Emilia Romagna (triennio 2021/2023)

Partecipazione di AMO, d'intesa con gli Enti Soci, alla stesura del Patto, con l'obiettivo di ottimizzare i servizi in essere, favorendo l'intermodalità con i mezzi di trasporto ambientalmente sostenibili ed al fine di trovare risorse economiche finalizzate a potenziare il TPL del bacino provinciale di Modena, in coerenza con le strategie previste nei PUMS di Modena, Carpi e del Distretto Ceramico.

Stato di attuazione: *“Il 23 maggio 2022 è stato sottoscritto il Patto per il Trasporto Pubblico e la Mobilità Sostenibile triennio 2022- 2024.” “La struttura tecnica di aMo, assieme alle altre Agenzie per la Mobilità della Regione, ha partecipato alla stesura dell'Atto di Indirizzo Triennale di Programmazione e Amministrazione del Trasporto Pubblico Regionale e Locale e della Mobilità sostenibile per gli anni 2021-2023”.*

2) Proroga contratto di servizio con il gestore SETA Spa in relazione all'emergenza sanitaria fino al 31/12/2022, prevedendo per il 2021 atti aggiuntivi al contratto di servizio finalizzati al potenziamento dei servizi e dei conseguenti contributi straordinari di gestione.

Stato di attuazione: *“Con Determinazione dell'Amministratore Unico n. 17 del 30/07/2020, è stata disposta la proroga del vigente Contratto di servizio del bacino provinciale di Modena sino al 31/12/2022, ai sensi dell'art. 5, comma 5, del Regolamento CE n. 1370/2007 in conseguenza dell'emergenza sanitaria in corso”.*

3) Proposta di rinnovo della convenzione tra le Agenzie di Modena e Reggio Emilia.

Rinnovo triennale della convenzione in termini di cooperazione nei seguenti ambiti: servizi di trasporto sovra bacinale Secchia - Panaro, anche con forme di mobilità privata. Avvio, in osservanza della normativa nazionale di settore, della gara di ambito ottimale Secchia-Panaro per l'affidamento della gestione dei servizi di TPL. Attività di monitoraggio e di controllo sulla qualità del servizio (Customer Satisfaction).



Stato di attuazione: *“Nel luglio 2021 è scaduta la Convenzione per l’istituzione e la regolamentazione della cooperazione nella gestione delle funzioni proprie delle Agenzie locali per la mobilità di Modena e Reggio Emilia nell’ambito ottimale Secchia–Panaro.*

aMo e aMRE hanno operato congiuntamente per rinnovare per un altro triennio ed aggiornare tale Convenzione, confermando i seguenti ambiti di cooperazione tra le due Agenzie:

➤ *Programmazione operativa, progettazione, organizzazione e promozione dei servizi pubblici di trasporto auto filoviario dell’ambito sovra bacinale Secchia-Panaro, integrati tra loro e con la mobilità privata;*

➤ *Analisi, impostazione, predisposizione degli atti e della gestione delle procedure di gara; per l’affidamento dell’esercizio dei servizi nell’ambito omogeneo sovra bacinale Secchia – Panaro, valutando le possibilità/convenienze di procedere alla suddivisione in lotti nel rispetto degli indirizzi regionali;*

➤ *Controllo dell’attuazione dei Contratti di Servizio;*

➤ *Altre funzioni assegnate in materia specifica dai singoli Enti Locali Soci nell’ambito di quanto previsto dalle normative vigenti;*

➤ *Aspetti gestionali e amministrativi relativi al proprio funzionamento, compresa la prosecuzione e stabilizzazione degli accordi di collaborazione per la gestione integrata della manutenzione delle fermate bus e per la gestione coordinata delle indagini di Customer Satisfaction omogenee nei due bacini provinciali.*

La Convenzione è stata approvata dalle rispettive Assemblee dei Soci delle due Società nei primi mesi del 2022, alla conclusione dell’iter approvativo del Patto per il Trasporto Pubblico Regionale e Locale e per la Mobilità Sostenibile in Emilia-Romagna per il triennio 2022-2024.”

4) Piano della Mobilità di Area Vasta (PUMAV)

Avvio della redazione, attraverso la collaborazione tra Provincia di Modena, Comune di Modena e Unione dei Comuni, così come previsto dal Piano Regionale dei Trasporti 2025. Supporto ai Soci nell’attuazione delle azioni strategiche dei PUMS relativamente al Trasporto Pubblico e alla mobilità sostenibile.

5) Supporto e collaborazione per l’attuazione del PUMS e per lo sviluppo delle politiche di Mobility Management

Costituzione di una “Cabina di Regia” per sviluppare e coordinare la progettazione e l’organizzazione dei servizi di trasporto pubblico con valorizzazione dell’integrazione modale con i servizi ferroviari regionali e con forme complementari di mobilità sostenibile all’interno delle attività progettuali previste dall’attuazione del PUMS.

