

# RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ

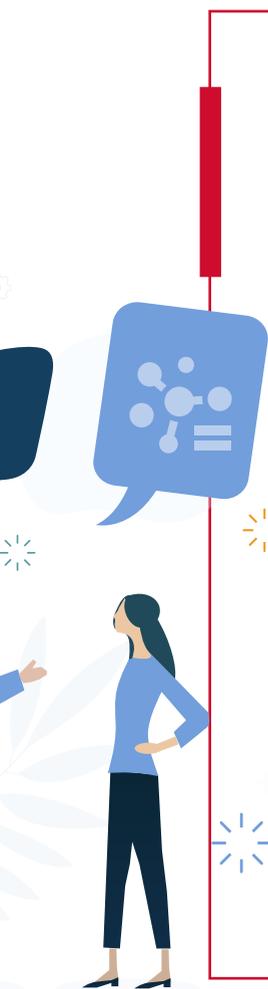
# 2024

IN SINTESI



# Il Gruppo AGSM AIM





**AGSM AIM è la multiutility del Nord-est Italia.** Nata dalla fusione tra AGSM Verona e AIM Vicenza, è un Gruppo a capitale interamente pubblico, partecipato al 61,2% dal Comune di Verona e al 38,8% dal Comune di Vicenza, territori nei quali è storicamente e profondamente radicato.

Il Gruppo AGSM AIM fornisce servizi essenziali e prodotti a elevato valore aggiunto per i cittadini e lo sviluppo delle imprese, degli enti e delle istituzioni nel territorio italiano. Opera nei settori dell'**energia elettrica, del gas, del teleriscaldamento, dell'efficienza energetica, dell'illuminazione pubblica, nei servizi di telecomunicazioni, di mobilità elettrica e di igiene ambientale.**

# La nostra identità

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



## 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 del Gruppo.*



## Squadra

*Essere uniti e coesi, collaborando per raggiungere obiettivi comuni.*



## Innovazione

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

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

*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.*





## agsm aim Power

Produce energia elettrica grazie a impianti da fonte rinnovabile (idroelettrico, eolico, fotovoltaico) e da fonte tradizionale (termoelettrico).

## agsm aim Ambiente

Assicura soluzioni concrete e innovative alla gestione dei rifiuti, dei quali segue l'intero ciclo: dalla raccolta, fino al loro trattamento, recupero, riuso e smaltimento. Mantiene, inoltre, il decoro urbano.



## agsm aim Energia

È la società commerciale che si occupa della vendita di energia elettrica, gas e calore.



*Busine*



# ss Unit

## agsm aim | Calore

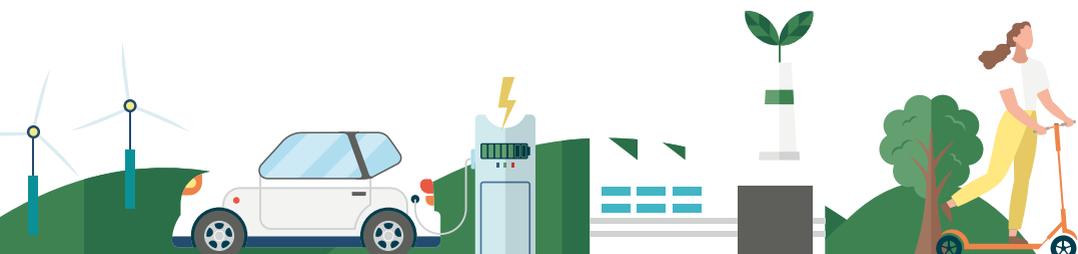
Gestisce otto impianti di cogenerazione, un pozzo geotermico e un'estesa rete di teleriscaldamento.

## 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 a pagamento. Offre inoltre soluzioni di efficienza energetica per gli edifici.

## v-reti

È la società del Gruppo AGSM AIM che si occupa della distribuzione e misura del gas e dell'energia elettrica nelle città di Verona e Vicenza e in altri comuni del Nord-est.



