

Report di sostenibilità 2022

agsm aim

IN SINTESI





Gruppo AGSM AIM



AGSM AIM è una delle principali multiutility italiane. Il Gruppo, nato nel 2021 dalla fusione tra AGSM Verona e AIM Vicenza, fornisce servizi essenziali e prodotti a elevato valore aggiunto per il cittadino e lo sviluppo delle imprese, degli enti e delle istituzioni del territorio. È attivo nella vendita di energia elettrica, gas e calore, produzione di energia elettrica, cogenerazione e teleriscaldamento, efficienza energetica, illuminazione pubblica, nei servizi di telecomunicazioni e fibra ottica, nella sosta, nella mobilità elettrica, nella gestione dei rifiuti e nella distribuzione e misura di energia elettrica e gas. Le attività sono ripartite in sei Business Unit.

In qualità di polo aggregante, in particolar modo nel Nord-Est, e grazie alla rilevante massa critica conseguita post-fusione, AGSM AIM ha l'obiettivo di realizzare investimenti che

portino benefici diretti per i territori, migliorino la qualità del servizio offerto ai cittadini e rispondano con efficacia alle sfide che attendono il settore dei servizi di utilità pubblica.

BUSINESS UNIT

agsm aim |
Energia



Vendita e commercializzazione di energia elettrica, gas e calore a famiglie e imprese.

agsm aim |
Smart Solutions



Servizi di mobilità elettrica, illuminazione pubblica, telecomunicazioni, gestione dei parcheggi e delle aree di sosta, efficienza energetica degli edifici.

agsm aim |
Calore



Produzione e distribuzione di calore nei comuni di Verona e Vicenza attraverso la rete di teleriscaldamento e la geotermia.

agsm aim |
Power



Produzione di energia elettrica grazie a impianti a fonti rinnovabili (idroelettrici, fotovoltaici, eolici) e da fonte tradizionale (termoelettrico).

agsm aim |
Ambiente



Segue l'intero ciclo di gestione dei rifiuti, dalla loro raccolta fino al trattamento, recupero e smaltimento.

v-reti



Distribuzione di energia elettrica e gas e gestione delle reti dei comuni di Verona e Vicenza e alcuni comuni limitrofi.

Highlights 2022

RICAVI

3,3€ miliardi



PERSONE

2.376



CLIENTI ENERGETICI IN ITALIA

850 mila



PRODUZIONE ENERGIA RINNOVABILE

23%



PRODUZIONE ENERGIA ELETTRICA

885 GWh



COGENERAZIONE DI ENERGIA IMMESSA IN RETE

332,72 GWh



RIFIUTI RACCOLTI

539 mila tonnellate



PRESE DI RICARICA PER VEICOLI ELETTRICI

100





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 NOSTRI VALORI



AFFIDABILITÀ

Essere un punto di riferimento concreto, creare fiducia e avere cura dei clienti e delle persone.



SVILUPPO

Essere agili e flessibili, per il continuo miglioramento dell'azienda.



SQUADRA

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



INNOVAZIONE

Da perseguire con responsabilità per costruire il futuro, rispettando le persone, l'ambiente e la società.

Gli impegni di AGSM AIM per la crescita sostenibile

Il Gruppo AGSM AIM affronta le sfide del settore energetico con una nuova dimensione valoriale e un'accresciuta forza finanziaria. Obiettivi e azioni previsti dal **Piano Industriale e Strategico al 2025** sono improntati alla sostenibilità, scelta come pilastro della crescita del Gruppo. Lo sviluppo sostenibile sarà perseguito concretamente attraverso **importanti investimenti**, circa 600 milioni di euro in arco piano.



TRANSIZIONE ENERGETICA

Incremento della quota di energia generata da fonti rinnovabili.



DIGITALIZZAZIONE DELLE RETI

Digitalizzazione delle reti elettriche e gas, al fine di migliorare l'efficienza operativa e le modalità di lavoro del personale.