In questo ambito AMO si propone di stipulare accordi di consulenza e collaborazione sulle tematiche di gestione della mobilità.

Stato di attuazione degli obiettivi 4 e 5: *“L’attività di supporto di aMo al lavoro di attuazione dei PUMS continua ad avere come riferimento strategico il documento tecnico prodotto dalla società, denominato “I PUMS e il Servizio Metropolitan Modenese”, consegnato agli Enti Soci coinvolti nel processo di pianificazione della mobilità sostenibile.*

Nel 2021 sono state stipulate convenzioni tra aMo e il Comune di Modena e tra aMo e l’Unione Terre d’Argine per sviluppare gli studi di fattibilità attuativi dei rispettivi PUMS.

In data 13/05/2021 aMo ha stipulato un contratto con il raggruppamento temporaneo di imprese NET Engineering, TTA Trasporti Territorio e Ambiente e arch. Carlo Santacroce per la progettazione degli studi di fattibilità previsti dal PUMS 2030 del Comune di Modena.

Nel corso dell’anno sono state sviluppate tutte le attività previste dal Contratto e sono attualmente in corso di valutazione da parte del Comune di Modena, committente finale degli studi in oggetto.



*In data 05/11/2021 è stato stipulato un contratto con la società Mode Consulting per lo studio di fattibilità ed assistenza in merito allo sviluppo di una metropolitana di superficie nell'Unione Terre d'Argine sulla linea ferroviaria Modena – Carpi – Mantova.
Entro il 31/12/2021 la società di consulenza ha consegnato il rapporto intermedio dello studio di fattibilità.”*

6) Progetto sperimentale di mobilità scolastica sostenibile “A scuola in autonomia”

Prosecuzione e completamento del progetto (Modulo 2) indirizzato alla definizione di soluzioni tecniche di riorganizzazione degli spazi pubblici in prossimità e in accesso agli edifici scolastici.

Stato di attuazione: “*➤ Nell'anno scolastico 2020/2021 aMo ha proseguito il progetto sperimentale di mobilità scolastica sostenibile “A scuola in autonomia” con il coinvolgimento di istituti o plessi scolastici di primo grado, individuati dai Comuni di Modena, Soliera e Fiorano Modenese, per sviluppare il 1^ modulo progettuale.*

➤ Nel medesimo periodo è stato sviluppato il 2^ modulo progettuale nei Comuni di Carpi e Castelfranco. La seconda fase del progetto è indirizzata alla definizione di soluzioni tecniche di riorganizzazione degli spazi pubblici in prossimità e in accesso agli edifici scolastici, nonché all'applicazione delle idee progettuali emerse nel percorso partecipativo del precedente anno scolastico.

➤ Nell'anno scolastico 2021/2022 aMo ha proseguito il progetto sperimentale di mobilità scolastica sostenibile “A scuola in autonomia” con il coinvolgimento di istituti o plessi scolastici di primo grado, individuati dai Comuni di Medolla e Vignola, per sviluppare il 1^ modulo progettuale.”

7) Interventi sul sistema tariffario

a) Integrazione tariffaria gomma-ferro sulla direttrice Modena - Carpi - Rolo, in accordo con gli indirizzi del Patto per il TPL 2018/2020.

b) Attuazione a livello di Bacino provinciale di Modena, dell'iniziativa regionale “Grande”: bus e treni regionali gratuiti per studenti under 14.

c) Conferma delle agevolazioni tariffarie per particolari categorie di utenti (anziani e disabili).

Stato di attuazione:

“E' stata confermata anche per il 2021 l'iniziativa della Regione Emilia-Romagna - attuata con la collaborazione delle Agenzie Locali per la Mobilità - denominata “Mi Muovo anche in città”; questa promozione è attiva dal 2018 e permette agli abbonati che utilizzano il servizio ferroviario con origine e/o destinazione in una città sopra i 50.000 abitanti, dotata di servizio urbano, di viaggiare su questi ultimi senza alcun sovrapprezzo rispetto al costo del solo abbonamento ferroviario. Si tratta di un apprezzabile incentivo all'intermodalità tra ferrovia e servizi urbani che si auspica sarà accompagnata da decisioni similari relativamente all'intermodalità tra servizi ferroviari e servizi extraurbani che ancora non beneficiano di una piena integrazione tariffaria a discapito dei costi delle tariffe a carico dell'utenza.” (...)

“Si sottolinea che sono attive numerose iniziative della Regione Emilia-Romagna atte ad incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico. Vanno ricordate al riguardo il Mi Muovo anche in città che permette l'utilizzo gratuito dei servizi urbani da parte dei possessori di abbonamenti ferroviari, il Mi Muovo Grande che prevede un abbonamento annuale gratuito per tutti i giovani under 14 e Mi Muovo Salta su, che ha permesso di ottenere un abbonamento annuale gratuito a tutti gli studenti delle scuole superiori con un ISEE inferiore ai 30.000 €.”

