

2021 REPORT DI SOSTENIBILITÀ

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO REDATTA AI SENSI DEL D.LGS. 254/2016



2021 REPORT DI SOSTENIBILITÀ

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO REDATTA AI SENSI DEL D.LGS. 254/2016

Per informazioni è possibile contattare:

AGSM AIM S.p.A.
Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona - sustainability@agsmait

INDICE

Lettera agli Stakeholder	4	11. AGSM AIM e il Covid	60
Nota metodologica	8	12. Le attività del Gruppo	62
Perimetro di rendicontazione	10	12.1 Produzione di energia elettrica	62
1. Il nuovo Gruppo AGSM AIM	12	12.2 La produzione in cogenerazione per il teleriscaldamento	68
2. La via verso l'integrazione	14	12.3 Distribuzione del gas naturale e dell'energia elettrica	70
3. Il nostro primo anno insieme	16	12.4 Illuminazione pubblica	78
4. La nostra identità	18	12.5 Telecomunicazione	80
5. La via verso la sostenibilità	22	12.6 Servizio di parcheggi e sosta	84
6. Analisi di materialità	24	12.7 Mobilità elettrica	88
7. Gli Stakeholder	26	12.8 Servizi ambientali	90
7.1 La mappatura degli Stakeholder	26	13. L'importanza degli Stakeholder	98
8. Il sistema di governance	28	13.1 Le Persone	98
8.1 Struttura organizzativa	29	13.2 I Soci	112
8.2 Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi	36	13.3 Finanziatori e investitori	114
8.3 Il modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001	42	13.4 Autorità e istituzioni	116
8.4 La policy anticorruzione	43	13.5 Il Cliente	118
8.5 Segnalazione di illeciti (Whistleblowing)	44	13.6 Fornitori	132
8.6 Tutela dei dati personali	45	13.7 Comunità e territorio	136
9. Creazione di valore per gli Stakeholder	46	13.8 I consumi del Gruppo	142
10. La tassonomia europea delle attività eco-sostenibili	48	13.9 Tutela del territorio	145
10.1 Il business del Gruppo AGSM AIM	50	Allegati	146
10.2 Il ruolo di AGSM AIM per la mitigazione del cambiamento climatico	55	A.1 Tabella di raccordo al Global Compact	148
10.3 I risultati delle attività eco-sostenibili del Gruppo	57	A.2 Tabella di raccordo con il GRI ("GRI-Referenced")	150
		A.3 Tabella di raccordo ai Global Goals	154
		Relazione della Società di Revisione	157

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili Stakeholder,

Il 2021 rimarrà una data centrale nella storia di questo Gruppo perché è l'anno in cui, dall'integrazione tra AGSM Verona e AIM Vicenza, è nata AGSM AIM. Con questa lettera, Vi presentiamo il primo Report di Sostenibilità del nuovo Gruppo che ha l'obiettivo di offrire un'accurata e coordinata rendicontazione dei risultati conseguiti e degli obiettivi di miglioramento che AGSM AIM intende perseguire in ambito economico, sociale e ambientale.

L'unione tra AGSM Verona e AIM Vicenza ha dato vita a un attore primario nel settore delle *multiutility* e ha consentito di valorizzare le competenze e le risorse delle due società, consolidando una dimensione aziendale più rilevante, oggi indispensabile per affrontare le sfide che attendono il settore dei servizi di pubblica utilità.

La necessità di realizzare interventi di efficientamento energetico sia per le famiglie sia per le imprese, l'adozione di politiche di transizione energetica verso l'utilizzo di fonti rinnovabili, l'esigenza di modernizzazione e digitalizzazione delle reti, la crescente competizione nel settore della vendita di gas ed energia, con l'uscita dal sistema di maggior tutela, l'incremento dei costi di smaltimento dei rifiuti e la conseguente esigenza di centralizzare e ottimizzare la capacità degli impianti, la convergenza *cross industry* che apre nuove opportunità di creazione di valore in ambito *Smart Territory* sono sfide che possono essere affrontate solo con una massa critica in grado di garantire un'elevata capacità di realizzare investimenti.

Inoltre, il perdurare della pandemia da Covid-19 e i drammatici eventi bellici che stanno coinvolgendo l'Europa hanno ulteriormente influenzato il contesto dove le *multiutility*, e più in generale le aziende, si trovano a operare.

Gli Obiettivi dell'Agenda 2030 e le sfide che ci pongono la transizione energetica e l'attualità hanno accentuato la sensibilità alla sostenibilità e hanno portato l'attenzione sulla necessità di realizzare un modello di fare impresa che garantisca resilienza, flessibilità ed efficacia nel lungo termine. Obiettivi che si sommano alla capacità di ridurre i rischi e di rispondere a fenomeni esogeni anche di portata eccezionale.

AGSM AIM ha nel proprio DNA tutti i temi della sostenibilità. Viene quindi naturale integrare tra di loro i criteri economici, ambientali e sociali, convenzionalmente denominati con l'acronimo ESG. La sostenibilità rappresenta, infatti, la stella polare per lo sviluppo futuro del Gruppo. Basti pensare che, nel Piano industriale al 2024, AGSM AIM prevede di destinare parte preponderante dei 600 milioni di euro di investimenti in progetti sostenibili, attraversando in maniera trasversale i diversi business del Gruppo.

L'attenzione alla qualità del servizio e alle ricadute economico, sociali e occupazionali sono da sempre una priorità di AGSM AIM, la cui attività d'impresa è fortemente radicata e connessa alle esigenze di cittadini e imprese locali. Nel corso del 2021, AGSM AIM ha generato un elevato valore aggiunto, producendo ricchezza ridistribuita ai vari stakeholder.

Il Gruppo AGSM AIM nel 2021 ha realizzato investimenti per 84 milioni di euro soprattutto nella digitalizzazione delle reti dell'energia elettrica e del gas, nel settore dell'ambiente, nell'ampliamento dei servizi innovativi e smart e nell'efficientamento dell'illuminazione di strade e città, sempre nell'ottica di miglioramento della qualità della vita delle persone e dei cittadini.

In un momento storico di grande complessità, caratterizzato sia dall'operazione straordinaria di integrazione tra AGSM Verona e AIM Vicenza sia, soprattutto, dal protrarsi della pandemia da Covid-19, la nuova realtà ha posto molta attenzione alle persone garantendo stabilità e tutela dell'occupazione per i circa 2.000 dipendenti del Gruppo, offrendo una prospettiva di crescita professionale, oltre a prevedere nuove assunzioni che dimostrano la coerenza del percorso di sviluppo del Gruppo. Basti pensare che, nel corso del 2021, hanno fatto ingresso nel Gruppo 190 nuove risorse e sono stati compiuti importanti sforzi per applicare forme contrattuali in grado di offrire maggiori garanzie occupazionali come il lavoro subordinato a tempo indeterminato che rappresenta più del 94% dei contratti di lavoro delle Società del Gruppo.

Sono state inoltre definite e adottate alcune importanti iniziative per conciliare la vita quotidiana e familiare con quella lavorativa offrendo ai dipendenti la possibilità di usufruire della flessibilità straordinaria, del part-time al rientro dalla maternità e dello *smart-working*.

Per creare una cultura aziendale condivisa, nel 2021 è iniziato un percorso assieme a tutti i collaboratori del Gruppo per promuovere le linee guida di condotta della vita aziendale attraverso la condivisione della *Mission*, della *Vision* e dei valori sui quali i dipendenti si riconoscono.

L'integrazione ha permesso poi di ottimizzare la struttura organizzativa e operativa del Gruppo, creando sinergie virtuose, con evidenti vantaggi in termini di efficienza e riduzione dei costi di gestione. In questo senso, il percorso di razionalizzazione del perimetro del Gruppo, avviato nel corso del 2021, ha portato, all'inizio del 2022, a ridefinire come primo importante passaggio i diversi ambiti di business con la costituzione delle Business Unit operative e la conseguente diminuzione delle società controllate di 11 unità. Sono state inoltre ridotte le risorse economiche destinate alla *governance* societaria, oggi inferiori alla somma di quelle impiegate dalle due società prima della fusione.

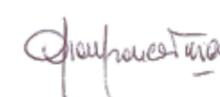
La gestione efficiente del Gruppo, unita all'insieme dei vantaggi derivanti dall'integrazione, ci ha permesso di raggiungere ricavi pari a 1,9 miliardi di euro e un EBITDA pari a 175,7 milioni di euro.

Un sentito ringraziamento a tutte le donne e tutti gli uomini di AGSM AIM che, in un anno straordinario per la vita del Gruppo, hanno reso possibile il raggiungimento di questi risultati. Un grazie anche ai nostri Azionisti, ai nostri stakeholder, ai componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale per il costante supporto.

Il Presidente del
Consiglio di Amministrazione
Stefano Casali



Il Vicepresidente del
Consiglio di Amministrazione
Gianfranco Vivian



Il Consigliere Delegato
Stefano Quaglino





DENTRO IL TUO MONDO
C'È LA NOSTRA ENERGIA.

PER NOI ESSERE AL TUO FIANCO SIGNIFICA FAR DIALOGARE
L'ENERGIA CHE È IN TE CON QUELLA CHE È IN NATURA. IL NOSTRO UNICO OBIETTIVO
È MIGLIORARE LA TUA VITA QUOTIDIANA, NEL RISPETTO DELL'AMBIENTE.

agsm aim
LE MIGLIORI ENERGIE

NOTA METODOLOGICA

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, riferita al periodo 1° gennaio 2021-31 dicembre 2021, è redatta secondo le linee guida *GRI Standards* pubblicate dal *Global Reporting Initiative*, opzione *GRI-Referenced*. In fase di analisi sono stati dunque selezionati i temi ("Topic") e i relativi indicatori ("Disclosure") dei GRI Standards, necessari a dare un quadro completo e coerente dell'impatto economico, ambientale e sociale generato dalle attività del Gruppo oltre che a rispondere alle richieste informative del D.Lgs. 254/2016. L'elenco degli indicatori rendicontati, eventuali omissioni di perimetro ed eventuali note di dettaglio sono indicate nella *Tabella di Correlazione* che si riporta alla fine del presente documento.

A partire dal 1° gennaio 2021 è stata costituita AGSM AIM S.p.A., società derivante dall'operazione straordinaria di fusione tra AGSM Verona S.p.A. e AIM Vicenza S.p.A., che ha portato alla creazione di un nuovo Gruppo industriale operante nel settore delle *multiutility*.

Il nuovo Gruppo, ricompreso nel perimetro di riferimento delle "Grandi Società" del D.Lgs. 254/2016, è tenuto a redigere con frequenza annuale la **Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (DCNF)**, da pubblicare sul sito web istituzionale (agsm.it) alla sezione Sostenibilità.

Il documento è sottoposto ad approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, contestualmente al progetto di Bilancio d'esercizio e al Bilancio finanziario consolidato.

La DCNF è sottoposta ad attività di *assurance* da parte di una società di revisione indipendente, BDO Italia S.p.A., la quale è incaricata di verificarne la conformità al D.Lgs. 254/2016 e la coerenza con gli *Standards* di rendicontazione adottati.

Il Report di Sostenibilità risponde ai criteri di rendicontazione delle informazioni non finanziarie legate in particolare alla presentazione delle *performance* realizzate dal Gruppo in riferimento ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva.

Il Gruppo è concretamente impegnato a adottare politiche sostenibili e presta particolare attenzione al rispetto delle tematiche legate alla responsabilità sociale d'impresa. In tale contesto, la Capogruppo AGSM AIM ha aderito all'iniziativa promossa dalle Nazioni Unite denominata "*Global Compact*", e ispira la propria attività ai dieci principi del **United Nations Global Compact (UNGC)** in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e anticorruzione. Nel 2021 si è mantenuta l'adesione all'iniziativa delle Nazioni Unite per la promozione della cultura della cittadinanza d'impresa, che incoraggia le imprese di tutto il mondo a creare un quadro economico, sociale ed ambientale atto a promuovere un'economia mondiale sana e sostenibile (www.globalcompactnetwork.org). Il Gruppo AGSM AIM, quindi, presenta annualmente la **COP (Communication on Progress)**, attraverso la quale mantiene un rapporto di trasparenza con il Global Compact e i propri stakeholder, rendicontando il proprio contributo per la diffusione e il rispetto dei principi fondamentali.

In calce al documento viene riportata la *Tabella di Raccordo* fra i dieci principi fondamentali e le azioni realizzate dal Gruppo AGSM AIM per il perseguimento dei principi stessi.

Inoltre, il Gruppo pone attenzione ai 17 obiettivi dell'**Agenda 2030**, noti anche con il nome "Obiettivi di Sviluppo Sostenibile" (**Sustainable Development Goals - SDGs**). L'Agenda è stata ratificata da 193 Paesi al summit dell'ONU

del settembre 2015, include al suo interno 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, definiti dalle Nazioni Unite.

La DCNF dà informativa anche sui *Global Goals for Sustainable Development* attraverso una Tabella di Raccordo che descrive le attività svolte dal Gruppo che rispondono agli obiettivi internazionali di sostenibilità definiti nell'Agenda 2030.

Durante l'anno è stata realizzata un'analisi interna per comprendere in maniera precisa a quali *Goals* il Gruppo contribuisce; se ne ritrova un maggior dettaglio nella Tabella di raccordo relativa in calce alla Dichiarazione.

All'interno della DCNF si trova l'informativa sulla gestione dell'Emergenza COVID-19, sugli strumenti adottati, misure utilizzate e impatti derivanti, in relazione al Richiamo di attenzione di Consob n. 1 del 16/2/2021.

La struttura del documento mira a esporre in maniera più chiara e organizzata possibile le attività svolte dal Gruppo, fornendo dapprima una visione più ampia e strategica e andando via via a concentrarsi e ad analizzare in dettaglio i rapporti con gli *stakeholder* e le peculiarità delle attività svolte sul territorio.

La DCNF include, tra i propri principi cardine di redazione, l'**Analisi di materialità** ovvero l'individuazione di un gruppo di tematiche su cui AGSM AIM è particolarmente sensibile, opportunamente declinate attraverso i principali obiettivi del Piano Industriale e strategico del Gruppo e alle quali sono collegati gli indicatori di *performance* rendicontati.

Il Report di Sostenibilità rappresenta la matrice di materialità nella quale si riportano i risultati emersi in occasione dell'Analisi di materialità e del

processo di *stakeholder engagement* realizzato attraverso l'utilizzo di *survey* somministrate a un campione rappresentativo di interlocutori del Gruppo. Si è ritenuto maggiormente costruttivo, in questa prima fase di vita aziendale, sviluppare due matrici che forniscono due differenti visioni: una visione al presente (*as is*) e una visione prospettica (*to be*).

La DCNF è predisposta sotto il coordinamento della Direzione Pianificazione Strategica e *Risk Management*: le informazioni e i dati esposti derivano da documenti ufficialmente adottati dalla Società e dalle sue controllate o da resoconti prodotti dal personale appartenente ai differenti settori di intervento. I dati rendicontati sono ufficialmente confermati, tracciati e approvati dalle diverse Direzioni aziendali competenti, che fanno pervenire il dato attraverso un *corporate datawarehouse*, appositamente creato.

In ragione del fatto che si tratta del primo anno di rendicontazione delle *performance* non finanziarie del neocostituito Gruppo AGSM AIM, i dati sono rappresentati per il solo anno fiscale 2021. Si è ritenuto corretto esprimere la valutazione degli indicatori di *performance* di sostenibilità per il solo anno in essere in quanto, precedentemente, i due Gruppi trattavano in maniera diversa le tematiche ESG, utilizzando strumenti di estrazione delle informazioni differenti e non garantendo la piena comparabilità dei dati.

Si conferma che i dati economici e patrimoniali sono derivanti dal Bilancio Consolidato di esercizio approvato.

PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

La DCNF include nel proprio perimetro le società consolidate integralmente nel Bilancio finanziario consolidato, che vengono ritenute rilevanti e significative per il *business* del Gruppo. Quali:

- AGSM AIM S.p.A.;
- AGSM Energia S.p.A.;
- AGSM Lighting S.r.l.;
- AIM Energy S.r.l.;
- AIM Mobilità S.r.l.;
- AMIA Verona S.p.A.;
- Astra Solar S.r.l.;
- CogasPiù Energie S.r.l.;
- Consorzio Canale Industriale G. Camuzzoni di Verona S.c.a.r.l.;
- Diesse Energia S.r.l.;
- Ecoenergia Vomano S.r.l.;
- EN.IN. ESCO S.r.l.;
- Megareti S.p.A.;
- Parco Eolico Carpinaccio S.r.l.;
- Parco Eolico Riparbella S.r.l.;
- S.I.T. Società Igiene Territorio S.p.A.;
- SER.I.T. S.r.l.;
- Servizi a Rete S.r.l.;
- Sigma S.r.l.;
- Società Intercomunale Ambiente S.r.l.;

- Sphere Energy 1 S.r.l.;
- Sphere Energy 2 S.r.l.;
- TRANSECO S.r.l.;
- TRE V Ambiente S.r.l.;
- TS Energia Due S.r.l.;
- Valore Ambiente S.r.l.;
- Vinci Energia S.r.l.;
- 2V Energy S.r.l..

Secondo tale approccio, alcune aziende che non sono soggette a direzione e controllo diretto del Gruppo non risultano incluse nella presente rendicontazione, quali:

- AGSM Holding Albania Sh.a.;
- EcoTirana Sh.a..

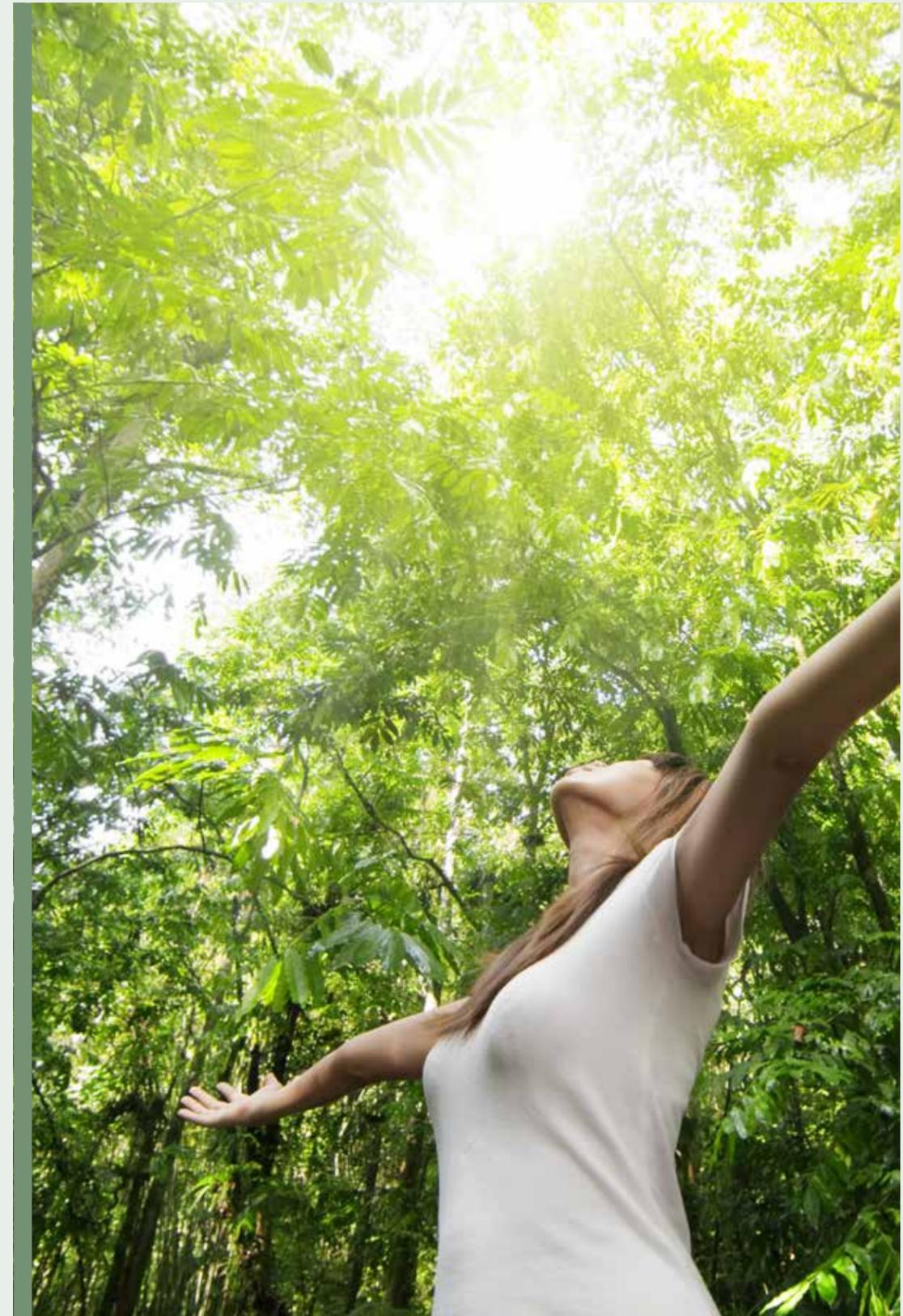
Nel corso dell'esercizio 2016 AGSM Verona S.p.A. e AMIA Verona S.p.A. hanno costituito AGSM Holding Albania Sh.a., con sede a Tirana (Albania). La Società possiede il 49% della società EcoTirana Sh.a., operante nella raccolta dei rifiuti urbani attualmente nella zona centrale di Tirana ma con l'obiettivo di estendere gradualmente la propria attività nell'intera municipalità. La società EcoTirana Sh.a. ha una struttura organizzativa ed amministrativa caratteristica del contesto locale ed è in corso di revisione e di coordinamento con le logiche di Gruppo.



Basilica di Santa Anastasia, Verona



Basilica Palladiana, Vicenza

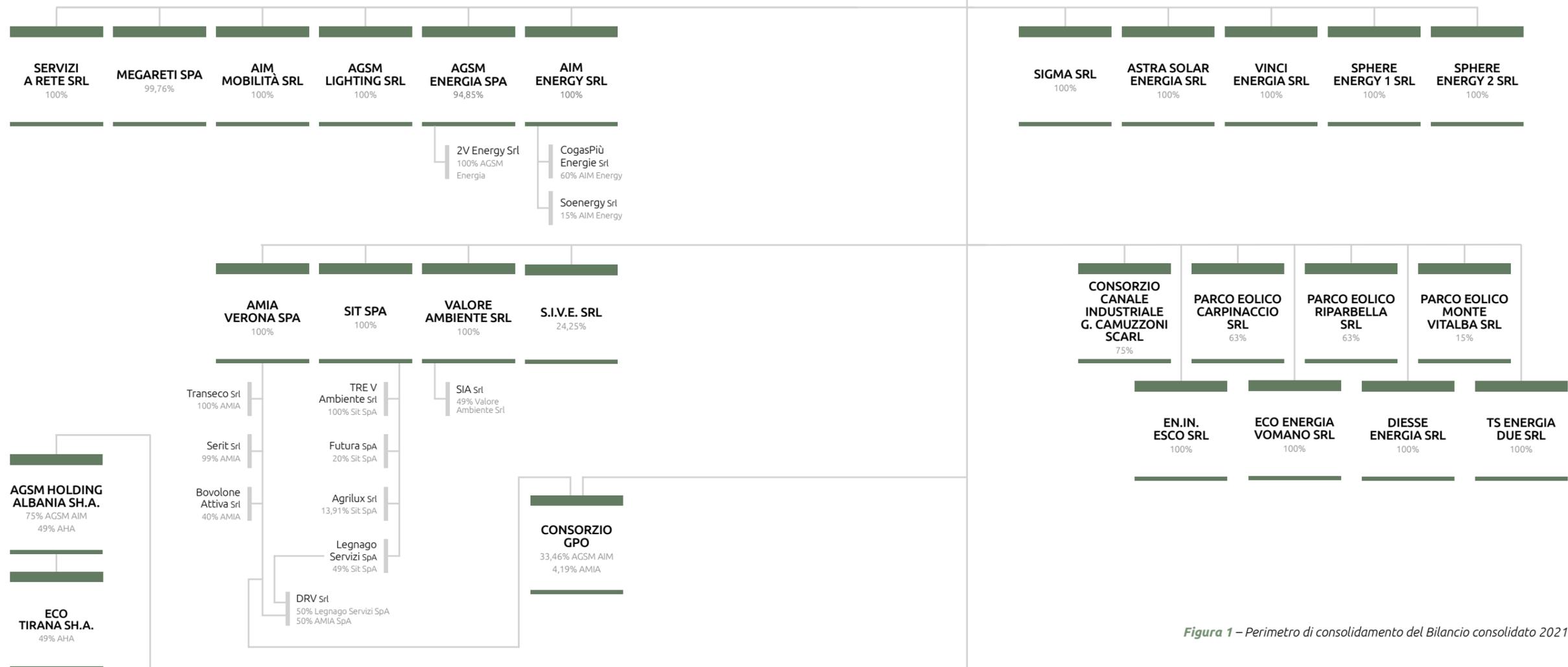


1. IL NUOVO GRUPPO AGSM AIM

Il Gruppo AGSM AIM (nel seguito anche "AGSM AIM") è una multiutility che opera nei servizi pubblici locali quali:

-  produzione dell'energia elettrica
-  illuminazione pubblica
-  distribuzione di energia elettrica e gas naturale
-  vendita di energia elettrica, gas e calore
-  teleriscaldamento
-  igiene ambientale e gestione di impianti ambientali
-  mobilità elettrica
-  telecomunicazione
-  parcheggi e sosta

Legenda:



La struttura del Gruppo AGSM AIM fa capo alla Capogruppo AGSM AIM S.p.A., società partecipata al 61,2% dal Comune di Verona e al 38,8% dal Comune di Vicenza.

Il Gruppo è costituito dalla Capogruppo e dalle seguenti società controllate:



agsm aim

Figura 1 – Perimetro di consolidamento del Bilancio consolidato 2021

2. LA VIA VERSO L'INTEGRAZIONE

29 GIUGNO 2020

È stato approvato il progetto di fusione per incorporazione di AIM Vicenza S.p.A. (Società incorporante) in AGSM Verona S.p.A. (Società incorporanda) da parte degli Organi Amministrativi delle due società

8 OTTOBRE 2020

È stato approvato il progetto di fusione per incorporazione da parte dei Consigli Comunali di Verona e di Vicenza

12 OTTOBRE 2020

Si sono riunite le due Assemblee Straordinarie di AGSM Verona S.p.A. e di AIM Vicenza S.p.A. per approvare il progetto di fusione per incorporazione

23 DICEMBRE 2020

Si è riunita l'Assemblea Straordinaria di AGSM Verona S.p.A. per approvare il cambio di denominazione sociale in AGSM AIM S.p.A.

29 DICEMBRE 2020

È stato stipulato l'atto di fusione per incorporazione con efficacia dal 1° gennaio 2021



Dall'alto: Piazza Duomo - Vicenza, Piazza delle Erbe - Verona

3. IL NOSTRO PRIMO ANNO INSIEME

Il nuovo Gruppo AGSM AIM nasce con l'obiettivo di giocare un ruolo di *leadership* nel settore delle *multiutility*, in qualità di polo aggregante, in particolar modo nel Nord-Est.

Tale ruolo consente al Gruppo di incrementare significativamente gli investimenti con lo scopo di generare benefici diretti per i territori serviti, migliorare la qualità del servizio offerto ai cittadini e rispondere con efficacia alle sfide che attendono il settore dei servizi di pubblica utilità.

Inoltre, la nascita del nuovo Gruppo AGSM AIM comporterà un aumento delle assunzioni che contribuirà anche alla crescita del livello di occupazione del territorio.

Nel corso del 2021 sono state implementate le attività necessarie per il processo di integrazione, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'allineamento dei diversi sistemi informativi, la riorganizzazione dei processi aziendali e altre.

Sono inoltre avviate le operazioni straordinarie che porteranno alla formazione delle nuove *Business Unit* (BU), presenti da gennaio 2022:

- **BU Mercato**, dall'integrazione tra AGSM Energia S.p.A. e AIM Energy S.r.l, società commerciali del Gruppo AGSM AIM;
- **BU Power** con lo scopo di gestire gli impianti di produzione di energia elettrica da diverse fonti;
- **BU Calore** che opererà nel settore di cogenerazione e teleriscaldamento;
- **BU Reti**, dall'integrazione tra Servizi a Rete S.r.l. e Megareti S.p.A., con il compito di gestire il servizio di distribuzione e misura del gas e dell'energia elettrica e con l'obiettivo di offrire ai propri clienti efficienza ed elevata qualità nei servizi;
- **BU Smart Solutions**, dall'integrazione tra AGSM Lighting S.r.l. e AIM Mobilità S.r.l., con l'obiettivo di offrire servizi di illuminazione pubblica, telecomunicazioni, parcheggi di superficie e sotterranei. La nuova BU offrirà, inoltre, soluzioni di *smart mobility* ed efficienza energetica degli edifici;
- **BU Ambiente** con il compito di fornire servizi di raccolta, trattamento e recupero dei rifiuti nelle città di Verona e Vicenza.

861 MILA

Clienti energetici
serviti in tutta Italia

28,75 %

Produzione energia elettrica
da fonti rinnovabili pari a 320 GWh

140 MILA

Abitanti serviti grazie ai 184 km
di rete di teleriscaldamento

1.994 PERSONE

del Gruppo AGSM AIM in Italia

70 COMUNI

che beneficiano del servizio
di igiene ambientale



4. LA NOSTRA IDENTITÀ

“ Siamo vicini ai Clienti e ai territori serviti. Ne interpretiamo i bisogni e ne sosteniamo la crescita offrendo servizi di qualità attraverso una gestione integrata delle risorse energetiche. Ci guidano innovazione, affidabilità, rispetto e attenzione costante per le persone, l'ambiente e la società. ”



I valori su cui il Gruppo AGSM AIM fonda la propria strategia sono stati definiti in:



Affidabilità

essere un punto di riferimento concreto, creare fiducia e avere cura dei nostri clienti e delle nostre persone



Sviluppo

essere agili e flessibili, per il continuo miglioramento di noi stessi e dell'azienda



Squadra

essere un gruppo unito e coeso, che collabora per raggiungere comuni obiettivi



Innovazione

da perseguire con responsabilità per costruire il futuro, rispettando le persone, l'ambiente e la società in cui viviamo

Nella consapevolezza dell'importanza di progettare per il nostro Gruppo un nuovo modello culturale, durante il percorso di integrazione è stato avviato il progetto "VOLT - Valori, Orizzonte, Leadership e Trasformazione" al fine di chiederci a quali valori ispirare la nostra nuova realtà.

Attraverso laboratori, *focus group* mirati e questionari è stato recepito il punto di vista del personale del Gruppo sul sistema dei valori e principi che riteniamo dovranno ispirare i nostri comportamenti quotidiani per costruire un nuovo DNA dell'Azienda.

Il Gruppo ritiene fondamentale svolgere, nella propria attività, azioni coerenti con le intenzioni dichiarate, i valori e le norme aziendali; ritiene anche importante mantenere gli impegni assunti, cercando soluzioni per risolvere problemi, comunicare e agire con trasparenza al fine di favorire la vicinanza degli *stakeholder* e, come conseguenza, alimentarne la fiducia.

Per lo sviluppo delle proprie attività, la Società accoglie con coraggio ogni nuova opportunità con l'obiettivo di perseguire il risultato con costanza, passione e attenzione alla qualità dei servizi offerti.

Essere un Gruppo significa rispettare sempre gli altri, le loro idee, la loro identità e saper valorizzare le diversità di ogni persona. La diversità crea valore.

Il Gruppo punta ad un'innovazione attenta e responsabile come fondamento per uno sguardo al futuro del business, generando connessioni con l'ecosistema circostante e garantendo una consapevolezza di insieme per trarne un beneficio comune.

Nel perseguimento della propria Mission, il Gruppo AGSM AIM si è dotato di un proprio Codice Etico, nel quale sono indicati i principi generali e le regole comportamentali a cui viene riconosciuto un valore etico positivo e a cui il Gruppo si ispira nella realizzazione della propria attività.

Sono elencati di seguito i principi etici adottati dal Gruppo:

- correttezza, lealtà, integrità, onestà e trasparenza nella gestione dei rapporti con tutte le controparti e con i propri dipendenti;
- lotta alla corruzione al fine di evitare qualsiasi atto illecito o reato;
- rispetto e valorizzazione delle risorse umane, in quanto fattore fondamentale di crescita e continuità della società;
- tutela dell'immagine aziendale al fine di salvaguardare la buona reputazione e la credibilità della società;
- efficienza di ogni attività lavorativa per perseguire l'economicità dell'impiego delle risorse aziendali;
- concorrenza leale evitando comportamenti ingannevoli;
- spirito di servizio per tutte le iniziative aziendali al fine di perseguire un alto valore sociale e di utilità per la collettività;
- riservatezza delle informazioni e tutela dei dati personali negli strumenti e nelle modalità, per assicurare la riservatezza delle informazioni delle banche dati e degli archivi personali;
- imparzialità nelle relazioni con i portatori di interesse (*stakeholder*), evitando ogni discriminazione e favoritismo di provenienza interna o esterna;
- riconoscimento della responsabilità individuale per lo svolgimento dell'attività lavorativa;
- qualità dei servizi erogati per essere sempre in linea con le esigenze e la soddisfazione degli utenti.

Le disposizioni contenute nel Codice Etico, sono vincolanti, senza alcuna eccezione, per gli Amministratori e le risorse del Gruppo e per tutti coloro che direttamente o indirettamente instaurano rapporti con il Gruppo, stabilmente

o anche solo temporaneamente (collaboratori, consulenti, agenti, procuratori e a chiunque operi in nome e per conto del Gruppo).

Il Codice Etico è pubblicato sul sito internet agsmaim.it, diffuso in modo capillare all'interno del Gruppo AGSM AIM e promosso attraverso un'attività di formazione specifica aziendale.

L'obiettivo consolidato da perseguire per il Gruppo dal 2021 diventa *"migliorare la qualità della vita delle persone e creare valore per i territori, costruire un futuro migliore promuovendo innovazione, sviluppo e sostenibilità."*

Obiettivi, strategie e azioni previste dal **Piano Industriale e Strategico 2021 - 2024**, approvato nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 12 marzo 2021, sono improntati alla sostenibilità, scelta come pilastro della strategia di crescita del Gruppo al 2024.



Sono stati identificati i seguenti driver di crescita:



rafforzamento della vocazione green

con il 100% degli investimenti nella generazione da fonti rinnovabili, lo sviluppo dell'economia circolare e l'estensione delle reti di teleriscaldamento



miglioramento continuo dell'offerta commerciale

con l'ampliamento dei servizi smart e innovativi



investimenti per la digitalizzazione delle reti gas ed elettriche



incremento dei clienti energy al 2024

Le linee strategiche individuate sono:



Transizione energetica

incremento della quota di energia generata da fonti rinnovabili



Economia circolare

attraverso il rafforzamento impiantistico volto all'ottimizzazione nella gestione dei flussi di rifiuti e a favorire il raggiungimento dell'autonomia impiantistica di trattamento e riciclo



Digitalizzazione delle reti

digitalizzazione delle reti elettriche e gas al fine di migliorare l'efficienza operativa e le modalità di lavoro del personale operativo



Ampliamento dei servizi smart

incremento dei punti luce intelligenti e delle colonnine di ricarica elettrica nella prospettiva di una infrastrutturazione smart dei territori serviti

5. LA VIA VERSO LA SOSTENIBILITÀ

Gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030** e le straordinarie sfide derivanti dalla transizione energetica hanno accentuato la sensibilità per uno sviluppo sostenibile, che comporti anche un modello di fare impresa in grado di garantire **resilienza, flessibilità ed efficacia** nel lungo termine. Obiettivi e sfide che si uniscono alla capacità di ridurre i rischi e di rispondere a fenomeni esogeni anche di portata eccezionale.

AGSM AIM ha nel proprio DNA i temi della sostenibilità e crede fortemente nell'integrazione dei criteri economici, ambientali e sociali, convenzionalmente denominati con l'acronimo ESG. La sostenibilità rappresenta, infatti, la stella polare per lo sviluppo futuro del nostro Gruppo che, nel Piano Industriale al 2024, prevede una parte preponderante dei 600 milioni di euro di investimenti, da destinare a progetti sostenibili.

“ Si tratta di un progetto che quotidianamente impone nuove visioni, perché siamo consapevoli che la strada davanti a noi è ancora lunga. ”



Parco eolico di Rivoli (VR)

Il Gruppo è consapevole di come la sostenibilità non sia un obiettivo puntuale ma un percorso, chiamato “**La Via verso la sostenibilità**”. Si tratta di un progetto che quotidianamente impone nuove prospettive, con la consapevolezza che la strada da percorrere è ancora lunga.

Per fare in modo che la strategia del Gruppo sia strettamente connessa con le aspettative dei numerosi portatori di interesse, è quindi necessario intraprendere un cammino di dialogo reciproco, di ascolto e di confronto.

Lo strumento per avviare tale percorso è rappresentato dall'Analisi di materialità svolta dove per materialità si è intesa l'importanza e la rilevanza di una tematica per l'organizzazione e per i propri portatori d'interesse. L'Analisi di materialità permette di identificare i temi prioritari per gli *stakeholder*, confrontandoli con le priorità del Gruppo e la sua strategia di sviluppo, anche al fine di individuare eventuali azioni di miglioramento. Il risultato di questa analisi supporta la definizione degli obiettivi di sviluppo sostenibile e dei temi per la redazione del Report di Sostenibilità.

» **LA VIA** »
VERSÒ LA SOSTENIBILITÀ

6. ANALISI DI MATERIALITÀ

Nel corso dell'anno, il Gruppo AGSM AIM ha condotto l'**Analisi di materialità**, confrontando l'**importanza data dal Gruppo e dagli stakeholder** alle attività svolte e ai **temi** che sono stati successivamente oggetto di rendicontazione nel presente Report di Sostenibilità.

L'analisi è stata condotta definendo due diverse visioni temporali:

- la prima ponendo delle domande agli *stakeholder* relativamente alla valutazione attuale del Gruppo (*as is*);
- la seconda definendo delle domande sulle prospettive future dell'azienda (*to be*).

Come evidenziato nella nota metodologica, il processo di analisi di materialità è basato sui riferimenti metodologici forniti dai GRI Standards (101 *Foundation*) e dalla Comunicazione

2017/C 215/01 della Commissione Europea ("Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario").

Attraverso l'avvio di una *survey on-line*, sono stati coinvolti i principali *stakeholder* – tra cui clienti, istituti di credito, fornitori, soci e dipendenti – per un totale di oltre 3.000 questionari ricevuti. I temi, a valle delle attività di ascolto indicate, sono stati inoltre ponderati secondo i criteri di dipendenza e influenza.