AMPLIAMENTO DEI SERVIZI SMART

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



ECONOMIA CIRCOLARE

Rafforzamento impiantistico volto all'ottimizzazione della gestione dei flussi di rifiuti e a favorire il raggiungimento dell'autonomia impiantistica di trattamento e riciclo.

Il Gruppo AGSM AIM contribuisce attivamente al raggiungimento degli **obiettivi di sviluppo sostenibile** (Sustainable Development Goals – «SDGs») definiti dalle Nazioni Unite nell’Agenda 2030. Nel declinare gli obietti-

vi del proprio Piano Strategico, AGSM AIM ha scelto di collegare le sue azioni con gli SDGs più affini al core business e alle linee di azione strategica. Qui di seguito i 10 obiettivi ai quali il Gruppo contribuisce.



Persone

AGSM AIM garantisce stabilità, tutela dell'occupazione e prospettive di crescita professionale agli oltre 2.000 dipendenti del Gruppo. Promuove l'uguaglianza, la salute, la formazione, il benessere e la partecipazione attiva alla vita aziendale. Inoltre adotta iniziative per conciliare la vita quotidiana e familiare con quella lavorativa offrendo la possibilità della flessibilità straordinaria, del part-time al rientro dal periodo di maternità e dello smart-working.

2.376

PERSONE DEL
GRUPPO
AGSM AIM

di cui



1.974 UOMINI



402 DONNE

96,5%

CON CONTRATTO DI LAVORO
A TEMPO INDETERMINATO



Considerato che l'**80%** dei dipendenti del Gruppo AGSM AIM **risiede nei comuni di Vicenza e Verona** o nei territori delle due province, sono stati distribuiti sul territorio locale oltre **98 milioni di euro**, sotto forma di salari e di stipendi, i quali contribuiscono significativamente alla crescita economica e sociale all'interno del territorio.



CONGEDO PARENTALE

➤ **47** PERSONE
hanno usufruito del
congedo parentale nel 2022

➤ **100%** LA PERCENTUALE
di rientro a lavoro

11,35
ORE DI
FORMAZIONE
PRO CAPITE



Il Gruppo AGSM AIM valorizza il capitale umano, garantendo **formazione al nostro personale** per un continuo aggiornamento in ambito normativo e tecnico. Nel corso del 2022 sono stati erogati, attraverso piattaforme di e-learning, specifici corsi di formazione in materia di protezione dei dati personali (GDPR), Cyber Security, salute e sicurezza sul lavoro, prevenzione della corruzione.

Le ore pro capite di formazione sono state pari a 11,35, svolte all'interno dell'azienda o in centri esterni specializzati. AGSM AIM collabora, inoltre, con diversi atenei dando la possibilità agli **studenti universitari** (9 nel 2022) di svolgere **progetti formativi curriculari** della durata di circa tre mesi.

Fornitori



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

ORDINI EMESSI



13.951

VALORE COMPLESSIVO ORDINI



oltre
223€
MILIONI

FORNITORI



3.471

35% dei quali con sede nelle province di Verona e Vicenza ("fornitori locali").

Comunità e territorio



Nel corso dell'anno 2022 il Gruppo AGSM AIM è stato protagonista attivo nella promozione e supporto di alcuni significativi eventi a carattere culturale, sportivo, sociale, musicale e ambientale, di rilevanza non solo locale ma anche nazionale.

CONTRIBUTI EROGATI



1,5€
MILIONI

INIZIATIVE SUPPORTATE



Clienti

Il Gruppo AGSM AIM si contraddistingue per un forte orientamento al **cliente** e una vocazione alla fornitura di servizi ad **alto valore aggiunto** con vantaggi per tutti i soggetti coinvolti in termini di migliori performance **ambientali e tecnologiche**.

Qualità, vicinanza e ascolto continuo sono i principi che caratterizzano ogni rapporto instaurato con i clienti energetici, attraverso una pluralità di canali di contat-

to. Da sempre il Gruppo AGSM AIM crede nel valore della relazione con il cliente finale, improntata su criteri di lealtà, disponibilità, trasparenza e professionalità.