8) Servizio a chiamata - Prontobus

Attività di verifica dell'utilizzo del servizio in termini di ore di servizio, utenti, km percorsi e



identificazione degli itinerari più richiesti. Alla luce del risultato del monitoraggio si valuta il mantenimento dell'offerta per il 2021, o l'eventuale sostituzione con altri servizi di mobilità collettiva in accordo con gli obiettivi e le strategie contenute nel PUMS.

Stato di attuazione: i dati riguardanti l'utilizzo di prontobus sono riportati nelle tabelle a pagina 5 della relazione sulla gestione.

9) Attività di monitoraggio

Attività di monitoraggio sull'attuazione del contratto di servizio, finalizzata al continuo aggiornamento e miglioramento del servizio, nonché al controllo delle attività del gestore (SETA).

Stato di attuazione: *“La società si è concentrata quindi sulla riprogrammazione e il monitoraggio puntuale dei servizi urbani ed extraurbani di trasporto pubblico, in adeguamento alla sequenza di Decreti-legge e Ordinanze regionali emesse. Ha partecipato attivamente ai lavori della conferenza provinciale permanente - tavolo di coordinamento scuola/trasporti, presieduta dalla Prefettura modenese, proseguendo nella programmazione”*. I dati relativi al servizio, discendente dal contratto di servizio, sono riportati più diffusamente nell'ambito della relazione sulla gestione sopra richiamata. In particolare a pagina 10 si riporta che nel rinnovo della convenzione tra Agenzie si riporta il contenuto “Controllo dell'attuazione dei Contratti di Servizio”.

Equilibrio economico di gestione

Si conferma l'obiettivo dell'equilibrio economico di gestione da perseguire mediante il controllo di gestione da parte dell'Agenzia e il controllo, anche infrannuale, dell'andamento economico.

Si rinvia al bilancio di esercizio 2021, link <https://www.amo.mo.it/societa-trasparente/bilanci-provvedimenti/>.

Indicatori obiettivi correnti:

- 1) Rinnovo del patto per i servizi in essere (TPL, pronto bus, ecc)
SI, come da relazione sulla gestione
- 2) Proroga del contratto di servizio
SI, come da relazione sulla gestione
- 3) Avvio della procedura di gara di ambito ottimale Secchia-Panaro per l'affidamento della gestione dei servizi di TPL
Non esplicitato. Si rinvia a relazione sulla gestione
- 4) Avvio della redazione del Piano della Mobilità di Area Vasta (PUMAV)
Non esplicitato. Si rinvia a relazione sulla gestione
- 5) Numero di accordi di consulenza e collaborazione stipulati
Si rinvia a rendicontazione obiettivo 5, come da relazione sulla gestione.
- 6) Completamento del progetto “A scuola in autonomia”
Svolto, come da rendicontazione obiettivo 6.
- 7) a) Attuazione dell'integrazione tariffaria
b) Attuazione dell'iniziativa
c) Conferma delle agevolazioni e report sull'andamento del servizio
Attuazione di tutte le tre attività indicate negli indicatori
- 8) Redazione report sull'attività di verifica richiesta
Si rinvia alla relazione sulla gestione
- 9) Redazione di reportistica relativa alle risultanze dell'attività di monitoraggio.
Si rinvia alla relazione sulla gestione.

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 2021, al link <https://www.amo.mo.it/societa-trasparente/bilanci-provvedimenti/>

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
		2021	2020	2019	
1	<i>la gestione operativa della società sia negativa per tre esercizi consecutivi</i>	differenza positiva			No
2	<i>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%</i>	nessuna perdita			No
3	<i>la relazione redatta dalla società di revisione o quella del collegio sindacale rappresentino dubbi di continuità aziendale</i>	nessuna discontinuità			No
4	<i>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%</i>	1,64	1,69	1,45	No
5	<i>Il peso degli oneri finanziari, misurato come oneri finanziari su fatturato, è superiore al 5%</i>	0	0	0	No
6	<i>l’indice di disponibilità finanziaria, dato dal rapporto tra attività correnti e passività correnti, è inferiore</i>	1,87	2,67	2,1	No



ad 1

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 <https://www.amo.mo.it/societa-trasparente/statuto-e-regolamenti/>

Attestazione di redazione e pubblicazione della Carta dei Servizi:

La società ha specificato di essere ente che si occupa della programmazione e di non essere tenuta a redigere Carta dei servizi. La carta dei servizi sul TPL viene redatta da SETA ed approvata da AMO e costituisce parte integrante del contratto di servizio tra le società: essa è scaricabile ai link riportati nell'apposita sezione della scheda della società Seta s.p.a.