Portando a sintesi i risultati delle due dimensioni sopracitate, e considerata la lettura complessiva del modello di *business* e delle strategie aziendali, di seguito è rappresentata la Matrice di Materialità 2021. Le tematiche sono state clusterizzate in macro-tematiche per una rappresentazione migliore degli ambiti prioritari:



LEGENDA

Ambiente

- 1 Uso di fonti rinnovabili
- 2 Contenimento emissioni
- 3 Tutela del territorio
- 4 Efficienza energetica
- 5 Economia circolare
- 6 Mobilità sostenibile

Sociale

- 7 Salute e sicurezza nel luogo di lavoro
- 8 Tutela del cliente
- 9 Valorizzazione del capitale umano, pari opportunità e welfare aziendale
- 10 Sostenibilità e sicurezza nella catena di fornitura
- 11 Resilienza e adattamento all'innovazione
- 12 Sviluppo iniziative e creazione di valore per il territorio
- 13 Gestione emergenze

Governance

- 14 Performance economiche finanziarie
- 15 Integrità e trasparenza nello sviluppo del business
- 16 Etica e lotta alla corruzione

7. GLI STAKEHOLDER

L'attenzione agli *stakeholder* è fondamentale; la costruzione di un rapporto di reciproca fiducia con gli interlocutori del Gruppo parte dalla considerazione dei loro interessi e dalla loro compatibilità con quelli dell'organizzazione.

Gli *stakeholder* del Gruppo AGSM AIM sono caratterizzati da una forte interconnessione fra loro.

Gli unici azionisti sono i Comuni in cui il Gruppo opera, Vicenza e Verona, i quali sono Clienti e Utenti, insieme ad altre istituzioni. Il loro territorio diventa recettore dei Cittadini e della Comunità, nel quale appartengono i Clienti, le Persone, i Fornitori e i principali Finanziatori.

Si tratta di una mappa di relazioni che vede intersecarsi molteplici fili che collegano i vari *stakeholder* all'azienda e viceversa, in un incrocio di relazioni ed interessi.

Uno degli obiettivi principali del Gruppo è ascoltare e comprendere le esigenze dei propri *stakeholder* per assicurare relazioni positive e durature. La Società è impegnata a favorire un percorso di ascolto e dialogo graduale, sempre più aperto e trasparente, in un'ottica di integrazione con le proprie scelte strategiche.

Il Report di Sostenibilità permette di fornire un'accurata rendicontazione dei risultati conseguiti e degli obiettivi di miglioramento che si intendono perseguire, in ambito economico, sociale e ambientale.

7.1 La mappatura degli Stakeholder

Nella definizione della mappatura degli *stakeholder* è stata analizzata ogni singola categoria di interlocutori principali dell'azienda e valutati gli impatti più significativi di ciascun interlocutore nell'attività di coinvolgimento.

Durante il 2021 non si è optato per l'utilizzo di diversi strumenti di *engagement*, *workshop* o *meeting*, a causa dell'attuale situazione di integrazione aziendale che sta portando la struttura a essere in maniera costante impegnata su vari fronti diversificati e quindi a non essere pronta ad un confronto interattivo e diretto con gli interlocutori.

Di seguito riepiloghiamo, per categoria, i nostri *stakeholder*.

STAKEHOLDER	CATEGORIE	ARGOMENTI CHIAVE	IMPATTI E RELAZIONI
 Persone	Lavoratori dipendenti determinati e indeterminati. Rappresentanze sindacali.	Stabilità, clima interno, formazione, remunerazione, incentivi, valorizzazione delle competenze, welfare, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, comunicazione interna, diversità ed inclusione.	Sicurezza nella formazione, coinvolgimento delle persone, attenzione alla <i>diversity</i> e inclusione, benessere delle persone e benessere organizzativo, attenzione alla sicurezza sul lavoro.
 Clienti	Clienti domestici e business, Pubblica Amministrazione, associazioni dei consumatori.	Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione, informazione, servizi innovativi, comunicazione trasparente, gestione del credito.	Soddisfare le necessità della propria clientela, sistemi di interazione aggiornati, tecnologia digitale in continua evoluzione, <i>customer satisfaction</i> .
 Soci	Azionisti: Comune di Vicenza e di Verona.	Dividendi, storia, tutela, relazioni.	Rapporto trasparente e continuativo, aggiornamenti sull'andamento gestionale.
 Finanziatori e Investitori	Istituti di credito e fondi di investimento.	Continuità del rapporto, solidità patrimoniale, economica e finanziaria, comunicazione trasparente.	Cogliere le migliori condizioni contrattuali, diversificando le fonti, e rendere l'investimento nella società sicuro.
 Fornitori	Fornitori di beni e servizi.	Continuità del rapporto, iter di selezione e qualificazione, qualità e sicurezza, tempi di pagamento, gestione della catena di fornitura, comunicazione trasparente, condizioni contrattuali.	Gestione degli appalti, CAM, green procurement.
 Autorità e Istituzioni	Enti locali, governativi, Authority ed Enti regolatori.	Comunicazione trasparente, rispetto delle leggi, compliance, integrità e correttezza nei rapporti.	Erogazione dei servizi pubblici regolati. Ispezioni e Sanzioni.
 Comunità e territorio	Associazioni territoriali, di categoria, media, cittadini.	Territorio di rappresentanza, investimenti e sostegno alle iniziative, comunicazione trasparente, responsabilità sociale, attenzione al territorio, smart city, dialogo e coinvolgimento, creazione di valore per il territorio.	Logiche di smart city, progetti di innovazione, evoluzione tecnologica dei servizi, collaborazioni, sponsorizzazioni attive.

Tabella 1 – Mappatura Stakeholder

8. IL SISTEMA DI GOVERNANCE

LE TEMATICHE MATERIALI

*Integrità e trasparenza nello sviluppo del business
Etica e lotta alla corruzione*



Il sistema di governo societario del Gruppo è orientato alla creazione di valore economico, sociale e ambientale per i Soci e per la collettività, in un orizzonte di medio-lungo periodo, nella consapevolezza della rilevanza sociale delle attività in cui è impegnato e per la necessità di considerare tutti gli interessi coinvolti nello svolgimento della sua attività.

La struttura di *Corporate Governance* è rappresentata dall'insieme delle norme e dei comportamenti adottati da AGSM AIM al fine di assicurare il corretto, efficace e trasparente funzionamento degli organi di governo e dei sistemi di controllo della Società.

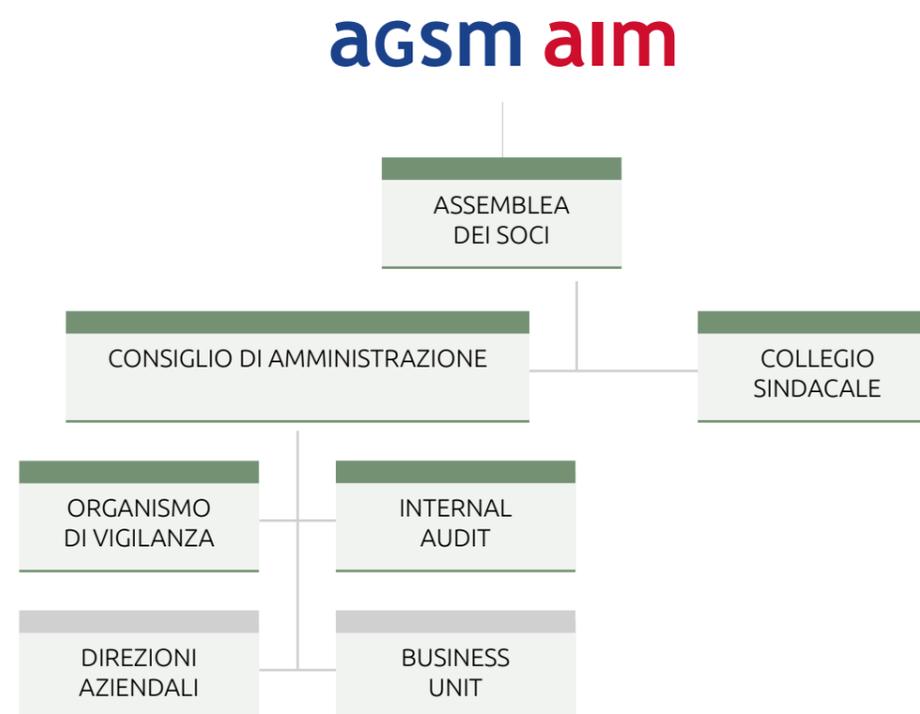
Il modello organizzativo del Gruppo AGSM AIM è composto da un articolato sistema di deleghe e procure in relazione agli atti e operazioni riguardanti le singole Direzioni aziendali.

Le società operative del Gruppo curano, di concerto con la Capogruppo, la gestione degli aspetti "tecnico-specialistici" dei servizi gestiti – gas, energia elettrica, teleriscaldamento, igiene ambientale, sosta, illuminazione pubblica e telecomunicazione – anche attraverso la concertazione con i diversi organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

In qualità di Capogruppo, AGSM AIM S.p.A. accentra su di sé le tipiche attività di struttura erogando servizi ad una significativa parte delle società del Gruppo. In particolare, oltre ad attività direttamente connesse alla produzione di energia elettrica, fanno capo ad AGSM AIM S.p.A., a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività di carattere amministrativo e finanziario, la gestione delle risorse umane, degli affari legali e societari, della *compliance* e della qualità, sicurezza ed ambiente, la gestione del patrimonio di proprietà, oltre all'attività di progettazione e di sviluppo.

8.1 Struttura organizzativa

Il Gruppo AGSM AIM ha adottato il sistema di amministrazione e controllo tradizionale che si compone dei seguenti organi sociali:



La revisione legale è affidata, in applicazione delle vigenti normative in materia, ad una primaria Società di revisione, incaricata dall'Assemblea dei Soci.

Conformemente alle previsioni statutarie, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha nominato un Consigliere Delegato, cui ha affidato la gestione della Società riservando alla propria esclusiva competenza la decisione su alcune materie.

Le attribuzioni e le modalità di funzionamento degli organi sociali e dei comitati sono disciplinate dalla legge, dallo Statuto e dalle deliberazioni assunte dagli organi competenti.

Nell'ambito del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo è costituito il **Comitato Esecutivo**, composto dal Presidente, Vicepresidente e dal Consigliere Delegato, con funzioni istruttorie e consultive riguardo a tematiche più complesse e a cui il Consiglio potrà delegare alcune funzioni, a esclusione di quelle non delegabili per legge e ai sensi dello statuto, nonché delle materie delegate al Consigliere Delegato.

8.1.1 ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci è competente a deliberare, principalmente, in merito all'approvazione del Bilancio d'esercizio e alla distribuzione degli utili, alla nomina e revoca dell'Organo Amministrativo, dell'Organo di Controllo e della Società di Revisione, nonché in merito all'approvazione di operazioni straordinarie che comportano modifiche della struttura societaria, quali trasformazione, fusione e scissione.

Presso le società controllate del Gruppo, nel corso del 2021 sono state programmate e condotte una serie di Assemblee dei Soci finalizzate a dare attuazione al progetto di integrazione che proseguirà anche nel 2022.

Società	Riunioni 2021	Società	Riunioni 2021
AGSM AIM S.p.A.	2	Parco Eolico Riparbella S.r.l.	2
AGSM Energia S.p.A.	4	S.I.T. S.p.A.	3
AGSM Lighting S.r.l.	5	Ser.I.T. S.r.l.	1
AIM Energy S.p.A.	3	Servizi a Rete S.r.l.	3
AIM Mobilità S.r.l.	3	Sigma S.r.l.	3
AMIA Verona S.p.A.	2	Società Intercomunale Ambiente S.r.l.	2
Astra Solar S.r.l.	3	Sphere Energy 1 S.r.l.	3
CogasPiù Energie S.r.l.	2	Sphere Energy 2 S.r.l.	3
Consorzio Canale Industriale G. Camuzzoni di Verona S.c.a.r.l.	1	Transeco S.r.l.	2
Diesse Energia S.r.l.	3	TRE V Ambiente S.r.l.	1
EcoEnergia Vomano S.r.l.	3	TS Energia Due S.r.l.	3
EN.IN.ESCO S.r.l.	4	Valore Ambiente S.r.l.	1
Megareti S.p.A.	5	Vinci Energia S.r.l.	3
Parco Eolico Carpinaccio S.r.l.	2	2V Energy S.r.l.	2

Tabella 2 – Riunioni Assemblee dei Soci del Gruppo AGSM AIM



8.1.2 L'ORGANO AMMINISTRATIVO

All'Organo Amministrativo (Consiglio di Amministrazione/Amministratore Unico) è riservato un ruolo centrale, in quanto è l'organo al quale competono tutte le scelte strategiche ed organizzative necessarie al conseguimento dell'oggetto sociale.

Ai sensi dello Statuto sociale, l'Organo Amministrativo è investito di ogni più ampio potere per la gestione ordinaria e straordinaria della Società. Allo stesso sono demandati tutti gli atti necessari ed opportuni per l'attuazione dell'oggetto sociale, esclusi solo quelli riservati dalla legge o dallo Statuto all'Assemblea.

Di seguito sono riportati **le nomine degli Amministratori**, di cui il **23,44% sono donne**.

SOCIETÀ DEL GRUPPO AGSM AIM	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE / AMMINISTRATORE UNICO	DURATA INCARICO
AGSM AIM S.p.A.	Presidente: Stefano Casali Consigliere Delegato: Stefano Quaglino Vicepresidente: Gianfranco Vivian Consigliere: Francesca Vanzo Consigliere: Anna Massaro Consigliere: Fabio Sebastiano	dal 28.01.2021 e fino all'approvazione del bilancio 2023
AGSM Energia S.p.A.	Presidente: Mario Faccioli Vicepresidente: Aldo Vangi Consigliere: Giustina Rubina Consigliere: Alice Braga Consigliere: Gilberto Visentini	dal 12.09.2018 e fino all'approvazione del bilancio 2020*
AGSM Lighting S.r.l.	Presidente: Alberto Todeschini	dal 27.02.2019 e fino al 31.12.2021
	Vicepresidente: Martina Rigo Consigliere: Luca Corocher	dal 27.04.2018 e fino all'approvazione del bilancio 2020*
AIM Energy S.p.A.	Amministratore Unico – Fausto Costenaro	dal 27.02.2019 e fino all'approvazione del bilancio 2021
AIM Mobilità S.r.l.	Amministratore Unico – Francesco Omassi	dal 27.02.2019 e fino all'approvazione del bilancio 2021
AMIA Verona S.p.A.	Presidente: Bruno Tacchella Vicepresidente: Alberto Padovani Consigliere: Roberto Bertolo Consigliere: Daniela Allegrini Consigliere: Chiara Galli	dal 12.09.2018 e fino all'approvazione del bilancio 2020*
Astra Solar S.r.l.	Amministratore Unico – Renato Roncari	nominato con atto del 28.12.2020 – tempo indeterminato
CogasPiù Energie S.r.l.	Presidente: Luca Sandonà	dal 31.08.2020 e fino all'approvazione del bilancio 2020*
	Consigliere: Barbara Biondani	dal 26.02.2020 e fino all'approvazione del bilancio 2020*
	Consigliere: Alba Dalla Lana	dal 20.12.2018 e fino all'approvazione del bilancio 2020*

SOCIETÀ DEL GRUPPO AGSM AIM	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE / AMMINISTRATORE UNICO	DURATA INCARICO
Consorzio Canale Industriale G. Camuzzoni di Verona S.c.a.r.l.	Presidente: Renzo Panozzo Vicepresidente: Vittorino Sfligiotti Consigliere: Vittorino Formenti	dal 07.10.2019 e fino all'approvazione del bilancio 2021
Diesse Energia S.r.l.	Amministratore Unico – Renato Roncari	nominato con atto del 28.12.2020 – tempo indeterminato
EcoEnergia Vomano S.r.l.	Amministratore Unico – Renato Roncari	nominato con atto del 28.12.2020 – tempo indeterminato
En.In.Esco S.r.l.	Amministratore Unico – Renato Roncari	dal 30.06.2019 e fino all'approvazione del bilancio 2021
Megareti S.p.A.	Presidente: Alessandro Montagna Vicepresidente: Fabio Montoli Consigliere: Barbara Bianchi	dal 12.09.2018 e fino all'approvazione del bilancio 2020*
Parco Eolico Carpinaccio S.r.l.	Presidente: Stefano Quaglino Amministratore Delegato: Rahimian Ali Amministratore Delegato: Marco Giusti Consigliere: Andersen Knud Erik Consigliere: Daniela Ambrosi	dal 30.04.2021 e fino all'approvazione del bilancio 2023
Parco Eolico Riparbella S.r.l.	Presidente: Stefano Quaglino Amministratore Delegato: Rahimian Ali Amministratore Delegato: Marco Giusti Consigliere: Andersen Knud Erik Consigliere: Daniela Ambrosi	dal 30.04.2021 e fino all'approvazione del bilancio 2023
S.I.T. S.p.A.	Amministratore Unico – Gaetano Stella	dal 27.02.2019 e fino all'approvazione del bilancio 2021
Ser.I.T. S.r.l.	Presidente: Massimo Mariotti Consigliere: Laura Nascimbeni Consigliere: Roberta Ruffo Consigliere: Leonardo Pellegrini Cipolla Consigliere: Paolo Formaggioni	dal 07.08.2018 e fino all'approvazione del bilancio 2020*
Servizi a Rete S.r.l.	Amministratore Unico – Giampaolo Dalla Via	dal 29.03.2019 e fino all'approvazione del bilancio 2021

SOCIETÀ DEL GRUPPO AGSM AIM	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE / AMMINISTRATORE UNICO	DURATA INCARICO
Sigma S.r.l.	Amministratore Unico – Renato Roncari	nominato con atto del 28.12.2020 – tempo indeterminato
Società Intercomunale Ambiente S.r.l.	Presidente: Andrea Treu Consigliere: Ruggero Casolin Consigliere: Antonella Barcaro	dal 29.10.2019 e fino all'approvazione del bilancio 2021
Sphere Energy 1 S.r.l.	Amministratore Unico – Renato Roncari	nominato con atto del 28.12.2020 – tempo indeterminato
Sphere Energy 2 S.r.l.	Amministratore Unico – Renato Roncari	nominato con atto del 28.12.2020 – tempo indeterminato
Transecò S.r.l.	Amministratore Unico – Giuseppe Diego Meglioranzì	dal 21.08.2018 e fino all'approvazione del bilancio 2020*
	Institore – Luca Salgaro	nominato con atto del 24.05.2019
TRE V Ambiente S.r.l.	Amministratore Unico – Giovan Battista Landra	dal 07.12.2020 e fino all'approvazione del bilancio 2022
TS Energia Due S.r.l.	Amministratore Unico – Renato Roncari	nominato con atto del 28.12.2020 – tempo indeterminato
Valore Ambiente S.r.l.	Amministratore Unico – Mariano Farina	dal 29.03.2019 e fino all'approvazione del bilancio 2021
Vinci Energia S.r.l.	Amministratore Unico – Renato Roncari	nominato con atto del 28.12.2020 – tempo indeterminato
2V Energy S.r.l.	Amministratore Unico – Mirco Caliarì	dal 28.08.2019 e fino all'approvazione del bilancio 2021

* In regime di *prorogatio* sino alla nomina dei nuovi organi amministrativi

Tabella 3 – Organi amministrativi del Gruppo

8.1.3 COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento.

Tutte le società indicate nella seguente tabella sono dotate di un Collegio Sindacale che si compone di cinque sindaci effettivi, di cui tre ordinari e due supplenti, i quali permangono in carica per la durata di tre esercizi.

Società	Riunioni 2021
2V Energy S.r.l.	6
AGSM AIM S.p.A.	12
AGSM Energia S.p.A.	8
AIM Energy S.p.A.	5
AIM Mobilità S.r.l.	5
AMIA Verona S.p.A.	11
CogasPiù Energia S.r.l.	5
Consorzio Canale Industriale G. Camuzzoni di Verona S.c.a.r.l.	4
Megareti S.p.A.	6
S.I.T. S.p.A.	5
Ser.I.T. S.r.l.	6
Servizi a Rete S.r.l.	5
Società Intercomunale Ambiente S.r.l.	4
Valore Ambiente S.r.l.	6

Tabella 4 – Riunioni organi di controllo

8.2 Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi

A seguito della costituzione del nuovo Gruppo AGSM AIM, la Capogruppo ha valutato di definire e adottare un **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi** (nel seguito anche "SCI-GR") ispirato alle *good practice* di riferimento nazionali e internazionali in materia di processi di *risk management* e *corporate governance*, che suddivide l'organizzazione aziendale nelle tradizionali tre linee di difesa:

- la **prima linea** di difesa è rappresentata dalle *Business Unit* (BU) e dalle funzioni operative di supporto dell'organizzazione. I rappresentanti delle BU e delle varie strutture organizzative sono coinvolti nel processo di *risk management*, con particolare riferimento alle attività di identificazione, gestione, valutazione e monitoraggio dei rischi, inclusa la definizione del trattamento più opportuno da implementare al fine di mitigarli;
- la **seconda linea** di difesa è costituita dalla funzione di *Risk Management*, costituita presso la Direzione Pianificazione Strategica e *Risk Management*, e dalla funzione *Compliance*, costituita presso la Direzione Societario, Affari Legali e *Compliance*, entrambe presenti presso la Capogruppo con la responsabilità di presidiare il processo di *risk & compliance management* e supervisionare l'applicazione delle metodologie di gestione dei rischi aziendali (strategici, di *reporting*, operativi, di *compliance*);
- la **terza linea** di difesa è data dalla Funzione *Internal Audit* di Gruppo, costituita presso AGSM AIM S.p.A. incaricata di programmare e condurre attività di verifica sull'effettiva attuazione dei regolamenti e delle procedure aziendali adottate dal Gruppo, e di supportare il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo nella valutazione dell'adeguatezza del SCI-GR.

Il processo di gestione dei rischi aziendali (c.d. ERM – *Enterprise Risk Management*) è adottato a livello di Gruppo e integrato nel sistema di *corporate governance* e nel SCI-GR del Gruppo. Tale processo contribuisce alla definizione delle scelte strategiche ed operative adottate, supportando il *management* nell'identificazione di rischi e opportunità e nella valutazione degli impatti potenzialmente negativi che ne potrebbero derivare, favorendo così la creazione di valore ed il raggiungimento del successo sostenibile per il Gruppo ed i propri stakeholder.

Attraverso l'adozione e il costante miglioramento del proprio SCI-GR, il Gruppo si propone di sviluppare ed implementare una solida cultura del rischio, coerente con i valori, le strategie e gli obiettivi aziendali definiti dal Consiglio di Amministrazione, favorendo l'assunzione di decisioni consapevoli.

Alla funzione *Risk Management* sono attribuite le seguenti responsabilità:

- fornire supporto, ad alto livello, nella diffusione della "*risk culture*";
- definire le metodologie integrate di analisi per la misurazione dei rischi, al fine di garantire una visione d'insieme degli stessi, un'omogeneità delle valutazioni e un'accurata misurazione ed un costante monitoraggio degli stessi;
- garantire la corretta applicazione delle modalità di gestione dei rischi aziendali;
- confrontarsi costantemente con i Direttori di primo livello e i responsabili di BU al fine di assicurare un'adeguata attività di presidio e monitoraggio dei rischi svolte dagli stessi;
- produrre informativa periodica sul processo di gestione dei rischi verso gli organi responsabili del SCI-GR.

Nell'ambito delle responsabilità sopra riportate, la Funzione *Risk Management* svolge un'attività di coordinamento e supporto al *management* aziendale in sede di identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità, supervisione delle metodologie definite e adottate per il presidio e il monitoraggio dei rischi, nonché di consolidamento dei risultati del *risk assessment* a livello di Gruppo e di singola *Business Unit*.

Alla funzione *Compliance* è attribuita la responsabilità di individuare, valutare e classificare, attraverso un'attività di *assessment*, i rischi di *compliance* e i relativi controlli.

Di seguito è disponibile una tabella di sintesi che identifica le fonti a presidio della gestione dei rischi sui diversi ambiti.

AMBITO DECRETO 254/2016	RISCHI	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	STRUMENTI / MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI (PRESIDI ADOTTATI)
Ambientale	Inadeguata gestione dei rifiuti generati, depositati temporaneamente presso aree dedicate nei siti di produzione, conferiti a terzi per il trasporto, lo smaltimento o il recupero.	Il rischio si riferisce alle seguenti tipologie di rifiuto: solido, pericoloso e acque reflue. Sono i rifiuti di processo ovvero i rifiuti di risulta delle attività produttive. Il rischio è identificato per ciascuna delle fasi svolte all'interno del sito produttivo, incluso l' <i>handling</i> e lo stoccaggio, fino al conferimento a società specializzate. Il rischio è identificato al fine di ridurre potenziali impatti sulle attività di business della società nel pieno rispetto del quadro regolatorio di riferimento (obblighi e norme nazionali e territoriali) e a tutela di tutti gli stakeholder interessati.	Codice Etico; ISO 14001; Audit interni di conformità legislativa ambientale; procedura interna PO.0120.
Ambientale	Inefficace contenimento delle emissioni di gas ad effetto serra.	Alcune attività produttive del Gruppo emettono grandi quantità di gas serra (GHG). L'adeguatezza delle procedure operative e di controllo è la chiave per evitare di produrre quantità di GHG superiore a quelle definite, ovvero producibili dagli impianti in essere (esempio di cause: degrado degli impianti/ <i>equipment</i> , malfunzionamento di controlli, incremento delle fuggitive per inefficace manutenzione, etc.) – odorizzazione; fughe di gas nella rete; emissione di radon; emissione di acido solfidrico	Codice Etico; ISO 14001; ISO 9001.

AMBITO DECRETO 254/2016	RISCHI	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	STRUMENTI / MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI (PRESIDI ADOTTATI)
Ambientale	Contaminazioni di suolo, sottosuolo e acque.	Sversamento di contaminanti sul suolo, sottosuolo e acque sotterranee e superficiali. Tra le cause principali vi sono gli errori umani, i guasti e i malfunzionamenti (componenti/ <i>equipment</i> di impianti) e gli eventi atmosferici/naturali che possono impattare sulle infrastrutture del Gruppo.	Codice Etico; ISO 14001; ISO 9001; Audit interni di conformità legislativa ambientale; KIT Anti-sversamento; Piano di emergenza ambientale; Analisi acque di scarico e dilavamento piazzali.
Ambientale	Potenziale superamento dei limiti normativi di emissioni di inquinanti in atmosfera.	Le società operative di generazione del Gruppo sono autorizzate per le emissioni in atmosfera secondo limiti imposti (preventivamente autorizzati dagli enti preposti - Province). I livelli autorizzativi per le attività industriali sono individuati dal D.Lgs.152/2006 (se necessario quanto previsto da autorizzazioni AIA). Il rischio di superare tali limiti è monitorato attraverso sistemi di controllo preventivi o detective. Le cause possono essere il degrado degli impianti/ <i>equipment</i> , il malfunzionamento di controlli, l'utilizzo di un differente mix di combustibile, etc.	Codice Etico; ISO 14001; ISO 9001; Audit interni di conformità legislativa ambientale; KIT Anti-sversamento; Piano di emergenza ambientale; Monitoraggio fumi di scarico.
Ambientale	Eccessivo o anomalo consumo di acqua.	Il rischio di un eccessivo o anomalo consumo di acqua è tipicamente legato all' inadeguatezza delle infrastrutture (perdite dovute alla bassa integrità degli asset) o del processo produttivo (sprechi). Il rischio è identificato al fine di rispettare l'ambiente (risorsa scarsa) ed evitare un incremento dei costi.	Codice Etico; ISO 14001; ISO 9001; Audit interni di conformità legislativa ambientale.
Ambientale	Eccessivo utilizzo di energia.	Il rischio è legato al raggiungimento di obiettivi di contenimento dei consumi energetici. L'assetto operativo degli asset e il loro mantenimento rappresentano gli aspetti chiave da verificare e monitorare. L'effetto sulle attività di business riguardano aspetti economici (incremento dei costi operativi), ambientali (minori emissioni GHG ed inquinanti) e reputazionali (stakeholder e territorio).	Codice Etico; ISO 14001; ISO 9001.

AMBITO DECRETO 254/2016	RISCHI	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	STRUMENTI / MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI (PRESIDI ADOTTATI)
Sociale	Rischio salute e sicurezza dei dipendenti, dei fornitori, degli utenti e dei cittadini.	Il rischio è legato principalmente a guasti e malfunzionamenti (fattori interni) e ad eventi naturali/atmosferici che possono impattare negativamente sull'integrità degli asset (es. generando fughe di gas, crolli di linee di distribuzione aerea, etc.). Fondamentale la gestione degli asset (manutenzione ordinaria e straordinaria).	Codice Etico; ISO 14001; ISO 9001 (Procedure Operative per la gestione degli asset e la manutenzione); ISO 45001; Polizze assicurative per coperture sanitarie; MOG 231/2001; Monitoraggio Stress Lavoro Correlato (INAIL).
Sociale	Inadeguata gestione dei sistemi informativi e della sicurezza informatica.	Il rischio è duplice; riguarda sia la protezione dei dati delle persone, in linea con le disposizioni normative in materia di privacy – GDPR, che la protezione delle attività di business da attacchi informatici (es. furto di dati sensibili o sabotaggi con richieste di riscatto).	Codice Etico; ISO 9001; Cyber risk procedure; Regolamento per l'utilizzo del sistema informatico aziendale (ODS 5/2015).
Personale	Perdita di competenze chiave.	Il rischio si riferisce alla mancata o non adeguata acquisizione, progressione e gestione del personale, incluso il tema del cambio generazionale, fonte di depauperamento delle competenze aziendali.	Codice Etico; Regolamento su criteri e modalità per il reclutamento del personale; ISO 9001.
Lotta contro la corruzione	Inadeguata negoziazione, stipula ed esecuzione di contratti di vendita di beni e servizi a soggetti privati.	Rischio legato al non adeguato affidamento di lavori, servizi e forniture. Il Gruppo ha posto in essere modelli e procedure in grado di monitorare costantemente tale rischio attraverso una chiara: <ul style="list-style-type: none"> definizione dell'oggetto dell'affidamento; individuazione modalità di scelta del contraente; individuazione dei requisiti di qualificazione; valutazione delle offerte; verifica dell'eventuale anomalia delle offerte; individuazione dei requisiti di aggiudicazione; predisposizione degli atti di gara (bando, disciplinare, capitolato, contratto); nomina del Responsabile del procedimento; 	Codice etico; Modello 231; Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione; Codice di Governance; Regolamento spese in economia; Codice degli appalti; Procedura affidamento lavori a imprese o a lavoratori autonomi; Procedura gestione approvvigionamento gas ed energia elettrica.

AMBITO DECRETO 254/2016	RISCHI	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	STRUMENTI / MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI (PRESIDI ADOTTATI)
		<ul style="list-style-type: none"> • revoca del bando; • gestione ed esecuzione del contratto; • rendicontazione del contratto; • gestione varianti e riserve in corso d'opera; • collaudi; • gestione delle controversie; • comunicazioni e rapporti con l'Autorità. 	
Diritti umani	Violazione dei diritti umani.	<p>Rischio legato all'incapacità dell'azienda di garantire gli aspetti fondamentali dei diritti umani, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • garantire adeguate condizioni di lavoro delle persone, evitando casi di lavoro forzato o minorile; • assicurare un ambiente di lavoro, salubre e sicuro; • evitare discriminazioni e garantire la privacy delle persone; • assicurare libertà di associazione e retribuzione attraverso la contrattazione collettiva; • formare il personale. 	Codice Etico; Modello di gestione 231/2001; ISO 45001; ISO 9001.

Tabella 5 – Gestione dei rischi

Nel perseguire il processo di miglioramento continuo del livello qualitativo dei servizi offerti e per limitare i propri impatti ambientali, il Gruppo AGSM AIM ha adottato i principali *standard* basati sulle norme ISO. Inoltre, si segnala che in considerazione delle attività svolte, il Gruppo AGSM AIM è soggetto a regolari controlli da parte dell'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale Veneto (ARPAV).



SOCIETÀ	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
agsm aim	20/04/2024 – Area Verona 02/08/2023 – Area Vicenza	30/03/2022	09/06/2022
agsm ENERGIA	27/05/2022	-	-
agsm LIGHTING	19/04/2024	30/03/2022	05/04/2022
aim	02/08/2023	-	-
aim	02/08/2023	-	-
amia	21/12/2023	21/12/2023	29/05/2023
megareti	21/04/2024	02/03/2023	09/05/2022
Sit	10/07/2024	23/07/2024	31/12/2023
serit	23/08/2024	27/11/2024	09/06/2022
SAR	02/08/2023	-	-
sia	02/08/2023	-	05/12/2024
transeco	12/09/2024	12/09/2024	-
aim	-	10/07/2023	-
TREY	02/08/2023	19/07/2023	-

Tabella 6 – Certificazioni ISO del Gruppo AGSM AIM

AGSM AIM S.p.A. ha, inoltre, ottenuto la **certificata F-GAS** (con scadenza 19 ottobre 2023) in merito all'attività di installazione, riparazione, manutenzione o assistenza, smantellamento di apparecchiature fisse di refrigerazione e condizionamento d'aria e pompe di calore fisse con dimensione massima del carico senza limiti in Kg.

Inoltre, il Gruppo AGSM AIM ha conseguito l'attestazione SOA, obbligatoria per la partecipazione a gare d'appalto per l'esecuzione di lavori pubblici. Tale attestazione comprova, in sede di gara, la capacità dell'impresa di eseguire, direttamente o in subappalto, opere pubbliche di lavori con importo a base d'asta superiore a 150.000 euro e garantisce il possesso da parte dell'impresa di tutti i requisiti previsti dalla vigente normativa in materia di contratti pubblici di lavori.

SOCIETÀ	NORMA DI RIFERIMENTO	N. CERTIFICATO	DATA EMISSIONE	DATA SCADENZA	CATEGORIA	CLASSE
AGSM Lighting S.r.l.	TU Appalti	SOA-attestazione 5518/57/01	07/03/2019	06/03/20224	OG10	II
Servizi a Rete S.r.l.	TU Appalti	SOA-attestazione 15254AL/16/00	07/04/2021	06/04/2026	OG6, OG10	IV bis, III bis
Società Igiene Territorio S.p.A.	TU Appalti	SOA-attestazione 20494/16/00	20/11/2018	19/11/2023	OG9-OS14	III bis-IV

Tabella 7 – Attestazioni SOA del Gruppo AGSM AIM

8.3 Il modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001

Al fine di adeguarsi a quanto disposto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e di favorire il rispetto dei principi di correttezza ed eticità nello svolgimento dell'attività aziendale, la Capogruppo AGSM AIM S.p.A. e le seguenti società controllate hanno adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (nel seguito anche "Modello 231"):

- AGSM Energia S.p.A.;
- AGSM Lighting S.r.l.;
- AIM Energy S.r.l.;
- AIM Mobilità S.r.l.;
- AMIA Verona S.p.A.;
- CogasPiù Energie S.r.l.;
- Consorzio Canale Industriale G. Camuzzoni S.c.a.r.l.;
- Megareti S.p.A.;
- Ser.I.T S.r.l.;
- Servizi a Rete S.r.l.;

- SIT S.p.A.;
- Società Intercomunale Ambiente S.r.l.;
- Transeco S.r.l.;
- Valore Ambiente S.r.l..

Ai sensi del D.Lgs. 231/2001, il Modello 231 ha carattere esimente in relazione all'eventuale commissione, anche tentata, di reati previsti dal Decreto 231, commessi da soggetti in posizione apicale e da soggetti sottoposti alla loro direzione o alla loro vigilanza, dai quali possa derivare la responsabilità amministrativa della società stessa ai sensi della normativa sopra richiamata.

Il Modello 231 ha, pertanto, l'obiettivo di rappresentare l'insieme di regole operative e comportamentali orientate alla prevenzione dei reati 231 che potrebbero derivare dal cattivo ed errato svolgimento delle attività aziendali. Affinché possa essere ritenuto idoneo nel perseguire l'esenzione dalla responsabilità della società, il Modello 231 è costantemente aggiornato non solo in caso di novità normative, ma anche per evoluzioni societarie, organizzative e operative della società.

L'adozione del Modello 231 ha, inoltre, determinato un miglioramento dell'efficacia e trasparenza del funzionamento del Gruppo, prevenendo fenomeni di opacità informativa, possibili corrotte e utilizzi impropri della struttura dell'impresa per fini illegali.

La Capogruppo AGSM AIM S.p.A. e le sopraelencate società hanno nominato un proprio Organismo di Vigilanza con il compito di vigilare sull'efficacia ed il corretto funzionamento del Modello 231, attraverso la verifica continua dei comportamenti aziendali, nonché di adeguamento costante del funzionamento del Modello, con conseguente aggiornamento periodico in base alle esigenze che emergono da provvedimenti legislativi o dall'evoluzione aziendale.

Al fine di agevolare lo svolgimento dell'attività di vigilanza e controllo, è stato istituito per ciascun Organismo di Vigilanza un indirizzo e-mail dedicato a cui inoltrare eventuali segnalazioni o richieste di chiarimento.

8.4 La policy anticorruzione

A seguito dell'operazione straordinaria di fusione per incorporazione, con efficacia dal 1° gennaio 2021, la Capogruppo AGSM AIM S.p.A., per effetto dell'emissione di strumenti finanziari da parte della previgente AIM Vicenza S.p.A. ha conseguito lo *status* di "società quotata" ed è, pertanto, sottoposta alla normativa di *disclosure* applicabile alle società emittenti strumenti finanziari.

In considerazione di tale *status*, sono stati avviati approfondimenti in merito all'applicabilità – o meno – al Gruppo AGSM AIM della disciplina in materia di prevenzione della corruzione (L. 190/2012) e di trasparenza amministrativa (D.Lgs. 33/2013). Dall'attività di approfondimento è emerso che AGSM AIM S.p.A., in quanto "società quotata", non è sottoposta agli obblighi imposti dalla normativa in materia di anticorruzione e trasparenza amministrativa.

Tuttavia, ritenendo che la lotta alla corruzione rappresenti un valore fondamentale nella conduzione della propria attività aziendale, AGSM AIM ha adottato, su base volontaria, una *Policy* Anticorruzione di Gruppo che, in coordinamento con il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del Decreto Legislativo n. 231 del 2001 e il Codice Etico, fornisce un quadro sistematico di riferimento nel contrasto ai fenomeni corruttivi e ha lo scopo di diffondere all'interno della Società, nonché a tutti coloro che operano a favore o per conto di società appartenenti, i principi e le regole da seguire per escludere condotte corruttive di qualsiasi tipo, dirette e indirette, attive e passive, anche nella forma dell'istigazione.

A presidio del sistema anticorruzione, sono attribuiti alla Funzione *Compliance* i seguenti compiti:

- supervisionare la progettazione e l'attuazione del sistema per la prevenzione della corruzione;
- fornire consulenza e guida al personale dipendente circa il sistema per la prevenzione della corruzione e le questioni legate alla corruzione;
- relazionare sul funzionamento del sistema per la prevenzione della corruzione al Consiglio di Amministrazione.

Le disposizioni della *Policy* Anticorruzione sono vincolanti per i comportamenti di tutti coloro che partecipano all'organizzazione imprenditoriale di AGSM AIM.