OLTRE
850 mila
CLIENTI
ENERGETICI

sull'intero territorio nazionale, tra cui famiglie, imprese, enti e pubblica amministrazione, grossisti.



➤ **527.558**
ENERGIA ELETTRICA



➤ **320.294**
GAS NATURALE



➤ **2.956**
CALORE



PRESIDIO DEL TERRITORIO



Il Gruppo AGSM AIM è presente sul territorio nazionale con **14 sportelli commerciali** (12 in Veneto, 1 in Abruzzo, 1 nel Lazio).

Inoltre, AGSM AIM dispone di **156 agenzie commerciali di vendita** attive su tutto il territorio nazionale.

QUALITÀ E VICINANZA



Nel corso del 2022 il Gruppo AGSM AIM ha potenziato le attività a supporto della clientela attraverso l'incremento della disponibilità degli operatori del call center, la riorganizzazione dei processi per accelerare le pratiche contrattuali agli sportelli e il rafforzamento del servizio di video-assistenza "InFace", inclusa l'area online "Fai da te". Nell'anno 2022 sono state ricevute oltre **551 mila** chiamate ai call center. Dai canali digitali sono state gestite **219.670 richieste**.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



Il Gruppo AGSM AIM ha emesso **4 milioni di bollette**, di cui **1,7 milioni** in formato elettronico (pari al 42,5% del totale). Il servizio di **invio delle bollette in formato elettronico** è stato attivato da oltre 17.000 clienti contribuendo al continuo risparmio di carta e evitando l'emissione in atmosfera di **30.000 chili di CO2**.

Produzione energia elettrica

Il Gruppo AGSM AIM produce energia elettrica grazie a sei impianti idroelettrici, sei eolici, venticinque fotovoltaici e due a biogas, otto di cogenerazione e una centrale termoelettrica.

ENERGIE RINNOVABILI



L'obiettivo del Gruppo AGSM AIM è perseguire la **transizione energetica**, incrementando, attraverso la controllata AGSM AIM Power, la quota di energia elettrica generata da fonti rinnovabili e la copertura del fabbisogno energetico a livello di Gruppo.



884,87 GWh

PRODUZIONE
TOTALE

RINNOVABILI

204,06 GWh

23%

NON RINNOVABILI

680,81 GWh

77%

8 IMPIANTI DI
COGENERAZIONE

1 IMPIANTO
TERMOELETTRICO

Produzione in cogenerazione per il teleriscaldamento

Il Gruppo AGSM AIM produce e distribuisce calore ai clienti allacciati alla rete di teleriscaldamento nei comuni di Verona e Vicenza. In particolare, AGSM AIM Calore gestisce otto impianti di cogenerazione con input energetico di gas naturale, un pozzo geotermico e un'estesa rete di teleriscaldamento.



184 KM
LUNGHEZZA
RETE

6
RETI DI
TELERISCALDAMENTO



8

IMPIANTI DI
COGENERAZIONE

PER UN
TOTALE DI
61.614
KW
DI POTENZA
INSTALLATA

142.785

NUMERO DI
ABITANTI
EQUIVALENTI
SERVITI

274,54
GWh

ENERGIA
TERMICA
AI CLIENTI
FINALI

15.372.85
M³

VOLUMETRIA
RISCALDATA

68.628
M³

APPARTAMENTI
EQUIVALENTI

Distribuzione di energia elettrica e gas

Il servizio di distribuzione e misura del gas e dell'energia elettrica è svolto nelle città di Verona e Vicenza e in altri comuni del Nordest, con l'obiettivo di offrire ai propri clienti affidabilità ed elevata qualità nei servizi.