# Highlights 2024



Ricavi  
**1,9** € miliardi



Persone del  
Gruppo AGSM AIM  
**2.347**



Produzione  
energia elettrica  
**561** GWh



Produzione  
energia elettrica  
rinnovabile  
**56,6** %



Clienti  
energetici  
in Italia  
**893** mila



Prese di ricarica  
per veicoli  
elettrici  
**227**



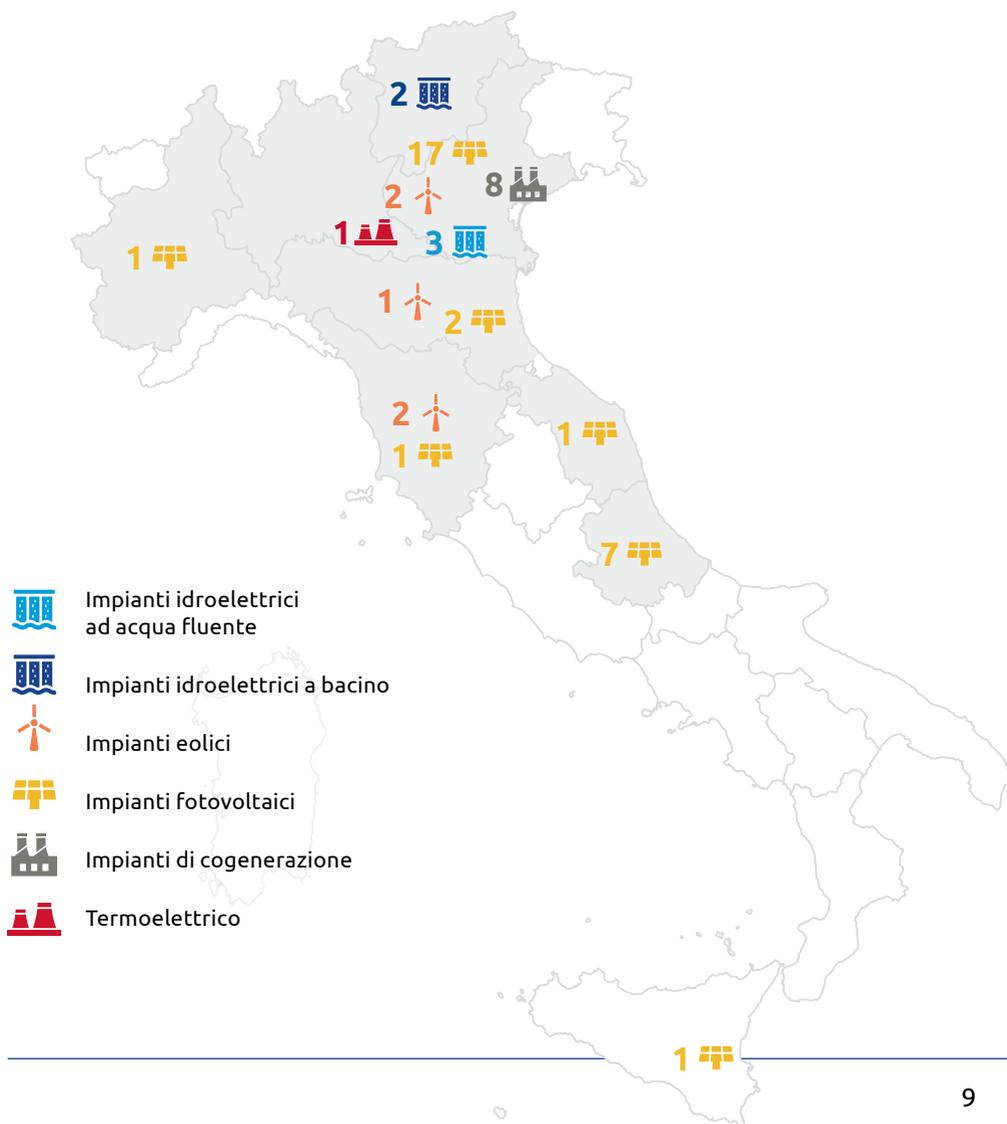
Rifiuti  
raccolti  
**534** mila tonnellate



Cogenerazione di  
energia termica  
immessa in rete  
**309** GWh<sub>t</sub>

# Presenza territoriale

Il Gruppo AGSM AIM gestisce numerosi impianti di produzione di energia distribuiti sul territorio italiano. Gli impianti di produzione di AGSM AIM utilizzano fonti rinnovabili (idroelettrico, eolico, fotovoltaico) e fonti fossili tradizionali (termoelettrico e cogenerazione tramite combustione di gas).



---

# La via verso la sostenibilità

---

Il Gruppo AGSM AIM contribuisce attivamente al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - "SDGs") definiti dalle Nazioni Unite nell'Agenda 2030.

Le azioni del Gruppo AGSM AIM mirano alla sostenibilità e sono ricondotte a 10 dei 17 SDGs.





# BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

## 1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ



Il Gruppo AGSM AIM si impegna a trovare soluzioni per supportare i clienti e le imprese in difficoltà economica, **istituendo fondi per il pagamento delle bollette di energia, gas e teleriscaldamento**. Nell'ultimo anno, ha **rinnovato la possibilità di rateizzazione** e ha aumentato il personale per rispondere alle numerose richieste dei clienti.