Tutti i Destinatari della *Policy* sono responsabili, ciascuno per quanto di propria competenza, del rispetto della stessa.

I Responsabili di funzione hanno, inoltre, il compito di vigilare sul rispetto della *Policy* da parte dei propri collaboratori e di adottare le misure per prevenire, identificare e riferire le potenziali violazioni.

I Destinatari della *Policy* Anticorruzione sono tenuti, altresì, a segnalare, anche in forma anonima, ogni eventuale violazione, anche presunta, della normativa vigente in materia di prevenzione della corruzione o della presente *Policy* Anticorruzione da parte di dipendenti del Gruppo, collaboratori o terze parti che operano a favore o per conto di Società del Gruppo.

Al fine di favorire la ricezione delle segnalazioni o richieste di chiarimento, AGSM AIM ha istituito i seguenti canali di comunicazione:

- posta ordinaria: alla c.a. Funzione Compliance – Lungadige Galtarossa 8, 3733 Verona (VR);
- posta elettronica: indirizzo di posta elettronica compliance@AGSM AIM.it.

8.5 Segnalazione di illeciti (*Whistleblowing*)

I canali di comunicazione presenti a livello di Gruppo, con riferimento alla *Policy* Anticorruzione e presso le singole società in merito al Modello 231, sono stati istituiti nel rispetto della legge 30 novembre 2017 n. 179 in materia di *whistleblowing* che disciplina la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità.

In conformità alla L. 179/2017 i segnalanti sono garantiti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione, penalizzazione o qualsivoglia conseguenza negativa derivante dalla segnalazione medesima.

La riservatezza dell'identità del segnalante è in tutti i casi assicurata, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate, nei casi di dolo o colpa grave. A tal proposito, il Gruppo AGSM AIM assicura l'impossibilità di accesso alla segnalazione da parte del segnalato o di soggetti terzi che non siano stati identificati dall'organizzazione quali destinatari della segnalazione o quali soggetti deputati alla successiva indagine in merito ai fatti segnalati.

Nel corso del 2021 **non sono pervenute segnalazioni relative a potenziali reati, illeciti o comportamenti irregolari**, commessi in violazione del Codice Etico, della *Policy* Anticorruzione e dei Modelli 231 adottati dalle società del Gruppo.

8.6 Tutela dei dati personali

In linea con quanto disposto dal Regolamento Generale per la Protezione dei Dati personali ("Regolamento UE 2016/679" o "GDPR"), il Gruppo AGSM AIM ha adottato un proprio sistema di privacy governance al fine di tutelare la privacy di tutte le persone fisiche con cui lo stesso interagisce.

Il sistema di *privacy governance*, implementato nel corso del 2021 a seguito dell'operazione straordinaria di fusione per incorporazione, prevede, tra gli altri, l'adempimento dei seguenti obblighi:

- la definizione di ruoli e responsabilità all'interno del Gruppo, tra cui l'individuazione del *Data Protection Officer* (c.d. "DPO") e dei soggetti autorizzati al trattamento (dipendenti del Gruppo);
- l'individuazione e nomina dei Responsabili del trattamento, ossia i fornitori che trattano dati personali per conto del titolare del trattamento;
- raccolta del consenso in modo esplicito, libero ed accompagnato dall'utilizzo di un'informativa resa in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile;
- tenuta dei registri delle attività di trattamento ai sensi dell'art. 30 del GDPR.

Il Gruppo ha, inoltre, posto un'attenzione particolare alla formazione e sensibilizzazione delle risorse aziendali. Nel corso del 2021 sono stati infatti erogati, attraverso piattaforma e-learning, specifici corsi di formazione in materia di protezione dei dati personali (GDPR) e *Cyber Security*.

Nel periodo oggetto di rendicontazione non si sono verificati episodi di *Data Breach*, ossia perdite di dati o accessi non autorizzati di rilevanza tale da comportare comunicazioni al Garante per la protezione dei dati personali o ai soggetti interessati e non sono state comminate sanzioni in tale ambito.

Nel corso del 2021 il Gruppo AGSM ha ricevuto **18 richieste di esercizio dei diritti** da parte dei soggetti interessati ai sensi degli artt. 15-22 del GDPR (accesso ai dati, esercizio del diritto all'oblio, ecc.).

9. CREAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER

Il Gruppo organizza la propria attività di *business* al fine di raggiungere un successo sostenibile a beneficio dei propri Stakeholder.

Nel corso dell'esercizio 2021 il Gruppo AGSM AIM ha generato un elevato Valore Aggiunto, in termini di ricchezza economica, pari a circa 210,5 milioni di euro che è stato in parte reinvestito per 26 milioni di euro e in parte distribuito fra i propri stakeholder per i restanti 197,1 milioni di euro, suddivisi come indicato nella tabella seguente.

La quota di Valore Aggiunto distribuita al **Personale** è pari al **57,02%** ed è costituita da salari e stipendi, sia per i lavoratori dipendenti sia per i collaboratori; alla **Pubblica Amministrazione** è stato distribuito il **12,56%** attraverso il versamento di imposte dirette e indirette; ai **Finanziatori** il **2,37%** attraverso gli oneri finanziari pagati agli Istituti di credito; ai **Soci** il **14,79%** sotto forma di dividendo e riserve; per la **patrimonializzazione del Gruppo** si è destinato il **12,35%** e infine, alla **Comunità Locale e Territorio** è stato elargito lo **0,91%** mediante principalmente contributi per iniziative al sostegno sociale, culturale, sportivo e di educazione al consumo e all'ambiente.

Considerato che il 96,24% dei dipendenti del Gruppo AGSM AIM risiede nel Comune di Vicenza e nel Comune di Verona o in altri comuni delle due province, sono stati distribuiti sul territorio locale oltre 115,5 milioni di euro, sotto forma di salari e di stipendi, i quali contribuiscono significativamente alla crescita economica e sociale all'interno del territorio.



La ripartizione del valore aggiunto distribuito nell'annualità 2021 è riportata nella seguente tabella.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	€/000	%
TOTALE VALORE AGGIUNTO GENERATO	210.493	100,00%
PERSONALE (salari e stipendi per lavoratori e collaboratori)	120.027	57,02%
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (imposte dirette e indirette)	26.444	12,56%
COMUNITÀ LOCALE E TERRITORIO (contributi per iniziative al sostegno sociale, culturale, sportivo e di educazione al consumo e all'ambiente)	1.904	0,91%
FINANZIATORI (oneri finanziari pagati a istituti di credito)	4.995	2,37%
SOCI AZIONISTI (dividendi e riserve)	31.132	14,79%
PATRIMONIALIZZAZIONE DEL GRUPPO (QUOTA REINVESTITA NELL'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE)	25.991	12,35%

Tabella 8 – Valore aggiunto distribuito nel 2021 in migliaia di euro



10. LA TASSONOMIA EUROPEA DELLE ATTIVITÀ ECO-SOSTENIBILI

A partire da gennaio 2022 le organizzazioni soggette all'obbligo di pubblicazione della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/2016 sono tenute a diffondere pubblicamente la quota del fatturato (c.d. Revenue), delle spese in conto capitale (c.d. CapEx) e delle spese di carattere operativo (c.d. OpEx) che si qualificano come ecosostenibili dal punto di vista ambientale secondo la vigente normativa europea. In particolare, il Regolamento UE 2020/852 ha introdotto nell'ordinamento normativo europeo la Tassonomia delle attività economiche eco-sostenibili, che prevede una classificazione delle attività che possono essere considerate sostenibili in base all'allineamento agli obiettivi ambientali dell'Unione Europea. Rispetto ai tre pilastri della sostenibilità declinati con l'acronimo "ESG" (Environmental, Social, Governance), attualmente la Tassonomia Europea focalizza la propria attenzione sugli aspetti ambientali, definendo sei obiettivi ambientali con riferimento ai quali è necessario valutare l'ammissibilità o meno secondo i criteri definiti dalla normativa:

1. Mitigazione del cambiamento climatico;
2. Adattamento al cambiamento climatico;
3. Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine;
4. Transizione verso un'economia circolare;
5. Prevenzione e controllo dell'inquinamento;
6. La protezione degli ecosistemi e della biodiversità.

La Tassonomia rappresenta una guida:



per le imprese,

per valutare le proprie attività, definire politiche aziendali in ottica di una maggiore sostenibilità ambientale e per rendicontare agli stakeholder in modo più completo e comparabile;



per gli investitori,

per integrare i temi di sostenibilità nelle politiche d'investimento e per comprendere l'impatto ambientale delle attività economiche nelle quali investono o potrebbero investire;



per le istituzioni pubbliche,

che possono utilizzare la Tassonomia per definire e migliorare le proprie politiche di transizione ecologica.

Una serie di Atti Delegati, elaborati dall'Unione Europea con la consulenza della *Platform on Sustainable Finance* (alcuni dei quali già pubblicati mentre altri saranno pubblicati entro la fine del 2022), dettagliano i criteri tecnici che permettono di valutare a quali condizioni ciascuna attività economica fornisce un contributo sostanziale ad almeno uno dei sei obiettivi ambientali identificati, senza arrecare danni significativi a nessuno degli altri cinque (clausola "Do No Significant Harm – DNSH"), nel pieno rispetto di garanzie minime di salvaguardia (art. 18 del Reg. UE 2020/852).

La Tassonomia rappresenta una guida:

- per le imprese, per valutare le proprie attività, definire politiche aziendali in ottica di una maggiore sostenibilità ambientale e per rendicontare agli *stakeholder* in modo più completo e comparabile;
- per gli investitori, per integrare i temi di sostenibilità nelle politiche d'investimento e per comprendere l'impatto ambientale delle attività economiche nelle quali investono o potrebbero investire;
- per le istituzioni pubbliche, che possono utilizzare la Tassonomia per definire e migliorare le proprie politiche di transizione ecologica.

In base a quanto previsto dall'art. 8 del Regolamento UE 2020/852 (*Taxonomy Regulation - TR*), le organizzazioni soggette alla Direttiva sulla Rendicontazione Non Finanziaria (Non-Financial Reporting Directive - NFRD) e, successivamente, alla nuova Direttiva sulla rendicontazione di sostenibilità delle imprese (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD) saranno tenute a divulgare informazioni in merito all'allineamento alla Tassonomia utilizzando alcuni indicatori: Fatturato, Investimenti in Conto Capitale e Spese Operative. In particolare, le imprese non finanziarie devono pubblicare informazioni su:

- quota di fatturato proveniente da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia (Revenue);
- quota di spese in conto capitale (CapEx);
- quota di spese operative (OpEx) relative ad attivi o processi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia.

L'obiettivo della *Taxonomy Regulation* è incrementare la trasparenza del mercato, vale a dire aumentare quantità, qualità e comparabilità delle informazioni sui temi di sostenibilità riguardanti imprese, operatori e prodotti finanziari. Inoltre, consente di esaminare ogni linea operativa e stabilimento produttivo – nel quadro di analisi di investimento o di valutazione del posizionamento aziendale rispetto ai concorrenti – attraverso indicatori di *performance* (KPI). Nei settori a maggiore impatto climatico (es. energia, costruzioni e trasporti) tali informazioni permettono di selezionare le imprese che hanno intrapreso percorsi di transizione ecologica. Infine, grazie alla disponibilità di dati sull'allineamento dei piani aziendali alla Tassonomia, gli investitori possono rendere più efficaci le proprie azioni di *engagement*, misurandone gli effetti nel tempo e rafforzando il dialogo con le società investite. L'adozione della Tassonomia è rilevante in quanto consente di perseguire i seguenti differenti obiettivi:

- fornire adeguate ed omogenee indicazioni alle imprese e agli investitori in merito a quali attività economiche possono essere considerate sostenibili dal punto di vista ambientale;
- costituire un fattore abilitante per il raggiungimento degli obiettivi fissati nel *Green Deal*, come strategia per trasformare i problemi climatici e le sfide ambientali in opportunità di crescita in tutti i settori economici;

- limitare il rischio di *greenwashing*;
- aiutare le imprese a pianificare il loro processo di transizione verso modelli di business in linea con un'economia a basse emissioni di carbonio.

10.1 Il business del Gruppo AGSM AIM

AGSM AIM S.p.A., nuova realtà a capitale interamente pubblico, nasce per giocare un ruolo di *leadership* nel settore delle *multiutility*, in qualità di polo aggregante, in particolar modo nel Nord-Est. Il raggiungimento di una più significativa massa critica permetterà ad AGSM AIM di realizzare importanti investimenti con benefici diretti per i territori e una migliore qualità del servizio offerto. AGSM AIM sarà chiamata a rispondere con efficacia alle sfide che attendono il settore dei servizi di utilità pubblica.

10.1.1 PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI

10.1.1.1 Produzione e gestione di energia idroelettrica

All'interno del Gruppo AGSM AIM la produzione e gestione di energia idroelettrica, quale fonte di energia sostenibile e rinnovabile, è affidata alla Capogruppo AGSM AIM S.p.A. e ad altre due società partecipate, Consorzio Canale Industriale G. Camuzzoni di Verona S.c.a.r.l. e EN.IN. ESCO S.r.l.

Le Società gestiscono la produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile idrica grazie a 7 centrali idroelettriche di diversa tipologia: ad acqua fluente o a bacino. Gli impianti idroelettrici sono dislocati in diversi territori, a Vicenza, Verona e Trento, lungo le direttrici dei corsi d'acqua principali.

La Capogruppo che gestisce e coordina le produzioni è certificata secondo le norme UNI ISO 9001:2015, UNI ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018. Le società citate producono energia elettrica che viene poi ceduta in gran parte ad AGSM Energia S.p.A. che si occupa della vendita sui mercati o ad altri interlocutori (per lo più consorzi e operatori istituzionali GSE).



Diga di Speccheri (TN)

10.1.1.2 Produzione di energia solare fotovoltaica

Tra le principali fonti di energia elettrica rinnovabile vi è l'energia solare. L'installazione di impianti fotovoltaici, oltre ad essere un vantaggio per l'ambiente, poiché viene prodotta energia sostenibile non inquinante e che non implica danni a lungo termine per l'ecosistema, determina anche un beneficio di tipo economico: un impianto fotovoltaico permette di risparmiare notevolmente sui consumi e inoltre, producendo autonomamente l'energia di cui si necessita, abbatte i costi legati all'energia elettrica.

Sono molte le società del Gruppo che gestiscono i 62 impianti di produzione fotovoltaica, quali AGSM AIM S.p.A., Sigma S.r.l., Sphere Energy 1 S.r.l., Sphere Energy 2 S.r.l., TS Energia 2, Diesse Energia, Vinci Energia S.r.l., Astra Solar Energia, EcoEnergia Vomano S.r.l., AIM Energy S.r.l. e Società Igiene Territorio S.p.A. (S.I.T.).

Le società si occupano dell'installazione e manutenzione degli impianti fotovoltaici di proprietà.

10.1.1.3 Produzione di energia eolica

Altra fonte di produzione, sulla quale il Gruppo intende proseguire nella realizzazione di importanti investimenti, è l'eolica.

Le società del Gruppo che gestiscono la produzione di energia elettrica da fonte eolica sono AGSM AIM S.p.A., Parco Eolico Carpinaccio e Parco Eolico Riparbella, questi ultimi controllati al 75% dalla Capogruppo.

Gli impianti gestiti sono 6, situati ad Affi e Rivoli, in provincia di Verona, Firenzuola in provincia di Firenze, Riparbella e Chianni in provincia di Pisa e Monterenzio in provincia di Bologna.

Le società si occupano dell'installazione e manutenzione degli impianti eolici di proprietà e della tutela del territorio circostante, soprattutto in fase di realizzazione degli impianti, per i quali si sono effettuati specifici monitoraggi *ante operam* al fine di valutare l'impatto ambientale ed introdurre interventi di mitigazione degli impatti.

10.1.2 DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

In merito alla distribuzione dell'energia elettrica sono le società controllate Megareti S.p.A. e Servizi a Rete S.r.l. che gestiscono la rete elettrica che collega Terna e gli utenti finali e che si occupano, altresì, della distribuzione di energia elettrica in tre Comuni, quali Verona, Grezzana e Vicenza. La rete è lunga circa di 4.450 km (in alta, media e bassa tensione) per oltre 8.395,20 GJ di energia elettrica distribuita.

Le stesse gestiscono anche la distribuzione del gas naturale in 32 Comuni delle province di Vicenza, Verona, Padova e Mantova. Inoltre, la Capogruppo AGSM AIM S.p.A. gestisce l'impianto di distribuzione del gas naturale del Comune di Treviso. La rete di distribuzione complessiva è di circa 3.160 km e principalmente in acciaio; il volume totale di gas immesso in rete è di circa 640 milioni di Smc.

L'impegno delle Società è volto soprattutto a garantire la sicurezza della fornitura e il mantenimento di una rete efficiente e moderna, nel pieno e costante rispetto delle esigenze ambientali. Sono previsti importanti investimenti nella rete per i prossimi anni.

Il piano di sostituzione dei contatori tradizionali con gli *smart meter* è in corso da parte delle due società del Gruppo, nei Comuni gestiti sia per la distribuzione elettrica che del gas. Si tratta di contatori intelligenti che aumentano l'efficienza e la qualità del servizio offerto ai clienti, che consentono un monitoraggio più puntuale dei consumi energetici e pongono le basi per lo sviluppo di nuove soluzioni tecnologiche per la domotica e il risparmio energetico. Parallelamente, le società citate hanno investito per assicurare la resilienza della rete e per aumentare la qualità e la continuità del servizio di distribuzione.

10.1.3 PRODUZIONE IN COGENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DI ENERGIA TERMICA

Il Gruppo AGSM AIM gestisce la produzione e la distribuzione dell'energia termica direttamente tramite la Capogruppo, la quale si occupa della realizzazione, produzione, distribuzione e manutenzione della rete di energia termica. L'attività è incentrata sulla produzione e sul trasporto di calore al di sotto dei 95°C.

La Società opera con 8 impianti di cogenerazione allacciate a 6 reti di distribuzione, situate a Verona e Vicenza, per un totale di circa 184 km. Il calore parte dalla centrale di produzione e arriva direttamente nelle abitazioni attraverso una rete sotterranea di condutture, generando un risparmio di diverse migliaia di tonnellate sulle emissioni di CO₂ generate. Per produrre energia termica, AGSM AIM utilizza gas naturale e anche, in una minima parte, il calore di scarto dei processi industriali di una Acciaieria locale. La società distribuisce 1.010.719 GJ ai clienti finali dei due Comuni.

Le centrali sono certificate o in fase di certificazione secondo le norme: UNI ISO 9001:2015, UNI ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018.

10.1.4 VENDITA E TRADING

Sono tre le società del Gruppo AGSM AIM che svolgono la propria attività nei settori della commercializzazione del gas naturale ai sensi del D.Lgs. n. 164/2000, della commercializzazione dell'energia elettrica ad utenti del mercato libero e di maggior tutela, nonché della vendita di energia termica ai clienti finali, quali AGSM Energia S.p.A., AIM Energy S.r.l. e CogasPiù Energie S.r.l.

AGSM Energia S.p.A., società controllata al 95% dalla Capogruppo AGSM AIM S.p.A. e al 5% da Morenica S.r.l., opera in tutta la penisola con ben 107 agenzie commerciali e 10 sportelli situati principalmente nel territorio veronese. Sviluppa le relazioni commerciali con segmenti di clienti domestici, *business*, grandi clienti e Pubblica Amministrazione provvedendo all'intera gestione della filiera commerciale per energia elettrica, gas, teleriscaldamento e servizi a valore aggiunto. La sua attività di approvvigionamento è svolta principalmente tramite la società 2V Energy S.r.l., interamente partecipata da AGSM Energia S.p.A.

AIM Energy S.r.l., società controllata interamente dalla Capogruppo AGSM AIM S.p.A., opera in tutta la penisola attraverso 13 agenzie commerciali e 2 sportelli situati a Vicenza e Treviso. Anch'essa sviluppa

le relazioni commerciali con segmenti di clienti domestici, *business*, grandi clienti provvedendo alla intera gestione della filiera commerciale per energia elettrica, nel mercato libero e tutelato, per il gas naturale e per il teleriscaldamento.

CogasPiù Energie S.r.l., società controllata al 60% da AIM Energy S.r.l. e al 40% da Cogas Più S.r.l., gestisce la commercializzazione di gas naturale ai sensi del D.Lgs. n. 164/2000 e di energia elettrica ai clienti del mercato libero. La società è presente sul mercato attraverso 24 agenzie commerciali e 2 sportelli fisici nelle province di Ortona e Frosinone.

10.1.5 ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLA RACCOLTA E DEL TRATTAMENTO DEI RIFIUTI

Sono sette le società del Gruppo che gestiscono la raccolta e il trattamento dei rifiuti nei diversi siti di lavorazione.

AMIA Verona S.p.A. si occupa di raccolta nel territorio di Verona e nei Comuni della Provincia, trasporto, trattamento, recupero, valorizzazione e smaltimento dei rifiuti solidi urbani; svolge anche i servizi di pulizia e lavaggio di aree pubbliche e la gestione del verde urbano e inoltre effettua servizi commerciali a pagamento su aree urbane. Gli abitanti dei 4 Comuni serviti, Verona, San Giovanni Lupatoto, Grezzana e Villafranca, dove AMIA svolge il servizio completo di raccolta, trasporto e gestione rifiuti, sono circa 328.000. AMIA gestisce inoltre la raccolta del vetro presso circa 30 comuni e la raccolta di alcuni rifiuti presso gli ecocentri di Mozzecane, Bosco Chiesanuova e Cerro Veronese.

Nel territorio veronese, AMIA gestisce un impianto di trattamento biologico nel sito di Ca' del Bue, in cui vengono trattati i rifiuti urbani provenienti dalla città di Verona. L'impianto svolge l'attività di selezione e cernita del rifiuto avviato al sito e conseguente raffinazione dello stesso.

Ser.I.T. S.r.l. conduce l'attività di raccolta e avvio a recupero dei rifiuti solidi urbani in 60 Comuni del veronese; opera in un impianto situato a Cavaion detto anche Centro Comprensoriale (CC), in quanto fa parte del circuito COREPLA, dove viene effettuata attraverso un processo di cernita, la pre-pulizia della plastica derivante dalla raccolta differenziata e successivamente inviata a selezione. Gli abitanti dei 60 Comuni serviti sono circa 350.000.

Transecò S.r.l. gestisce un impianto di trattamento rifiuti non pericolosi di origine urbana (perlopiù: ingombranti, legno, carta) e di origine speciale non pericolosi; inoltre ha sviluppato anche la gestione di servizi accessori come analisi, smaltimento rifiuti pericolosi e smaltimento rifiuti liquidi per i quali effettua solamente attività di intermediazione. Inoltre, si propone come punto di riferimento nel settore delle bonifiche e ripristino dei siti inquinati, intervenendo in tutte le fasi in cui si articola la bonifica.

Valore Ambiente S.r.l., partecipata del territorio vicentino, conduce una piattaforma di trattamento e recupero di rifiuti, l'attività di raccolta e avvio a recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani nonché di pulizia del suolo pubblico nel comune di Vicenza. La superficie complessiva del comune di Vicenza nella quale Valore Ambiente svolge la propria attività è di 80,46 km² con un complessivo di 111.005 abitanti serviti.

Valore Ambiente è proprietaria di una Discarica in esercizio, gestita dalla società SIA S.r.l., localizzata nel Comune di Grumolo delle Abbadesse (VI) nella quale è attivo un sistema di recupero e sfruttamento del biogas prodotto dalla stabilizzazione dei rifiuti stoccati, che viene utilizzato per la generazione di energia elettrica, permettendo quindi lo sfruttamento della risorsa e riducendo l'emissione di tali gas serra in atmosfera.

Società Intercomunale Ambiente S.r.l. (SIA), controllata dal Consorzio Igiene Ambientale del Territorio che riunisce 45 Comuni della Provincia di Vicenza, tra cui lo stesso Comune di Vicenza, e partecipata di Valore Ambiente, dal 2011 cura la costruzione e la gestione operativa della discarica di Grumolo delle Abbadesse, operativa dal 1999. La discarica opera nell'ambito dello smaltimento dei rifiuti urbani secchi, derivanti da raccolte differenziate spinte secco-umido, e rifiuti speciali non pericolosi provenienti da impianti di separazione meccanica di rifiuti urbani, situati in provincia di Vicenza, all'interno di un sistema integrato di gestione dello smaltimento dei rifiuti organizzato in ambito provinciale. La discarica è dotata di un sistema per lo sfruttamento del biogas prodotto.

Società Igiene Territorio S.p.A. (SIT) opera nell'ambito del settore dell'igiene urbana che comprende la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani, i servizi di spazzamento, altri servizi di igiene urbana e prestazioni accessorie ad enti locali e società di gestione ambientali. L'attività di raccolta è svolta a supporto delle attività di commercializzazione di TRE V Ambiente per la parte di rifiuti speciali non pericolosi, in ambito provinciale, con avvio a recupero e smaltimento in impianti di terzi. SIT gestisce inoltre impianti di trattamento, smaltimento e stoccaggio di rifiuti oltre alla fase di post gestione di due discariche. La Società, in ATI con Tecnologie Ambientali, gestisce un impianto di depurazione presso la discarica di Strillaie di Grosseto. Gli abitanti dei 5 Comuni serviti, in cui SIT svolge la propria attività, sono 171.843.

TRE V Ambiente S.r.l., Società prettamente commerciale, si occupa di commercializzazione di servizi ambientali integrati quali:

- consulenze tecnico legislative;
- indagini ambientali e sui rifiuti (analisi);
- gestione trasporto, recupero o smaltimento degli stessi mediante terzi;
- vendita e/o noleggio di attrezzature per lo stoccaggio;
- assistenza rispetto adempimenti annuali con gli organi di controllo (CCIAA, Min. Ambiente);
- attività di sanificazione locali ed aree mediante terzi autorizzati.
- TRE V Ambiente movimentata 575,87 t di rifiuti pericolosi.

10.1.6 ATTIVITÀ DI REALIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

L'attività viene svolta nel territorio veronese dalla società del Gruppo AGSM Lighting S.r.l. e nel territorio vicentino dalla Società Servizi a Rete S.r.l. nella divisione Energia Elettrica.

L'attività svolta comprende la realizzazione e gestione del servizio di illuminazione pubblica con la realizzazione anche di nuovi impianti e nuove reti di illuminazione nonché tutte le attività connesse, strumentali e correlate, compresi gli impianti di telecontrollo e trasmissione dei dati di completamento impiantistico.

Il servizio è fornito a 28 Comuni con una rete di oltre 1.050 km, nella quale sono gestiti oltre 71 mila punti luce e dei quali l'84,39% con corpi illuminanti ad alta efficienza energetica portando ad una riduzione di emissioni di CO₂ importante.

10.1.7 ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE RETI DI TELECOMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI

Il servizio di telecomunicazione del Gruppo AGSM AIM è offerto nel territorio veronese dalla Società del Gruppo AGSM Lighting S.r.l. e nel territorio vicentino dalla Società Servizi a Rete S.r.l., le quali svolgono un'attività di progettazione, posa e gestione dell'infrastruttura di telecomunicazioni che sfrutta la capillarità del sottosuolo per raggiungere una copertura elevata nel territorio cittadino, nel Comune di Verona e di Vicenza.

L'infrastruttura è utilizzata principalmente dalle società del Gruppo per realizzare collegamenti in banda larga tra le proprie sedi e i propri impianti, e dall'Amministrazione Comunale per analoghi collegamenti tra uffici comunali e per la videosorveglianza cittadina; ma non solo in quanto la rete "accesa" viene anche commercializzata a clienti quali Pubbliche Amministrazioni, aziende locali e operatori di telefonia per la parte di fibra "spenta".

La rete di fibra ottica ha una lunghezza di oltre 650 km con oltre 400 nodi e punti di terminazione distribuiti su 226 cabine Vodafone nel territorio vicentino e 800 punti di terminazione collegati ad anello a 10 POP e oltre 1000 apparati nel territorio veronese.

10.2 Il ruolo di AGSM AIM per la mitigazione del cambiamento climatico

In linea con quanto previsto dal Regolamento Tassonomia UE 2020/852, che si pone l'ambizioso obiettivo di supportare le attività economiche dell'Unione nell'impresa di adottare un linguaggio comune in materia ESG e di promuovere la decarbonizzazione dell'economia europea entro il 2050, il Gruppo AGSM AIM ha deciso di impegnarsi su vari fronti per il raggiungimento del primo dei sei obiettivi attualmente normati dalla Tassonomia: la mitigazione dei cambiamenti climatici. In particolare, i capitoli di riferimento presenti negli Allegati Tecnici pubblicati dalla Commissione Europea nel mese di giugno 2021 e nei quali il Gruppo ha riconosciuto le proprie attività sono:

- **Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare e fotovoltaica (4.1)** che si sostanzia nella costruzione e gestione di pannelli fotovoltaici per lo sviluppo di energia elettrica *green* e sostenibile da fonte rinnovabile. I vantaggi legati a questa tipologia di produzione di energia sono *in primis* ambientali poiché implicano l'uso di una fonte non inquinante e, in secondo luogo, economici, poiché si assiste ad una notevole riduzione dei costi;
- **Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica (4.3)** che consiste nella costruzione e gestione di impianti per la produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica, energia sostenibile e rinnovabile per importanti vantaggi ambientali;
- **Produzione di energia elettrica a partire da energia idroelettrica (4.5)** che si fonda sulla costruzione e gestione di impianti che si servono di una fonte di energia rinnovabile e sostenibile;

- **Trasmissione e distribuzione di energia elettrica (4.9)** che consiste nella costruzione e gestione di reti per il trasporto dell'energia elettrica sul territorio mediante sistemi di bassa, media, alta e altissima tensione;
- **Distribuzione del teleriscaldamento (4.15)** che avviene attraverso la costruzione, riqualificazione e gestione di condotte e relative infrastrutture volte alla distribuzione di riscaldamento che termina alla sottostazione o allo scambiatore di calore;
- **Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte (5.5)** che si sostanzia nell'attività di raccolta differenziata e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni singole o mescolate destinate alla preparazione per il riutilizzo o il riciclaggio;
- **Digestione anaerobica di rifiuti organici (5.7)** che avviene attraverso la costruzione e gestione di impianti dedicati per il trattamento di rifiuti organici raccolti in maniera differenziata mediante digestione anaerobica, con conseguente produzione e utilizzo di biogas e digestato e/o prodotti chimici;
- **Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi (5.9)** che si sostanzia nella costruzione e gestione di impianti per la cernita e la trasformazione dei flussi di rifiuti non pericolosi raccolti in maniera differenziata in materie prime secondarie che comportano un ritrattamento meccanico, eccetto che per finalità di riempimento;
- **Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica (7.3)** che sono effettuate dalle società del Gruppo AGSM Lighting S.r.l. e Servizi a Rete S.r.l. – divisione energia elettrica – attraverso ristrutturazioni che prevedono nuove installazioni, manutenzione e riparazione di dispositivi di illuminazione pubblica con l'obiettivo virtuoso dell'incremento dell'efficienza energetica;
- **Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici (7.4)** che si sostanzia nell'installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici;
- **Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse (8.1)** che sono effettuate attraverso la memorizzazione, manipolazione, gestione, movimento, controllo, visualizzazione, commutazione, interscambio, trasmissione o elaborazione di dati attraverso i centri di dati, compreso l'*edge computing*.

Ai fini della rendicontazione ai sensi della *Taxonomy Regulation*, ciascuna delle attività economiche del Gruppo AGSM AIM sopra citate sono state oggetto di analisi specifica (per centro di costo) e di dettaglio (sui singoli conti di contabilità e le relative registrazioni contabili), così da evitare il rischio di doppi conteggi e da determinare le performance economiche, finanziarie e patrimoniali, suddivise nelle due categorie di seguito riportate, così come definite dalla normativa:

- **ELIGIBLE:** qualsiasi attività esplicitamente inclusa nell'Annex I del Regolamento Tassonomia poiché contribuisce in maniera sostanziale al raggiungimento dell'Obiettivo 1: mitigazione dei cambiamenti climatici o dell'Obiettivo 2: adattamento al cambiamento climatico e soddisfa i criteri previsti dal Regolamento Tassonomia in riferimento ai primi due obiettivi ambientali;
- **NOT ELIGIBLE:** qualsiasi attività non inclusa nell'Annex I del Regolamento Tassonomia.

I valori indicati nel successivo paragrafo e relativi ai ricavi, ai costi operativi diretti e agli incrementi delle immobilizzazioni complessive, materiali ed immateriali, sono coerenti con i dati indicati nel Bilancio consolidato redatto dalla Capogruppo AGSM AIM S.p.A. relativamente all'esercizio 2021.

10.3 I risultati delle attività eco-sostenibili del Gruppo

Di seguito sono riportati gli indicatori rappresentativi dei risultati realizzati nel corso dell'esercizio 2021 dal Gruppo AGSM AIM relativi alla quota del fatturato (Revenue), delle spese in conto capitale (c.d. CapEx) e delle spese di carattere operativo (c.d. OpEx) che si qualificano come ecosostenibili dal punto di vista ambientale secondo la vigente normativa della Tassonomia europea.



Parco eolico Rivoli (VR)

Nel grafico seguente è riportato l'indicatore di performance ecosostenibile complessivo relativo ai **ricavi eligible** pari a 12,52%, calcolato considerando:

- al denominatore il totale dei ricavi consolidati del Gruppo registrati nel corso dell'esercizio 2021 (pari a 1.916,063 milioni di euro);
- al numeratore l'ammontare di fatturato consolidato ottenuto da ciascuna attività *eligible* realizzata da AGSM AIM (pari a 239,833 milioni di euro).

La quota complementare di ricavi non *eligible* corrisponde quindi all'87,48% rimanente (pari a 1.676,230 milioni di euro).

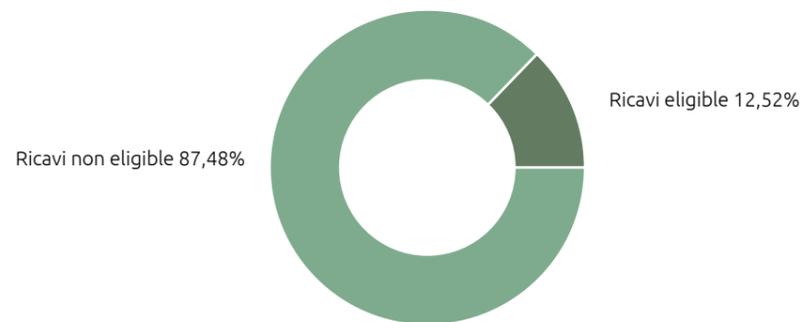


Figura 2 – Quota ricavi 2021

Nel grafico seguente è riportato l'indicatore di performance ecosostenibile complessivo relativo ai costi operativi diretti non capitalizzati (OpEx) pari a 31,81%, calcolato considerando:

- al denominatore il totale dei costi diretti non capitalizzati per categorie rilevanti (i.e. ricerca e sviluppo, *short-term lease*, manutenzione ordinaria e riparazioni su immobili, impianti e macchinari) registrati nel corso dell'esercizio 2021 (pari a 42,052 milioni di euro, corrispondenti al 2,59% dei costi operativi totali);
- al numeratore l'ammontare dei costi operativi *eligible* sostenuti afferenti ciascuna attività *eligible* realizzata da AGSM AIM (pari a 13,376 milioni di euro).

Il totale dei costi operativi consolidati è pari a 1.624,878 milioni di euro, e la quota complementare di costi operativi non *eligible* corrisponde quindi al 97,41% rimanente (pari a 1.582,826 milioni di euro).

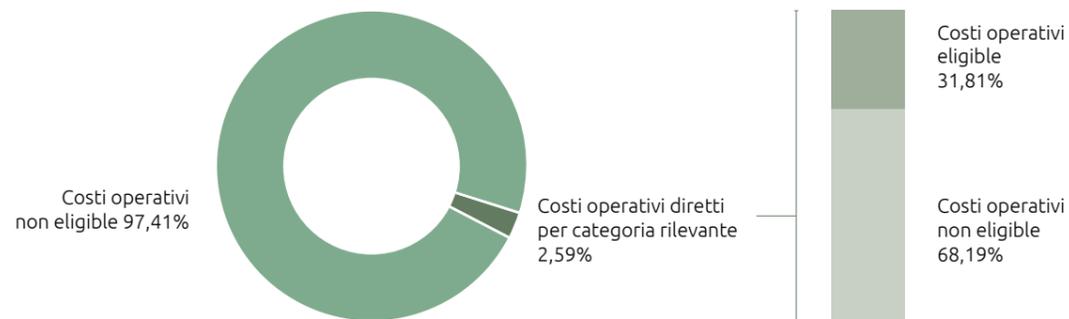


Figura 3 – Costi operativi diretti non capitalizzati 2021 (OpEx)

Nel grafico seguente è riportato l'indicatore di performance ecosostenibile complessivo relativo agli investimenti capitalizzati (CapEx) in immobilizzazioni materiali pari a 83,40%, calcolato considerando:

- al denominatore il totale degli incrementi di immobilizzazioni materiali del Gruppo registrati nel corso dell'esercizio 2021 (pari a 47,696 milioni di euro);
- al numeratore l'ammontare degli incrementi di immobilizzazioni materiali *eligible* derivanti dagli investimenti realizzati dalle società del Gruppo AGSM AIM (pari a 39,779 milioni di euro).

La quota complementare di immobilizzazioni materiali non *eligible* corrisponde quindi al 16,60% rimanente (pari a 7,917 milioni di euro).

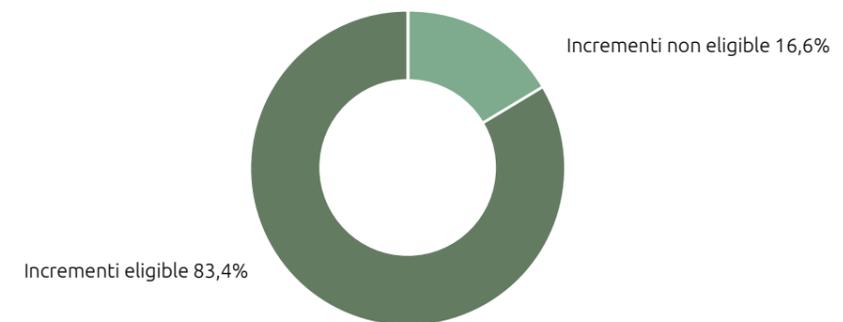


Figura 4 – Investimenti capitalizzati (CapEx) in immobilizzazioni materiali

Nel grafico seguente è riportato l'indicatore di performance ecosostenibile complessivo relativo agli investimenti capitalizzati (CapEx) in immobilizzazioni immateriali pari a 28,04%, calcolato considerando:

- al denominatore il totale degli incrementi di immobilizzazioni immateriali del Gruppo registrati nel corso dell'esercizio 2021 (pari a 34,676 milioni di euro);
- al numeratore l'ammontare degli incrementi di immobilizzazioni immateriali *eligible* derivanti dagli investimenti realizzati dalle società del Gruppo AGSM AIM (pari a 9,724 milioni di euro).