Referto sul controllo della qualità dei servizi erogati dalla società

Come già riportato nel referto sul monitoraggio sull'anno 2020, nell'apposita scheda, con comunicazione mail dell'8 ottobre 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; dal 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 2021): 73.841.727,00

Valore della produzione (bilancio 2021): 68.184.400,00

Differenza tra valore e costi della produzione (bilancio 2021): 511.746,00

Utile/Perdita di esercizio (bilancio 2021): 536.895,00

Numero medio dipendenti (bilancio 2021): 622

Partecipazione del Comune di Soliera

Quota al 31.12.2021: 0,0014%

N° azioni possedute: 1

Pari ad euro: 1000,00

Profilo e attività

Lepida S.c.p.A. è la società consortile per azioni nata dalla fusione per incorporazione della società “Cup 2000 S.c.p.A.” nella società “Lepida S.p.A.”, quest'ultima società a totale ed esclusivo capitale pubblico, è stata costituita nel 2007 dalla Regione Emilia Romagna ai sensi dell'art. 10, comma 3, della legge regionale n. 11/2004, per la realizzazione e la gestione della rete regionale a banda larga delle pubbliche amministrazioni e la fornitura dei relativi servizi di connettività.

Il Comune di Soliera è socio dal 31/12/2009.

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 lr. 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 di Soliera 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.

Situazione contabile, gestionale e amministrativa

Si rinvia alla lettura della relazione sulla gestione del bilancio di esercizio 2021 al seguente link

<https://www.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 2021	%	ESERCIZIO 2020	%	VARIAZ. ASSOLUT E	VARIAZ. %
VALORE DELLA PRODUZIONE	68.184.400	100%	60.583.005	100%	7.601.396	12,55%
- consumi di materie prime	2.906.773	4,26%	980.709	1,62%	1.926.064	196,40%
- spese generali	20.578.797	30,18%	17.997.851	29,71%	2.580.947	14,34%
- variazione delle rimanenze	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
VALORE AGGIUNTO	44.698.830	65,56%	41.604.445	68,67%	3.094.385	7,44%
- altri ricavi	783.246	1,15%	745.199	1,23%	38.047	5,11%
- costo del personale	27.012.018	39,62%	26.411.866	43,60%	600.152	2,27%



- accantonamenti	123.978	0,18%	0	0,00%	123.978	#DIV/0!
MARGINE OPERATIVO LORDO	16.779.588	24,61%	14.447.380	23,85%	2.332.207	16,14%
- ammortamenti e svalutazioni	10.580.145	15,52%	8.995.966	14,85%	1.584.180	17,61%
RISULTATO OPERATIVO CARATTERISTICO (margine operativo netto)	6.199.443	9,09%	5.451.415	9,00%	748.028	13,72%
+ altri ricavi	783.246	1,15%	745.199	1,23%	38.047	5,11%
- oneri diversi di gestione	6.470.944	9,49%	6.046.738	9,98%	424.206	7,02%
REDDITO ANTE GESTIONE FINANZIARIA (margine corrente ante gestione finanziaria)	511.745	0,75%	149.876	0,25%	361.869	241,45%
+ proventi finanziari	2.649	0,00%	8.035	0,01%	-5.386	-67,03%
+ utili e perdite su cambi	-369	0,00%	-134	0,00%	-235	
MARGINE OPERATIVO (EBIT)	514.026	0,75%	157.777	0,26%	356.248	225,79%
- oneri finanziari	64.623	0,09%	68.731	0,11%	-4.108	-5,98%
REDDITO ANTE RETTIFICHE DI ATTIVITA' E PASSIVITA' FINANZIARIE	449.402	0,66%	89.046	0,15%	360.356	404,69%
- rettifiche di valore di attività e passività finanziarie	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
REDDITO ANTE IMPOSTE	449.402	0,66%	89.046	0,15%	360.356	404,69%
- imposte sul reddito d'esercizio	87.493	0,13%	-27.817	-0,05%	115.310	-414,53%
REDDITO NETTO	536.895	0,79%	61.229	0,10%	475.666	776,87%

Di seguito si riportano i principali *indici economici* calcolati in raffronto al bilancio 2020.

Descrizione indice	31/12/2021	31/12/2020
ROE netto - (Return on Equity) L'indice misura la redditività del capitale proprio investito nell'impresa	0.73%	0.08%
ROI - (Return on Investment) L'indice misura la redditività e l'efficienza del capitale investito rispetto all'operatività aziendale caratteristica	5.80%	5.09%
ROS - (Return on Sales) L'indice rappresenta l'incidenza percentuale del risultato operativo sul fatturato	0,75%	0,25%