## 4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ



Il Gruppo AGSM AIM **offre percorsi di crescita professionale e umana al proprio personale**. Nel 2024 ha fornito corsi specifici per sviluppare competenze individuali e aggiornamenti su protezione dei dati, cyber security, salute e sicurezza sul lavoro e prevenzione della corruzione, con una **media di 27 ore di formazione per collaboratore con sede in Italia**.

## 5 PARITÀ DI GENERE



AGSM AIM sostiene il potenziale delle donne nel Gruppo **promuovendo la piena partecipazione e pari opportunità** di leadership, prevenendo favoritismi e discriminazioni di genere. Nel corso dell'esercizio 2024 il Gruppo ha avviato progetti finalizzati a sensibilizzare la popolazione aziendale sul tema DE&I favorendo una cultura orientata all'inclusione che hanno portato all'**ottenimento** per la Capogruppo della **certificazione per la parità di genere in conformità alla prassi UNI/PdR 125:2022**.

## 7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



La transizione energetica è un obiettivo centrale del Piano Industriale di AGSM AIM, che aumenta annualmente la quota di energia generata da fonti rinnovabili e destina il 100% degli investimenti in produzione energetica a impianti green, soprattutto eolici e fotovoltaici. Nel 2024, **il 56,6% dell'energia elettrica è stata prodotta grazie a fonti rinnovabili**.

## 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



Le persone sono al centro del progetto di crescita del Gruppo. AGSM AIM riserva un'attenzione particolare alla salubrità degli ambienti di lavoro e, pertanto, si impegna a **rispettare i più elevati standard di sicurezza** e a offrire condizioni di lavoro ottimali e corrispondere salari adeguati.

**9** IMPRESE,  
INNOVAZIONE  
E INFRASTRUTTURE



AGSM AIM promuove lo **sviluppo scientifico e tecnologico per la protezione ambientale e la salvaguardia delle risorse**, adottando criteri di efficienza energetica. Il Gruppo è attivo in progetti di miglioramento infrastrutturale di reti, smart services, igiene ambientale, generazione di energia e teleriscaldamento.

**11** CITTÀ E COMUNITÀ  
SOSTENIBILI



Il Gruppo AGSM AIM riconosce che l'**impegno verso la tutela dell'ambiente rappresenta un vantaggio competitivo in un mercato sempre più attento alla qualità dei servizi**. Sostiene l'economia circolare migliorando la gestione dei rifiuti, garantendo il decoro urbano, promuovendo iniziative culturali, sviluppando l'infrastruttura di telecomunicazioni in fibra ottica e favorendo l'uso di mezzi elettrici per la mobilità cittadina.

**12** CONSUMO E  
PRODUZIONE  
RESPONSABILI



L'efficiente utilizzo delle fonti rinnovabili e l'orientamento verso processi produttivi sostenibili aiutano a minimizzare l'impronta ambientale di AGSM AIM. Il Gruppo si impegna a **ridurre l'uso di combustibili fossili e a migliorare l'efficienza energetica dei siti di produzione** e delle sedi aziendali. Inoltre, svolge attività informative per i clienti sulla corretta gestione della raccolta differenziata e dei consumi energetici domestici.

**13** LOTTA CONTRO  
IL CAMBIAMENTO  
CLIMATICO



Il Gruppo AGSM AIM contribuisce alla protezione del Pianeta tutelando il territorio, promuovendo l'economia circolare e la mobilità elettrica. Dedicata grande attenzione e importanti investimenti per lo **sviluppo delle fonti rinnovabili in modo da creare un sistema energetico più sostenibile**, meno dipendente dai combustibili fossili e, quindi, meno inquinante.