La quota complementare di immobilizzazioni immateriali non *eligible* corrisponde quindi al 71,96% rimanente (pari a 24,952 milioni di euro).

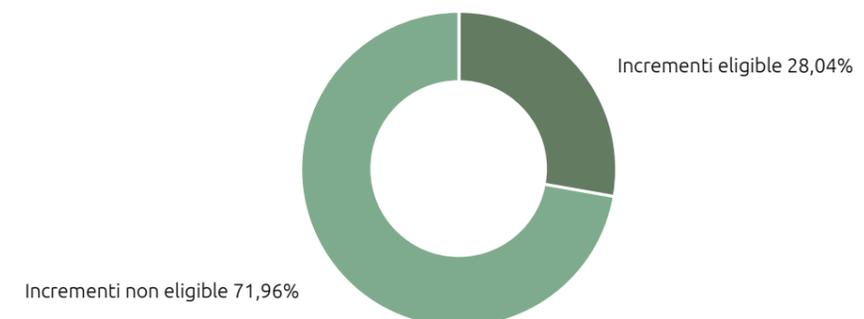


Figura 5 – Investimenti capitalizzati (CapEx) in immobilizzazioni immateriali

11. AGSM AIM E IL COVID

Le società del Gruppo AGSM AIM hanno continuato a perseguire la politica adottata sin dall'inizio della pandemia con la massima attenzione all'evoluzione epidemiologica.

Al fine di vigilare e promuovere comportamenti e attività volte a contrastare i contagi all'interno degli ambienti di lavoro, è stato istituito il **Comitato di Sicurezza** composto dalle rappresentanze aziendali e dei lavoratori, che nel 2021 si è riunito con cadenza trisettimanale.

L'evoluzione normativa succedutasi nei vari mesi è sempre stata puntualmente comunicata a tutto il personale tramite la divulgazione di specifici comunicati aziendali.

Sono state mantenute ed implementate tutte quelle attività finalizzate a limitare i contagi in azienda ovvero una parziale modifica del *lay-out* degli uffici, il rafforzamento delle azioni di pulizia e sanificazione dei luoghi di lavoro, il costante rifornimento di gel igienizzanti nei punti comuni delle varie sedi.

Ai sensi della normativa vigente e nel rispetto del Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali, è stata predisposta l'attività di regolazione di accesso alle aree comuni e, più in generale, alle sedi aziendali attraverso la richiesta di esibizione di Green pass e la misurazione giornaliera della temperatura.

È stata altresì mantenuta l'applicazione dell'istituto del lavoro agile a tutti coloro che potessero effettivamente svolgere le proprie mansioni in modalità di lavoro da remoto, nonché lo sfasamento ed una più ampia flessibilità degli orari di lavoro oltre all'utilizzo di prefabbricati per creare più spogliatoi per il personale operativo al fine di evitare assembramenti.

Nell'ambito degli interventi individuali, con il costante supporto dei Medici Competenti, è stata riservata particolare attenzione ai lavoratori cosiddetti "fragili" adottando per loro una specifica organizzazione del lavoro. Sono state adottate misure individuali più operative come la distribuzione a tutto il personale di mascherine chirurgiche e mascherine lavabili ad uso medico, mascherine FFP2 sulla base delle varie attività svolte.



12. LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO

LE TEMATICHE MATERIALI

Usa di fonti rinnovabili
Contenimento emissioni
Tutela del territorio
Efficienza energetica
Resilienza e adattamento all'innovazione



12.1 Produzione di energia elettrica

Gli impianti di produzione di energia del Gruppo AGSM AIM sono costituiti principalmente da impianti che utilizzano fonti rinnovabili, idroelettrico, fotovoltaico ed eolico e da impianti che utilizzano fonti fossili tradizionali, cogenerazione e termoelettrico.



Parco eolico di Rivoli (VR)

Le fonti di produzione di energia rinnovabile si distinguono in:



Impianti idroelettrici

- a bacino: per complessivi 55,93 MW;
- ad acqua fluente: per complessivi 16,67 MW.



Impianti fotovoltaici

per complessivi 20,50 MW.



Impianti eolici

per complessivi 59,29 MW.



Impianti biogas

per complessivi 1,78 MW.

Le fonti di produzione di energia non rinnovabile si distinguono in:



Impianti termoelettrici

per complessivi 190 MW.

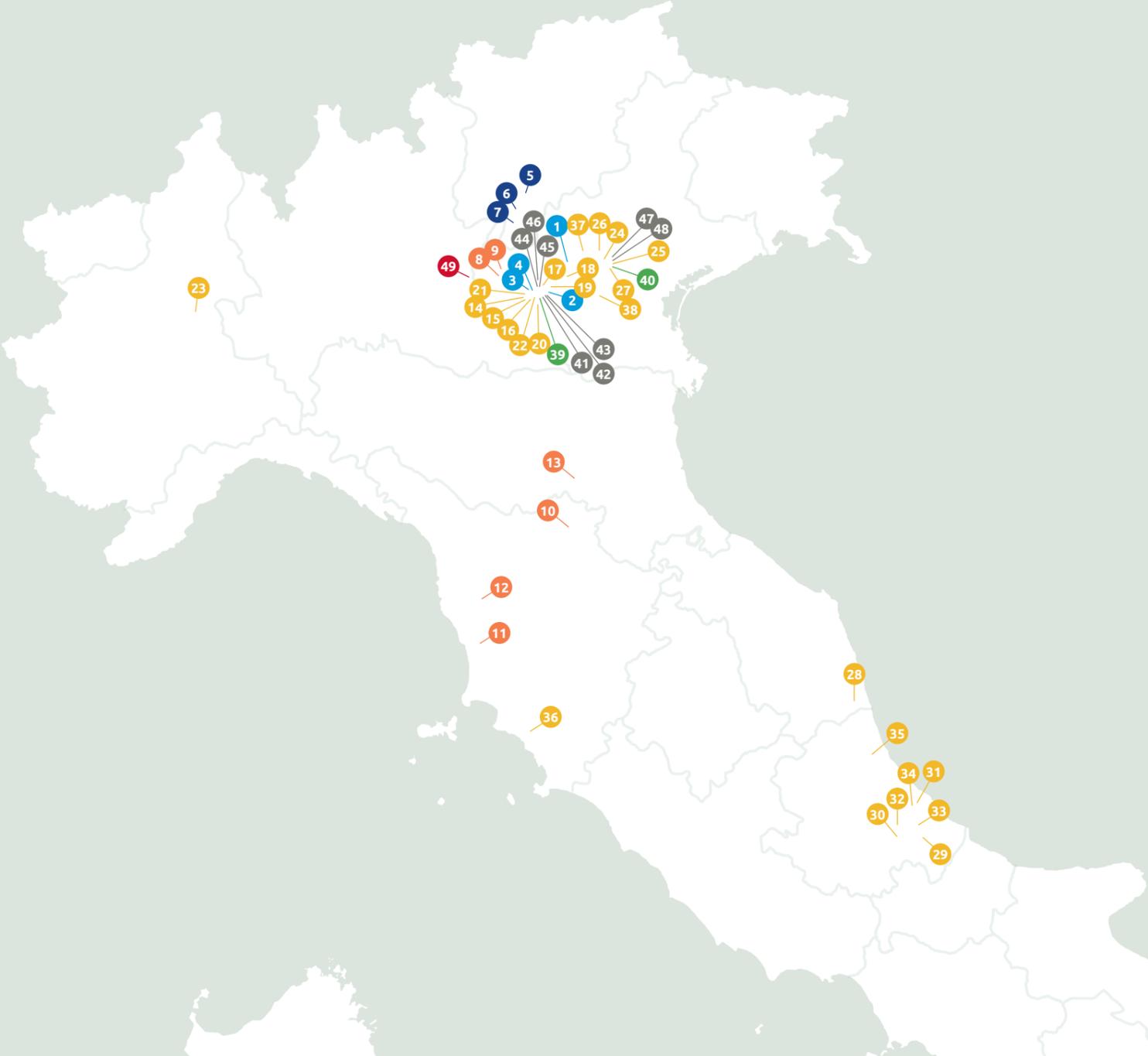


Impianti di cogenerazione

per complessivi 61,61 MW.

- 1 LOBIA**
Lobbia (VI) - Pot. nom. kW 300
 - 2 BELFIORE**
Belfiore (VR) - Pot. nom. kW 3.778,00
 - 3 TOMBETTA**
Verona - Pot. nom. kW 11.840,00
 - 4 CHIEVO**
Verona - Pot. nom. kW 1.500,00
-
- 5 SAN COLOMBANO**
Terragnolo (TN) - Pot. nom. - kW 11.440,00
 - 6 MASO CORONA**
Ala, Leno (TN) - Pot. nom. - kW 42.840,00
 - 7 VALBONA**
Ala, Leno (TN) - Pot. nom. - kW 1.646,90
-
- 8 AFFI**
Affi (VR) - Pot. nom. - kW 4.000,00
 - 9 RIVOLI VERONESE**
Rivoli (VR) - Pot. nom. - kW 8.000,00
 - 10 CARPINACCIO**
Firenzuola (FI) - Pot. nom. - kW 13.600,00
 - 11 RIPARBELLA**
Riparbella (PI) - Pot. nom. - kW 20.000,00
 - 12 MONTE VITALBA**
Chianni (PI) - Pot. nom. - kW 892,50
 - 13 CASONI DI ROMAGNA**
Monterenzio (BO) - Pot. nom. - kW 12.800,00
-
- 14 SCUOLE VERONESI**
Verona - Pot. nom. kW 991,74
 - 15 STADIO BENTEGODI**
Verona - Pot. nom. kW 999,07
 - 16 CONSORZIO ZAI**
Verona - Pot. nom. kW 3.778,28
 - 17 GREZZANA CORRUBBIO ZERBARO**
Grezzana (VR) - Pot. nom. kW 1.143,61
 - 18 EX BASE MILITARE DI RONCÀ**
Roncà (VR) - Pot. nom. kW 593,28
 - 19 VALCIAPELO**
Valciapelo (VR) - Pot. nom. kW 561,89
 - 20 CÀ DEL BUE**
Cà del Bue (VR) - Pot. nom. kW 403,20
 - 21 ZAMBELLI**
Verona - Pot. nom. kW 178,50
 - 22 SEDE AGSM AIM S.P.A.**
Lungadige Galtarossa (VR) - Pot. nom. kW 399,68
 - 23 CARISIO**
Carisio (VC) - Pot. nom. kW 895,68
 - 24 FUSINIERI**
Fusinieri (VI) - Pot. nom. kW 725,00
 - 25 MONTE CROCETTA**
Vicenza - Pot. nom. kW 39,74

- 26 ISOLA VICENTINA**
Isola Vicentina (VI) - Pot. nom. kW 69,80
 - 27 SCUOLE VICENTINE**
Vicenza - Pot. nom. kW 314,64
 - 28 SIGMA**
Monsanpolo Del Tronto (AP) - Pot. nom. kW 1.760,00
 - 29 SPHERE ENERGY 1**
Montazzoli (CH) - Pot. nom. kW 979,16
 - 30 SPHERE ENERGY 2**
Gessopalena (CH) - Pot. nom. kW 990,99
 - 31 TS ENERGIA 2**
Torino di Sangro (CH) - Pot. nom. kW 980,56
 - 32 DIESSE ENERGIA**
Roccascalegna (CH) - Pot. nom. kW 997,28
 - 33 VINCI ENERGIA**
Carpineto Sinello (CH) - Pot. nom. kW 483,00
 - 34 ASTRA SOLAR ENERGIA**
Paglieta (CH) - Pot. nom. kW 990,00
 - 35 ECOENERGIA VOMANO**
Atri (TE) - Pot. nom. kW 1.000,00
 - 36 DISCARICA DI LONIGO**
Grosseto - Pot. nom. kW 70,20
 - 37 DISCARICA MASONA**
Sandrigo (VI) - Pot. nom. kW 160,32
 - 38 DISCARICA FOSSA LUNGA**
Lonigo (VI) - Pot. nom. kW 996,30
-
- 39 DEPURATORE VERONA**
Verona - Pot. nom. kW 875,00
 - 40 DISCARICA DI GRUMOLO DELLE ABBADESSE**
(VALORE AMBIENTE) - Grumolo delle Abbadesse (VI)
Pot. nom. kW 905,00
-
- 41 FORTE PROCOLO**
Verona - Pot. nom. kW 6.400,00
 - 42 BANCHETTE**
Verona - Pot. nom. kW 4.210,00
 - 43 GOLOSINE**
Verona - Pot. nom. kW 4.210,00
 - 44 CENTRO CITTÀ**
Verona - Pot. nom. kW 10.525,00
 - 45 BORGIO TRENTO**
Verona - Pot. nom. kW 31.500,00
 - 46 FIERA VERONA**
Verona - Pot. nom. kW 275,00
 - 47 CRICOLI**
Vicenza - Pot. nom. kW 4.494,00
 - 48 MONTE ZEBIO**
Vicenza - Pot. nom. kW 7.500,00
-
- 49 MINCIO**
Mincio (MN) - Pot. nom. kW 190.000,00



ENERGIA RINNOVABILE

-  Impianti idroelettrici ad acqua fluente
-  Impianti idroelettrici a bacino
-  Impianti eolici
-  Impianti fotovoltaici
-  Impianti biogas

ENERGIA NON RINNOVABILE

-  Impianti di cogenerazione
-  Impianti termoelettrici

L'energia elettrica prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili rappresenta il 28,75% del parco impianti del Gruppo.

Nella tabella subito sotto si riportano i valori della produzione di energia elettrica nel 2021 suddivisa per fonte.

	GJ	%
Totali non rinnovabili, di cui	2.861.773,42	71,25%
Termoelettrica Centrale del Mincio	1.800.741,54	
Cogenerazione	1.061.031,88	
Totali rinnovabili, di cui:	1.154.677,95	28,75%
Idroelettrico	633.312,19	
Fotovoltaico	85.551,05	
Eolico	408.186,09	
Biogas	27.628,62	
Totale	4.016.451,37	100,00%

Tabella 9 – Energia elettrica prodotta nel 2021



Parco eolico di Rivoli (VR)

Spigi

DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE,
GIURIDICHE E STUDI INTERNAZIONALI
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

*Progetto REACT EU – PON
Ricerca e Innovazione 2014-2020 – DM 1062/2021*

Energy governance for the future (G4F). Partecipazione pubblica, dialogo e accettazione sociale come drivers della transizione energetica e neutralità climatica.

Negli ultimi anni l'attenzione crescente verso i fattori di *governance* che impattano sulla transizione energetica ha contribuito a promuovere modalità più collaborative di interazione tra decisori pubblici, imprese, *stakeholder* e cittadini, al fine di favorire il dialogo e l'accettazione sociale.

Il progetto, finanziato con fondi europei PON REACT e cofinanziato da AGSM e AIM, è sviluppato dal Dipartimento di Scienze politiche, giuridiche e studi internazionali (SPGI) dell'Università di Padova in collaborazione con AGSM AIM. Il suo scopo principale è quello di indagare fino a che punto l'adozione di pratiche collaborative possa contribuire a creare il necessario sostegno a favore di politiche per la transizione energetica e partecipare all'effettivo miglioramento dei risultati ambientali dei processi decisionali, riducendo così le emissioni di CO₂ e innescando meccanismi di apprendimento virtuoso per i policy makers e le altre categorie di attori coinvolti.

Dopo una prima fase di analisi della letteratura scientifica internazionale su 'governance collaborativa', 'energy democracy' e ESG – grazie anche all'utilizzo di metodologie di text-mining – verranno individuati una serie di indicatori di processo per costruire un *Collaborative Governance Index* (CoGI) quali/quantitativo al fine di valutare e confrontare diversi casi studio: dai piani energetici dei 27 Stati membri dell'UE e di alcune regioni e comuni italiani, ai piani aziendali strategici delle multiutilities, a cui verrà anche dedicata una survey specifica a livello nazionale.

I risultati della ricerca verranno progressivamente condivisi in modalità open sulla piattaforma Governance4Future, coinvolgendo AGSM-AIM e altre multiutility nella sezione monitoraggio e valutazione e nella creazione di una sezione 'on-line participatory tools and forum' per favorire la partecipazione di enti pubblici, stakeholders e cittadini al dibattito sulle FER."

LE TEMATICHE MATERIALI

Tutela del territorio

Efficienza energetica

Resilienza e adattamento all'innovazione



12.2 La produzione in cogenerazione per il teleriscaldamento

Il Gruppo, utilizzando centrali di cogenerazione con *input* energetico di gas naturale e reti di trasporto proprie, produce energia elettrica e calore, con il quale fornisce il servizio di teleriscaldamento nei Comuni di Verona e Vicenza.

Il teleriscaldamento è offerto alle utenze allacciate dalle **sei reti** che fanno capo, quasi tutte, ad altrettanti impianti di cogenerazione alimentati a gas naturale per un totale di potenza installata pari a **61.614 KW**.

A Vicenza esiste un potente serbatoio geotermico nel profondo sottosuolo della città (da 1.500 m a 2.100 m), preliminarmente acquisito dalla società Agip durante l'attività di ricerca petrolifera realizzata nella valle Padana. Negli anni '80 la *Joint venture* Agip-Enel decise la perforazione di un pozzo nell'area individuata dalla divisione Teleriscaldamento di AIM S.p.A. per ubicare la centrale di riscaldamento urbano, con l'obiettivo di utilizzare la risorsa geotermica, pulita e rinnovabile, per sostituire ed integrare il calore co-generato immesso nella rete di distribuzione.

Nel corso del 1983 fu eseguita da Saipem la trivellazione del pozzo geotermico per conto della Joint-Venture Agip-Enel.

La gestione degli impianti di teleriscaldamento si pone l'obiettivo primario di massimizzare i rendimenti di trasformazione energetica delle macchine di generazione di energia termica ed elettrica, al fine di assicurare il rispetto delle normative cogenti e di minimizzare l'impatto delle emissioni, migliorando le performance ambientali.

I dati relativi all'infrastruttura del teleriscaldamento e alle utenze riscaldate sono riportati di seguito:

Lunghezza rete	km	184,43
Energia termica ai clienti finali	GJ	1.149.121
Volumetria riscaldata (stima)	m3	15.358.200
Appartamenti equivalenti *	m3	68.563,71
Abitanti equivalenti serviti (stima)	n	143.987

* Unità abitativa residenziale con superficie commerciale e volumetrica rispettivamente pari a 80 m² e 224 m³

Tabella 10 – Dati del servizio di teleriscaldamento

Il Gruppo AGSM AIM, attraverso i suoi otto impianti di cogenerazione, emette **171.873 t CO₂** tramite i combustibili bruciati dagli impianti per la produzione di energia, consentendo di risparmiare 10.751 tep (tonnellate equivalenti di petrolio).

Il dato sulle emissioni riguarda solamente gli impianti di produzione elettrica soggetti alla direttiva "**Emission trading**" - UE 2003/87, aggiornata dalla UE 2018/410, istitutiva del "mercato delle emissioni" dei gas a effetto serra.



Impianto di cogenerazione di Borgo Trento (VR)

LE TEMATICHE MATERIALI

Tutela del territorio

Efficienza energetica

Resilienza e adattamento all'innovazione



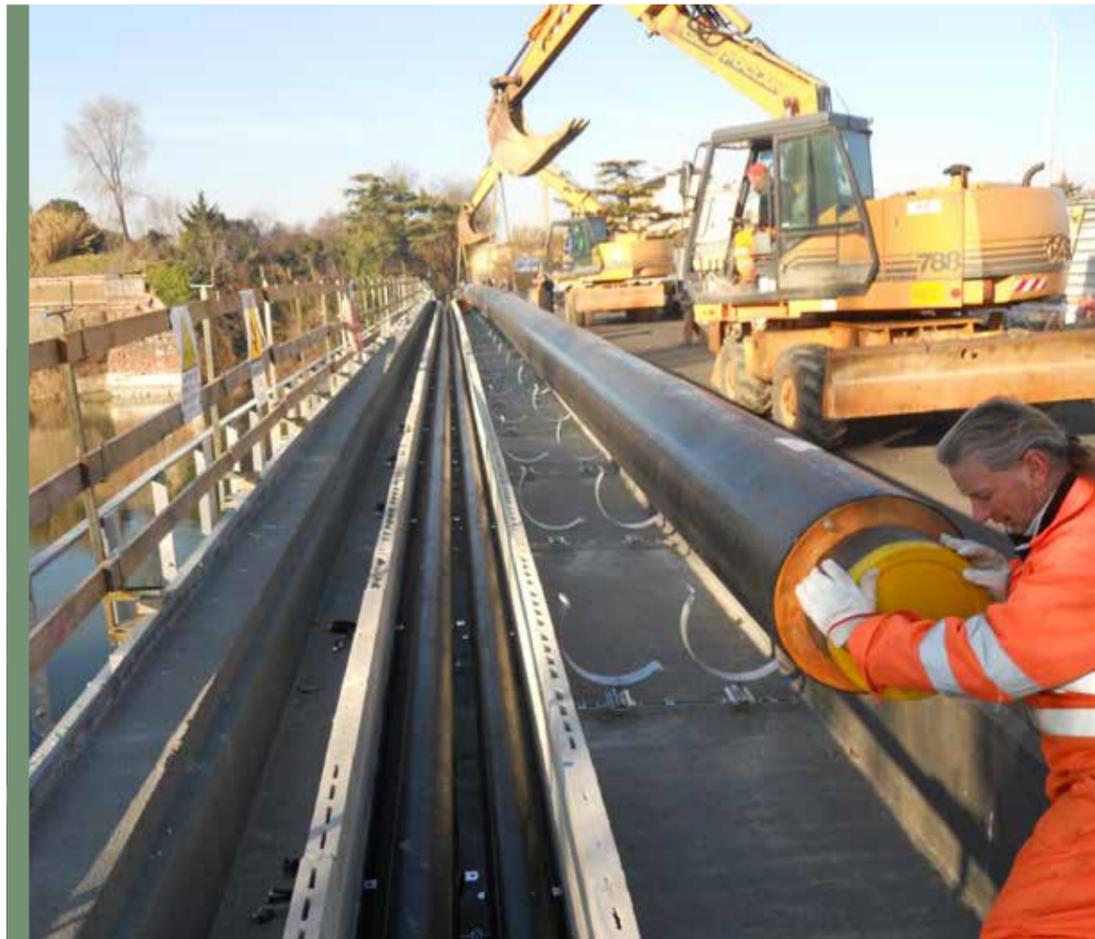
12.3 Distribuzione del gas naturale e dell'energia elettrica

12.3.1 SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE

L'attività di distribuzione del gas metano è un servizio pubblico locale disciplinato dal D.Lgs. 164/00 (Decreto Letta) il quale ha avviato la liberalizzazione del sistema del gas nazionale.

Nel Gruppo AGSM AIM il servizio di distribuzione del gas metano fino al 31 dicembre 2021 è stato svolto dalle due società di distribuzione, Megareti S.p.A. e Servizi a Rete S.r.l.

L'attività di distribuzione si svolge in due fasi: prelievo dai gasdotti di Snam Rete Gas attraverso i punti di prelievo di primo salto e trasporto ed erogazione agli utenti.



L'attività di distribuzione del gas metano:

Megareti S.p.A.

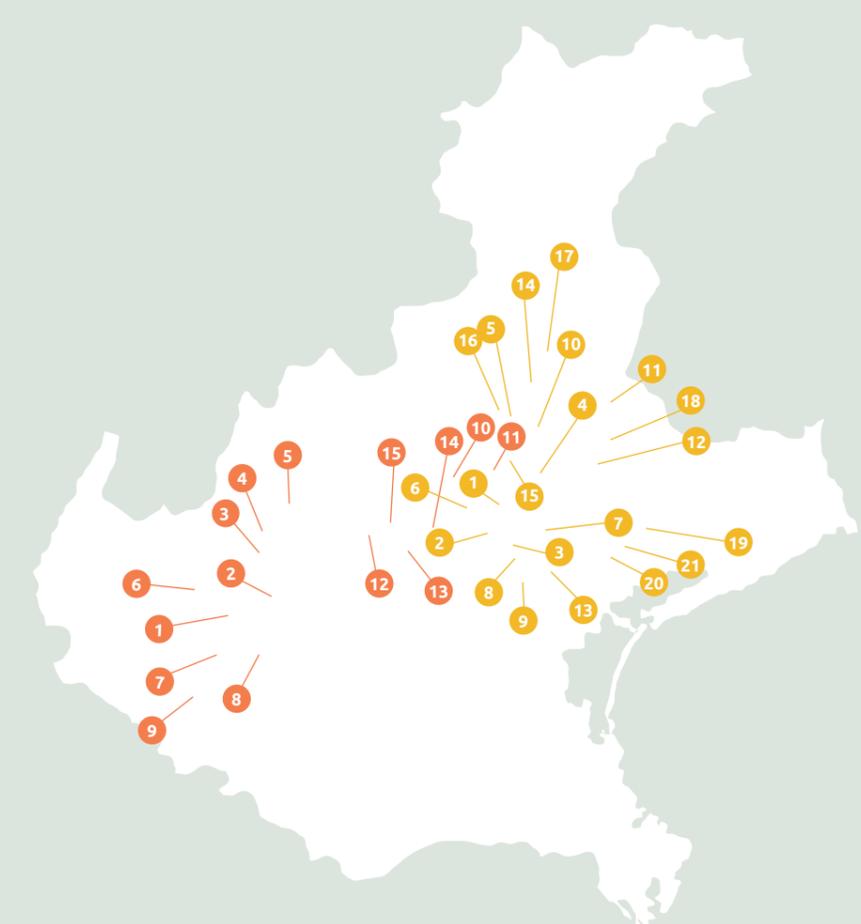
distribuzione nei seguenti comuni:

- 1 VERONA
- 2 ILLASI (VR)
- 3 TREGNAGO (VR)
- 4 BADIA CALAVENA (VR)
- 5 SELVA DI PROGNO (VR)
- 6 BUSSOLENGO (VR)
- 7 BUTTAPIETRA (VR)
- 8 SAN GIOVANNI LUPATOTO (VR)
- 9 GOITO (MN)
- 10 CHIAMPO (VI)
- 11 ARZIGNANO (VI)
- 12 SAN PIETRO MUSSOLINO (VI)
- 13 NOGAROLE VICENTINO (VI)
- 14 ALTISSIMO (VI)
- 15 CRESPADORO (VI)

Servizi a Rete S.r.l.

distribuzione nei seguenti comuni:

- 1 VICENZA
- 2 ALTAVILLA VICENTINA (VI)
- 3 ARCUGNANO (VI)
- 4 BOLZANO VICENTINO (VI)
- 5 BRESSANVIDO (VI)
- 6 CREAZZO (VI)
- 7 GRUMOLO DELLE ABBADESSE (VI)
- 8 LONGARE (VI)
- 9 MONTEGALDA (VI)
- 10 MONTICELLO CONTE OTTO (VI)
- 11 POZZOLEONE (VI)
- 12 QUINTO VICENTINO (VI)
- 13 TORRI DI QUARTESOLO (VI)
- 14 VILLAVERLA (VI)
- 15 COSTABISSARA (VI)
- 16 CALDOGNO (VI)
- 17 THIENE (VI)
- 18 DUEVILLE (VI)
- 19 CARMIGNANO DEL BRENTA (PD)
- 20 GAZZO (PD)
- 21 GRANTORTO (PD)



La gestione del servizio di distribuzione nella provincia di Verona avviene in virtù di concessione trentennale rilasciata dal Comune di Verona in data 1° gennaio 2000. La gestione del servizio nei comuni delle provincie di Vicenza e Mantova è stata, invece, acquisita a seguito di gare pubbliche.

Attraverso le proprie infrastrutture, **Servizi a Rete S.r.l.** raggiunge anche altri territori comunali (Costabissara, Caldogno, Carmignano del Brenta, Dueville, Thiene) per i quali gestisce i cosiddetti "sconfinamenti", ovvero per quei gruppi residuali di utenze che per vicinanza si collegano alla rete.

Per quanto riguarda l'infrastruttura utilizzata, lo sviluppo totale della rete gas nel 2021 è pari a **3.163 km**.

L'infrastruttura per la distribuzione della risorsa gas è realizzata con differenti materiali, la cui scelta deriva da necessità tecnologiche e prestazionali.

In **Tabella 10** si riporta l'estensione della rete per le principali tipologie di condotte.

LUNGHEZZA RETE GAS	KM
Media Pressione	936
Bassa Pressione	2.227
Totale	3.163

Tabella 11 – Lunghezza della rete nel 2021 del Gruppo AGSM AIM

CONDUTTURE RETE GAS	KM
Rete gas in acciaio	2.061
Rete gas in polietilene	836
Rete gas in altri materiali	266
Totale	3.163

Tabella 12 – Principali condutture utilizzate per la distribuzione del gas e relativa estensione del Gruppo AGSM AIM

Il volume di gas **impresso nella rete di distribuzione** nel 2021, espresso in **milioni di Standard Mc**, è riportato in Tabella 12.

VOLUME TOTALE DI GAS IMMESSO IN RETE	MILIONI SMC
Vicenza e provincia	272,31
Treviso	77,70
Provincia di Verona	276,17
Provincia di Mantova	8,99
Provincia di Padova	6,47
Totale	641,64

Tabella 13 – Volume totale di gas immesso in rete in milioni di smc nel 2021

Per quanto riguarda lo sviluppo della rete, espressa come numero di punti di consegna del gas, in tabella si riportano le statistiche relative al 2021.

Investimenti

Nel corso del 2021 gli investimenti nell'ammmodernamento infrastrutturale della rete hanno comportato un'importante campagna di sostituzione dei contatori tradizionali (attivi e non attivi) con i cosiddetti "**smart meter**", contatori elettronici di ultima generazione con possibilità di controllo da remoto, e di digitalizzazione per aumentare la resilienza e per ottenere un risparmio energetico.

I contatori di Megareti sostituiti nel corso del 2021 sono **49.546**.

I contatori di Servizi a Rete sostituiti nel corso del 2021 sono **9.986**.

I **contatori elettronici** rappresentano oltre il **75% di quelli installati**.

CONTATORI	ATTIVI	NON ATTIVI	TOTALE
Contatori tradizionali	70.402	10.795	81.197
Contatori elettronici	224.269	15.393	239.662
Totale	294.671	26.188	320.859

Tabella 14 – Numero di contatori presenti

La dispersione del metano in atmosfera è uno degli elementi maggiormente impattanti sull'ambiente e sulla sicurezza relativamente al normale esercizio del servizio di distribuzione del gas.

Il gas metano, naturalmente inodore e incolore, al fine di essere adeguatamente avvertibile all'olfatto umano in caso di fuoriuscita o utilizzo accidentale, e limitare quindi il rischio di fenomeni dannosi o pericolosi, viene costantemente **odorizzato** negli impianti di ricevimento e misura, attraverso una procedura controllata e collaudata. Esso, infatti, rappresenta sia un elemento di pericolo a causa della sua infiammabilità, sia un elemento inquinante a causa dell'elevata capacità di trattenere la radiazione infrarossa terrestre, che lo classifica come gas serra. Per tali motivi il contenimento e la risoluzione delle dispersioni di gas rappresentano l'obiettivo principale nell'ambito della sicurezza, qualità e continuità del servizio.

Al fine di offrire presidio relativo a questi rischi, i principali sistemi di monitoraggio distribuiti sono i **telecontrolli**, che monitorano i parametri principali del sistema di distribuzione, e i **sistemi antintrusione che disincentivano o avvertono relativamente a fatti dolosi**. Sono inoltre svolte costantemente ricerche programmate di fughe di gas dalle tubazioni e manutenzioni ordinarie e straordinarie delle reti.

Certificati Bianchi

I Certificati Bianchi, o **Titoli di Efficienza Energetica (TEE)** sono titoli negoziabili che certificano i risparmi conseguiti negli usi finali di energia, realizzando interventi di incremento dell'efficienza energetica. La promozione del **risparmio energetico** attraverso il meccanismo dei **Certificati Bianchi** è prevista dai decreti ministeriali del 20 luglio 2004 (D.M. 20/7/04 elettricità, D.M. 20/7/04 gas e successive modificazioni). Essi rappresentano un incentivo – in linea con gli orientamenti europei- per il raggiungimento degli obiettivi di diminuzione di energia primaria fissati dal pacchetto "clima-energia 20-20-20" successivo al Protocollo di Kyoto, ovvero:

- ridurre le emissioni di CO₂ del 20%;
- portare al 20% la quota di energia prodotta da fonti rinnovabili;
- aumentare del 20% il risparmio energetico.

È previsto che i distributori di energia elettrica e gas naturale **cosiddetti "obbligati"** raggiungano annualmente determinati obiettivi a livello quantitativo di risparmio energetico, misurabili in Tonnellate Equivalenti di Petrolio (tep) risparmiate; ogni **Certificato Bianco equivale al risparmio di una Tonnellata Equivalente di Petrolio**.

Megareti e Servizi a Rete sono soggetti obbligati sia per quanto concerne il settore gas che il settore energia elettrica e hanno sempre raggiunto per ogni anno d'obbligo i propri obiettivi minimi assegnati attraverso il sostegno di azioni di ammodernamento, razionalizzazione e riduzione dei consumi energetici nei diversi settori.

Nel 2021, ARERA ha assegnato al Gruppo i seguenti Certificati Bianchi suddivisi per settore di competenza:

CERTIFICATI BIANCHI	N.
Gas 	10.280
Energia 	2.914
Totale	13.194

Tabella 15 – Certificati bianchi assegnati alle due società di distribuzione del Gruppo AGSM AIM

Oltre ai distributori di energia, possono partecipare al meccanismo anche altri **soggetti volontari**, tipicamente le società di servizi energetici (ESCO) o le società che abbiano nominato un esperto in gestione dell'energia (EGE) certificato.

I soggetti volontari sono tutti gli operatori che liberamente **scelgono di realizzare interventi di riduzione dei consumi negli usi finali di energia**, e a cui si riconosce il diritto a ricevere la corrispondente quantità di certificati bianchi.

Il Gruppo AGSM AIM, attraverso diversi progetti sviluppati nell'area di cogenerazione di energia elettrica, ha ottenuto **1.310 certificati bianchi**, misurabili in Tonnellate Equivalenti di Petrolio (tep) risparmiate; infatti, ogni certificato bianco equivale al risparmio di una tonnellata equivalente di petrolio.

12.3.2 SERVIZIO DI GESTIONE E DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

La filiera integrale del mercato dell'energia elettrica può essere ricondotta a cinque fasi:

1. la co-generazione,
2. la vendita all'ingrosso,
3. la trasmissione,
4. la distribuzione e la misura,
5. la Vendita al dettaglio ai clienti finali.

Il Gruppo AGSM AIM, attraverso la divisione energia elettrica delle due società di distribuzione, effettua principalmente l'attività di trasformazione, distribuzione e misurazione di energia elettrica in tutto il territorio del Comune di Vicenza (attraverso la Società Servizi a Rete S.r.l.) e dei Comuni di Verona e Grezzana (attraverso la Società Megareti S.p.A.).

La lunghezza delle reti elettriche di Bassa Tensione (BT), Media Tensione (MT) e Alta Tensione (AT) di Megareti e di Servizi a Rete nel 2021 è la seguente:

ESTENSIONE RETE	KM
Rete AT	58,28
Rete MT	1.639,14
Rete BT	2.753,53
Totale	4.450,95

Tabella 16 – Estensione della rete di distribuzione dell'energia elettrica nel 2021 (km)

L'energia elettrica distribuita nel 2021 è stata di 8.395,20 GJ pari a 2.332 MWh, distribuita fra bassa, media e alta tensione come riportato in tabella.

EE DISTRIBUITA	GJ
BT	4.078,80
MT e AT	4.316,40
Totale	8.395,20

Tabella 17 – Energia distribuita nel 2021 (in GJ)

Il numero dei contatori allacciati nel 2021 alla rete di distribuzione si attesta a **274.019**.

Si riporta in **Tabella 16** un prospetto relativo all'evoluzione del numero di contatori nel 2021.

	ATTIVI	NON ATTIVI	TOTALE
Contatori presenti	244.844	29.175	274.019
di cui installati nell'anno	24.356	4.370	28.726

Tabella 18 – Riepilogo contatori totali al 2021



Centrale idroelettrica Tombetta (VR)

LE TEMATICHE MATERIALI

Tutela del territorio

Efficienza energetica

Resilienza e adattamento all'innovazione



12.4 Illuminazione pubblica

Nel 2021 il servizio di Illuminazione Pubblica del Gruppo AGSM AIM opera a Vicenza attraverso la divisione energia della Società Servizi a Rete S.r.l. e a Verona attraverso la società AGSM Lighting S.r.l.

Le due società gestiscono l'esercizio e la manutenzione ordinaria del servizio nei Comuni di Affi, Angiari, Arcole, Bonavigo, Casaleone, Castagnaro, Castel d'Azzano, Cerro Veronese, Isola Rizza, Legnago, S. Mauro di saline, Villa Bartolomea, Verona, Posina, Battaglia Terme, Cervarese Santa Croce, Castelbaldo, Costa di Rovigo, Massanzago, Merlara, Piombino Dese, Torreglia, Urbana, Villa Estense, Veggiano, Mestrino, Alleghe, Arsiè, Chies D'Alpago, Selva di Cadore.

Nel 2021 il Comune di Vicenza ha sottoscritto la convenzione IP con l'attuale aggiudicatario Consip, il Gruppo ha ceduto, in data 1° settembre 2021, la gestione del servizio illuminazione pubblica e consegnato gli impianti prevalentemente con lampade a scarica.

Il servizio svolto nel Comune di Vicenza ha visto, fino allo scorso agosto 2021, una rete di **456 km** di lunghezza nella quale persistevano **16.322 punti luce** dei quali il **7,57% ad alta efficienza energetica**.

Negli altri Comuni abbiamo sottoscritto diverse concessioni per la riqualificazione a LED dell'impianto IP nonché per la gestione e manutenzione per periodi medio-lunghi, con l'incarico di progettare e sostituire i lampioni a scarica con lampade a Led. È prevista inoltre la successiva fase di erogazione del servizio di illuminazione pubblica, nonché di gestione e manutenzione con attività di risoluzione guasti e ripristino del servizio.

Le società si occupano direttamente della realizzazione, progettazione, e della manutenzione degli impianti di illuminazione pubblica dei territori attraverso l'utilizzo di tecnologie di ultima generazione e garantendo la riduzione dei consumi energetici, il contenimento dell'inquinamento luminoso ed il rispetto dell'ambiente.

Tutti i nuovi impianti vengono realizzati installando apparecchi di illuminazione in grado di offrire prestazioni rispondenti alla normativa che vieta l'emissione di luce verso l'alto per eliminare gli effetti di inquinamento luminoso.

I **punti luce**, gestiti nella totalità del servizio, sono **71.707** dei quali i **corpi illuminanti a LED ad alta efficienza energetica** sono **60.515**.