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 2021	%	ESERCIZIO 2020	%	VARIAZ. ASSOLUTE	VARIAZ. %
CAPITALE CIRCOLANTE	51.376.845	48,10%	49.937.900	46,66%	1.472.774	2,95%
liquidità immediate	12.991.425	12,16%	13.363.714	12,49%	-372.289	-2,79%
Disponibilità liquide	12.991.425	12,16%	13.363.714	12,49%	-372.289	-2,79%
liquidità differite	38.385.420	35,94%	36.574.186	34,18%	1.845.063	5,05%
Crediti verso soci	46	0,00%	46	0,00%	0	0,00%
Crediti dell'attivo circolante a breve	32.692.189	30,61%	33.244.298	31,06%	-518.279	-1,56%
Crediti immobilizzati a breve	63.249	0,06%	76.541	0,07%	-13.293	-17,37%
Immobilizzazioni finanz. destinate alla vendita		0,00%		0,00%		
Attività finanziarie		0,00%	4.000	0,00%	-4.000	-100,00%
Ratei e risconti attivi	1.535.939	1,44%	2.424.292	2,27%	-888.353	-36,64%
Rimanenze	4.093.996	3,83%	825.009	0,77%	3.268.987	396,24%
IMMOBILIZZAZIONI	55.441.463	51,90%	57.081.052	53,34%	-1.639.590	-2,87%
Immateriali	1.586.257	1,49%	2.745.853	2,57%	-1.159.597	-42,23%
Materiali	52.266.684	48,93%	52.997.373	49,52%	-730.689	-1,38%
Finanziarie	65.416	0,06%	57.006	0,05%	8.410	14,75%
Crediti dell'attivo circolante a medio lungo	1.523.107	1,43%	1.280.820	1,20%	242.286	18,92%
TOTALE IMPIEGHI	106.818.308	100%	107.018.952	100%	-166.815	-0,16%

Passivo

VOCI	ESERCIZIO 2021	%	ESERCIZIO 2020	%	VARIAZ. ASSOLUT E	VARIAZ. %
CAPITALE DI TERZI	32.976.580	30,87%	33.685.290	31,49%	-708.710	-2,10%
Passività correnti	29.721.251	27,82%	30.242.930	28,27%	-521.680	-1,72%
Debiti a breve termine	25.812.507	24,17%	26.810.584	25,06%	-998.077	-3,72%
Ratei e risconti passivi	3.908.743	3,66%	3.432.346	3,21%	476.397	13,88%
Passività consolidate	3.255.329	3,05%	3.442.360	3,22%	-187.031	-5,43%
Debiti a m/l termine	244.246	0,23%	422.265	0,39%	-178.019	-42,16%



Fondi per rischi ed oneri	416.197	0,39%	379.402	0,35%	36.795	9,70%
TFR	2.594.886	2,43%	2.640.693	2,47%	-45.807	-1,73%
CAPITALE PROPRIO	73.840.728	69,13%	73.299.833	68,51%	540.895	0,61%
Capitale sociale	69.881.000	65,42%	69.881.000	65,32%	0	0,10%
Riserve	3.423.833	3,21%	3.357.604	3,14%	66.229	0,07%
Utili/perdite portati a nuovo	0	0,00%	0	0,00%	0	
Utile/perdita dell'esercizio	535.895	0,50%	61.229	0,06%	474.666	775,23%
TOTALE FONTI	106.817.308	100%	106.985.123	100%	-167.815	-0,16%

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 2021, si rinvia alla relazione sulla gestione 2021, sezioni 4 (Andamento generale della società) e 5 (Andamento della gestione produttiva), al seguente link <https://www.lepida.net/societa-trasparente/bilanci/bilancio>.

Circa i risultati riferiti agli obiettivi sulle spese di funzionamento, il paragrafo 4 della Relazione sul governo societario si esprime come di seguito:

Si riportano

“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 2021 di Regione Emilia-Romagna sono stati fissati, nell'ambito del CTA e successivamente approvati dal CPI in data 29/09/2020, gli obiettivi per l'anno 2021, poi approvati dalla Giunta regionale con DGR n. 1702 del 23/11/2020 e recepiti dalla Società ai sensi dell'art. 19, comma 6 del TUSP con delibera del CDA n. D1220_35 del 16 dicembre 2020 con relativa pubblicazione sul sito istituzionale - sezione Società Trasparente.

In prospettiva, per l'annualità 2022, gli obiettivi definiti nell'ambito della cornice del DEFR 2022 e dei lavori istruttori del CTA, approvati dal CPI in data 07/10/2021 e successivamente dalla Giunta regionale con DGR n. 2074 del 06/12/2021, sono stati recepiti dalla Società con delibera del CDA n. D1221_34 del 15/12/2021 e pubblicati sul sito - sezione Società Trasparente.