RETE DI DISTRIBUZIONE GAS

3.184
KM

ESTENSIONE
RETE GAS

di cui

2.056 KM

Rete gas in acciaio

873 KM

Rete gas in polietilene

255 KM

Rete gas in altri materiali



524

MILIONI DI METRI CUBI

gas immesso in rete

**GESTIONE
CONTATORI GAS**

65.100

contatori sostituiti nel 2022

292.904

contatori attivi

RETE DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

4.418
KM

ESTENSIONE
RETE
ELETTRICA

di cui
22 KM

Rete alta tensione

1.644 KM

Rete media tensione

2.753 KM

Rete bassa tensione



» **282.605**

CONTATORI ALLACCIATI
ALLA RETE

» **2.867** GWh

ENERGIA ELETTRICA
IMMESSA IN RETE



Servizi smart

Il Gruppo AGSM AIM, attraverso la società controllata AGSM AIM Smart Solutions, investe in progetti di mobilità elettrica, gestisce l'illuminazione pubblica e artistica, le telecomunicazioni, i parcheggi di superficie e sotterranei e le aree di sosta nelle città di Verona e Vicenza. La società offre inoltre soluzioni di efficienza energetica per gli edifici.

MOBILITÀ ELETTRICA



› **100**

COLONNINE
DI RICARICA
DEI VEICOLI ELETTRICI

› **1.265,24**
MWh

DI ENERGIA EROGATA

ILLUMINAZIONE PUBBLICA



› **72.424**

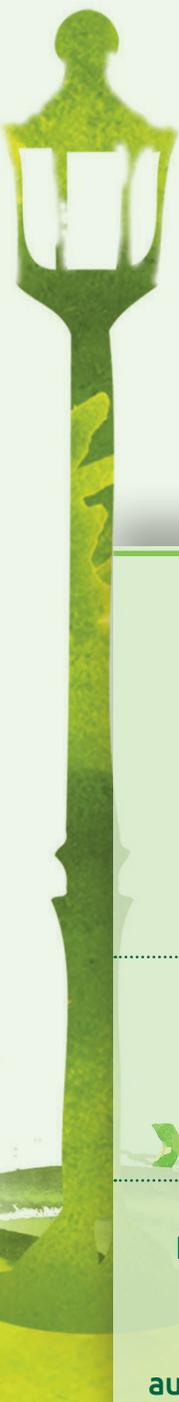
PUNTI LUCE
di cui LED **66.701** (92,10%)

› **13.318,77**

TONNELLATE DI CO2
EVITATE

› **1.052**^{KM}

DI RETE



SOSTA



» **2.352**

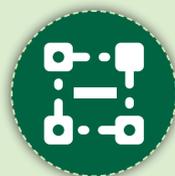
STALLI GESTITI

» **1.375.870**

AUTO ENTRATE
NEI PARCHEGGI A
SBARRA

di cui **26.766**
auto elettriche e ibride

TELECOMUNICAZIONI



» **657^{KM}**

DI RETE IN FIBRA OTTICA

» **449**

NODI E PUNTI DI
TERMINAZIONE
DISTRIBUITI SU 226 CABINE

» **815**

PUNTI DI
TERMINAZIONE ATTIVI
COLLEGATI AD ANELLO
TRAMITE 10 POP
(POINT OF PRESENCE)

e oltre **1.000**
appareti di rete

Servizi ambientali

AGSM AIM si occupa della raccolta, del trattamento, del recupero dei rifiuti e dell'igiene urbana. La Società è impegnata nello sviluppo e nel rafforzamento degli impianti di trattamento della materia con l'obiettivo di ottimizzare la gestione dei flussi di rifiuti.

RACCOLTA RIFIUTI



» **22**

CENTRI DI RACCOLTA

» **4**

DISCARICHE

che hanno trattato
37.000 tonnellate di rifiuti



» **5**

IMPIANTI DI TRATTAMENTO



» **871.000**

ABITANTI SERVITI

» **66**

COMUNI SERVITI



agsm aim

**Per informazioni è
possibile contattare:**

AGSM AIM S.p.A. - Lungadige
Galtarossa 8, 37133 Verona
sustainability@agsm.aim.it