GESTIONE DEL SERVIZIO	N.
Punti luce	71.707
di cui Led (84,39%)	60.515
Lunghezza rete (km) *	1.051,50
Riduzione di emissioni di CO ₂ (in t _{CO2} /anno)	12.083,56

* Dato relativo al solo Comune di Verona

Tabella 19 – Elementi illuminanti e rete di illuminazione pubblica nel 2021

Il **55,37%** dei punti luce gestiti dal servizio sono nel territorio del **Comune di Verona**, dei quali l'**80,53%** sono a LED.

La chiave sostenibile del servizio si riscopre con un fortissimo risparmio in termini non solo di inquinamento luminoso, ma anche di risparmio di emissioni di gas serra, che nel 2021 sono state di **12.083,56 ton di CO₂ (stima)**¹.

Tra i principali valori che caratterizzano il servizio di illuminazione pubblica ci sono:

- la forte impronta di innovazione, grazie all'utilizzo di tecnologie sempre più efficienti che assicurano bassi consumi ed elevata qualità;
- l'affidabilità per il pronto intervento nella soluzione dei guasti;
- la sostenibilità nella riduzione dell'inquinamento ambientale;
- il consumo energetico e l'ottimizzazione nel mantenere il servizio erogato ed espandersi in nuovi territori.



Palo blu intelligente

¹ Fattori di emissione utilizzati: Verona: 0,4938 kgCO₂/kWh Fonte "Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali paesi europei" ed. 2020; Vicenza: 0,30921 kgCO₂/kWh dato derivato da analisi ISPRA n. 212/2015 elaborate per Terna S.p.A.

LE TEMATICHE MATERIALI

Tutela del territorio

Efficienza energetica

Resilienza e adattamento all'innovazione



12.5 Telecomunicazione

Il servizio di telecomunicazione del Gruppo AGSM AIM è offerto nel territorio vicentino dalla Società Servizi a Rete, che svolge l'attività di progettazione e posa di reti in fibra ottica per il Comune di Vicenza. L'infrastruttura è utilizzata in *primis* dalle società del Gruppo, per realizzare collegamenti in banda larga tra le proprie sedi e i propri impianti, e dall'Amministrazione Comunale per analoghi collegamenti tra uffici comunali e per la videosorveglianza cittadina.

La rete di fibra ottica ha una lunghezza di **249 km** con **443 nodi e punti di terminazione** ed è utilizzata nella modalità "fibra spenta" dagli operatori nazionali di telecomunicazione per l'erogazione alla clientela privata e *business* di connettività telefonica e telematica in banda larga nelle modalità FTTC e FTTH attraverso **226 cabine Vodafone**.

A partire dall'anno 2014, Vodafone ha commissionato alla previgente AIM la progettazione, realizzazione e successiva manutenzione degli impianti denominati FTT CAB, impianti che sono stati realizzati consentendo di aumentare le infrastrutture presenti nel territorio locale vicentino. Attraverso il progetto finanziato dalla Banca Europea degli Investimenti (BEI), sono state costruite le dorsali per collegare le principali cabine elettriche presenti sul territorio.

Alla società del Gruppo è stata affidata dal Comune di Vicenza l'attività di coordinamento degli interventi sul suolo e sul sottosuolo ossia lo scavo, posa e gestione di manufatti per il contenimento di reti di telecomunicazione nel territorio del Comune, con l'obiettivo di affidare ad un unico soggetto i compiti di pianificazione, progettazione, realizzazione, manutenzione e gestione di impianti tecnologici. L'assegnazione di questo incarico al Gruppo, già attore principale nella gestione delle reti interrato nella città di Vicenza, ha permesso alla città di godere in questi anni di uno sviluppo sostenibile delle reti in fibra ottica e di disporre di servizi di telecomunicazione ad alta affidabilità grazie al coordinamento affidato ad AIM degli interventi per lavori nel sottosuolo.

Infatti, nella progettazione ed esecuzione di posa di nuova fibra ottica si è potuto usufruire di cavidotti esistenti delle altre reti aziendali per l'infilaggio dei cavi, in particolare delle reti di energia elettrica in bassa tensione, riducendo la necessità di nuovi scavi e tutelando maggiormente il territorio e l'ambiente circostante.

Tra i maggiori collegamenti alla rete si vedono: sedi AGSM AIM area di Vicenza, Sedi SVT, Sedi di Viacqua, Amministrazione Comunale, Amministrazione Provinciale, Parcheggi, Cabine Elettriche, Basi Americane, Fiera di Vicenza, Tribunale, Ospedale, Università, Cabinet Vodafone, Rete 5G.

Dal punto di vista infrastrutturale, la rete di telecomunicazioni impiegata è prevalentemente ad anello e consente di ridurre al minimo i disservizi dovuti a guasti. Il servizio di gestione della rete, inteso come commercializzazione e manutenzione, è svolto dai Servizi Informativi-ICT del Gruppo, presenti nella Società Holding.

Il reparto di Servizi Informativi gestisce inoltre i collegamenti in fibra ottica tra le sedi aziendali e i sistemi informatici implementati a presidio della rete tecnologica per il monitoraggio ed il controllo delle attività.

Il servizio di reperibilità è previsto 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

Cybersecurity e la protezione dei dati personali

La rete di telecomunicazioni del Gruppo ha una peculiarità che la distingue da altre simili reti. Si tratta infatti di una rete totalmente privata che collega le varie utenze in modalità punto-punto, dedicando una fibra ottica per ciascun punto utenza. Questo consente una trasmissione del dato completamente isolata all'interno dello sviluppo della rete tale da garantire un livello elevatissimo di sicurezza e riservatezza delle comunicazioni e dei dati veicolati.

Progetti di innovazione tecnologica

Il Gruppo ha avviato un progetto sperimentale (POC: *Proof of Concept*) riguardante l'applicazione delle tecnologie "Smart City" in alcuni processi gestiti da servizi aziendali, come il monitoraggio della sosta, delle temperature interne agli edifici (uffici, scuole, Edifici Residenziali Pubblici), del riempimento dei contenitori per i rifiuti, dei guasti semaforici.

Obiettivo del progetto era la verifica delle potenzialità di questi strumenti per la riduzione dei costi di gestione operativa dei servizi e per l'innalzamento della qualità del servizio erogato.

I positivi risultati conseguiti dal POC hanno portato alcune aziende del Gruppo ad avviare una trasformazione del progetto da applicazione sperimentale a servizio in produzione. Si è in particolare provveduto a rendere stabile la copertura radio LoRaWAN di comunicazione con gli IoT, estendendola geograficamente ad alcuni siti di interesse delle Aziende.

Nel territorio veronese, invece, la rete in fibra ottica gestita dalla società AGSM Lighting è un'infrastruttura di telecomunicazioni che sfrutta la capillarità del sottosuolo per raggiungere una copertura elevata nel territorio cittadino.

La rete si estende da Peschiera del Garda attraversando Verona e raggiungendo Vicenza. Da Verona parte anche una direttrice che raggiunge, tramite le linee di alta tensione, la centrale di Ala; il servizio si estende quindi su **5 Comuni** per una lunghezza di **403,7 km**.

La rete metropolitana è suddivisa in **10 POP (Point of Presence)** collegati tra di loro ad anello per permettere un'alta affidabilità in caso di malfunzionamento di una tratta.

L'estensione della rete è di più di **400 km** con **800 punti di terminazione attivi** e **oltre 1.000 apparati** di rete che garantiscono il buon funzionamento dei servizi.

Parte di queste terminazioni rappresentano dei punti della "**RST - Rete per i Servizi Territoriali**" tramite la quale vengono erogati servizi ad alto valore aggiunto come ad esempio:

- PMV (Pannelli a messaggio variabile) che forniscono informazioni di pubblica utilità ai cittadini o ai visitatori;
- Sistemi di lettura targhe;
- Semafori che sfruttano la rete per la programmazione della viabilità rilevando, unitamente alle spirali poste sotto asfalto, il traffico attivo;
- Colonnine SOS. Una rete di punti di sicurezza a disposizione della collettività;
- Varchi ZTL che presidiano l'accesso al centro storico Veronese;
- Telecamere di Sicurezza. Oltre 170 telecamere che garantiscono il costante monitoraggio eseguito dalla polizia locale e dalla questura tramite la visualizzazione delle immagini da remoto per mezzo del collegamento in fibra ottica;
- WiFi pubblico. La rete (freewifi@verona) viene erogata nelle zone principali della città come servizio pubblico di accessibilità alla rete internet. Il servizio, tramite accordi, viene anche distribuito presso gli ospedali di Borgo Trento e Borgo Roma e presso l'università di Verona. Quasi 3.000 antenne consentono quotidianamente accesso a migliaia di cittadini e turisti;
- Siti di pubblica utilità. La collaborazione con il comune di Verona ha consentito di portare la rete internet nei siti pubblici di primario interesse. Per citarne solo alcuni: biblioteche, musei, teatri ed edifici pubblici.

AGSM Lighting è **Internet Service Provider** e operatore telefonico e questo permette l'erogazione a clienti di servizi digitali ad alto contenuto:

- servizi ridonati di banda internet tramite le direttrici principali nazionali;
- servizi di Domain Maintainer (utilizzo di IP pubblici e registrazioni di Domini);
- servizi di Trasporto Lan to Lan per accesso multi-sede;
- servizi di Firewalling perimetrali con gestione della sicurezza;
- progettazione di reti ed esercizio;
- installazione sensoristica, telecamere e manutenzione;
- fibra spenta;
- servizi di Housing.

Per i **70 clienti** che hanno sottoscritto un contratto con la società è disponibile il **numero verde 800 394800** ed un servizio di assistenza e manutenzione h24 per 365 giorni.

I clienti del servizio di telecomunicazione sono principalmente di tre categorie:

- Pubbliche Amministrazioni (per esempio diversi comuni tra cui quello di Verona);
- aziende di piccole/medie/grandi dimensioni nel territorio;
- operatori di telefonia che utilizzano la fibra (attiva o spenta) del Gruppo per i servizi che offrono ai loro clienti.

Il piano di sviluppo infrastrutturale prevede **l'utilizzo delle reti e cavidotti già esistenti e di proprietà del Gruppo AGSM AIM**.

Questa sinergia consentirà di ridurre le attività di scavo per la posa dei nuovi cavi, limitando l'impatto sul territorio e i disagi per i cittadini.

Internet of Things

Con il termine Internet of Things (IoT) si intende quell'ambito tecnologico che, grazie all'utilizzo della rete, permette di connettere oggetti ovvero di scambiare dati e informazioni tra cose o luoghi.

Il 2021 ha consolidato le attività e l'impegno del Gruppo nello sviluppo di infrastrutture e servizi digitali a supporto dell'integrazione delle tecnologie digitali:

- **Rete 169 Mhz.** È la rete distribuita sul territorio che permette di sfruttare la tecnologia radio per la raccolta di dati e informazioni di servizio. La telelettura dei contatori del gas e, come estensione futura, la lettura di diverse tipologie di sensoristica (ambientale e di servizio);
- **Verona SmartApp.** È l'App sviluppata dal Gruppo come portale di accesso ai servizi digitali di nuova generazione. Tra i servizi:
 - accesso alla rete WiFi pubblica;
 - attivazione e utilizzo delle colonnine di ricarica per veicoli elettrici;
 - supporto informativo alla mobilità (disponibilità di parcheggi, notizie sul traffico, accesso ai siti di trasporto pubblico);
 - informazioni su eventi e di utilità per il turismo;
 - MuoVERsi, sezione di sostegno alla mobilità alternativa. In questa sezione è possibile tracciare i percorsi effettuati in modalità alternativa all'auto e, con contest attivi da parte del comune, partecipare ai concorsi indetti;
 - percorsi: sezione che raccoglie diversi percorsi che si sviluppano in città con tematiche storiche, sociali e ambientali. L'app consente di ricevere informazioni di prossimità dettagliate all'avvicinarsi dei punti di interesse scelti dall'utilizzatore;
 - lista dei defibrillatori pubblici distribuiti in città;
 - Verona rispLEnDe: accesso al portale di aggiornamento dell'illuminazione pubblica a VR per il cambio delle lampade con tecnologia LED;
 - luminarie natalizie: nel periodo natalizio è possibile vedere la mappa delle luminarie installate in città con il dettaglio del manufatto.



12.6 Servizio di parcheggi e sosta

AIM Mobilità, Società di Vicenza, svolge le attività relative alla gestione dei parcheggi di superficie e sotterranei e la gestione delle aree di sosta libere e a pagamento della città di Vicenza per conto della Capogruppo AGSM AIM, titolare del servizio di Global Service.

Dal 25 febbraio 2016 AIM Mobilità S.r.l. e FTV S.p.A. hanno conferito i rispettivi rami trasportistici alla Società SVT S.r.l., dalle cui risultanze patrimoniali ne sono conseguite le seguenti quote societarie: 34,66% quota AIM Mobilità S.r.l.; e 65,34% quota FTV S.p.A.

Dal 1° marzo 2016, per effetto del conferimento del ramo d'azienda Trasporto Pubblico Locale in SVT S.r.l., la società AIM Mobilità gestisce il solo servizio di sosta. AIM Mobilità S.r.l. ha proseguito quindi nella gestione del servizio sosta nel comune di Vicenza, per conto di AIM Vicenza S.p.A., trattandosi di **servizio in concessione nell'ambito del Global Service**, svolgendo le seguenti attività:

- gestione della sosta a pagamento nei parcheggi a struttura (sbarra) e nei parcheggi a raso (stalli blu per la sosta oraria e gialli per la sosta dei residenti);
- attività di controllo e sanzione su stalli blu e gialli;
- attività di manutenzione e gestione dei sistemi a servizio della mobilità cittadina (pannelli informativi, ecc.);
- gestione dei pannelli informativi sulla disponibilità di sosta nei parcheggi automatizzati.

Dal 2021 è cessata l'attività di manutenzione dei varchi di controllo accessi alla ZTL (prevista dal Global Service), in quanto il Comune di Vicenza ha acquistato un nuovo sistema sulla piattaforma CONSIP.

L'Amministrazione Comunale, nel corso del 2021, ha indetto gara ad evidenza pubblica, per individuare il nuovo gestore del Servizio Sosta nel Comune di Vicenza. Alla gara, oltre ad AIM Mobilità, hanno partecipato altri due concorrenti. L'aggiudicazione ad un concorrente con sede a Piacenza è tuttavia ancora sospesa in quanto il secondo classificato ha presentato ricorso al TAR che ha previsto di pronunciare sentenza entro fine marzo 2022.

A seguito di ciò l'Amministrazione Comunale di Vicenza ha **prorogato la concessione amministrativa** (cosiddetto "Global Service") per la gestione della sosta tariffata.

I posti auto nella Città di Vicenza sono così suddivisi:

POSTI AUTO TOTALI	N.
Posti auto su strisce gialle	609
Posti auto su strisce blu	6.538
Posti auto su parcheggi a sbarra	4.200
Totale	11.347

Tabella 20 – Posti auto nella Città di Vicenza nel 2021

AUTO ENTRATE NEI PARCHEGGI A SBARRA	N.
Totale Automobili	1.911.208
di cui auto elettriche	16.014
di cui auto Ibride	7.945

Tabella 21 – Autoveicoli che hanno effettuato l'accesso nei parcheggi a sbarra della Città nel 2021

Con Ordinanza Comunale n. 68327/13 del 18/09/13 sono state stabilite le modalità per usufruire della sosta gratuita all'interno del Comune di Vicenza sugli stalli blu a pagamento ed all'interno dei parcheggi ad accesso controllato (sbarra), per i veicoli ad alimentazione **esclusivamente** elettrica.

Nello svolgimento della propria attività, si è notato un numero minore di auto entrate nei parcheggi a sbarra riconducibili prevalentemente ai vari provvedimenti di chiusura (DPCM) delle attività commerciali ed alle restrizioni alla mobilità dei cittadini a causa dell'emergenza sanitaria.

Inoltre, a luglio 2021 è stato completamente chiuso il park Cattaneo B (cantiere di bonifica) ed una parte del Cattaneo A per la realizzazione di una pista ciclabile con una ulteriore perdita di 136 posti auto.

La sosta sulle strisce blu presenti in città può essere pagata, oltre che in contanti, negli appositi parcometri, anche con smartphone, attraverso le app attive come **EasyPark**, **MyCicero** ed ultimamente **PayByPhone**. È inoltre sempre attiva un'APP personalizzata per Vicenza, **AIMFACILE**, disponibile gratuitamente per il *download*.

La tariffazione varia a seconda delle aree ed è meno costosa man a mano che ci si allontana dal centro storico.

Nel 2021 è stata presa in carico ed allestita (con parcometro e segnaletica) una **nuova area di sosta** in Via Battaglion Framarin al servizio del Teatro Comunale con **211 posti auto** nelle strisce blu.

Al fine di innovare e rendere più agevole la sosta nei parcheggi controllati da AIM Mobilità, è attivo sui 15 parcheggi a sbarra della città il servizio di pagamento "**POSSibile**". Questo **nuovo sistema di pagamento contactless, "Card in – Card out"**, è stato introdotto a Vicenza come prima città d'Italia e si basa sull'utilizzo della carta di credito/carta di debito e dello smartphone per l'accesso. Tale sistema permette di evitare l'utilizzo di denaro contante e di scendere dalla vettura durante il pagamento. Il sistema, il primo in Italia, è utilizzabile da tutti coloro che sono in possesso di una carta contactless, e non richiede alcuna registrazione o pre-autorizzazione. Nel 2021 il sistema di pagamento è stato utilizzato dal **5%** di visitatori nei parcheggi a sbarra e dal **2%** nei parcometri.

La città di Vicenza è attrezzata con **215 parcometri** asserviti alle aree di sosta a disposizione degli utenti. Su **91** dispositivi di pagamento (parcometri e casse automatiche), sono presenti lettori POS nei quali può essere effettuato il pagamento con carte elettroniche, piuttosto che in contanti, agevolando l'operazione di pagamento e rendendola più facile e veloce.

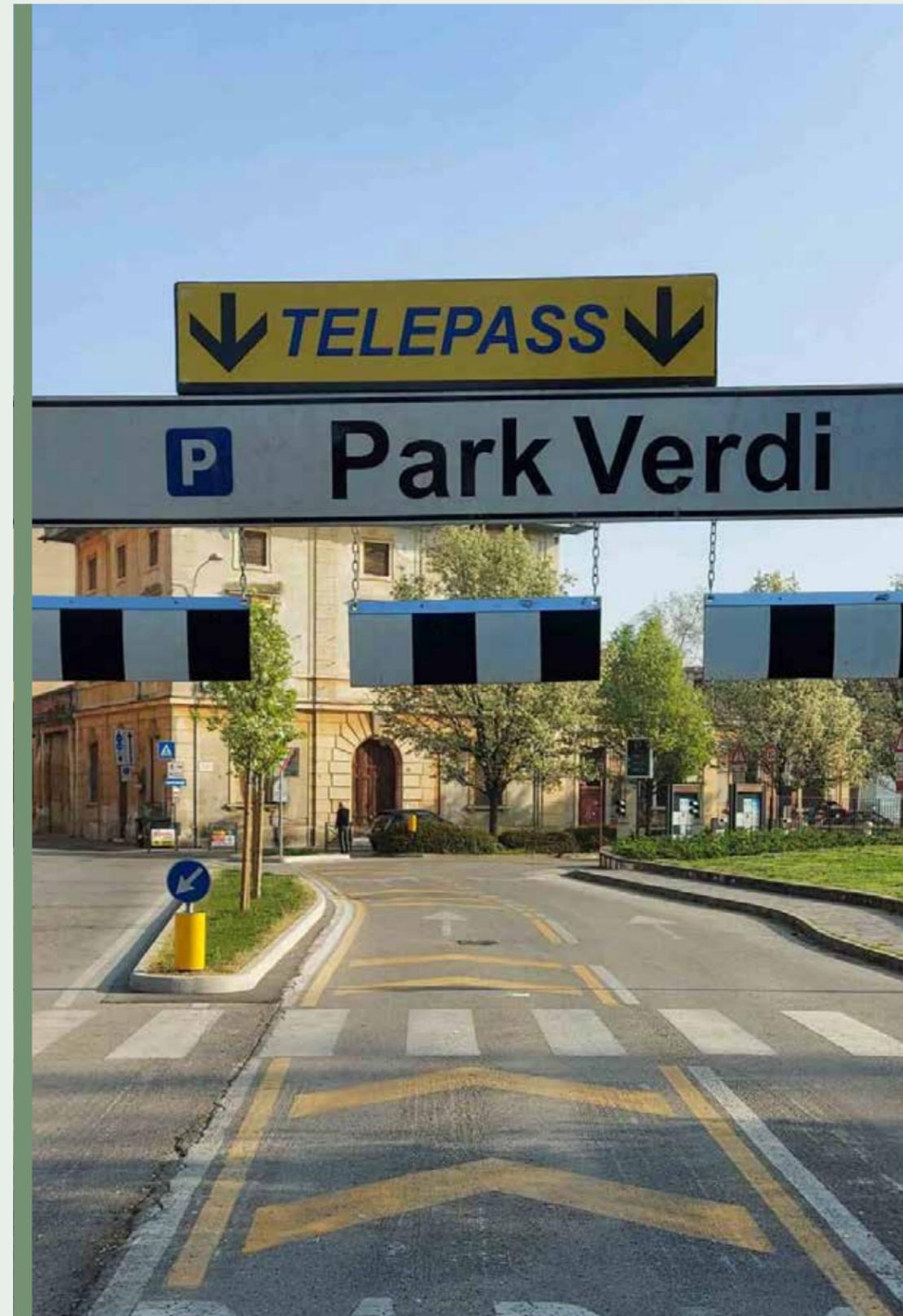
Il **pagamento attraverso APP** è stato utilizzato solo per l'1% delle tipologie di pagamento, molto poco rispetto all'utilizzo dei contanti e del POS alla cassa. È disponibile anche il pagamento dei servizi di sosta attraverso l'uso del **Telepass**, circuito utilizzato per il **7%** circa dei pagamenti. Nel 2021 si è attivato questo servizio anche al Park Verdi.

Le strisce gialle in città sono riservate ai residenti, i quali possono usufruirne previo acquisto del relativo permesso di sosta. Anche in questo caso, per agevolare la clientela, è stato creato un portale, **PASS 3.0**, per il rinnovo dei permessi di sosta on line, comodamente da casa (anche da dispositivo mobile) tramite carta di credito.

Per garantire l'accessibilità al servizio sosta a tutti i cittadini e la corretta rotazione nelle aree di sosta a pagamento, AIM Mobilità ha attivi i servizi di manutenzione e pronto intervento sugli apparati di pagamento (parcometri e casse automatiche) e di controllo sulla regolarità della sosta con possibilità di emettere le sanzioni previste dalle norme vigenti.

In città sono presenti **15 parcheggi a sbarra** e **2 di interscambio**, con una capienza totale di **4.200 posti auto disponibili**. Attraverso il **servizio di navetta**, gli utenti che usufruiscono dei parcheggi di interscambio possono arrivare direttamente in centro storico a Vicenza, contribuendo a ridurre il traffico e l'inquinamento atmosferico.

Per contribuire alla diminuzione del traffico all'interno della città, AIM Mobilità ha attivi dei pannelli a messaggio variabile che informano costantemente, in tempo reale, sulla **disponibilità di posti auto nei parcheggi a sbarra**. Il dato è disponibile anche sul portale www.AIMmobilita.it.



Park Verdi, Vicenza

LE TEMATICHE MATERIALI

Mobilità sostenibile

Efficienza energetica

Resilienza e adattamento all'innovazione

Contenimento emissioni



12.7 Mobilità elettrica

La mobilità sostenibile riveste un ruolo importante non solo sul fronte della crescita smart della città ma più in generale sulla concretizzazione di un approccio realmente sostenibile della collettività e del territorio.

Il Gruppo AGSMAIM vuole contribuire attivamente partecipando in modo proattivo alla trasformazione della mobilità cittadina attraverso due progetti, quali:

- **Progetto Electrify Verona**

Avviato dal Comune di Verona nel 2019 al fine di creare un nuovo sistema di mobilità totalmente elettrica; crea una rete di infrastrutture per la ricarica elettrica nella quale AGSMAIM, con il patrocinio del Comune di Verona e la promozione di *Volkswagen Group Italia* hanno l'obiettivo di rendere Verona la città col maggior numero di punti di ricarica veloci in Italia per abitante. Nel 2021 è stato incrementato il numero di colonnine di ricarica veloce da 22 kW (che permettono un "pieno" in circa 90 minuti per le auto predisposte) che sono disponibili in **56 punti di ricarica** della città e facilmente rintracciabili e prenotabili con **VeronaSmartApp**. Sono già installate ed in fase di allaccio e collaudo altri **18 punti di ricarica**.

- **Progetto Lampionet**

Nato nel 2019 in alcuni parcheggi e in altre aree della città di Vicenza dove sono disponibili colonnine per la ricarica dell'energia elettrica. Attraverso la registrazione all'**App Lampionet**, l'utente può verificare la disponibilità della presa e/o prenotare anche a distanza un'erogazione; può poi procedere con l'erogazione della ricarica del proprio veicolo elettrico totalmente in maniera gratuita, anche utilizzando l'AIM Card. Tutte le colonnine sono geolocalizzate e l'App guida l'utente fino alla postazione di ricarica. Ogni colonnina è dotata di due prese che permettono la ricarica contemporanea di due veicoli elettrici; inoltre può essere utilizzata per l'alimentazione della ricarica di qualsiasi dispositivo elettronico.

Le prese di ricarica installate sul territorio hanno erogato complessivamente 4.037 GJ di energia pari a 1.121,48 mWh.

SERVIZIO E-MOBILITY	PRESE DI RICARICA	GJ EROGATI
Verona	100	3.677,14
Vicenza	4	360,20
Totale	104	4.037,34

Tabella 22 – Servizio E-Mobility (prese di ricarica e GJ erogati)



LE TEMATICHE MATERIALI

Tutela del territorio
Economia circolare



12.8 Servizi ambientali

Il Gruppo AGSM AIM, attraverso le sue partecipate, offre una serie di servizi ambientali, quali ad esempio raccolta, gestione e trattamento dei rifiuti, igiene urbana e mantenimento del decoro urbano.

Il Gruppo punta a garantire la qualità sostenibile dei servizi offerti, mirando ad eliminare, o almeno a minimizzare, malfunzionamenti o disservizi. Il livello di servizio è ottenuto grazie ad una rete infrastrutturale strettamente connessa con il territorio, la quale garantisce rapidità e controllo del servizio.

Per meglio illustrare questo legame tra l'Azienda e il territorio si descrivono di seguito le diverse società del Gruppo e i loro servizi offerti.

Valore Ambiente S.r.l.

Partecipata del territorio vicentino, conduce piattaforme di trattamento e recupero di rifiuti, l'attività di raccolta e avvio a recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani nonché di pulizia del suolo pubblico nel comune di Vicenza. La **superficie complessiva** del Comune di Vicenza nella quale Valore Ambiente svolge la propria attività è di **80,46 km²** con **111.005 abitanti serviti**.

La modalità di raccolta è diversificata sulla base della realtà del territorio e la caratterizzazione dell'utenza, in particolare per le utenze non domestiche sono attivi servizi integrativi domiciliati per specifiche tipologie di rifiuti.

Nella Città di Vicenza sono stati raccolti **70.297,78 t** di rifiuti urbani con una **percentuale di raccolta differenziata del 74,2%**, calcolato attraverso il metodo ISPRA. I rifiuti provenienti dal circuito della raccolta differenziata sono stati destinati a impianti di cernita e recupero sulla base della loro natura merceologica e classificazione, prevista dal Codice Europeo dei Rifiuti (CER); mentre i rifiuti residuali



Cassonetto raccolta differenziata - Valore Ambiente



Lavaggio e disinfezione cassonetti - Valore Ambiente

rispetto alla raccolta differenziata sono trattati presso l'impianti di trattamento meccanico di Monte Crocetta e avviati ai due impianti finali di Bacino, ovvero il Termovalorizzatore di Schio, non di proprietà del Gruppo, e la Discarica di Grumolo delle Abbadesse, gestita dalla partecipata S.I.A. S.r.l.

I rifiuti avviati a riciclo sono **47.822,56 t** e i rifiuti indifferenziati avviati a recupero sono **20.384 t**.

Società Intercomunale Ambiente S.r.l. (SIA)

Controllata dal Consorzio Igiene Ambientale del Territorio che riunisce 45 Comuni della Provincia di Vicenza, tra cui lo stesso Comune di Vicenza, e partecipata di Valore Ambiente. Dal 2011 cura la costruzione e la gestione operativa della discarica di Grumolo delle Abbadesse, operativa dal 1999. La discarica opera nell'ambito dello smaltimento dei rifiuti urbani secchi, derivanti da raccolte differenziate spinte secco-umido, e rifiuti speciali non pericolosi provenienti da impianti di separazione meccanica di rifiuti urbani, situati in provincia di Vicenza, all'interno di un sistema integrato di gestione dello smaltimento dei rifiuti organizzato in ambito provinciale.

I rifiuti, prima del loro deposito in vasca, sono lavorati e ridotti in cubi pressati, in modo da occupare minore spazio.

La discarica è dotata di un sistema per lo sfruttamento del biogas prodotto.

Il volume dei rifiuti trattati nel 2021 è **45.962,42 t**.

Società Igiene Territorio S.p.A. (SIT) e TRE V Ambiente S.r.l.

Opera nell'ambito del settore dell'igiene urbana che comprende la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani, i servizi di spazzamento, altri servizi di igiene urbana e prestazioni accessorie ad enti locali e società di gestione ambientali. L'attività di raccolta è svolta a supporto delle attività di commercializzazione di TRE V Ambiente per la parte di rifiuti speciali non pericolosi, in ambito provinciale, con avvio a recupero e smaltimento in impianti di terzi. SIT gestisce inoltre impianti di trattamento, smaltimento e stoccaggio di rifiuti oltre alla fase di post gestione di due discariche. La Società, in ATI con Tecnologie Ambientali gestisce un impianto di depurazione presso la discarica di Strillaie di Grosseto. Gli **abitanti dei 5 Comuni serviti**, in cui SIT svolge la propria attività, sono **171.843**.



Ecomobile - Valore Ambiente

Le modalità di raccolta si differenziano principalmente in quella stradale e porta a porta.

TRE V Ambiente S.r.l., società prettamente commerciale che si occupa di commercializzazione di servizi ambientali integrati quali:

- consulenze tecnico legislative;
- indagini ambientali e sui rifiuti (analisi);
- gestione trasporto, recupero o smaltimento degli stessi mediante terzi;
- vendita e/o noleggio di attrezzature per lo stoccaggio;
- assistenza rispetto adempimenti annuali con gli organi di controllo (CCIAA, Min. Ambiente);
- attività di sanificazione locali ed aree mediante terzi autorizzati.

TRE V Ambiente movimentata **575,87 t** di rifiuti pericolosi. Si segnalano inoltre **36 interventi di rimozione amianto** nel 2021.

AMIA Verona S.p.A.

Gestisce i servizi di igiene urbana nel territorio di Verona e nei Comuni della Provincia.

AMIA si occupa di raccolta, trasporto, trattamento, recupero, valorizzazione e smaltimento dei rifiuti solidi urbani. Svolge anche i servizi di pulizia e lavaggio di aree pubbliche e la gestione del verde urbano e inoltre effettua anche servizi commerciali a pagamento su aree urbane. Gli **abitanti dei 4 Comuni serviti**, Verona, San Giovanni Lupatoto, Grezzana e Villafranca, dove AMIA svolge il servizio completo di raccolta, trasporto e gestione rifiuti, sono circa **328.000**. AMIA gestisce inoltre, solo la raccolta del vetro presso circa 30 comuni e solo la raccolta di alcuni rifiuti presso gli ecocentri di Mozzecane, Bosco Chiesanuova e Cerro Veronese. Le modalità di raccolta si differenziano principalmente in quella porta a porta e miste con stradale e porta a porta.



"Il dizionario dei rifiuti" di AMIA Verona



Raccolta differenziata - AMIA Verona

Ser.I.T. S.r.l.

Conduce l'attività di raccolta e avvio a recupero dei rifiuti solidi urbani in 60 Comuni del veronese. Opera in un impianto situato a Cavaion detto anche Centro Comprensoriale (CC), in quanto fa parte del circuito COREPLA, dove viene effettuata attraverso un processo di cernita, la pre-pulizia della plastica derivante dalla raccolta differenziata e successivamente inviata a selezione. Gli **abitanti dei 60 Comuni serviti** sono **circa 350.000**. Le modalità di raccolta si differenziano principalmente in porta a porta, raccolta stradale e mista.

Transec S.r.l.

Gestisce un impianto di trattamento rifiuti non pericolosi di origine urbana (perlopiù ingombranti, legno, carta) e di origine speciale non pericolosi. Nel corso del tempo ha sviluppato anche la gestione di servizi accessori come analisi, smaltimento rifiuti pericolosi e smaltimento rifiuti liquidi per i quali effettua solamente attività di intermediazione. Inoltre, si propone come punto di riferimento nel settore delle bonifiche e ripristino dei siti inquinati, intervenendo in tutte le fasi in cui si articola la bonifica. Transec è inoltre piattaforma COMIECO autorizzata secondo quanto previsto dal DM 188 End Of Waste (EOW).

I centri di raccolta

I centri di raccolta sono a disposizione di tutte le utenze domestiche per il corretto smaltimento dei rifiuti ingombranti e riciclabili. Le società del Gruppo gestiscono direttamente **22** centri di raccolta, 4 nel territorio di Vicenza e 18 nel territorio di Verona. Le quattro riciclerie attive nel Comune di Vicenza e gestite da Valore Ambiente sono a disposizione di tutte le utenze domestiche per il corretto smaltimento dei rifiuti ingombranti e riciclabili.

I centri di raccolta nel territorio veronese, gestiti attraverso le società Amia e Ser.I.T., sono realizzati con lo scopo di incentivare la raccolta differenziata ed il riciclo dei materiali recuperabili.

A Vicenza, nelle riciclerie **confluisce il 13%** dei rifiuti raccolti mentre a Verona solo il **2,74%** dei rifiuti raccolti da Amia e invece il **16,52%** dei raccolti da Ser.I.T.

Le discariche

Il Gruppo AGSM AIM, attraverso le sue controllate, gestisce **1 discarica in esercizio** localizzata nei Comuni di Grumolo delle Abbadesse (VI), tre **discariche in post-gestione** nei Comuni di Lonigo (VI), Sandrigo (VI) e Cà Nova (VR) e un **impianto di trattamento del percolato da discarica**.

Nell'impianto di Grumolo delle Abbadesse è attivo un sistema di recupero e sfruttamento del biogas prodotto dalla stabilizzazione dei rifiuti stoccati, che viene utilizzato per la generazione di energia elettrica, permettendo quindi lo sfruttamento della risorsa e riducendo l'emissione di tali gas serra in atmosfera. Nella discarica attiva di Grumolo delle Abbadesse vengono trattati **45.962,42 t** di rifiuti, tenendo conto anche dei rifiuti speciali non pericolosi e producendo **1.455.410 mc** di biogas destinato alla **produzione di energia elettrica** ceduta totalmente per **7.223,70 GJ**.

Presso le discariche di Lonigo, Sandrigo e Grosseto sono attivi tre parchi fotovoltaici per la produzione di energia elettrica immessa in rete o auto consumata in loco.

La discarica di Fossalunga a Lonigo (VI) è gestita da SIT, attraverso un contratto di gestione da parte del CIATT (Consorzio per l'Igiene Ambientale e del Territorio) per tutte le attività di post gestione come anche per la discarica di Masona a Sandrigo (VI) dove SIT però è la titolare dell'autorizzazione della gestione delle attività inerenti.

A Grosseto in località Strillaie la società SIT, in ATI con la società Tecnologie Ambientali S.r.l., ha in concessione la gestione di un impianto di osmosi inversa per il trattamento del percolato da discarica.

Le discariche *post-mortem* sono situate nel territorio vicentino e veronese e svolgono attività di vigilanza, monitoraggio ambientale e manutenzione. Nei due siti vicentini è attivo un impianto fotovoltaico mentre nel sito di Verona sono attualmente in corso le procedure tecnico-amministrative per la messa in sicurezza permanente del sito.

Gli impianti di recupero di materia

Nel territorio vicentino, attraverso la società Valore Ambiente, gestiamo un impianto di messa in riserva, selezione e recupero di rifiuti urbani provenienti dalla raccolta effettuata nel Comune di Vicenza oltre a quantità minori relative ad altri comuni contermini.

I volumi trattati nell'impianto sono pari a **30.692 t**, dei quali recuperati circa **799,62 t**.

Nel territorio veronese, attraverso la partecipata Ser.I.T. in località Cavaion Veronese, si gestisce un impianto di selezione e recupero di rifiuti urbani di carta e plastica per un totale di **38.575 t**.

Attraverso anche la società Transeco S.r.l., nel territorio veronese si gestisce un impianto di trattamento rifiuti non pericolosi di origine urbana (prevalentemente ingombranti, legno, carta) e di origine speciale non pericolosi. Il volume di rifiuti gestiti nel 2021 dal sito è di **43.129,47 t** di cui **50,42%** relativo ai rifiuti urbani.

L'impianto di trattamento biologico

Nel territorio veronese, attraverso la partecipata AMIA Verona, è in gestione un impianto di trattamento biologico nel sito di Ca' del Bue, in cui vengono trattati i rifiuti urbani provenienti dalla città di Verona per un totale di circa 60.000 ton l'anno. L'impianto è autorizzato al trattamento di 156.000 t e svolge attività di selezione e cernita del rifiuto avviato al sito e conseguente raffinazione dello stesso.

I servizi per la città

L'igiene del suolo è attività necessaria per il decoro e la pulizia delle strade e delle aree pubbliche ed è un impegno costante svolto dalle società del Gruppo, quali Valore Ambiente e AMIA Verona, nei confronti del territorio servito.

Il servizio di pulizia ed igiene del suolo pubblico si svolge esclusivamente su aree pubbliche, o private ad uso pubblico.