Raggiungimento degli obiettivi

Il raggiungimento degli obiettivi assegnati per l'annualità 2021 è 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 2021 assegnati con Delibera 17/02/2020 relativi alle spese di funzionamento. In particolare è stato assegnato – con decorrenza dal 2021 e fino a nuove diverse disposizioni di legge e/o dei soci che congiuntamente la controllano - il seguente “obiettivo sul complesso delle rispettive spese di funzionamento”: per ciascun esercizio, a consuntivo, l'incidenza percentuale del “complesso delle spese di funzionamento” (da intendersi come il totale dei “costi della produzione” – voce “B” - del “conto economico” 3 inserito nel bilancio di esercizio, al netto dei costi per “oneri diversi di gestione” e con i “costi per il personale” assunti al netto dei costi delle categorie protette e degli automatismi contrattuali) sul “valore della produzione”, non dovrà superare l'analoga incidenza media aritmetica percentuale (delle medesime “spese/quote, rispetto al “valore della produzione”) degli ultimi cinque bilanci di esercizio precedenti, approvati all'inizio del medesimo esercizio. Nei propri bilanci di esercizio (a consuntivo, a partire da quello dell'anno 2021) la società dovrà dimostrare numericamente, in apposito documento che componga il bilancio (a titolo esemplificativo la nota integrativa) o lo corredi (a titolo esemplificativo, non esaustivo, la relazione sulla gestione), l'avvenuto rispetto del suddetto obiettivo.”

Per le risultanze ed i relativi gradi di raggiungimento si rinvia alla consultazione del medesimo par. 4 della relazione sul governo societario, consultabile al link https://www.lepida.net/sites/default/files/societa_trasparente/2021/bilanci/Relazione%20Governo%20Societario%202021.pdf.

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 2021 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.

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 regolamentazione in materia viene riportata alla sezione Amministrazione trasparente, sottosezione “Selezione del personale”, link <https://www.lepida.net/societa-trasparente/selezione-personale/reclutamento-personale> .

Attestazione di redazione e pubblicazione della Carta dei Servizi:

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

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

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:

tempo 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.”

Inoltre, nella sezione di Amministrazione trasparente, sottosezione Servizi erogati, sono presenti gli indicatori di qualità suddivisi per anno.

**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 2021): 17.948.877,00

Valore della produzione (bilancio 2021): 117.624.878,00

Margine operativo lordo (bilancio 2021): 13.311.277,00

Differenza tra valore e costi della produzione (bilancio 2021): 33.317,00

Utile/Perdita di esercizio (bilancio 2021): 32.336,00

Numero medio dipendenti (bilancio 2021): 1.038

Partecipazione del Comune di Soliera

Quota al 31.12.2021: 0,099%

N° azioni possedute: 16.574

Pari ad euro: 16.574,00

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 di SETA S.p.a. è 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) del cod.civ., sia in via diretta, sia per il tramite della sua controllata 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).

Con riferimento all’attività svolta dalla società, si evidenzia che la stessa è orientata al perseguimento delle finalità istituzionali dell’ente locale, posto che nella “organizzazione dei servizi pubblici di interesse generale di ambito comunale” sono altresì compresi “i servizi di trasporto pubblico comunale” attribuiti ai Comuni, quale loro funzione fondamentale ai sensi dell’articolo 117, secondo comma, lettera p), della Costituzione, dall’art. 14, comma 27, lett. b), del D.L. 31 maggio 2010, n. 78. L’art. 2, lett. a), del Regolamento CE n. 1370 del 23 ottobre 2007, inoltre, espressamente qualifica l’attività svolta dalla società come servizio di interesse economico generale. In particolare SETA Spa (Società Emiliana Trasporti Autofiloviari) è il gestore unico del servizio di trasporto pubblico locale automobilistico nei territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza.

La società gestisce dal 1 gennaio 2015, in regime di prorogatio, i servizi nel bacino provinciale di Reggio Emilia, Modena e Piacenza.

In ragione di tali considerazioni, alla domanda relativa allo svolgimento di attività di produzione di beni o servizi in favore dell’Amministrazione, è stato risposto positivamente, pur non sussistendo oneri sul bilancio del Comune direttamente riguardanti Seta s.p.a., in ragione dello svolgimento di attività in favore della collettività di riferimento.

Situazione contabile, gestionale e amministrativa

Si rinvia alla lettura della relazione sulla gestione del bilancio di esercizio 2021 al seguente link

https://www.setaweb.it/materiale/Bilancio_2021.pdf

Bilancio di esercizio 2021

Oltre al link di cui sopra, si riporta di seguito un prospetto riepilogativo di raffronto tra bilancio e piano industriale 2021 trasmesso dalla società.



SETA – SOCIETA' EMILIANA TRASPORTI AUTOFILOVIARI – S.p.A.

	Bilancio 2021 (A)	Piano industriale (B)	Differenze (A - B)
A) TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	117.624.878	109.142.000	8.482.878
B) TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	117.591.561	108.656.000	8.935.561
(A-B) DIFFERENZA TRA VALORE DELLA PRODUZIONE E COSTI DELLA PRODUZIONE	33.317	486.000	-452.683
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI	-35.125	-133.000	97.875
D) RETTIFICHE DI VALORE ATTIVITA' FINANZIARIE	0	0	0
(A-B+/-C+/-D) RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	-1.808	353.000	-354.808
IMPOSTE	34.144	-36.000	70.144
RISULTATO D'ESERCIZIO	32.336	317.000	-284.664

Per i dati relativi allo stato patrimoniale, agli indici di redditività e al conto economico, si rinvia alla Relazione sulla gestione del bilancio 2021, ed in particolare alle pagine 8, 10 e 12 del bilancio medesimo, di cui al sopra richiamato link.

Grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alla società

Con riferimento all'anno 2021, si riportano i seguenti dati, come da rendicontazione della società medesima, nella quale viene rammentato che la stessa *“sta svolgendo i servizi di trasporto pubblico locale nei tre Bacini (...) in regime di proroga dei contratti di servizio”*:

Obiettivi 2021	Descrizione attività svolta nell'anno
<p>Gli investimenti previsti dal piano industriale saranno i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none">• per l'anno 2021, euro 27.152.000, di cui euro 20.222.000 per l'acquisto di bus ed euro 1.957.000 per sistemi tecnologici, oltre ad altri investimenti per complessivi euro 4.973.000, che comprendono la realizzazione di impianti per la distribuzione del metano ai mezzi. La contribuzione prevista è complessivamente pari ad euro 14.356.000, di cui euro 10.539.000 per rinnovo del parco rotabile ed euro 562.000 per sistemi tecnologici ed euro 3.255.000 per gli impianti.	<p>Gli investimenti realizzati nel corso del 2021 sono stati complessivamente pari ad euro 23.639.707, di cui 306.466 per beni immateriali ed euro 23.333.241 per beni materiali.</p> <p>Gli investimenti in materiale rotabile sono pari a complessivi euro 20.030.202, di cui euro 16.767.500 per 75 bus nuovi ed euro 3.262.702 per 5 filobus. Si sono investiti inoltre 2.347.152 euro per validatori di bordo EMV, videosorveglianza a bordo e allestimenti vari di bordo bus. Si stanno realizzando impianti di erogazione metano ai bus in servizio sui 3 bacini ed altri impianti per 845.000 euro circa.</p> <p>Il Bilancio 2021 si è chiuso in sostanziale pareggio, nonostante il perdurare dell'emergenza sanitaria, grazie al contenimento dei costi ed ai ristori ai sensi dell'art. 200 del DL 34/2020.</p>

**Indicatori 2021**

Attività	Indicatore	Indicatore 2020	Indicatore 2021
Incremento ricavi del traffico	Ricavi del traffico/Corrispettivi CdS e contributi EE.LL.	31,01%	31,89%
Diminuzione corrispettivi CdS e contributi EE.LL.	Corrispettivo CdS e contributi EE.LL./Ricavi del traffico	€ 3,22	€ 3,14
Diminuzione indice di evasione	Indice di evasione (sanzioni elevate / viaggiatori controllati)	8,23%	8,79%
Incremento indice di copertura controlli	Indice di copertura controlli (Corse controllata/Corse eseguite)	4,92%	4,71%
Realizzazione copertura del servizio	Indice di copertura del servizio (Km eseguiti/Km programmati)	89,81%	99,22%
Incremento rapporto ex DPCM 13/03/2013	Rapporto ex DPCM 13/03/2013 (Ricavi del traffico/Ricavi del traffico + Corrispettivi – Costi Infrastruttura)	23,73%	24,18%

Ulteriori adempimenti previsti da normative di settore

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

La società, non qualificata come «società a controllo pubblico» ai sensi dell'art. 2, lett. m), TUSP, ha individuato nella nota integrativa i seguenti indicatori, specificando quanto segue:

“Vengono di seguito riportati gli indicatori di crisi, previsti dall'articolo 13, comma 1, del Decreto Legislativo n. 141/2019.

INDICI DI ALLERTA CRISI	31/12/2021	31/12/2020
ONERI FINANZIARI / RICAVI	0,04%	0,04%
PATRIMONIO NETTO / DEBITI TOTALI	28,47%	50,89%
ATTIVITA' A BREVE / PASSIVITA' A BREVE	101,39%	85,75%
CASH FLOW / ATTIVO	2,11%	2,11%
INDEBITAMENTO PREVIDENZIALE E TRIBUTARIO / ATTIVO	3,70%	2,84%

Non sono ancora stati definiti con precisione i valori di riferimento (benchmark) per le società operanti nel settore del trasporto pubblico locale.

Si può tuttavia affermare che gli indicatori calcolati per Seta SpA sono tutti "in sicurezza" in rapporto a quelli del più ampio settore della logistica.”

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

Società non soggetta in quanto non qualificata come «società a controllo pubblico» ai sensi



dell'art. 2, lett. m), TUSP.

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:

Società non soggetta in quanto non qualificata come «società a controllo pubblico» ai sensi dell'art. 2, lett. m), TUSP.

Attestazione di redazione e pubblicazione della Carta dei Servizi:

La carta dei servizi 2021 è pubblicata (in forma sintetica ed estesa) ai seguenti link

https://www.setaweb.it/materiale/carta_servizi_seta_inbreve_2021.pdf

https://www.setaweb.it/materiale/SETA_carta_servizi_2021.pdf

Referto sul controllo della qualità dei servizi erogati dalla società

Per ciò che concerne l'indagine di customer satisfaction, si rinvia al medesimo paragrafo della apposita scheda di Amo s.p.a.