**16** PACE, GIUSTIZIA  
E ISTITUZIONI  
SOLIDE

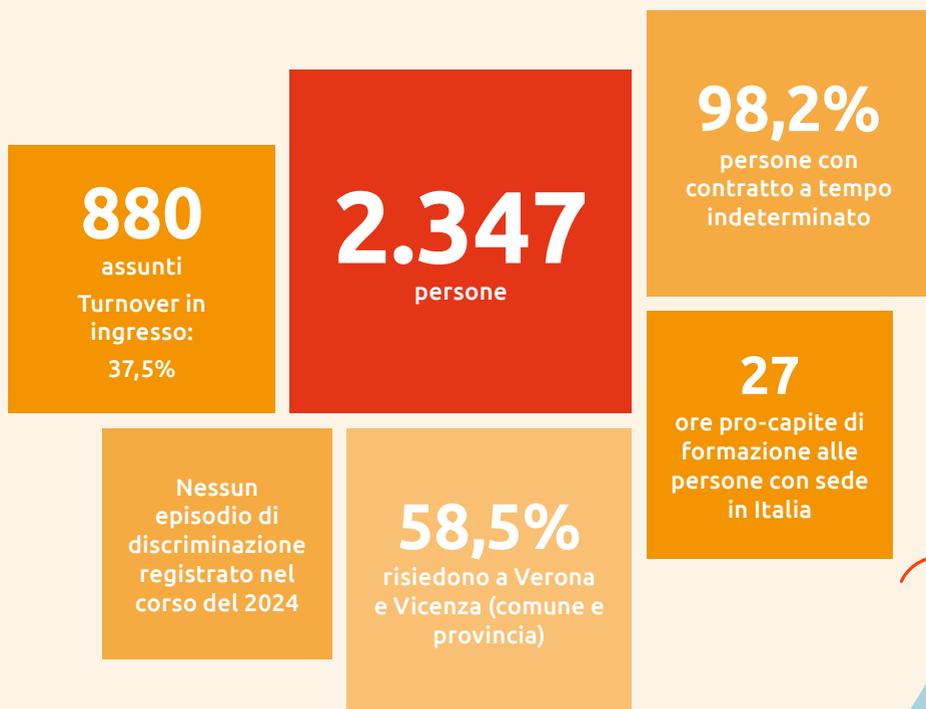


AGSM AIM svolge le **attività di business con alti standard di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza, rispettando la normativa vigente**. Il Gruppo adotta politiche per diffondere la cultura della legalità e proteggere la reputazione aziendale, assicurando la creazione di valore nel tempo.

# Persone

Il Gruppo AGSM AIM considera le persone la risorsa più preziosa per garantire il raggiungimento dei propri obiettivi. Per questo motivo, si impegna a garantire un ambiente di lavoro in cui tutti si sentano rispettati e abbiano pari opportunità di crescita e di sviluppo e a diffondere una cultura che rispetti le diversità e le sappia valorizzare.

AGSM AIM promuove un ambiente di lavoro inclusivo, che favorisce la conciliazione vita-lavoro, rispettoso della dignità umana e delle individualità.





Il Gruppo investe nel benessere delle persone:

- ▶ promuovendo la flessibilità lavorativa, anche straordinaria;
- ▶ agevolando la conciliazione dei tempi vita-lavoro applicando orari flessibili, il part-time (anche al rientro dalla maternità) e lo smart working;
- ▶ promuovendo l'uguaglianza sin dal momento dell'assunzione con percorsi di crescita lavorativa basati su criteri di competenza e di prestazioni;
- ▶ garantendo formazione continua in ambito normativo, tecnico e professionale;
- ▶ definendo la Politica Equality, Diversity & Inclusion con l'obiettivo di creare un clima di lavoro inclusivo, in cui le diverse idee e prospettive vengano valorizzate e incoraggiate per stimolare l'innovazione e la creatività;
- ▶ assicurando sicurezza nei luoghi di lavoro.



# Clienti energetici

Il Gruppo AGSM AIM pone grande attenzione ai bisogni della propria clientela impegnandosi a fornire servizi di qualità, sicuri e affidabili, agendo con flessibilità e disponibilità e adottando uno stile di comunicazione professionale, corretto e trasparente.

**119mila**

clienti serviti nei

**16**

sportelli  
commerciali

**280mila**

pratiche gestite dagli  
sportelli telematici

**893mila**

clienti energetici in Italia

**122.174**

contratti aventi  
diritto al Bonus  
sociale di energia  
elettrica e gas  
naturale

**45.168**

euro erogati per  
situazioni locali di  
disagio sociale ed  
economico tramite  
fondi dedicati