I servizi offerti includono:

- spazzamento delle strade (meccanico e manuale) indispensabile per l'igiene urbana e decoro, per la pulizia di strade, piazze e marciapiedi anche dopo eventi sportivi e mercati rionali. La frequenza

dello spazzamento è definita in funzione delle caratteristiche della zona, del traffico veicolare e della frequentazione. Le attività di spazzamento manuale comprendono anche lo svuotamento dei cestini gettacarte, con la sostituzione del sacchetto e il rifornimento dei distributori di palette per cani;

- lavaggio stradale, di norma attivo nel periodo marzo-novembre, quando le condizioni delle temperature consentono di operare nel rispetto della sicurezza nella circolazione stradale, per coadiuvare l'attività di spazzamento manuale e meccanico per la pulizia e igiene del suolo. Viene svolto in orario notturno nell'area monumentale, e in orario diurno nelle aree esterne al centro storico ed è garantito anche nei giorni di pioggia. L'attività si configura come una sostanziale sanificazione del suolo in quanto unisce le tre attività di base: spazzamento manuale, meccanico e lavaggio stradale;
- pulizia parchi e aree verdi comunali incluso lo svuotamento periodico dei cestini gettacarte. Le frequenze di intervento sono variabili in funzione della localizzazione e frequentazione del sito;
- idropulizia, concepita come una indispensabile integrazione alle attività di pulizia ordinaria ed è destinata al trattamento di luoghi di pregio e architettonicamente prestigiosi, o particolari situazioni di degrado, nonché alla rimozione delle deiezioni e del guano;
- raccolta foglie, eseguito con autospazzatrici meccaniche o aspiranti di piccole e grandi dimensioni, con l'ausilio di operatori che manualmente, o con l'ausilio di soffiatori, convogliano le foglie dai bordi strada e marciapiedi verso l'area di operatività degli automezzi, e se del caso con autocarro dotato di attrezzatura aspira-foglie;
- diserbo stradale tramite sistemi manuali e meccanici con l'utilizzo del "vapodiserbo", un sistema naturale per eliminare le piante infestanti. Il servizio comprende il controllo della vegetazione che cresce spontanea lungo le carreggiate, nei marciapiedi e nei bordi delle aiuole spartitraffico, su tutta la rete stradale cittadina;



Lavaggio stradale - Valore Ambiente

- ecomobile o ricicleria mobile, si tratta di un cassone scarrabile, predisposto per il conferimento di sette tipologie di rifiuti particolari. Il cassone viene messo quotidianamente nelle vicinanze dei mercatini rionali. Oltre alla funzione pratica di raccolta rifiuti, funge da veicolo comunicativo per la cittadinanza, perché affiancato da un operatore;
- raccolta "abusivi" relativa ai rifiuti abbandonati al di fuori dei contenitori, avviene con delle uscite straordinarie degli operatori ecologici;
- raccolta ingombranti a domicilio con la collaborazione di cooperative sociali nelle riciclerie attrezzate al corretto smaltimento dei rifiuti ingombranti. Il servizio è gratuito, è riservato alle utenze domestiche, e prevede una uscita a bimestre, per un massimo di 5 pezzi per volta e 30 pezzi in tutto l'anno.



Spazzamento meccanico - AMIA Verona



Dall'alto: Viale Roma - Vicenza, Lungadige San Giorgio - Verona

13. L'IMPORTANZA DEGLI STAKEHOLDER

LE TEMATICHE MATERIALI

Valorizzazione del capitale umano,
pari opportunità e welfare aziendale
Salute e sicurezza sul lavoro
Resilienza e adattamento all'innovazione



13.1 Le Persone

Le Persone sono un **bene essenziale** per il Gruppo AGSM AIM.

Il loro sviluppo rappresenta un fattore fondamentale per lo svolgimento dell'attività e per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Il principio della **valorizzazione del personale** rappresenta uno dei valori guida, come peraltro indicato all'interno del Codice Etico.

Gli sforzi per la valorizzazione delle persone sono veicolati anche attraverso l'uso di forme contrattuali che offrono maggiori garanzie, come quella del **lavoro subordinato a tempo indeterminato**, che caratterizza il **94,33%** dei contratti di lavoro delle Società del Gruppo. La quasi totalità dei dipendenti risiede all'interno delle aree in cui il Gruppo opera, in particolare Veneto (AGSM AIM), Milano (AGSM Energia) e Abruzzo (CogasPiù Energie).

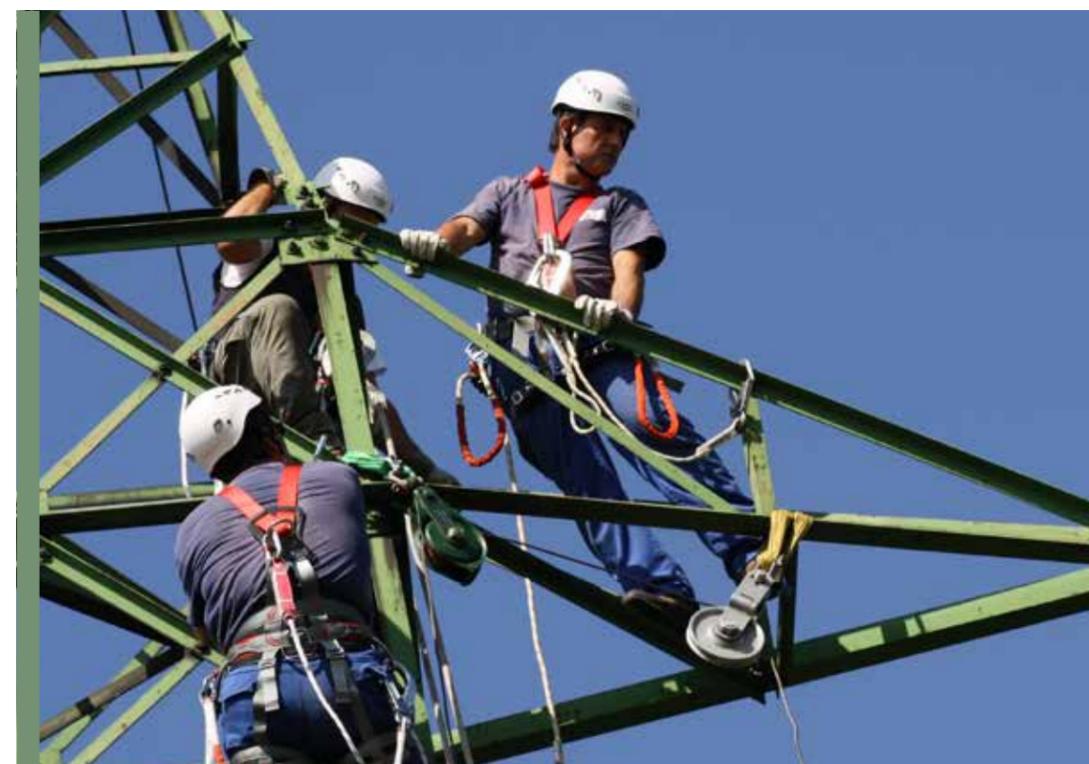
PERSONE	N.
Veneto	1.919
Fuori Veneto	75
Totale	1.994

Tabella 23 – Persone del Gruppo AGSM AIM suddiviso per ambito territoriale

La composizione per **età anagrafica del personale** evidenzia in particolare una maggior presenza nella fascia di età **"oltre i 50"**, con una quota del **58,68%** rispetto al totale dei dipendenti pari a **1.994 persone**.

	DONNE	UOMINI	TOTALE	%
Determinato	5	108	113	5,67%
min di 30	2	9	11	0,55%
tra 30 e 50	2	54	56	2,81%
oltre 50	1	45	46	2,31%
Indeterminato	279	1.602	1.881	94,33%
min di 30	12	36	48	2,41%
tra 30 e 50	150	559	709	35,56%
oltre 50	117	1.007	1.124	56,37%
Totale	284	1.710	1.994	100%

Tabella 24 – Persone del Gruppo AGSM AIM, suddiviso per età, genere e tipologia di contratto



Per meglio descrivere il nostro personale, di seguito la sua composizione per **qualifica, età anagrafica e genere** nel 2021.

	 DONNE	 UOMINI	TOTALE
Dirigenti 1,20% 	2	22	24
min di 30	0	0	0
tra 30 e 50	1	2	3
oltre 50	1	20	21
Quadri 3,16% 	8	55	63
min di 30	0	0	0
tra 30 e 50	4	10	14
oltre 50	4	45	49
Impiegati 37,36% 	262	483	745
min di 30	14	20	32
tra 30 e 50	142	171	313
oltre 50	106	292	398
Operai 58,27% 	12	1.150	1.162
min di 30	0	25	25
tra 30 e 50	5	430	435
oltre 50	7	695	702
Totale 100%	284	1.710	1.994

Tabella 25 – Persone del Gruppo AGSM AIM, suddiviso per età, genere e qualifica professionale

L'organico del Gruppo è costituito per l'**1,20% da dirigenti**, per il **3,16%** da **quadri**, per il **37,36%** e il **58,27%** rispettivamente da **impiegati** e **operai**.

Analizzando la **presenza femminile** nell'organico del Gruppo, questa rappresenta il **14,24%** della popolazione aziendale che per il **92,25%** ricopre la **qualifica di impiegata**. Le **donne** occupate del Gruppo rientrano per il **53,52%** nella **fascia d'età ricompresa tra 30 e 50**.

Si evidenzia una presenza preponderante della fascia di lavoratori operai uomini dovuta alla gestione operativa di tutti i nostri servizi offerti sul territorio, ad esempio i servizi di igiene ambientale, la manutenzione delle reti e degli impianti.

Il Gruppo favorisce una maggiore conciliazione dei tempi "**vita-lavoro**" (*work life balance*) applicando orari flessibili ed elastici, prevedendo contratti di lavoro a tempo parziale (*part-time*), ammettendo l'utilizzo dell'istituto del lavoro agile (*smart working*).

Nel Gruppo AGSM AIM usufruiscono della **possibilità** di avere un **orario ridotto** il **4,46%** dei dipendenti.

Le persone che in azienda usufruiscono del **part time**, generalmente per esigenze familiari, sono per l'**87,64%** dei casi di **genere femminile**.

Inoltre, all'interno del Gruppo è presente **personale appartenente alle categorie protette** che costituisce il **5,42%** del totale dell'organico.

Nel 2021 sono **62** le persone che hanno usufruito del **congedo parentale**, di cui **21** donne e **41** maschi.

L'**anzianità di servizio** del Gruppo vede due categorie preponderanti: la fascia "tra i 16 e 25 anni" copre il **29,99%** del totale; quella da "meno di 6 anni" incide per il **28,13%**.

Si può notare quindi una forte presenza di nuove persone assunte all'interno del Gruppo.

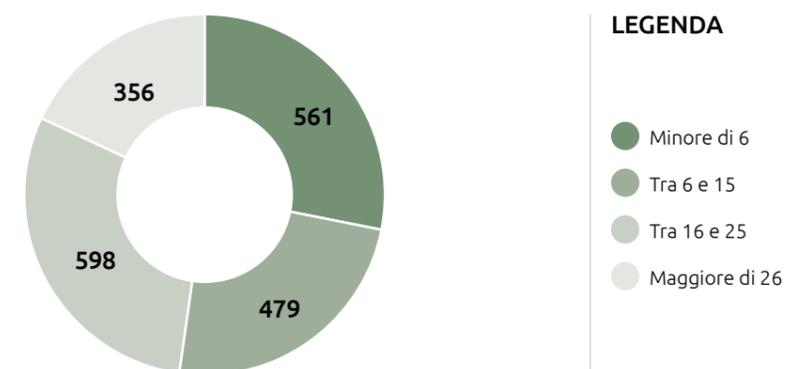


Figura 6 – Anzianità di servizio dei dipendenti del Gruppo AGSM AIM

L'indice di turnover in ingresso del personale, ottenuto dal rapporto fra la sommatoria delle persone entrate nell'anno e il totale delle persone dell'azienda dell'anno di riferimento è pari al **9,53%** mentre l'indice di turnover in uscita, è pari all'**8,32%**.

Nel corso del 2021 sono state **assunte 190 persone**, di cui il **2,63% sono donne**, e si sono registrate **166 cessazioni di lavoro**.

	ASSUNZIONI	CESSAZIONI
 Donne	5	6
min di 30	1	0
tra 30 e 50	3	1
oltre 50	1	5
 Uomini	185	160
min di 30	25	10
tra 30 e 50	87	43
oltre 50	73	107
Totale	190	166

Tabella 26 – Assunzioni e cessazioni del Gruppo AGSM AIM, per genere ed età anagrafica

Le **motivazioni** principali della cessazione del rapporto di lavoro sono le dimissioni volontarie (**49,40% dei casi**) seguite dal pensionamento (il **22,89% dei casi**) e dalla scadenza del contratto a termine, per il **20,48%** del totale.

A tutela dell'occupazione e per conciliare la vita quotidiana con l'attività lavorativa, il Gruppo AGSM AIM ha avviato un percorso di adozione progressiva di alcuni accorgimenti, che sono attualmente in via di elaborazione e studio, quali:

- **flessibilità straordinaria.** Il Gruppo prende in considerazione le necessità dei lavoratori, analizzando ogni situazione e prevedendo per ognuna una gestione ad-hoc nel rispetto comunque di un'organizzazione lineare;

- **part time al rientro dalla maternità.** Concesso per consentire alla lavoratrice neomamma di occuparsi del bimbo con continuità;
- **smart working.** A seguito della emergenza sanitaria, le famiglie impiegate del Gruppo AGSM AIM hanno iniziato a svolgere la propria attività lavorativa anche in modalità agile, sulla base di una pianificazione settimanale. Il Gruppo ha pertanto avviato un percorso con le OO.SS. volto a regolamentare l'utilizzo del lavoro agile anche al di fuori della emergenza sanitaria in una logica di nuova filosofia manageriale, ovvero di una nuova e differente modalità di offerta della prestazione lavorativa.

13.1.1 PROCESSO DI SELEZIONE

Il processo di selezione e assunzione di nuovi dipendenti della Capogruppo e delle sue partecipate avviene garantendo l'acquisizione delle risorse più adeguate, per numero e qualità, alle effettive esigenze aziendali ed alle risorse economiche disponibili, secondo principi di:

- adeguata pubblicità della selezione;
- imparzialità;
- economicità e celerità di espletamento;
- rispetto delle pari opportunità tra lavoratrici e lavoratori.

Le selezioni sono effettuate dalla Direzione Risorse Umane e Servizi Generali sulla base di una *job description* definita con i Manager della Capogruppo e delle *Business Unit*, adottando meccanismi oggettivi.

L'iter di selezione prevede uno o più colloqui motivazionali e tecnici, idonei a verificare il possesso dei requisiti attitudinali e professionali richiesti in relazione alla posizione da ricoprire; al termine dell'iter viene redatto un documento che sintetizza i diversi step dell'iter.

I curricula pervenuti nella sede, decorso un periodo di due anni, vengono dismessi, secondo quanto disposto dalla vigente normativa in materia di Privacy.

L'assunzione avviene con contratto individuale di lavoro, in linea con i contratti collettivi nazionali (di natura privatistica) applicati dalla Società.

13.1.2 REMUNERAZIONE E WELFARE

Il costo che AGSM AIM sostiene per il proprio personale dipendente prende in considerazione principalmente la remunerazione diretta, sia immediata (retribuzione e spese varie per il personale) che differita (trattamento di fine rapporto) e la remunerazione indiretta (i contributi sociali a carico delle società del Gruppo AGSM AIM).

Tale **costo del personale**, riclassificato, è riportato di seguito.

COSTO DEL PERSONALE	€/000
Salari e stipendi	83.594
Trattamento di fine rapporto	5.095
Trattamento quiescenza e simili	2
Servizi vari per il personale	990
Totale remunerazioni indirette	89.681
Oneri sociali	25.758
Altri costi	2.790
Totale costo personale dipendente	118.229
Compenso Consiglio di Amministrazione	1.211
Compenso Collegio Sindacale	587
Costo personale non dipendente	1.798
Totale	120.027

Tabella 27 – Costo del personale del Gruppo AGSM AIM in migliaia di euro

Tali costi costituiscono un significativo indicatore del contributo del Gruppo AGSM AIM all'occupazione dei **territori (Veneto)** nel quale **risiede il 96,24%** dei propri dipendenti.

Nel 2021 sono stati sottoscritti gli accordi che disciplinano il Premio di Risultato 2021 delle Società AGSM AIM S.p.A., AGSM Energia S.p.A., AIM Energy S.r.l., Megareti S.p.A., Servizi a Rete S.r.l., AGSM Lighting S.r.l., Consorzio Canale Industriale G. Camuzzoni S.c.a.r.l., AIM Mobilità S.r.l., Valore Ambiente S.r.l. e di SIA S.r.l.

È stata inoltre mantenuta la possibilità di convertire, in tutto o in parte, l'importo del Premio di Risultato in forme di Welfare.

In particolare, a tutti i lavoratori che liberamente scelgono di convertire il Premio in beni e servizi Welfare, l'Azienda mette a disposizione un ulteriore pacchetto di beni e servizi Welfare di valore pari

al 20% della quota di Premio convertita. Al personale che invece sceglierà di convertire il Premio di Risultato destinandolo in tutto o in parte al Fondo di Previdenza Complementare di settore, verrà messo a disposizione un ulteriore importo pari al 5%, aggiuntivo al suddetto valore del 20%, della quota di Premio di Risultato convertita.

Tra i "**Flexible Benefits**" che il Gruppo AGSM AIM mette a disposizione dei soggetti beneficiari vi sono: buoni carburante, buoni alimentari, buoni spesa, pacchetti sanitari, pacchetti viaggio, abbonamenti a cinema, teatri, palestre e piscine, spese di istruzione ed educazione, spese di assistenza.

Il Gruppo AGSM AIM mette a disposizione dei soggetti beneficiari un budget individuale pari alla quota di Premio di Risultato prevista, da erogarsi attraverso le forme sopra descritte. La scelta della conversione del Premio in strumenti di Welfare avviene da parte dei soggetti beneficiari attraverso l'accesso ai portali welfare dedicati. La mancata scelta della conversione in uno degli strumenti proposti comporta la liquidazione integrale del Premio in busta paga, con tassazione agevolata.

13.1.3 FORMAZIONE

Per il Gruppo AGSM AIM valorizzare le proprie risorse diventa di fondamentale importanza.

La formazione costituisce un importante aspetto nello sviluppo del personale; data la natura delle attività erogate, il continuo aggiornamento in ambito normativo e tecnico è fondamentale e costituisce la base per fornire un livello di servizio adeguato ed efficiente.

Le **ore pro capite di formazione** per partecipante del Gruppo AGSM AIM nel 2021 sono state pari a **10,07**.

FORMAZIONE	ORE TOTALI	%
Donne	3.159	15,74%
Uomini	16.912	84,26%
Totale	20.071	100,00%
Dirigenti	516,50	2,57%
Quadri	1.028,50	5,12%
Impiegati	11.228,00	55,94%
Operai	7.298,00	36,37%

Tabella 28 – Ore medie di formazione per genere e inquadramento

A testimonianza dell'attenzione del Gruppo verso i propri dipendenti, nel 2021 il **30,47%** del totale delle ore di formazione riguardano corsi obbligatori in materia di sicurezza sul lavoro. Per quanto riguarda le restanti aree di formazione, il **56,79%** è stato relativo alle **tematiche tecniche** e in **ambito normativo** il **9,94%** oltre che **amministrativo** per il **2,81%**. Quanto alle modalità di somministrazione dei corsi, il Gruppo AGSM AIM prevede sia sessioni organizzate all'interno dell'azienda, sia alcune organizzate in centri di formazione esterni specializzati, collocati nelle vicinanze della sede aziendale.

Per ciò che concerne la formazione aziendale, oltre alle attività obbligatorie di formazione circa la sicurezza sul lavoro, è stato avviato e completato il piano che prevede l'erogazione delle ore di formazione individuale previste dal CCNL addetti settore elettrico, sulla base della scelta operata da ciascun dipendente da un catalogo corsi condiviso tra datore di lavoro e RSU aziendale. I corsi hanno avuto come temi sia le competenze linguistiche (inglese e spagnolo) sia le soft skill (time management, gestione del conflitto, comunicazione scritta e orale).

Nei mesi di aprile e maggio 2021 è stata erogata formazione in materia di D.Lgs. 231 ai dipendenti di AGSM AIM S.p.A.

Nel 2021 è inoltre iniziato un programma di formazione manageriale finalizzato a supportare il cambiamento organizzativo.

Nel corso del 2021 il Gruppo AGSM AIM ha collaborato con diversi atenei dando la possibilità a **17 studenti universitari** di svolgere dei **progetti formativi curriculari** della durata di circa 3 mesi.



13.1.4 SISTEMA INCENTIVANTE

Gli obiettivi di redditività, di produttività e di qualità da perseguire nel 2021 in tutte le società del Gruppo, sono orientati, per quanto riguarda la Capogruppo, alla messa in atto delle attività di armonizzazione tra le Direzioni con l'obiettivo di efficientare e razionalizzare le procedure ed i sistemi precedentemente in essere. Tali attività comportano infatti un conseguente miglioramento del servizio erogato alle società controllate. Per le varie società controllate gli obiettivi sono invece orientati alla messa in atto delle attività prodromiche alla fusione delle singole società (costituite poi in data 1° gennaio 2022) con l'obiettivo di efficientare e razionalizzare le procedure ed i sistemi in essere al fine di una piena armonizzazione *post merger integration*.

La possibilità di riconoscimento del Premio, una volta realizzato l'utile del Bilancio consolidato del Gruppo, dipenderà dal conseguimento degli obiettivi di redditività, di produttività e di qualità del Gruppo.

Il Premio di Risultato annuale, pertanto, per i dipendenti sarà correlato:

- a. per il 60% al parametro di redditività;
- b. per il 40% al parametro di produttività e di qualità.

Parametro di redditività

Richiamata la necessità di registrare un risultato finale positivo, il parametro di redditività si intende raggiunto qualora l'EBITDA del Gruppo AGSM AIM superi i 123.3 milioni di euro.

13.1.5 RELAZIONI INDUSTRIALI

Sono numerosi i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) applicati all'interno del Gruppo AGSM AIM.

I principali sono:

- CCNL Settore Dirigenti delle imprese dei servizi di pubblica utilità;
- CCNL UTILITALIA Settore Gas-Acqua fino al 31.12.2021;
- CCNL UTILITALIA Settore Ambiente;
- CCNL FISE Ambiente;
- CCNL UTILITALIA Settore Elettrico;
- CCNL Terziario Confcommercio;
- CCNL Settore Autoferrotranvieri (TPL).

Nelle Società del Gruppo AGSM AIM, come previsto dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, sono state costituite le delegazioni trattanti, composte, per la parte societaria, dalla Direzione Risorse Umane e Servizi Generali, per la parte sindacale, dalle Segreterie di categoria Regionali, Territoriali nonché dalle RSU/RSA.

Il **tasso di sindacalizzazione** all'interno del Gruppo AGSM AIM nel 2021, calcolato considerando il numero del personale **iscritto al sindacato** sul totale del personale dipendente, è pari al **48,5%**.

13.1.6 SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Il Gruppo ha a cuore la salute e la sicurezza di tutti i suoi lavoratori.

Il sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro adottato, definito dalla normativa vigente D.Lgs. n. 81/08, prevede un attento esame dei rischi di ogni settore di attività dei lavoratori con la conseguente finalità del miglioramento continuo delle prestazioni sul lavoro e della performance sociale.

L'approccio manageriale del Gruppo su questa tematica è da tempo ispirato e orientato a standard e norme internazionali: dapprima il riferimento è stato lo standard OHSAS 18001 e successivamente la norma ISO 45001 a cui sono conformi i sistemi implementati in 7 società del Gruppo.

Il Gruppo AGSM AIM identifica i pericoli presenti nelle attività aziendali che possono causare infortunio o malattia mediante sopralluoghi svolti congiuntamente negli ambienti di lavoro dai Responsabili del servizio prevenzione e protezione (RSPP), medici competenti, RLS e i relativi responsabili di unità per ogni tipologia di servizio o attività svolta. Di seguito, l'azienda valuta i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori dovuti ai pericoli rilevati nei luoghi di lavoro, verifica se esiste la possibilità di eliminarli o di ridurli adottando misure di prevenzione e protezione.

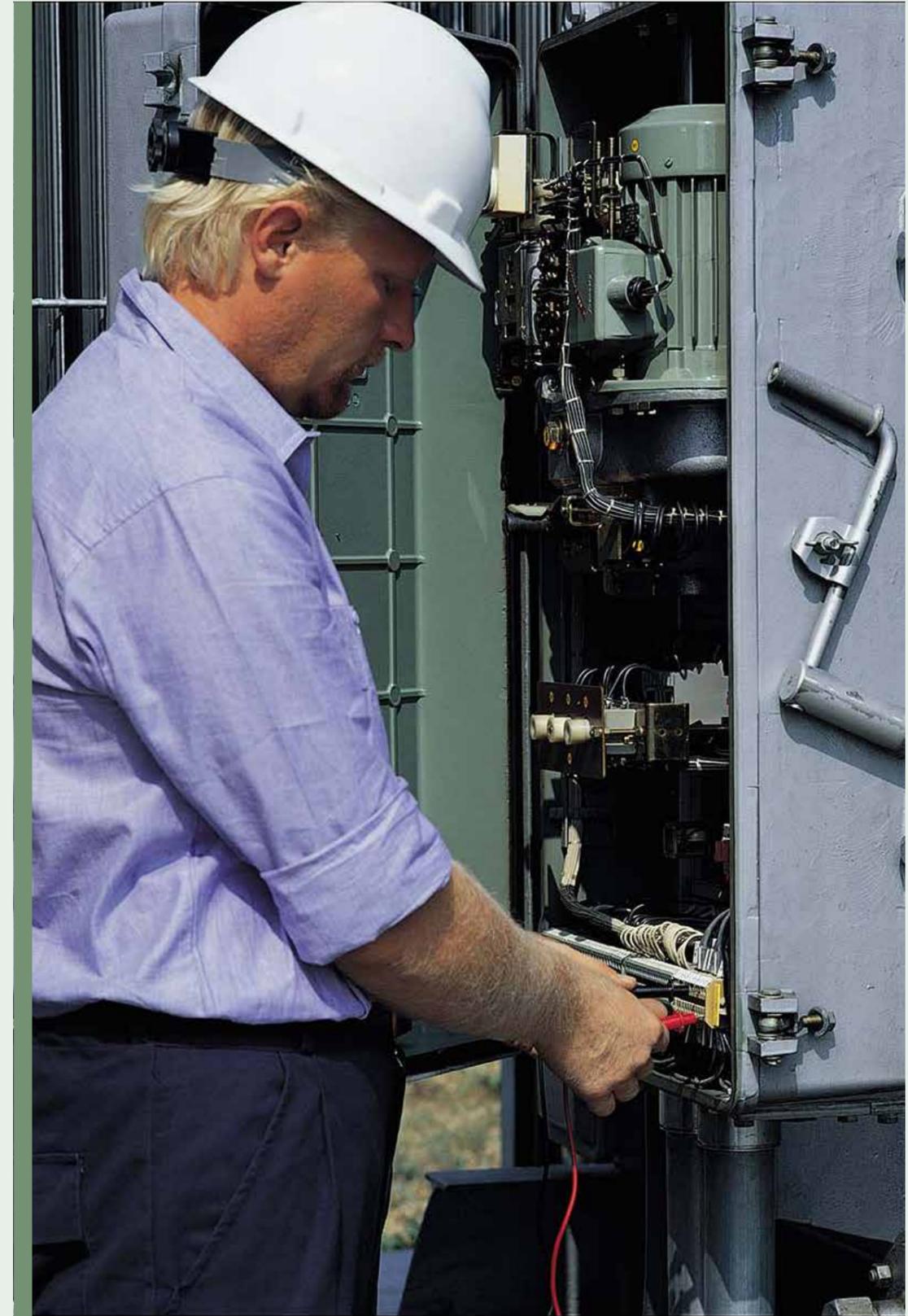
In caso di infortunio è avviata un'indagine che può prevedere, oltre all'intervista dell'infortunato e degli eventuali testimoni, anche un sopralluogo nel luogo dell'evento. L'obiettivo dell'indagine è determinarne le cause al fine di individuare le misure da adottare per evitarne il verificarsi. Analoga indagine è avviata in caso di mancati infortuni.

In conformità a quanto prevedono gli artt. 17, 18, 28 e 29 del D.Lgs. n. 81/08 Testo Unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, i Datori di Lavoro in collaborazione con i Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione e Medici Competenti attuano un processo di identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza negli ambienti di lavoro e nelle attività svolte dal personale. Tale processo consente ai datori di lavoro di individuare misure di prevenzione e protezione atte ad evitare o, se non possibile, ridurre la probabilità di accadimento di un evento sfavorevole o comunque ridurre le conseguenze a seguito dell'evento.

La fornitura di Dispositivi di Protezione Individuale (es. elmetto, scarpe, indumenti ad alta visibilità, ecc.) o collettiva è a carico dell'azienda che provvede anche ad erogare la formazione per il loro corretto utilizzo.

La valutazione dei rischi con le conseguenti misure di prevenzione e protezione sono contenute nei **Documenti di Valutazione dei Rischi** elaborato per ogni società del Gruppo.

Il servizio di **prevenzione e protezione** della Capogruppo, facente parte dei servizi centralizzati, si occupa di monitorare le società sull'applicazione della normativa, linee di indirizzo e politiche aziendali. I componenti sono RSPP ed ASPP presenti anche nelle varie società del Gruppo.



Nelle diverse sedi aziendali, sono attivi piani per la gestione di eventuali emergenze, denominati **“Piani di emergenza”**; a tal fine, in ogni società del Gruppo, vi è personale appositamente formato nella lotta antincendio, nel primo soccorso e anche nell’uso del defibrillatore, presente in varie sedi aziendali. Le procedure di emergenza prevedono che chi dovesse rilevare un fatto anomalo o pericoloso, telefoni ai numeri interni adibiti a cui risponde personale preposto.

È di fondamentale importanza che ogni dipendente abbia la consapevolezza dei rischi a cui è esposto nella propria attività: la maturazione della consapevolezza avviene anche con la partecipazione agli eventi formativi sulla sicurezza organizzati dal Gruppo. Il Gruppo è profondamente impegnato a coinvolgere i dipendenti, di tutte le qualifiche, nella formazione sulla sicurezza per diffonderne la cultura. Seppur in maniera limitata, sono ripresi i tradizionali incontri con i referenti operativi in cui si analizzano assieme all’RSPP infortuni e mancati infortuni avvenuti nel gruppo nell’anno precedente.

Nel 2021 si sono verificati **110 infortuni sul lavoro**, dei quali le cause principali sono inciampo, scivolamento, e lesione da sforzo, ferite causate da lavorazioni; **21 infortuni** sono classificabili come **infortuni con gravi conseguenze** per l’assenza da lavoro superiore ai 40 giorni. Nessun evento ha avuto come prima prognosi un valore maggiore di 40 giorni.

Sono stati **7 gli infortuni in itinere**, espressione con cui si indicano gli infortuni nel trasferimento casa – luogo di lavoro – casa con mezzi di proprietà del singolo lavoratore. In questi eventi le cause dipendono da fattori non governabili dalle società del Gruppo AGSM AIM.

Anche nel 2021 il Gruppo AGSM AIM, principalmente nelle società di Vicenza, ha mantenuto l’accordo sindacale a tutela della sicurezza sul luogo di lavoro relativo all’adozione del sistema **“uomo a terra”** per lavoratori isolati o che operano in solitaria.

La **sorveglianza sanitaria**, secondo quanto regolato nella sezione V (Sorveglianza Sanitaria) del D.Lgs. n. 81/08 e nel Documento Valutazione dei Rischi, è affidata a due professionisti esterni (art. 41 D.Lgs. n. 81/08) in possesso dei requisiti di legge.

I medici competenti in funzione della valutazione dei rischi e della normativa definiscono i protocolli sanitari per la sorveglianza sanitaria.

I medici sottopongono i dipendenti alle visite mediche durante l’orario di lavoro. Oltre alle visite periodiche come da protocollo sanitario, le visite avvengono in caso di assunzioni, cambio mansione, per assenza causa malattia/infortunio maggiore di 60 giorni e su richiesta al medico da parte del lavoratore. La periodicità delle visite e il tipo di esami sono contenuti nel protocollo sanitario predisposto dai Medici competenti in funzione della mansione, età e del rischio a cui il dipendente è esposto. Le spese della sorveglianza sanitaria sono totalmente a carico della Società di appartenenza.

Nelle sedi centrali del Gruppo un locale è adibito a infermeria ed utilizzato dai medici con frequenza settimanale o su necessità. Gli esami ematochimici e visite specialistiche che avvengono sempre su prescrizione dei medici competenti, sono affidati dal Gruppo tramite una convenzione a laboratori

medici esterni. La convocazione alle visite del personale avviene nei tempi previsti dalla normativa, tramite comunicazioni scritte individuali da parte del servizio prevenzione e protezione.

Tutti i dati sanitari trattati dai medici competenti rimangono in capo a questi e al solo dipendente.

La sorveglianza sanitaria include la prevenzione delle **malattie professionali** che il lavoratore potrebbe contrarre nello svolgimento della propria attività. Nel 2021 sono avanzate **11 richieste di riconoscimento di malattia professionale** da parte di dipendenti o ex dipendenti del Gruppo, tutte nell’area ambientale.

Si ritiene che le mansioni maggiormente esposte a rischi siano quelle dei settori ambientali o comunque operative.

Nel 2021 sono state effettuate **2.337 visite di idoneità alla mansione**.

Nel 2021 il Gruppo AGSM AIM, su indicazione dell’USL competente, si è fatto parte attiva per informare il personale sulla possibilità di **vaccinarsi volontariamente** contro l’influenza stagionale.

Tra Datori di Lavoro, Servizio di prevenzione e protezione, Medici competenti ed i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, sono programmati incontri con cadenza almeno annuale per la gestione di potenziali problematiche relative alla sicurezza e salute dei lavoratori. Nel corso degli incontri si analizza il **Documento della valutazione dei rischi**, l’andamento degli infortuni, malattie professionali e della sorveglianza sanitaria oltre all’idoneità dei DPI in dotazione e ai programmi di formazione del personale sulla sicurezza.

Numero totale infortuni	103
Tasso di gravità	0,80
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	32,58
Giornate lavorative perse (malattia professionale e infortuni)	2.821
Decessi legati al lavoro	0

Tabella 29 – Indicatori sugli infortuni delle persone del Gruppo nel 2021

LE TEMATICHE MATERIALI

Performance economiche finanziarie

Integrità e trasparenza nello sviluppo del business



13.2 I Soci

Consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dai Soci, il Gruppo AGSM AIM assicura loro informazioni accurate, veritiere e tempestive, nonché rivolte a migliorare le condizioni della partecipazione alle decisioni societarie.

Nei confronti dei propri azionisti, il Gruppo si impegna ad assicurare l'efficace partecipazione di tutti i componenti degli organi sociali ai lavori assembleari attraverso la tempestiva informativa sugli argomenti all'ordine del giorno, al fine di instaurare un proficuo dialogo tra i Soci, il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale.

Inoltre, con il Comune di Vicenza ed il Comune di Verona le società del Gruppo hanno stipulato "contratti di *service*" volti a disciplinare lo svolgimento delle attività oggetto di concessioni e/o autorizzazioni amministrative.

Costituisce impegno del Gruppo tutelare e accrescere il valore della propria attività e la solidità del patrimonio aziendale, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati *standard* negli impieghi produttivi e di servizio. AGSM AIM si impegna, altresì, a salvaguardare e custodire le risorse ed i beni aziendali conferiti in patrimonio dai Soci.

Nel corso del 2021 il Gruppo AGSM AIM ha corrisposto **dividendi al Comune di Verona e di Vicenza** per complessivi **28,44 milioni di euro** riferiti agli utili destinati da Bilancio relativi all'esercizio 2020, che ammontavano complessivamente a 31,13 milioni di euro.



Dall'alto: Città di Vicenza, Città di Verona

LE TEMATICHE MATERIALI

Performance economiche finanziarie

Integrità e trasparenza nello sviluppo del business



13.3 Finanziatori e investitori

Il Gruppo persegue nei confronti dei finanziatori una politica orientata alla massima trasparenza e correttezza nelle comunicazioni, mantenendo una equilibrata diversificazione e distribuzione del debito.

Obiettivo della gestione finanziaria è garantire al Gruppo un adeguato bilanciamento attuale e prospettico tra investimenti e impieghi di capitale da un lato e fonti di finanziamento dall'altro e, per queste ultime, negoziare condizioni sostenibili, sia in termini di piano di rimborso che di tipologia ed entità di tasso d'interesse e remunerazione.

Il Gruppo AGSM AIM per lo svolgimento delle sue attività ricorre, oltre che all'autofinanziamento, al capitale di debito sia di breve termine (da rimborsare entro l'esercizio successivo) che di lungo termine (da rimborsare oltre l'esercizio successivo).

L'**indebitamento finanziario netto** al 31 dicembre 2021 è pari a **401,43 milioni di euro**.

INDEBITAMENTO FINANZIARIO NETTO	€/000
Corrente	309.132
Non corrente	92.296
Totale	401.428

Tabella 30 – Indebitamento finanziario netto 2021 (in migliaia di euro)

Le linee di credito non sono concentrate su un unico finanziatore ma distribuite fra i principali istituti bancari italiani con i quali il Gruppo intrattiene rapporti consolidati da diversi anni. La **Posizione Finanziaria Netta** ammonta a oltre 400 milioni di euro.

Il Gruppo AGSM AIM è tra le prime realtà italiane, operanti nel campo dei servizi pubblici locali, che la **Banca Europea per gli Investimenti** ha coinvolto nel nuovo programma di finanziamenti denominato "**Medium Sized Utilities Programme Loan**", destinato a supportare i piani di sviluppo a medio termine delle aziende.

Gli **oneri finanziari maturati sul capitale di debito** nel 2021 sono **6,58 milioni di euro**.

Il Gruppo AGSM AIM ha instaurato rapporti con l'istituto di credito **Banca Etica** che ha riconosciuto alla Società dei requisiti sociali ed ambientali che hanno permesso l'apertura di alcuni finanziamenti finalizzati alla sostenibilità economico-sociale dell'azienda.

Si segnala che nel 2017 la previgente AIM Vicenza ha collocato una prima *tranche* di un prestito obbligazionario *unsecured* dell'importo di 50 milioni di euro mediante la quotazione presso il mercato regolamentato della Borsa di Dublino (*Euronext Dublin*), una delle piazze finanziarie di riferimento a livello europeo per il mercato di *corporate bond*. Tale operazione è stata seguita nel 2018 dalla emissione di una seconda *tranche* del *Bond*, a dimostrazione dell'impegno e dell'interesse del Gruppo a sostenere e sviluppare il piano degli investimenti caratterizzato da assets con un particolare focus in tema di sostenibilità. Il *private placement unrated* è stato interamente sottoscritto da investitori istituzionali. Le obbligazioni avranno una durata pari a 7 anni, con scadenza nel 2025, ed una cedola annua dell'1,984%.

Il capitale sarà rimborsato secondo un piano di ammortamento suddiviso in quote annue costanti di capitale. I proventi dell'emissione saranno destinati a finanziare l'importante programma di investimenti (nelle diverse aree di *business*) previsto dal Piano Industriale e consentiranno, anche tramite una diversificazione delle fonti di finanziamento, di proseguire nel processo di consolidamento finanziario del Gruppo, perseguito negli ultimi anni anche spostando sempre più la tipologia di indebitamento sul tasso fisso per ridurre l'aleatorietà di un'eventuale fluttuazione dei tassi.



LE TEMATICHE MATERIALI

*Integrità e trasparenza nello sviluppo del business
Sviluppo iniziative e creazione di valore per il territorio*



13.4 Autorità e istituzioni

Le Istituzioni rappresentano per il Gruppo AGSM AIM un *partner* privilegiato con il quale collaborare alla realizzazione di iniziative utili a generare ricadute positive sul tessuto sociale ed economico del territorio e sulla qualità della vita dei cittadini, anche in virtù dell'essenzialità dei servizi erogati dal Gruppo e del loro impatto sulle comunità.