Di seguito si riportano gli indicatori della qualità del servizio per l'anno 2021, come indicati nella carta dei servizi 2022, la quale indica i dati a consuntivo del 2021 e gli obiettivi per il 2022:



5.1 Standard di servizio – Indicatori di qualità

Le tabelle che seguono riportano i valori delle performance di SETA, consuntivati al 31.12.2021, con obiettivo al 31.12.2022:

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ

Regolarità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato 2021	Risultato atteso 2022
Servizio urbano	Corse effettuate/ programmate*	99,69%*	99,69%*
Servizio extraurbano	Corse effettuate/ programmate**	99,86%*	99,86%*

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

** per "corse effettuate" si intendono quelle transanti 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 2021	Risultato atteso 2022
Servizio urbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	9,28	10,34
Servizio extraurbano	Età media dei mezzi (anni, mesi)	12,96	11,35

Puntualità delle corse

Servizio	Indicatore	Risultato 2021	Risultato atteso 2022
Servizio urbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	1,46%*	1,46%*
Servizio extraurbano	Corse con ritardo ora di punta*** 5'-10'	4,76%*	4,76%*

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

** per "corse effettuate" si intendono quelle transanti 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 2021	Risultato atteso 2022
Servizio urbano	N° Sinistri passivi*	80	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	61	d.n.s.***
Servizio extraurbano	N° Sinistri passivi*	53	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	38	d.n.s.***
Servizi innovativi	N° Sinistri passivi*	2	d.n.s.***
	N° Sinistri attivi**	3	d.n.s.***
Totale		237	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 2021	Risultato atteso 2022
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 2021	Risultato atteso 2022
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 2021	Risultato atteso 2022
Servizio urbano	N° mezzi con pianale ribassato:	105	105
Servizio extraurbano	N° mezzi con pianale ribassato:	100	110

Mezzi predisposti al trasporto disabili

Servizio	Indicatore	Risultato 2021	Risultato atteso 2022
Servizio urbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	105	105
Servizio extraurbano	N° mezzi predisposti al trasporto disabili	176	201

Mezzi dotati di sistema di climatizzazione

Servizio	Indicatore	Risultato 2021	Risultato atteso 2022
Servizio urbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	tutti	tutti
Servizio extraurbano	N° mezzi dotati di sistema di climatizzazione	235	228

Fermate attrezzate con pensilina

Servizio	Risultato 2021	Risultato atteso 2022
Servizio urbano	159	162
Servizio extraurbano	226	228



RISPETTO DELL'AMBIENTE			INFORMAZIONI E RELAZIONI CON LA CLIENTELA					
Mezzi			Tempo medio di risposta telefonica Call Center			Punti informativi e biglietterie		
Tipologia mezzo	Risultato 2021	Risultato atteso 2022	Indicatore	Risultato 2021	Risultato atteso 2022	Indicatore	Risultato 2021	Risultato atteso 2022
Gasolio: Euro 2 Euro 3 Euro 4	141	102	Tempo di attesa per la risposta telefonica: chiamate servite entro 60 secondi	85,2%	85,2%	N° punti informativi – biglietterie	13	13
Gasolio: Euro 5 e superiori	153	162	Tempo medio di durata della conversazione telefonica per le informazioni necessarie	123,5 secondi	123,5 secondi	Rivendite		
CNG/LNG	80	101				Indicatore	Risultato 2021	Risultato atteso 2022
GPL	0	0				N° rivendite	192	192
Elettricità	23	23				Emettitrici a terra		
Totale	397	388				Indicatore	Risultato 2021	Risultato atteso 2022
						N° emettitrici a terra	7	7
Offerta di Km (solo TPL)			Reclami			Emettitrici a bordo bus		
Alimentazione mezzo	Risultato 2021	Risultato atteso 2022	Indicatore	Risultato 2021	Risultato atteso 2022	Indicatore	Risultato 2021	Risultato atteso 2022
Gasolio	8.786.149	8.071.298	Tempo massimo di risposta al reclamo presentato	max 30 gg lavorativi	max 30 gg lavorativi	N° emettitrici a bordo bus	183	183
Elettricità	397.955	450.000	N° reclami gestiti nel 2021: 1.003			Lettori carte bancarie		
Metano	3.236.655	3.900.000				Indicatore	Risultato 2021	Risultato atteso 2022
Altro (servizio effettuato con taxi)	77.539	77.000				N° lettori carte banarie	170	170
Totale	12.498.298	12.498.298				Sanzioni		
						Indicatore	Risultato 2021	Risultato atteso 2022
						N° sanzioni irrogate	28.279	30.000
						Controlli anti-evasione		
						Indicatore	Risultato 2021	Risultato atteso 2022
						N° passeggeri controllati	340.104	500.000

*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 filoviario).