Le relazioni con i soggetti istituzionali, tenute in coerenza con la normativa vigente ed i principi del Codice Etico, rivestono un ruolo fondamentale sia nella dimensione sociale, con riferimento ai rapporti con le Istituzioni locali, le Autorità di settore, le Associazioni di categoria, ecc. sia con riferimento alla dimensione economica per i versamenti di imposte e tasse.

AGSM AIM versa regolarmente contributi e quote di iscrizione dovuti ad enti pubblici e privati, quali le camere di commercio, le autorità amministrative indipendenti, le associazioni di settore e gli organismi di rappresentanza.

Il Gruppo AGSM AIM intrattiene, inoltre, rapporti anche con Associazioni di categoria partecipandovi e collaborando attivamente per il confronto con altre aziende e per favorire l'aggiornamento normativo e tecnologico tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, Utilitalia, Confservizi e Confindustria.

L'autorità nazionale di regolazione e controllo che maggiormente incide sulla gestione e sulle attività del Gruppo AGSM AIM è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995 n. 481, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità.

In particolare, le regole di separazione funzionale (Unbundling), disciplinate dall'ARERA con deliberazione 296/2015/R/com, fissano, per le imprese verticalmente integrate che operano nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, i presupposti affinché siano garantite:

- la neutralità della gestione delle infrastrutture in concessione;
- la gestione non discriminatoria delle informazioni commercialmente sensibili e rilevanti per il corretto sviluppo della concorrenza;
- l'assenza di sussidi incrociati tra attività, in particolare tra quelle soggette a regolamentazione tariffaria e quelle operate in regime di libero mercato.

In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa, Megareti S.p.A. e Servizi a Rete S.r.l., verticalmente integrate nel Gruppo AGSM AIM, hanno istituito i rispettivi Gestori Indipendenti per le attività di distribuzione del gas naturale e dell'energia elettrica.

Ai due Gestori Indipendenti è demandata la concreta realizzazione della separazione funzionale delle attività amministrative, che attua e garantisce attraverso la predisposizione di un Programma di Adempimenti, contenente le misure per perseguire le finalità normative.

I contributi versati dal Gruppo sono stati i seguenti:

CONTRIBUTI	€/000
Verso Authority	518,31
Federativi e associativi	442,15
Totale	960,46

Tabella 31 – Contributi versati dal Gruppo AGSM AIM (in migliaia di euro)

L'imposizione fiscale sostenuta dal Gruppo AGSM AIM è stata la seguente:

IMPOSTE E TASSE	€/000
Imposte dirette sul reddito d'esercizio (IRES e IRAP)	29.938
Imposte e tasse indirette (imposte diverse)	3.533
Totale	33.471

Tabella 32 – Imposizione fiscale sostenuta dal Gruppo AIM (in migliaia di euro)

Il Gruppo AGSM AIM è attento al rispetto di norme e regolamenti e **non ha alcun contenzioso di rilievo nei confronti della Pubblica Amministrazione.**

Il Gruppo AGSM AIM riceve dalla Pubblica Amministrazione dei contributi, in maniera principale da CSEA (Cassa Servizi Energetici Ambientali).

Inoltre, il Gruppo AGSM AIM **non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali**, nonché dei loro rappresentanti e candidati, al di fuori dei casi previsti da normative specifiche, come definitivo nel Codice Etico di Gruppo.

LE TEMATICHE MATERIALI

Tutela del cliente

Integrità e trasparenza nello sviluppo del business

Tutela del territorio

Uso di fonti rinnovabili



13.5 Il Cliente

I clienti e gli utenti costituiscono lo *stakeholder* fondamentale per il Gruppo AGSM AIM.

Il Gruppo AGSM AIM ritiene che per accrescere il grado di fidelizzazione dei clienti è indispensabile che ogni rapporto sia improntato su criteri di lealtà, disponibilità, trasparenza e professionalità.

A tale scopo il Gruppo AGSM AIM ha adottato la Carta dei Servizi con la quale ha assunto una serie di impegni nei confronti dei cittadini nello svolgimento delle proprie attività e, attraverso la certificazione UNI EN ISO 9001, si impegna a fornire alla clientela, in modo coerente e costante, servizi che soddisfino i requisiti richiesti e che siano in linea con le normative di riferimento.

Il Gruppo AGSM AIM, attraverso le sue partecipate, garantisce l'uguaglianza dei diritti dei clienti, la parità di trattamento e la non discriminazione degli stessi. È sempre maggiore l'impegno nel rendere le informazioni relative ai servizi offerti semplici e accessibili. Questi sono i principi sui quali il Gruppo fonda le radici per intraprendere rapporti duraturi con i propri clienti, attraverso una pluralità di canali di contatto.

Il Gruppo si impegna a rispettare gli standard di qualità, generali e specifici, oltre che a rendere sempre migliori i servizi offerti attraverso soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali per un continuo miglioramento nell'efficienza ed efficacia della propria attività.

13.5.1 QUALITÀ E VICINANZA: LA RELAZIONE CON I CLIENTI ENERGETICI

AGSM Energia, AIM Energy e CogasPiù Energie sono le società commerciali del Gruppo AGSM AIM, attive nella vendita di energia elettrica, gas naturale e calore a diverse tipologie di clienti.



Nel 2021 hanno servito complessivamente **861.289 clienti** così suddivisi:

CLIENTELA	N.
Energia elettrica	539.839
Gas naturale	317.883
Calore *	3.567
Totale	861.289

* Clienti del servizio di teleriscaldamento

Tabella 33 – Clienti serviti dal Gruppo AGSM AIM nel 2021

La clientela di **Energia Elettrica** è per il **47,66% di tipo residenziale**, per il **gas** è del **74,41%** mentre per il **calore** è del **16,48%**.

La campagna commerciale delle società del Gruppo è volta a rafforzare l'identità delle stesse nel territorio di provenienza (Veneto e Abruzzo) ma anche a potenziarne ulteriormente la presenza in altre regioni d'Italia, tramite agenzie commerciali e partnership con Associazioni di Categoria distribuite su tutto il territorio italiano.

Per offrire un servizio sempre più efficiente e vicino ai clienti e potenziali clienti, il Gruppo dispone di una vasta rete di vendita indiretta, che a fine 2021 è composta da **144 Agenti e Agenzie commerciali** di vendita attivi su tutto il **territorio italiano**.

La forte presenza sul territorio che caratterizza il Gruppo AGSM AIM si rispecchia inequivocabilmente anche sulla base clienti e sulla sua concentrazione. Come si può osservare in **Tabella 33**, circa il **60,52%** dei **clienti** è registrato sul **territorio veneto**, e in particolare nell'area di **Verona e Vicenza**.

CLIENTI ENERGETICI *	ENERGIA ELETTRICA %	GAS NATURALE %
Regione Veneto	49,78%	78,31%
Altre regioni	50,22%	21,69%
Posizione di Vicenza e Verona sul totale	45,58%	73,16%

* Non si tiene conto dei clienti di teleriscaldamento

Tabella 34 – Ripartizione geografica dei clienti energetici

Nel 2021, per le forniture di Gas naturale ed Energia Elettrica, le società di vendita del Gruppo AGSM AIM hanno **emesso oltre 3,6 milioni di bollette**, di cui **oltre 1,2 milioni** sono state emesse **in formato elettronico** pari a circa **il 34% del totale delle bollette emesse**. Il servizio di invio delle bollette in formato elettronico è nominato dalle tre diverse società con i nomi di **Bollettaelettronic@**, **STOPCARTA** e **Vi@Mail**; attivando tale servizio si eliminano quindi le bollette cartacee, con il vantaggio di averle sempre a disposizione in formato digitale. Nel 2021 **oltre 14.000 clienti** hanno attivato tale servizio, contribuendo al continuo risparmio di carta.

Tutte le bollette, anche quelle pregresse, sono comunque sempre disponibili per tutti i clienti in un comodo archivio digitale, sempre accessibile attraverso l'App e l'Area Clienti di ciascuna società.

Sempre tramite l'Area Clienti e l'App, il Gruppo AGSM AIM mette a disposizione dei propri Clienti la possibilità di pagare le bollette con carta di credito e di attivare il pagamento con SEPA (Sistema Europeo dei Pagamenti Automatici), agevolando il Cliente negli spostamenti e nella stampa della documentazione, con conseguente risparmio di carta.

Nel 2021 sono state pagate **90.393 bollette** tramite i siti internet e le App, con carta di credito.

TIPOLOGIE DI PAGAMENTO UTILIZZATE	%
Domiciliazione SEPA	55,13%
Bollettini Postali Premarcati	33,61%
Ricevuta Bancaria, Bonifici Bancari	11,26%

Tabella 35 – Tipologie di pagamento utilizzate dai clienti

13.5.2 INCLUSIONE E MAGGIORE ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Da sempre vicina ai cittadini, tramite il "Bonus Sociale", AGSM AIM favorisce il risparmio sulla spesa per l'energia e il gas alle famiglie in condizione di disagio economico e alle famiglie numerose.

In particolare, AGSM AIM tramite la comunicazione mirata e l'assistenza, supporta i Clienti a beneficiare, nel modo più semplice possibile, del **Bonus Gas e del Bonus energia elettrica**: sconti sulla bolletta, introdotti dal Governo e resi operativi dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) con la collaborazione dei Comuni, per assicurare un risparmio sulla spesa alle famiglie che si trovano in particolari situazioni di disagio.

I contratti aventi diritto al Bonus di energia elettrica e gas naturale sono **55.035**.

Di seguito gli importi dei bonus erogati per l'anno 2021.

EROGAZIONE DEL BONUS SOCIALE	€/000
Bonus Gas	2.711
Bonus Energia Elettrica	5.011
Totale	7.722

Tabella 36 – Bonus Sociali erogati

Per il Comune di Vicenza, altra forma di sostegno sociale alle famiglie meno abbienti è la collaborazione con Caritas vicentina, attraverso la creazione di un **fondo all'associazione Diakonia Onlus**, braccio operativo della Caritas stessa, per famiglie in momentanea difficoltà economica destinato a coprire parte della spesa di gas ed energia.

Il Gruppo AGSM AIM nel 2021 ha erogato **17.747,81 euro** per situazioni locali di disagio sociale ed economico.

Sempre per i residenti nel comune di Vicenza, il Gruppo prevede anche piani di **rientro speciali per famiglie con disagi socioeconomici**: con il Comune di Vicenza viene stipulato annualmente un accordo per l'aiuto nel pagamento in maniera rateale delle bollette di luce e gas.

In generale il Gruppo è inoltre attento ad accogliere richieste di dilazioni delle bollette dove possibile anche nei casi non previsti dall'Autorità.

Offerte responsabili e trasparenti

Le società commerciali del Gruppo propongono offerte energetiche e piani tariffari diversificati, adatti alle esigenze delle diverse tipologie di famiglie e aziende clienti.

Le offerte prevedono vantaggi in termini di risparmio attraverso sconti, servizi di supporto, bonus spesa, bollettazione elettronica, sportello on line, fatturazione sulla base dei reali consumi.

La campagna di comunicazione finalizzata a far conoscere la differenza tra mercato tutelato e mercato libero ha promosso le offerte e i servizi sviluppati nel libero mercato, in un'ottica di fidelizzazione al brand e di consolidamento della brand reputation.

Per la vendita di energia elettrica, le società di vendita promuovono la scelta di servire i clienti finali nel mercato libero con energia elettrica prodotta da fonti energetiche rinnovabili con certificazione

GO (Garanzie di origine) che attestano la fonte green di produzione. AIM Energy e CogasPiù Energie garantiscono ai clienti finali Energia verde senza costi aggiuntivi, con un fuel mix 100% rinnovabile. AGSM Energia dà la possibilità ai clienti di abbinare l'energia rinnovabile ad ogni offerta commerciale, contribuendo alla salvaguardia dell'ambiente e alla riduzione di emissioni di CO₂. Il numero di contratti firmati nel 2021 con vendita di energia rinnovabile è 50.390.

Alcune offerte commerciali attive sono: Sempre Luce che permette al cliente di risparmiare il 10% rispetto al prezzo dell'energia fissato dall'Autorità ARERA, PiùStabile e Idea Fissa Luce invece permettono al cliente di fissare il prezzo della commodity per un anno intero mentre Chiara, Premium Web Luce e PiùChiara permettono ai clienti di acquistare l'energia al prezzo all'ingrosso.

Per la vendita di gas naturale è attiva la promozione Easy Winter che prevede l'invio di bollette mensili da novembre ad aprile, bimestrali i restanti mesi dell'anno. Tale modalità di fatturazione consente di dilazionare il pagamento delle bollette invernali, quelle in cui si concentrano la maggior parte dei consumi. A tale modalità si aggiunge il vantaggio di comunicare l'autolettura ottenendo uno sconto di 5 euro ognuna e pagare solamente il consumo effettivo. Idea Fissa Gas permette di fissare il prezzo del gas naturale per un anno oltre che di avere un ulteriore sconto eseguendo le autoletture. Solido Risparmio concede fino a 80m3 di gas naturale gratuitamente per i clienti che effettuano consumi

superiori o uguali a 1.000 m³ e che adottano il pagamento con domiciliazione bancaria altrimenti di 60 m3 nel caso di pagamento con bollettino postale. Ben Spesa e IperSpesa offrono ai clienti un buono spesa fino a 50 euro da spendere presso i punti vendita di un importante GDO. Le offerte PiùReale e Gas Mercato Libero offrono uno sconto fisso sul prezzo stabilito dall'ARERA. Premium Web Gas permette ai clienti di acquistare il gas naturale al prezzo PSV, indice principale in Italia per il mercato all'ingrosso.

Per i clienti con Partita IVA sono attive offerte come Energia all'ingrosso e Business Light che prevedono l'applicazione di una componente energia indicizzata al prezzo PUN (Prezzo Unico Nazionale) medio stabilito presso la borsa elettrica nazionale. Per il gas sono attive diverse offerte come Good Gas che prevede l'applicazione di una componente gas indicizzata al prezzo PSV.

Accordi e convenzioni

Le società commerciali del Gruppo hanno rapporti improntati ad una fattiva collaborazione con i rappresentanti delle diverse Associazioni di consumatori operanti nel territorio interessato.

13.5.3 TUTELA E ASCOLTO CONTINUO DEL CLIENTE

In tutti i rapporti con la clientela il Gruppo garantisce la rispondenza al Codice Privacy nella gestione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679) e assicura un contatto continuo grazie alla presenza territoriale.

Il Gruppo opera nel territorio attraverso **14 sportelli** commerciali così dislocati: **12 in Veneto** (2 di AIM Energy e 10 di AGSM Energia) **1 in Abruzzo** e **1 nel Lazio** (entrambi di CogasPiù Energie).

Inoltre, il Gruppo dispone di **144 Agenzie commerciali di vendita** attive su tutto il territorio nazionale. AGSM Energia, inoltre, in ottica di garantire una presenza capillare sul territorio, mette a disposizione dei Clienti oltre 50 negozi indiretti (**AGSM Shop**), grazie alla partnership con attività locali, presso i quali è possibile richiedere consulenza sulle bollette o aderire alle proprie offerte commerciali.

Nei 14 sportelli fisici aperti al pubblico, i clienti possono trovare numerosi opuscoli informativi riguardanti il servizio di autolettura, i servizi digitali, le campagne di educazione al consumo e le molte promozioni attive nel mercato dell'energia elettrica e del gas naturale.

Nel 2021 i clienti serviti agli sportelli del Gruppo AGSM AIM sono **53.977**, rispettivamente:

- in AGSM Energia: 34.791 (Verona e provincia);
- in AIM Energy: 10.683 (Vicenza e Treviso);
- in CogasPiù Energie: 8.503 (Abruzzo e Lazio).

Dal 2020, a causa della pandemia COVID-19, AIM Energy e CogasPiù Energie hanno modificato la modalità di gestione del cliente all'interno degli sportelli commerciali.



Per poter accedere agli sportelli, per qualsiasi pratica commerciale o informazioni su bollette e tariffe, i clienti di AIM Energy devono preventivamente fissare un appuntamento (tramite sito o numero verde): in questo modo sono stati azzerati i tempi di attesa per lo svolgimento della pratica. In alternativa il cliente può:

- operare dall'area riservata del sito di AIM Energy per le richieste di gestione del contratto (ad esempio attivazione o cambio SEPA cambio residenza, variazione potenza, disdetta, attivazione StopCarta);
- scaricare dall'area pubblica del sito AIMenergy.it i kit disponibili per ognuna delle pratiche commerciali, compilarli e restituirli via mail o consegnarli allo sportello previo appuntamento.

Anche CogasPiù Energie ha sostituito l'attesa allo sportello con un sistema di appuntamenti personalizzati ad esclusione dello sportello per i pagamenti. Il cliente può inoltre accedere all'area riservata del sito per comunicare l'autolettura, consultare le bollette e lo stato dei pagamenti, attivare la domiciliazione bancaria e richiedere l'invio della bolletta in formato digitale.

AGSM Energia rimane a oggi con la gestione "tradizionale" degli sportelli, ovvero il cliente ha la possibilità di presentarsi in qualsiasi momento senza appuntamento. In alternativa, nella sezione "fai da te" del sito, oggetto di restyling nel 2021, è possibile per il cliente inviare in autonomia molteplici richieste di gestione contrattuale compilando e inviando i moduli predisposti. È possibile, ad esempio, attivare un contratto per voltura, subentro e prima attivazione; attivare la domiciliazione bancaria, richiedere la bolletta elettronica, gestire i pagamenti e personalizzare la bolletta. Il cliente può inoltre monitorare lo stato di avanzamento delle sue richieste con il ticket a disposizione al termine dell'invio richiesta, prenotare un appuntamento, cercare nelle FAQ le informazioni non trovate, grazie alla nuova suddivisione per argomenti che ne facilita la lettura.

Nella seguente tabella sono evidenziati i tempi medi di attesa per gli sportelli (non in appuntamento).

SERVIZIO ALLO SPORTELLLO	TICKET ALLO SPORTELLLO	 TEMPO MEDIO DI ATTESA (MIN)
Sportello AGSM Energia di Verona - Coda unica	28.284	07:23
Sportello CogasPiù Energie - Coda pagamenti	7.189	02:43

Tabella 37 – Tempo medio di attesa allo sportello

Oltre agli sportelli, le società del Gruppo mettono a disposizione dei Clienti il servizio di **call center**. Nel corso del 2021 sono state ricevute **423.908 chiamate** con un **tempo medio di attesa di 137,5 secondi** e con una **percentuale di telefonate andate a buon fine del 92,4%**.

Attraverso i canali mobile e siti web, le società danno la possibilità al cliente di vivere l'esperienza di **sportello telematico direttamente da casa** tramite il proprio computer ma anche il proprio smartphone o tablet.

Il numero di pratiche gestite dallo sportello telematico sono **270.797** che corrisponde al **65,98%** di tutte pratiche gestite dalle società di vendita.

AIM Energy ha attivato una **chatbot** sul sito web che permette di chattare e interagire direttamente con un operatore del Call Center e ha attivato inoltre **InFace**, il servizio di video call assistant che permette di svolgere tutte le operazioni contrattuali, avvalendosi dell'assistenza "face to face" con un operatore. Nel 2021 sono state gestite **9.401 chat** e **834** videochiamate e dal sito web di AIM Energy sono stati stipulati **675 contratti on line**. È stata introdotta la funzionalità, che ha semplificato molto la procedura di adesione on line. Tramite un *upload* della bolletta da parte del cliente, il sistema riconosce in automatico i dati contrattuali, precompila la modulistica e invia il contratto, firmato con firma elettronica, via mail al cliente. Dall'Area Clienti del sito AIMenergy.it il cliente può operare sul proprio contratto in autonomia, con la possibilità di inoltrare le principali pratiche contrattuali e monitorarne la lavorazione. Analogamente può operare da App, con le medesime funzionalità dell'area clienti. Nel 2021 sono state ricevute **17.814 pratiche provenienti da Area Clienti/App**.

CogasPiù Energie: dall'Area Clienti del sito cogaspiuenergie.it sono attive alcune funzionalità che hanno portato alla lavorazione di **419 pratiche**, nel corso del 2021.

AGSM Energia: ha attivato **InFace**, il servizio di video call assistant. Nel 2021 sono state gestite **2.775 videochiamate** e dal sito web sono stati stipulati **2.442 contratti on line**. Dall'Area Fai da Te sono pervenute **190.691 richieste**.

AGSM Energia tramite la piattaforma di recensioni online Trustpilot (con 85 milioni recensioni e 370.000 domini registrati), nel 2021 ha ricevuto oltre 11.000 recensioni certificate, proveniente per la gran parte dai clienti che hanno usufruito del servizio di *customer care* telefonico: infatti, dopo la telefonata, i clienti ricevono una e-mail con l'invito a lasciare una recensione e un punteggio in termini di stelline al servizio ricevuto. Vi sono inoltre le recensioni organiche provenienti dal sito AGSMperte.it. Le valutazioni non pienamente positive (da una a tre stelline) sono analizzate per individuare eventuali carenze del servizio e vengono adottate rapide azioni migliorative.

Anche attraverso i canali social, si garantisce un ascolto continuo, diffuso e interattivo del cliente.

Di seguito il numero totale di follower o utilizzatori dei vari canali:

I CANALI DI CONTATTO	N.
 Facebook	10.877
 Twitter	463
 LinkedIn	8.016
 YouTube	48.799
 App (AIM Energy – CountBox – CogasPiù Energie)	41.336
 Siti internet	537.083
 Area clienti dei siti	163.110
 Instagram	314

Tabella 38 – Contatti avvenuti attraverso la rete di canali

13.5.4 SUPPORTO AL CLIENTE

Al fine di migliorare la qualità del servizio, il Gruppo mette a disposizione della clientela un ufficio Relazioni Clienti che gestisce le richieste con attenzione e puntualità, anche quelle classificabili come reclami, secondo l'ARERA.

L'obiettivo del monitoraggio continuo dei reclami da parte del Gruppo AGSM AIM è di individuare criticità e definire e implementare azioni correttive, nell'ottica del miglioramento continuo.

In particolare, l'ufficio gestisce, tramite uno specifico sistema, le richieste scritte dei clienti, che pervengono da vari canali e invia automaticamente un riscontro informativo su modalità e tempistica di risposta.

È disponibile un modulo per la presentazione di reclami o di altre segnalazioni scritte, facilmente reperibile presso gli sportelli o nei siti internet. In alternativa il cliente può presentare la richiesta dalle relative sezioni dedicate dei siti.

Le **segnalazioni pervenute dai differenti canali** del Gruppo AGSM AIM, relativamente ai servizi energetici offerti, sono **18.072** e sono così suddivise:

- il **13,06%** è rappresentato da **reclami**, con risposta entro i 30 giorni previsti dalla normativa per oltre il 97,41% dei casi;
- il **18,06%** è rappresentato da richieste di **rettifica della fatturazione**, con risposta al 100% entro i tempi previsti;
- il **68,88%** è rappresentato da **richieste di informazioni**.

13.5.5 QUALITÀ NEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI GAS NATURALE

Per la **distribuzione del gas naturale**, Servizi a Rete e Megareti gestiscono il trasporto del gas attraverso le reti di gasdotti locali, per la consegna agli utenti finali attraverso due fasi: prelievo dai gasdotti di Snam Rete Gas attraverso i punti di prelievo di primo salto e trasporto ed erogazione agli utenti.

Le attività di distribuzione del gas sono svolte dal Gruppo AGSM AIM secondo le regole di separazione funzionale prevista per le imprese verticalmente integrate nel settore, nel rispetto dei principi di economicità e redditività e della riservatezza dei dati aziendali con la finalità di promuovere la continuità, l'efficienza e adeguati livelli di qualità nel servizio erogato.

Complessivamente nel 2021 Servizi a Rete e Megareti, per la divisione relativa alla distribuzione di Gas naturale, hanno gestito **294.671 utenze**, immettendo nella rete più di **641 milioni di Standard metri cubi di gas naturale**.

Il servizio di distribuzione del gas naturale fa riferimento ai parametri di qualità commerciale previsti da ARERA. Nel 2021 i **tempi ed i livelli minimi previsti dalla Regolazione della Qualità del Servizio di Distribuzione Gas (RQDG)** sono stati **rispettati ampiamente**.

STANDARD DI QUALITÀ ARERA	SERVIZI A RETE	AGSM AIM (TV)	MEGARETI	TOTALE 2021
Numero totale di prestazioni eseguite	7.279	2.621	10.762	20.662
Numero di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale con diritto di indennizzo automatico all'utente	29	0	86	115
Percentuale di rispetto degli standard di qualità commerciale	99,60%	100,00%	99,20%	
Tempo medio di esecuzione lavori semplici (art. 51 del TUDG)	5,36	3,23	5,15	
Numero complessivo di prestazioni semplici	513	248	439	1.200
Tempo medio di esecuzione lavori complessi (art. 52 del TUDG)	23,56	3,83	14,59	
Numero complessivo di prestazioni complesse	31	22	151	204
Tempo medio di attivazione della fornitura (art. 53 del TUDG)	4,43	2,87	2,73	
Numero complessivo di casi di attivazione della fornitura	3.236	992	4.639	8.867
Tempo medio di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 55 del TUDG)	1,21	1,06	0,64	
Numero complessivo di casi di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	685	364	693	1.742

Tabella 39 – Standard di qualità offerti dalle società di distribuzione del Gruppo AGSM AIM

13.5.6 QUALITÀ NEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Per la **distribuzione dell'energia elettrica**, con la Delibera 646/2015/R/eel, entrata in vigore il 1° gennaio 2016, l'ARERA ha approvato il "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica" per il periodo 2016-2023.

Il rispetto dei livelli di qualità commerciale viene costantemente monitorato attraverso l'uso di software dedicati, in grado di trasmettere *alert* contestualmente ad ogni anomalia registrata e generare un'eventuale pratica di indennizzo automatico da corrispondere.

Megareti e Servizi a Rete hanno complessivamente **244.844 utenze attive** al 31 dicembre 2021, su una **rete di 4.450,95 km**.

UTENZE	N.
Domestiche	189.960
Non domestiche	54.884
Totale	244.844

Tabella 40 – Utenti del servizio al 2021

LUNGHEZZA RETE	KM
Rete AT	58
Rete MT	1.639
Rete BT	2.754
Totale	4.451

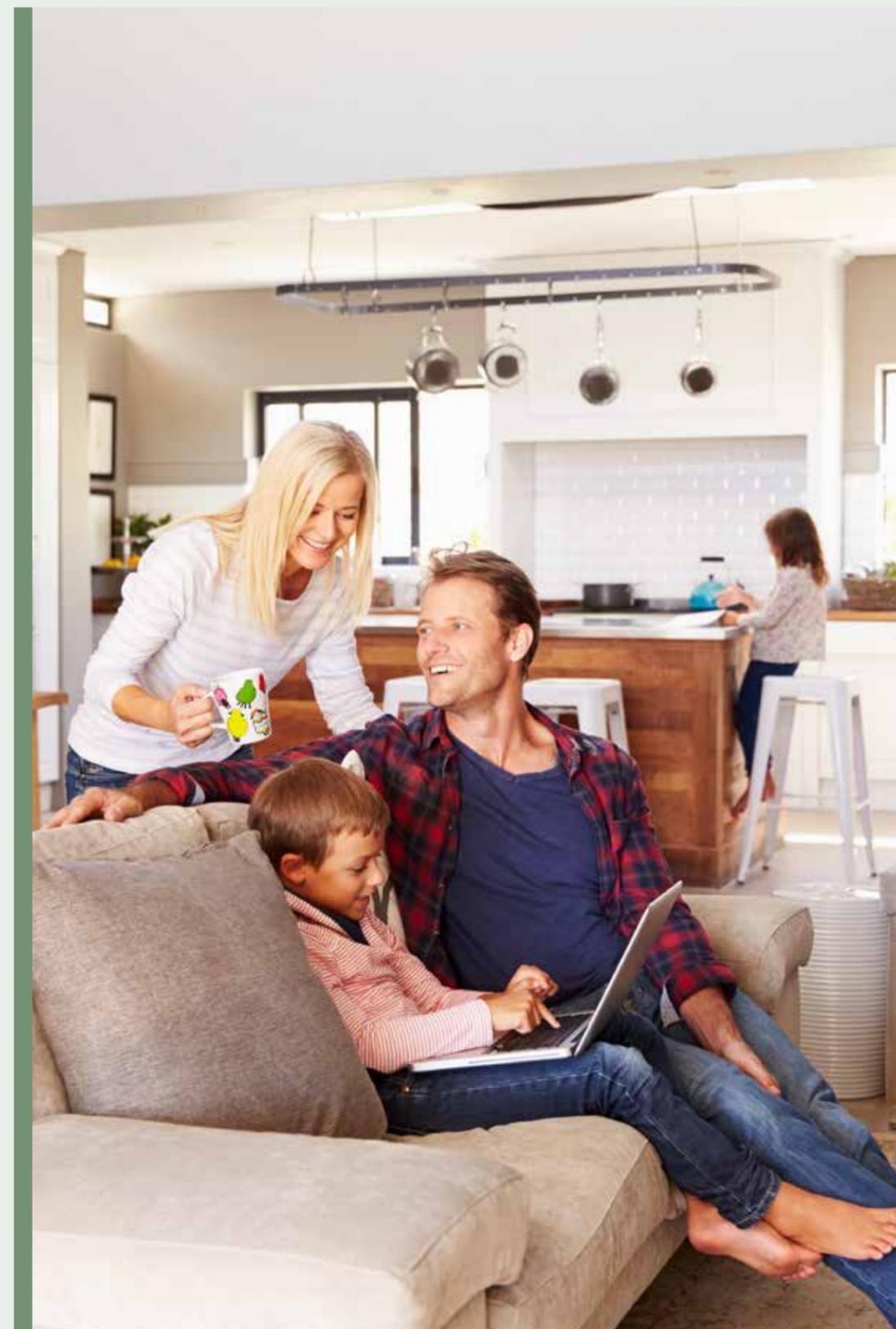
Tabella 41 – Riepilogo km di rete al 2021

Di seguito si riportano alcuni indicatori che misurano la **qualità del servizio** e che possono avere un impatto sui clienti finali. Nel 2021 per Megareti e Servizi a Rete **sono stati rispettati al 99,14% e al 99,97% gli standard specifici di qualità commerciale per l'energia elettrica.**

STANDARD QUALITATIVI	SERVIZI A RETE	MEGARETI	TOTALE
Numero medio delle interruzioni (n./utente): *			
Programmate	0,04	0,12	0,16
Senza preavviso	1,01	0,90	1,91
Durata media delle interruzioni (min./utente)			
Programmate	3,79	16,1	19,89
Senza preavviso	10,22	8,01	18,23

* Complessivamente avvenute nei trasformatori e nelle linee MT/BT

Tabella 42 – Standard qualitativi offerti al servizio dalle società di distribuzione del Gruppo AGSM AIM



LE TEMATICHE MATERIALI

Tutela del territorio

Sostenibilità e sicurezza nella catena di fornitura

Resilienza e adattamento all'innovazione

Etica e lotta alla corruzione



13.6 Fornitori

I fornitori del Gruppo AGSM AIM occupano una posizione strategica nel conseguimento degli obiettivi aziendali di crescita e sostenibilità.

Per l'acquisizione di beni e per l'affidamento a terzi di prestazioni di servizi ed esecuzione di lavori, le società del Gruppo AGSM AIM sono sottoposte, nei diversi settori, alle disposizioni previste dal Decreto Legislativo n. 50/2016 e ss.mm.ii. (c.d. **"Codice dei Contratti Pubblici"**).

Ai sensi dell'art. 36, comma 8, del D.Lgs. 50/2016, il Gruppo AGSM AIM ha adottato il proprio *"Regolamento aziendale per gli appalti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria"*.

La scelta dei fornitori è effettuata nell'osservanza dei principi dettati dal **Trattato UE a tutela della concorrenza**, nonché dei principi generali di buona amministrazione, di efficacia, di efficienza e di economicità, finalizzati ad assicurare che le acquisizioni e gli affidamenti avvengano con trasparenza e alle migliori condizioni.

Le regole di affidamento e di esecuzione interne si ispirano, inoltre, ai principi legislativi di proporzionalità, rotazione, non discriminazione e parità di trattamento tra operatori economici. Al fine di assicurare una gestione trasparente ed efficace delle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture, il Gruppo AGSM AIM ha istituito il **"Portale Acquisti"**, strumento di comunicazione ed interazione con i fornitori (<https://AGSM AIM.bravosolution.com/web/login.html>).

Attraverso tale Portale, il Gruppo AGSM AIM gestisce il proprio **Albo Fornitori on-line**, permettendo la registrazione di coloro che intendono presentare la propria candidatura e manifestare il proprio interesse ad essere invitati a presentare offerte, fermo restando che la qualificazione degli operatori economici avviene, di volta in volta, in fase di gara.

Gli operatori economici da consultare sono individuati sulla base delle informazioni riguardanti il possesso dei requisiti di qualificazione generale, di moralità professionale, delle caratteristiche di qualificazione economico-finanziaria e tecnico-organizzativa, e in particolare, recentemente, dei requisiti ambientali minimi.

Per alcune tipologie di forniture e di servizi, le Società del Gruppo AGSM AIM richiedono ai candidati, con ragionevolezza e ove consentito, il possesso di **requisiti specifici di capacità tecnico-organizzativa ed**

economico-finanziaria, il più possibile oggettivi e sempre proporzionati alla natura e all'oggetto degli appalti, nonché, con sempre maggior frequenza, di comprovare il **possesso degli standard di qualità**, rilasciati sulla base delle norme europee della serie UNI EN ISO 9001 e altre.

A tutti i fornitori ed appaltatori viene richiesto il rispetto delle norme ambientali e di sicurezza, a tutela del lavoro, infine, l'**accettazione del Codice Etico del Gruppo** e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Il Gruppo AGSM AIM sta curando la diffusione e sensibilizzazione di **temi e criteri sostenibili** relativi agli approvvigionamenti e agli appalti, soprattutto per particolari tipologie di acquisti e per la realizzazione di opere, attraverso anche l'applicazione dei **CAM, i Criteri Ambientali Minimi**, necessari affinché un appalto possa essere identificato come *"green"* in base alle indicazioni del PAN-GPP, Piano di Azione Nazionale del *Green Public Procurement*.

Per il Gruppo AGSM AIM è di particolare importanza la diffusione della conoscenza e dell'utilizzo delle **certificazioni in ambito qualità, sicurezza e ambiente**, non solo riferito ai prodotti ed ai servizi ma anche all'interno di altri processi e progetti (requisito che ormai va consolidandosi in molteplici appalti) attraverso le certificazioni ISO 9001, ISO 14000, 45001.

Il Gruppo mira a costruire con i fornitori un rapporto trasparente, propositivo e di cooperazione, coinvolgendo gli stessi nel rispetto degli *standard* di qualità, ambientali e di sicurezza adottati dal Gruppo.

Nel 2021 le Società del Gruppo AGSM AIM hanno emesso oltre **14,8 mila ordini** per un valore complessivo di oltre **190 milioni di euro**.

13.6.1 LE GARE PUBBLICHE C.D. ORDINARIE E LE PROCEDURE NEGOZiate

I requisiti per concorrere alle gare sono relativi alla idoneità professionale, oltre che al prioritario possesso dei requisiti di moralità professionale. È, altresì, spesso richiesto il possesso di requisiti relativi alla capacità economica e finanziaria, e tecnico-professionale.

Con riferimento agli appalti riguardanti lo smaltimento dei rifiuti viene sempre accertata la sussistenza in capo all'appaltatore delle autorizzazioni di legge previste per il trasporto, lo stoccaggio e lo smaltimento dei rifiuti, sia relativamente agli automezzi adibiti sia agli impianti di destino, in modo tale da accertare la legale idoneità ad operare nel totale rispetto dell'ambiente.

L'aggiudicazione delle gare avviene prevalentemente con il criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa**, al fine di valutare, secondo parametri differenti in base alla tipologia e alle caratteristiche degli affidamenti, sia gli aspetti economici, che quelli tecnici, qualitativi, sociali, ambientali, etici e di sicurezza.

Le società del Gruppo si impegnano ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche degli appalti, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle

norme vigenti e delle procedure contabili interne, ai contenuti ed alle clausole contrattuali in genere.

Il Gruppo AGSM AIM garantisce ai propri appaltatori che l'adempimento delle prestazioni contrattuali avvenga in maniera conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede nel rispetto della normativa vigente, dei contratti sottoscritti e delle procedure aziendali.

Viene scrupolosamente verificata l'idoneità tecnico professionale delle imprese appaltatrici o subappaltatrici in relazione ai lavori, ai servizi e alle forniture da affidare in appalto, mediante contratto d'opera o di somministrazione, fornendo alle medesime imprese dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

Le Società del Gruppo, a cura del Responsabile Unico del Procedimento (RUP), elaborano nei casi previsti il **documento di valutazione dei rischi** che indica le misure adottate per eliminare o ridurre al minimo i rischi da interferenze (DUVRI); redigono il documento di valutazione dei rischi da interferenze recante una valutazione ricognitiva dei rischi standard, relativi alla tipologia della prestazione, che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto.

Le imprese fornitrici cooperano nell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto di appalto, coordinano gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, informandosi reciprocamente, al fine di eliminare rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dell'opera complessiva (artt. 14 e 26 D.Lgs. 81/2008).

13.6.2 ACQUISTI SUL TERRITORIO

Nell'affidamento degli appalti relativi soprattutto alle società che operano nell'ambito ambientale (e.g. Valore Ambiente, SIA, AMIA, ecc.) se ritenuto opportuno anche sulla base della movimentazione dei mezzi coinvolti, si valutano spesso in termini premianti il contenimento degli spostamenti dei mezzi nel territorio e le classi di omologazione riferite alle emissioni in atmosfera degli scarichi. Il criterio di valutazione mira a ridurre il più possibile le immissioni in atmosfera e quindi l'inquinamento dell'aria. In considerazione dell'entità degli spostamenti e dell'utilizzo dei mezzi per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti per lo smaltimento, detto criterio risulta particolarmente efficace al fine del rispetto dell'ambiente e in ottica di sostenibilità.

Nel 2021 il Gruppo AGSM AIM ha acquistato da oltre **19.500 fornitori**, dei quali il **41,04%** la cui sede è nelle province di **Verona e Vicenza** ("locali").



Parco eolico di Rivoli (VR)

LE TEMATICHE MATERIALI

Tutela del territorio

Sviluppo iniziative e creazione di valore per il territorio



13.7 Comunità e territorio

Per il Gruppo AGSM AIM il 2021 è stato un anno ricco di sfide e cambiamenti, iniziato con il perfezionamento della fusione tra i due storici Gruppi AGSM Verona e AIM Vicenza. L'attività si è inizialmente concentrata nella razionalizzazione dei processi, con l'obiettivo di integrare al meglio le due realtà in un unico Gruppo in grado di rispondere alle esigenze dei cittadini e del territorio con rinnovata forza e capacità d'investimento. Uno sforzo condotto in parallelo con le tradizionali attività di business, che hanno dovuto affrontare importanti sfide quali gli effetti derivanti dal proseguimento dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e il considerevole aumento dei costi delle materie prime.

All'interno di questo contesto, AGSM AIM ha continuato a operare nel conseguimento dei propri obiettivi, tra i quali si evidenziano l'impegno verso uno sviluppo sostenibile in materia energetica e la digitalizzazione dei servizi.

Nel corso dell'anno, l'**Ufficio Relazioni Esterne e Comunicazione** si è occupato dello studio e della definizione dell'immagine coordinata di AGSM AIM e delle proprie società di scopo. Inoltre, l'attività è stata orientata a comunicare ai media e ai diversi stakeholder i punti chiave dell'integrazione, la costituzione delle diverse Business Unit e il Piano Industriale della Holding. Inoltre, è proseguita l'attività di comunicazione di tutte le iniziative realizzate dal Gruppo, sia sul fronte del business sia sul fronte istituzionale, culturale, sociale.

Nel complesso scenario in cui AGSM AIM ha operato durante il corso del 2021, l'Ufficio ha gestito la comunicazione delle implicazioni derivanti dalla volatilità dei mercati energetici e delle potenziali criticità dovute all'aumento dei costi delle materie prime, che hanno generato un significativo rincaro delle bollette.

Nel 2021 l'attività svolta dall'Ufficio Relazioni Esterne e Comunicazione ha prodotto circa **40 comunicati stampa** di vario genere, che hanno generato **50 servizi televisivi** e direttamente o indirettamente, quasi **250 articoli** sulla stampa locale e nazionale, anche sulla scorta delle attività destinate a operazioni societarie straordinarie in atto nel corso dell'anno.

Pur tra le note limitazioni derivanti dalla pandemia in corso, che hanno drasticamente ridotto le numerosissime iniziative programmate, nel corso dell'anno 2021 il Gruppo AGSM AIM è stato protagonista attivo nella promozione e supporto di alcuni significativi eventi a carattere culturale, sportivo, sociale, musicale, ambientale di rilevanza non solo locale ma anche nazionale, con **un impegno economico che supera i 1,9 milioni di euro**.

I criteri adottati nell'erogazione di risorse economiche attraverso sponsorizzazioni e liberalità rispondono sempre a principi di coerenza e sono normati dal Regolamento aziendale per la gestione delle sponsorizzazioni e delle erogazioni liberali.

Per essere veramente vicini al territorio, il Gruppo AGSM AIM sceglie di sostenere anche – e soprattutto – realtà culturali di piccole dimensioni, associazioni sportive amatoriali e di portatori di disabilità, Onlus minori, associazioni vocate alla valorizzazione delle tradizioni locali.

Le iniziative sul territorio, sostenute dal Gruppo AGSM AIM, sono volte a tutelare e valorizzare il patrimonio storico, culturale, nonché a incentivare l'istruzione e la formazione dei giovani e l'attività sportiva.

13.7.1 INIZIATIVE SOCIALI

Nel corso del 2021 il Gruppo AGSM AIM ha partecipato a molteplici iniziative solidali a favore di persone e famiglie in difficoltà diventando punto di riferimento nella sostenibilità sociale del territorio veronese e vicentino.

AGSM AIM è stato, inoltre, sostenitore di numerose associazioni di promozione sociale, tra cui **La cura sono io, Gli orti di San Giuseppe, Donna Chiama Donna, Avis comunale di Verona, La Rondine, La grande sfida onlus, Anvolt – Associazione Nazionale Volontari Lotta Contro i Tumori, Associazione Italiana Dislessia (A.I.D.), Ente Nazionale Sordi**.

La sensibilizzazione collettiva verso tematiche sociali viene realizzata anche attraverso la luce. In occasione di primarie iniziative sociali il Gruppo AGSM AIM illumina con il relativo "colore simbolo" un monumento del territorio, incrementando la visibilità dell'evento.

"L'Arena si tinge di rosa contro il tumore al seno"

Malattie rare - Arena verde, rosa azzurra

INSIEME PER LA VITA

Il Gruppo ha aderito alla maratona televisiva organizzata da Videomedia e Publiadige che ha permesso di raccogliere fondi a favore di cinque associazioni onlus: Abam Vicenza – Associazione per l'Assistenza ai bambini affetti da malformazioni congenite; Lilt Vicenza – Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori; Vicenza for Children - A sostegno dei bambini ricoverati e delle loro famiglie; Fondazione San Bortolo di Vicenza - Ambito oncologico pediatrico; Cuamm medici con l'Africa – Ambito sanitario internazionale.

13.7.2 INIZIATIVE CULTURALI

Numerose le iniziative culturali per le quali il Gruppo AGSM AIM, anche con le proprie società, è stato tra i *partner* e sostenitori principali di associazioni culturali, tra cui **Associazione Culturale Theama e Fondazione Teatro Comunale, Associazione Idem, Fondazione Atlantide Teatro, Concetto Armonico Associazione Culturale.**

TOCATÌ - FESTIVAL INTERNAZIONALE DEI GIOCHI IN STRADA

Il Gruppo AGSM AIM sostiene il Tocatì – Festival Internazionale dei Giochi in Strada, fornendo Ecoenergia, energia elettrica certificata da fonti rinnovabili e servizi per la raccolta differenziata dei rifiuti. Il Festival Internazionale dei Giochi in Strada, organizzato dalla Associazione Giochi Antichi (AGA), adotta un sistema di gestione sostenibile certificato secondo lo standard internazionale ISO 20121 “*Sustainable event management*” che definisce i requisiti di sostenibilità dell’evento e di tutte le attività correlate.

FESTIVAL DELLA BELLEZZA

Nel corso del periodo rendicontato, il Gruppo AGSM AIM è stato sostenitore dell’ottava edizione del Festival della bellezza sul tema “Dante e l’espressione poetica”. Un itinerario di spettacoli e riflessioni tutti connessi tra loro sulla poesia in luoghi danteschi, città d’arte e siti Unesco, per la prima volta in diversi scenari storici, tra cui Teatro Romano di Verona, Teatro Olimpico di Vicenza, Palazzo della Ragione a Padova, Teatro Bibiena a Mantova, Villa Mosconi Bertani in Valpolicella, Giardino Torrigiani a Firenze, Isola del Garda, Anfiteatro e Auditorium del Vittoriale.

MOSTRA INFERNUS

Il Gruppo AGSM AIM è stato *main sponsor* della mostra “Infernus” attraverso la quale l’artista Leonardo Frigo ha reso omaggio a Dante nell’anno in cui si celebrano i 700 anni della morte del sommo poeta. Nel salone della Basilica palladiana di Vicenza, dal 26 giugno al 31 agosto 2021, sono stati esposti 34 strumenti musicali sui quali l’artista ha realizzato a china le illustrazioni ispirate alla prima cantica della Divina Commedia, l’Inferno. Ogni strumento musicale è dedicato ad un preciso canto, frutto di un lavoro minuzioso portato a termine in cinque anni di attività artistica.

FESTIVAL DELLA SCIENZA

Il Gruppo ha supportato il Festival organizzato dall’Associazione Festival della Scienza Verona, un’organizzazione non a scopo di lucro nata con l’obiettivo di promuovere, valorizzare e trasmettere il sapere scientifico-culturale con reti di collaborazione a livello nazionale e internazionale. Il Festival ha l’obiettivo di far riscoprire la voglia di mettersi in gioco, sperimentare, scoprire nuovi metodi e abilità per acquisire nuove conoscenze. Comunicare azioni, buone pratiche e buone prassi legate allo sviluppo sostenibile ambientale, sociale e culturale.

13.7.3 INIZIATIVE MUSICALI

Nel corso del 2021 il Gruppo AGSM AIM ha, altresì, sostenuto numerose associazioni e iniziative musicali, tra cui **Fondazione Verona per l’Arena, Fondazione AIDA, Liszt 2011, Associazione Coro e Orchestra di Vicenza, Associazione del Quartetto di Vicenza, Settimane Musicali al Teatro Olimpico, Accademia Musicale Lirica.**

13.7.4 INIZIATIVE SPORTIVE

Il Gruppo AGSM AIM, vicino allo sport in quanto metafora di energia pulita, ha supportato nel corso del 2021 diversi gruppi sportivi del territorio veronese e vicentino, sostenendo anche realtà amatoriali e portatori di disabilità.

Tra le principali sponsorizzazioni 2021 ci sono **Scaligera Basket Verona, A.S.D. Mastini Verona, L.R. Vicenza Virtus S.p.A., Pallacanestro Vicenza SSDRL, Verona Volley e Magic Basket Chieti** e gli eventi come **Straverona, Verona Marathon, Federazione Italiana Pallavolo (FIPAV Verona).**



Dall’alto: Città di Vicenza, Città di Verona

13.7.5 INIZIATIVE DI TUTELA AMBIENTALE

M'ILLUMINO DI MENO

Il Gruppo ha aderito all'iniziativa di sensibilizzazione al risparmio energetico promossa da Radio Due spegnendo per un'ora le luci in alcuni monumenti più significativi della città.

EARTH HOUR 2021

AGSM AIM ha partecipato all'evento globale organizzato da WWF per celebrare la bellezza del nostro pianeta e invitare a riflettere sull'importanza delle nostre scelte per la salvaguardia della natura e la lotta alla crisi climatica.

GUIDA ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA IN SEI LINGUE STRANIERE

Attraverso la controllata Amia Verona S.p.A. il Gruppo AGSM AIM ha avviato un innovativo progetto dedicato alle decine di migliaia di cittadini stranieri residenti in città.

AMIA PREMIA I CITTADINI VIRTUOSI

Campagna di sensibilizzazione con l'obiettivo di ottimizzare la raccolta differenziata e lo smistamento dei rifiuti cittadini, combattendo il degrado ed il deprecabile fenomeno degli scarichi abusivi.

MERENDA SANA NELLE SCUOLE

Una merenda sana per un ambiente migliore. Anche lo spuntino che i bambini consumano a scuola può infatti incidere positivamente sull'ambiente che ci circonda, oltre che far bene alla salute fisica e mentale di chi lo consuma. Il Comune di Verona insieme ad AMIA e Coldiretti ha avviato un nuovo progetto di sensibilizzazione rivolto specificatamente agli alunni delle scuole secondarie di primo grado. L'iniziativa ha rappresentato un percorso di riflessione su ciò che gli alunni mangiano e su come possono migliorare la qualità degli alimenti scelti. Un'esperienza che ha insegnato l'importanza di scelte alimentari corrette, di come smaltire i rifiuti, come conservare gli alimenti e soprattutto come sceglierli tra quelli stagionali e a km zero.

IMPIANTI APERTI

Nell'ambito delle azioni di formazione e sensibilizzazione alla tutela dell'ambiente, la discarica di Grumolo delle Abbadesse (VI), gestita dalla partecipata Società Intercomunale Ambiente S.r.l. (S.I.A.), ha accolto nel corso del 2021 scolaresche e delegazioni di enti per visite guidate presso l'impianto.

Al fine di garantire una maggiore consapevolezza e conoscenza dell'attività di trattamento dei rifiuti, che rappresenta una fase importante nel ciclo di gestione dei rifiuti urbani, attraverso tale iniziativa, la Società SIA ha illustrato le attività svolte in concreto in discarica, le modalità di conduzione ed i presidi ambientali attivi.

RICICLERIE APERTE ALLA DOMENICA

Iniziativa avviata al fine di incentivare ulteriormente l'attività di raccolta di materiali riciclabili e riutilizzabili, in considerazione del fatto che già ora sono numerosi gli utenti che fruiscono e apprezzano il servizio nel corso della settimana. L'apertura domenicale rappresenta un'ulteriore possibilità per i cittadini di evitare conferimenti o abbandoni impropri.



LE TEMATICHE MATERIALI

Tutela del territorio

Contenimento delle emissioni



13.8 I consumi del Gruppo

13.8.1 CONSUMI ENERGETICI

I **consumi energetici diretti** del Gruppo riguardano l'impiego di combustibile utilizzato per la produzione di energia elettrica e termica negli impianti di proprietà del Gruppo (impianti di cogenerazione, caldaie, discarica) nonché i flussi di energia primaria non rinnovabile non direttamente connessi alla produzione energetica (e.g. il riscaldamento, i carburanti per il trasporto impiegati nello svolgimento delle attività aziendali).

I **consumi energetici indiretti**, ossia l'energia elettrica che il Gruppo acquista e consuma, si riferiscono alle sedi e agli impianti di produzione del Gruppo. L'elettricità impiegata dagli impianti di produzione di energia è in parte autoprodotta e i relativi valori sono compresi nei consumi diretti di combustibile.

Il Gruppo il monitoraggio delle emissioni principalmente di tipo:

- **scope 1:** tutte le emissioni dirette prodotte da fonti di proprietà del Gruppo, vale a dire le emissioni di CO₂ generate dai combustibili bruciati negli impianti per la produzione di energia e calore, quelle originate dalla flotta dei veicoli aziendali e quelle derivanti dal consumo di metano per il riscaldamento degli edifici delle varie sedi e/o per altre attività a supporto della produzione;
- **scope 2:** le emissioni di CO₂ derivanti dai consumi indiretti del Gruppo, ovvero le emissioni generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori terzi e consumata sia negli impianti del Gruppo sia nelle sedi aziendali.

Con l'obiettivo di ridurre la propria impronta ambientale, il Gruppo ha certificato totalmente l'energia elettrica usata per le sue attività attraverso l'acquisto di certificati verdi; tali certificati coprono l'intero fabbisogno elettrico del Gruppo. In totale sono stati acquistati **31.587 certificati verdi** (equivalenti ai 3 MWh consumati).

CONSUMI	GJ
Energia termica da gas Naturale per usi tecnologici	3.348.718,54
Energia consumata da benzina dalla flotta aziendale	5.842,70
Energia consumata da diesel dalla flotta aziendale	172.347,21
Energia consumata da gas naturale dalla flotta aziendale	111.083,80
Energia consumata da GPL dalla flotta aziendale	1.755,20
Consumo di energia elettrica acquistata (rinnovabile)	113.713,72
Totale	3.753.461,46

Tabella 43 – Consumi energetici in GJ del Gruppo nel 2021

La flotta aziendale del Gruppo AGSM AIM è costituita da **1.440 veicoli** di diversa tipologia e alimentazione; tale differenziazione deriva dalla eterogeneità dei servizi proposti, che necessariamente richiedono l'adozione di differenti tecnologie. Il parco degli automezzi aziendali è oggetto di particolare attenzione da parte del Gruppo che si impegna, nei prossimi anni, a ridurre le emissioni in atmosfera derivanti dalla circolazione su strada, attraverso il rinnovo sistematico degli automezzi più inquinanti e alla gestione migliorativa e maggiormente efficiente degli spostamenti tra le sedi aziendali.

13.8.2 EMISSIONI

L'uso di combustibili fossili rappresenta uno degli elementi maggiormente responsabili del cambiamento climatico; ridurre il loro utilizzo, assieme all'aumento dell'efficienza energetica, risulta una delle strategie maggiormente efficaci per la riduzione dell'effetto serra, dovuto in primo luogo dall'anidride carbonica. Il Gruppo è impegnato nella riduzione di tali emissioni e nella rendicontazione delle performance ottenute, al fine di garantire la trasparenza e il miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

Le emissioni di gas serra (*GHG – Green House Gases*) del Gruppo derivano in particolar modo dagli impianti (termovalorizzatori e teleriscaldamento), dalle perdite della rete gas, dalle discariche e, seppur in misura minore, dagli impianti tecnologici relativi alle sedi operative.

In **Tabella 43** sono riportate le emissioni di CO_{2eq}, espresse in tonnellate, relative all'utilizzo dei combustibili fossili da parte della flotta aziendale e all'uso di gas naturale per gli usi tecnologici (Scope 1).

SCOPE 1 EMISSIONI DI CO ₂ DERIVANTI DA COMBUSTIONE	T _{CO2EQ}
Gas Naturale per usi tecnologici	188.865,82
Benzina dalla flotta aziendale	393,20
Diesel dalla flotta aziendale	12.047,61
Gas naturale dalla flotta aziendale	4,06
GPL dalla flotta aziendale	59,49
Emissioni totali di CO₂	201.370,19

Tabella 44 – Emissioni di CO₂ derivanti dall'uso di combustibili fossili da parte del Gruppo AIM (in t_{CO2eq})

Considerando la provenienza certificata di energia elettrica verde, le emissioni relative allo Scope 2¹ sono da considerarsi nulle.

Le emissioni di gas serra evitate si compongono di cinque categorie, derivanti da:

- l'energia elettrica acquistata e consumata dalle aziende del Gruppo per le attività operative, generata totalmente da fonti rinnovabili;
- l'energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili che il Gruppo acquista per i propri clienti domestici che ne fanno richiesta e industriali che si garantiscono l'approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili;
- le attività di recupero e utilizzo del gas naturale prodotto da biomasse negli impianti di stoccaggio dei rifiuti del gruppo; tale gas viene utilizzato per la generazione di energia elettrica che copre i consumi interni agli impianti e la cui quota restante viene immessa sul mercato;
- l'attività di teleriscaldamento che, grazie alla migliore efficienza rispetto alla produzione puntuale di energia termica, permette di ridurre le emissioni di gas derivanti dalla combustione di combustibile fossile e di conseguenza mitigare le emissioni in ambiente urbano;
- la sostituzione degli impianti di illuminazione pubblica, con elementi LED ad alta efficienza;
- l'adozione di elementi a basso assorbimento e la sostituzione di elementi a bassa efficienza energetica (quali ad esempio gli infissi delle sedi operative del Gruppo) ha negli anni ridotto l'impronta ecologica del Gruppo, contribuendo alla riduzione delle emissioni di gas serra.

¹ SCOPE 2: emissioni indirette di GHG derivanti dalla generazione di elettricità, calore e vapore importati e consumati dall'organizzazione, in quanto l'importatore è indirettamente responsabile delle emissioni generate dal fornitore per la produzione dell'energia richiesta.

13.9 Tutela del territorio

Il Gruppo AGSM AIM agisce in un territorio ricco di biodiversità, dovuto anche al fatto che i servizi offerti sono molteplici e differenziati per tipologia e ubicazione. Tutto il personale si impegna quotidianamente per salvaguardare l'ambiente in cui si opera, sia esso in area protetta o territorio urbanizzato, implementando azioni di controllo e monitoraggio.

Il Gruppo è consapevole che le proprie attività di produzione di energia elettrica hanno un impatto sulle risorse naturali circostanti. Pertanto, prima di realizzare nuovi progetti ed attività manutentive rilevanti, che possano determinare impatti ambientali in aree particolari, sottopone l'intervento a valutazioni più specialistiche per la salvaguardia dell'area oggetto del servizio.

Questo è quanto avvenuto in fase di realizzazione degli impianti eolici del Gruppo AGSM AIM S.p.A., per i quali si sono effettuati specifici monitoraggi *ante operam* al fine di valutare l'impatto ambientale ed introdurre interventi di mitigazione degli impatti.

Tra gli impianti eolici del Gruppo (Affi, Rivoli Veronese, Casoni di Romagna, Parco Eolico Carpinaccio S.r.l., Parco Eolico Riparbella S.r.l., Parco eolico Monte Vitalba S.r.l.) è esemplare il caso di Rivoli Veronese (VR).

L'impianto eolico di Rivoli veronese è stato installato nel 2013 in un Sito di Importanza Comunitaria (SIC) e ZPS (Zona di Protezione Speciale) di particolare pregio paesaggistico e naturalistico. Il sito si trova infatti nel contesto del c.d. "Anfiteatro Morenico di Rivoli", generato nell'ultima fase glaciale, di importante valore culturale e paesaggistico; inoltre, il sito è caratterizzato dalla presenza di Prati Aridi, suoli in gran parte occupati da specie vegetali erbacee rare che si sono adattate a particolari condizioni di deficit idrico.

In collaborazione con Legambiente (associazione Baldo-Garda "Il tasso") AGSM Verona S.p.A. si è incaricata di effettuare il ripristino delle aree interessate da lavori di movimento terra (costruzione delle piazzole e delle strade di accesso), effettuando la ricomposizione morfologica dei terreni a seguito delle attività di cantiere e ricostituzione del manto erboso originario in sito. Le specie protette del sito sono state trasferite e conservate in altro luogo durante la fase di cantiere (centro per la biodiversità forestale di Peri – VR), per poter effettuare successiva ripiantumazione e messa a dimora delle specie protette. Questo intervento ha permesso di preservare specie rare, anche a rischio di estinzione.

Per le attività di produzione e gestione rifiuti svolte dal Gruppo, non sussiste alcun pericolo ambientale in quanto le aree dei siti non sono di tipo protetto.

Per il servizio di distribuzione del gas naturale e dell'energia elettrica non si verificano impatti sulla biodiversità ed è prestata la massima attenzione all'uso di materiali e attrezzature per la gestione della rete finalizzate a garantire il minor impatto ambientale.

ALLEGATI



A.1 Tabella di raccordo al Global Compact

I DIECI PRINCIPI UNIVERSALI	AZIONI DEL GRUPPO
<p>DIRITTI UMANI</p> <p>Principi 1, 2 - Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere d'influenza e assicurarsi di non essere, seppur indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.</p>	<p>Convenzione con Caritas Diocesana;</p> <p>Convenzioni di sostegno economico sociale;</p> <p>Concessione di dilazioni di pagamento delle bollette ai clienti in difficoltà economica;</p> <p>Attenzione alle persone;</p> <p>Tutela della Sicurezza sul lavoro;</p> <p>Visite periodiche dal Medico Competente;</p> <p>Politiche di prevenzione infortuni;</p> <p>Codice Etico e valori;</p> <p>Sorveglianza sanitaria e formazione per prevenire l'abuso di sostanze e stupefacenti e il consumo nocivo di alcol;</p> <p>Copertura sanitaria delle persone del Gruppo;</p> <p>Copertura finanziaria dell'organo amministrativo, organo di controllo, dirigenti e dipendenti con deleghe da parte del Consiglio di Amministrazione;</p> <p>Promozione di un ambiente di lavoro sano e sicuro attraverso le procedure di Sicurezza ai sensi del TU 81/08;</p> <p>Attenzione alle persone;</p> <p>Codice Etico e valori.</p>
<p>LAVORO</p> <p>Principi 3, 4, 5, 6 - Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva; l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio; l'effettiva eliminazione del lavoro minorile; l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.</p>	<p>Applicazione di diversi CCNL;</p> <p>Garantiti a tutti i lavoratori i diritti sindacali;</p> <p>Perseguita una politica delle assunzioni trasparente, imparziale e nel rispetto delle pari opportunità;</p> <p>Part time concesso ai dipendenti;</p> <p>Progetti con Istituti scolastici e Università (Dottorati, ecc.);</p> <p>Stage;</p> <p>VOLT: progetto per promuovere un nuovo modello culturale aziendale;</p> <p>Percorsi formativi e professionalizzanti;</p> <p>Garantita la parità di genere nella fase di reclutamento del personale;</p> <p>Presenza femminile in posizioni apicali;</p> <p>Assenza di episodi di discriminazione;</p> <p>Concessione di part time alle donne-mamme lavoratrici;</p> <p>Attenzione alle persone;</p> <p>Potenziamento delle competenze;</p> <p>Percorsi di aggiornamento e crescita personale.</p>

I DIECI PRINCIPI UNIVERSALI	AZIONI DEL GRUPPO
<p>AMBIENTE</p> <p>Principi 7, 8, 9 - Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali, di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale e di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.</p>	<p>Efficienza energetica nelle sedi e siti produttivi;</p> <p>Servizi attenti alle reali esigenze del cliente, anche in ottica smart;</p> <p>Investimenti in siti di produzione di energie rinnovabili;</p> <p>Efficientamento delle reti di distribuzione;</p> <p>Miglioramento servizio integrato dei rifiuti</p> <p>Efficientamento del ciclo dei rifiuti in ottica dell'economia circolare;</p> <p>Produzione di energia da fonti rinnovabile (eolico, idroelettrico, fotovoltaico, geotermico e biogas);</p> <p>Produzione di energia termica da fonte sostenibile (geotermia);</p> <p>Progetti di miglioramento infrastrutturali in reti, smart services, ambiente, generazioni e teleriscaldamento;</p> <p>Sostegno a iniziative culturali nel territorio;</p> <p>Misuratori smart per i consumi precisi di gas ed energia elettrica;</p> <p>Gestione migliorativa dell'illuminazione pubblica;</p> <p>Utilizzo delle fonti naturali in maniera efficiente;</p> <p>Orientamento a processi produttivi puliti;</p> <p>Gestione e riduzione delle emissioni di CO₂;</p> <p>Gestione efficiente ed innovativa della sosta in Città;</p> <p>Erogazione energetica gratuita per mobilità sostenibile;</p> <p>Trattamento sostenibile dei rifiuti in siti adibiti</p> <p>Sensibilizzazione dei cittadini alla corretta gestione dei rifiuti;</p> <p>Promozione della mobilità sostenibile;</p> <p>Erogazione energetica gratuita per la mobilità sostenibile;</p> <p>Trattamento sostenibile dei rifiuti in siti adibiti;</p> <p>Attenzione alla qualità dell'aria della Città.</p>
<p>LOTTA ALLA CORRUZIONE</p> <p>Principio 10 - Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.</p>	<p>Formazione su tematiche di Codice Etico, D.Lgs. 231, trasparenza e anticorruzione;</p> <p>Selezione dei fornitori con normativa specifica; Adozione della Policy Anticorruzione;</p> <p>Organismo di Vigilanza; Trasparenza nei rapporti con i Soci.</p>

A.2 Tabella di raccordo con il GRI ("GRI-Referenced")

GRI STANDARDS REFERENCED		PAGINA	NOTE
101	Principi		
101-2	Utilizzo dei GRI Standards per il reporting di sostenibilità	8 - 9	
101-3	Dichiarazione di utilizzo dei GRI Standards	8 - 9	
102	Informazioni generali		
	Profilo dell'organizzazione		
102-1	Nome dell'organizzazione	1 - 8 - 10	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	12	
102-3	Ubicazione della sede centrale	1	
102-4	Ubicazione delle operazioni	46 - 64 - 68 - 70 - 75 - 78 - 80 - 81 - 84 - 88 - 90 - 91 - 92 - 93 - 94	
102-5	Proprietà e forma giuridica	10 - 112	
102-6	Mercati serviti	12 - 119	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	10 - 12 - 13	
102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	98 - 111	
102-9	Catena di approvvigionamento	132 - 134	
102-12	Iniziative esterne	136 - 141	
102-13	Appartenenza ad associazioni	116 - 123	
	Strategia		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	4 - 5	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	36 - 40	
	Etica e integrità		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	8 - 18 - 19 - 20	
	Governance		
102-18	Struttura di governance	28 - 35	
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	31 - 34	
102-23	Presidente del più alto organo di governo	31	

GRI STANDARDS REFERENCED		PAGINA	NOTE
102-24	Nomina e selezione del più alto organo di governance	32 - 34	
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	46 - 47	
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	37 - 40	
102-33	Comunicare criticità	44 - 45	
102-36	Processo di determinazione della remunerazione	103 - 104	
	Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40	Elenco dei gruppi di parti interessate	26 - 27	
102-41	Contratti collettivi	107	
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	26 - 27	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	26 - 27	
	Pratiche di rendicontazione		
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	10 - 12 - 13	
102-46	Definizione del contenuto del report e dei limiti dell'argomento	8 - 10	
102-47	Elenco di argomenti materiali	24 - 25	
102-48	Revisione delle informazioni	9	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	9 - 10	Omissione di perimetro di consolidamento
102-50	Periodo di riferimento	10 - 13	
102-52	Periodicità della rendicontazione	8	
102-53	Contatti per richiedere informazioni sulla rendicontazione	1	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	8 - 9	
102-55	Indice dei contenuti GRI	150 - 153	
102-56	Assurance esterna	157 - 158 - 159	
103	Modalità di gestione		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	24 - 25	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	36 - 41 - 42 - 43 - 45	

GRI STANDARDS REFERENCED		PAGINA	NOTE
200	Economico		
201	Performance economiche		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	46 - 47	Non analizzato i costi operativi nel riparto del valore aggiunto
203	Impatti economici indiretti		
203-2	Impatti economici indiretti significativi	47	
204	Pratiche di approvvigionamento		
204-1	Percentuale della spesa per i fornitori locali	134	
205	Anticorruzione		
205-2	Comunicazione e formazione sulle politiche e le procedure anticorruzione	43 - 44 - 45	
205-3	Episodi confermati di corruzione e azioni intraprese	45	
300	Ambiente		
302	Energia		
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	142 - 143 - 144	
304	Biodiversità		
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	145	
305	Emissioni		
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	144	Per la valutazione dell'emissioni di CO ₂ eq relative allo Scope 1 sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati da DEFRA 2021
305-2	Emissioni di gas serra indirette (Scope 2) dell'energia	144	Energia elettrica certificata di provenienza rinnovabile
308	Valutazione ambientale dei fornitori		
400	Sociale		
401	Occupazione		Indicatori di riferimento al solo personale dipendente in Italia
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e turnover dei dipendenti	102 - 103	
401-2	Benefici forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	102 - 103	
401-3	Congedo parentale	101	

GRI STANDARDS REFERENCED		PAGINA	NOTE
403	Salute e sicurezza sul lavoro		Indicatori di riferimento al solo personale dipendente in Italia
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	108 - 109 - 110 - 111	L'indice di gravità e l'indice di frequenza sono stati calcolati con formule da fonte di riferimento UNI 7249
403-3	Servizi di medicina del lavoro	111	
403-4	Partecipazione, consultazione e comunicazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	108 - 110	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	106	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	108 - 110	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	111	
403-9	Infortuni sul lavoro	111	
403-10	Malattie professionali	111	
404	Formazione e istruzione		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	105 - 106	
405	Diversità e pari opportunità		
405-1	Diversità degli organi di governance e dei dipendenti	31 - 32 - 33 - 34	
413	Comunità locali		Riferimento al solo territorio italiano
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	136 - 138 - 139 - 140 - 141	
414	Valutazione sociale dei fornitori		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	132	
415	Politica pubblica		
415-1	Contributi politici	117	
417	Marketing ed etichettatura		
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	122 - 123	
418	Privacy del cliente		
418-1	Reclami motivati relativi a violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	45	

A.3 Tabella di raccordo ai Global Goals

OBIETTIVI	AREA TEMATICA	IMPATTO DELL'ATTIVITÀ DEL GRUPPO AGSM AIM	TEMI MATERIALI
1. Eliminare la povertà in tutte le sue forme 	Territorio e impresa	Convenzione con Caritas Diocesana	Sviluppo iniziative e creazione di valore per il territorio. Gestione emergenze.
	Territorio e impresa	Convenzioni di sostegno economico sociale	
	Territorio e impresa	Concessione di dilazioni di pagamento delle bollette ai clienti in difficoltà economica	
4. Educazione di qualità 	Territorio e impresa	Progetti con Istituti scolastici e Università (dottorati, ecc.)	Valorizzazione del capitale umano, pari opportunità e welfare aziendale.
	Territorio e impresa	Stage	
	Territorio e impresa	Corso su Cyber Security	
	Territorio e impresa	VOLT: progetto per promuovere un nuovo modello culturale aziendale	
	Territorio e impresa	Percorsi formativi e professionalizzanti	
	Territorio e impresa	Giorni permessi alle persone in azienda per studio e corsi di formazione	
5. Uguaglianza di genere 	Territorio e impresa	Garantire l'uguaglianza di diritti tra l'uomo e la donna: non si sono verificati episodi di discriminazione	Valorizzazione del capitale umano, pari opportunità e welfare aziendale.
	Territorio e impresa	Garantita la parità di genere nella fase di reclutamento del personale	
	Territorio e impresa	Presenza femminile in posizioni apicali	
	Territorio e impresa	Concessione di part time alle donne-mamme lavoratrici	
	Territorio e impresa	Diversity	
7. Energia pulita 	Energia Ambiente	Efficienza energetica nelle sedi	Uso di fonti rinnovabili. Contenimento di emissioni. Tutela del territorio. Efficienza energetica. Economia circolare. Mobilità elettrica. Resilienza e adattamento all'innovazione.
	Energia	Efficientamento dei sistemi di illuminazione pubblica	
	Energia	Servizi attenti alle reali esigenze del cliente, anche in ottica smart	
	Energia Ambiente	Investimenti in siti di produzione di energie rinnovabili	
	Energia Ambiente	Garanzie di origine su energia elettrica venduta ottenuta da fonti rinnovabili	

OBIETTIVI	AREA TEMATICA	IMPATTO DELL'ATTIVITÀ DEL GRUPPO AGSM AIM	TEMI MATERIALI
	Energia Ambiente	CO ₂ evitata da Fonti energetiche rinnovabili	
	Energia	Efficientamento delle reti di distribuzione	
	Energia Ambiente	Produzione di energia termica da fonte sostenibile (geotermia)	
8. Lavoro decente e crescita economica 	Territorio e impresa	Attenzione alle persone	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Valorizzazione del capitale umano, pari opportunità e welfare aziendale.
	Territorio e impresa	Potenziamento delle competenze	
	Territorio e impresa	Lavori affidati a Cooperative Sociali	
	Territorio e impresa	Attenzione alle condizioni contrattuali	
	Territorio e impresa	Percorsi di aggiornamento e crescita personale	
	Territorio e impresa	Tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, visite periodiche dal Medico Competente	
	Territorio e impresa	Politiche di prevenzione infortuni	
	Territorio e impresa	Scelta di fornitori locali	
9. Innovazione e infrastrutture 	Territorio e impresa	Progetti di miglioramento infrastrutturali in reti, smart services, ambiente, generazioni e teleriscaldamento	Efficienza energetica. Mobilità elettrica. Tutela del cliente. Resilienza e adattamento all'innovazione.
	Territorio e impresa	Innovazione negli strumenti a servizio dei clienti e utenti	
11. Città e Comunità sostenibili 	Territorio e impresa Ambiente	Miglioramento servizio integrato dei rifiuti	Tutela del territorio. Economia circolare. Mobilità elettrica. Tutela del cliente. Resilienza e adattamento all'innovazione. Sviluppo iniziative e creazione di valore per il territorio. Gestione emergenze.
	Territorio e impresa Ambiente	Gestione della pulizia stradale	
	Territorio e impresa Ambiente	Efficientamento delle infrastrutture sui siti locali per riduzione inquinanti atmosferici	
	Territorio e impresa Ambiente	Sostegno a iniziative culturali nel territorio	
	Territorio e impresa Ambiente	Miglioramento dell'infrastruttura di fibra ottica e accessibilità	
	Territorio e impresa Ambiente	Misuratori smart per i consumi precisi di gas ed energia elettrica	
Territorio e impresa Ambiente	Gestione migliorativa dell'illuminazione pubblica		

OBIETTIVI	AREA TEMATICA	IMPATTO DELL'ATTIVITÀ DEL GRUPPO AGSM AIM	TEMI MATERIALI
12. Consumi responsabili 	Ambiente	Utilizzo delle fonti naturali in maniera efficiente	Economia circolare. Uso di fonti rinnovabili.
	Ambiente	Orientamento a processi produttivi sostenibili	Sostenibilità e sicurezza nella catena di fornitura.
	Ambiente	Efficientamento del ciclo dei rifiuti in ottica di economia circolare	
	Ambiente	Efficientamento energetico dei siti	
	Ambiente	Supporto alla clientela nella gestione della raccolta differenziata e dei consumi energetici	
13. Protezione del pianeta 	Territorio e Impresa Energia	Produzione di energia da fonti rinnovabile (eolico, idroelettrico, fotovoltaico, geotermico e biogas)	Tutela del territorio. Economia circolare. Uso di fonti rinnovabili.
	Territorio e Impresa Energia Ambiente	Gestione e riduzione delle emissioni di CO ₂	Mobilità elettrica. Sostenibilità e sicurezza nella catena di fornitura.
	Territorio e Impresa Energia Ambiente	Promozione della mobilità sostenibile	Resilienza e adattamento all'innovazione. Sviluppo iniziative e creazione di valore per il territorio.
	Territorio e Impresa Energia	Investimenti in infrastruttura di reti	Gestione emergenze.
	Territorio e Impresa Energia	Efficientamento processi interni	
16. Pace e giustizia 	Territorio e impresa	Formazione su tematiche di Codice Etico, D.Lgs. 231, trasparenza e anticorruzione	Performance economico finanziarie. Integrità e trasparenza nello sviluppo del business. Etica e lotta alla corruzione.
	Territorio e impresa	Selezione dei fornitori secondo normativa specifica	
	Territorio e impresa	Adozione della Policy Anticorruzione	
	Territorio e impresa	Organismo di Vigilanza	
	Territorio e impresa	Codice Etico e valori	

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



Tel: +39 045 4750019
www.bdo.it

Via Roveggia, 126
37136 Verona

Relazione della società di revisione indipendente

sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di
AGSM AIM S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della AGSM AIM S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ex art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 4 marzo 2022 (di seguito "DNF"). L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "*La Tassonomia europea delle attività Eco-sostenibili*" della DNF, richiesta dall'art.8 del Regolamento europeo 852/2020.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dalla GRI - Global Reporting Initiative, opzione "*GRI-Referenced*" (di seguito "GRI Standards") da essi individuati come standard di riferimento per la rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Bari, Bologna, Brescia, Cagliari, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Padova, Palermo, Roma, Torino, Verona

BDO Italia S.p.A. - Sede Legale: Viale Abruzzi, 94 - 20131 Milano - Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e Registro Imprese di Milano n. 07722780967 - R.E.A. Milano 1977842
Iscritta al Registro dei Revisori Legali al n. 167911 con D.M. del 15/03/2013 G.U. n. 26 del 02/04/2013
BDO Italia S.p.A., società per azioni italiana, è membro di BDO International Limited, società di diritto inglese (company limited by guarantee), e fa parte della rete internazionale BDO, network di società indipendenti.

Pag. 1 di 3

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standard. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo AGSM AIM;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).
5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della AGSM AIM S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Capogruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo AGSM AIM relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo AGSM AIM non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "*La Tassonomia europea delle attività Eco-sostenibili*" della stessa, richieste dall'art.8 del Regolamento europeo 852/2020.

Verona, 20 maggio 2022

BDO Italia S.p.A.

Carlo Boyančić
Socio



DENTRO IL TUO MONDO
C'È LA NOSTRA ENERGIA.

PER NOI ESSERE AL TUO FIANCO
SIGNIFICA FAR DIALOGARE
L'ENERGIA CHE È IN TE
CON QUELLA CHE TI CIRCONDA.
IL NOSTRO UNICO OBIETTIVO
È MIGLIORARE LA TUA VITA QUOTIDIANA,
NEL RISPETTO DELL'AMBIENTE.

agsm aim
LE MIGLIORI ENERGIE



AGSM AIM SpA

Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona
sustainability@agsmait