**477mila**

chiamate  
al call center

**657**

videochiamate  
tramite il servizio  
di video call  
assistant InFace

**4.501.539**

bollette emesse

**2.437.817**

bollette  
elettroniche

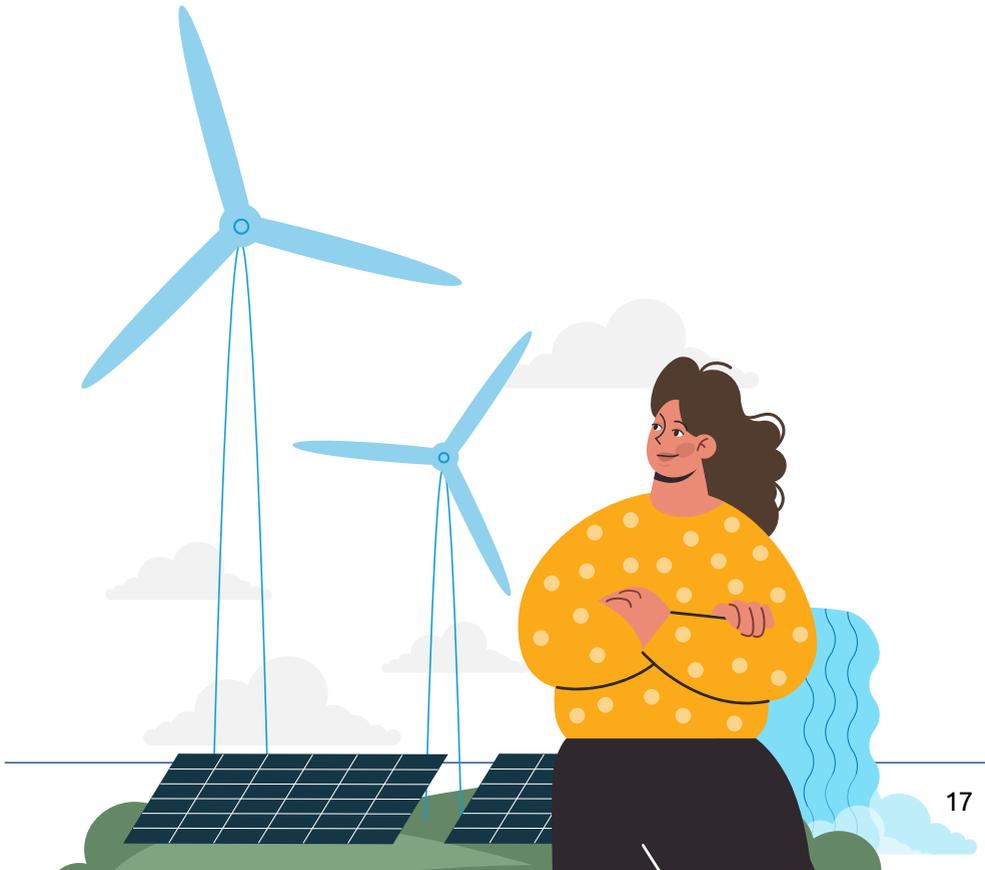
**73 tonnellate**

di carta risparmiata



Il Gruppo si impegna a rafforzare la relazione con i propri clienti promuovendo queste iniziative:

- ▶ progressiva digitalizzazione dei servizi e delle modalità di gestione dei rapporti con la clientela;
- ▶ ottimizzazione dei processi tra front office e back office per accelerare le pratiche contrattuali agli sportelli;
- ▶ rafforzamento del servizio di video assistenza “InFace”;
- ▶ aumento della disponibilità di operatori al call center;
- ▶ miglioramento dell’area privata online per permettere una migliore visione dello stato di avanzamento delle richieste.



# Comunità e territorio

Nel 2024 il Gruppo AGSM AIM ha promosso e supportato alcuni significativi eventi a carattere culturale, sportivo, sociale, musicale, ambientale di rilevanza non solo locale ma anche nazionale.

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





**PER LO SPORT**  
es. Scaligera Basket, Team BMX Verona, StraVicenza, StraVerona, Rugby Vicenza e Tennis Palladio

**1,1 milioni**  
di euro erogati per sponsorizzazioni e liberalità

**PER LA CULTURA**  
es. Tocati, Festival della Bellezza, Festival Biblico, Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza, Festival Vicenza in lirica, Mura Festival, Divertiamoci a Teatro.

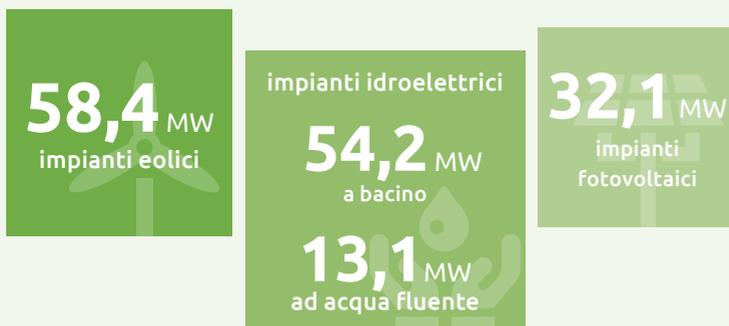
**PER IL SOCIALE**  
es. La Grande Sfida onlus, Questo non è amore, Corso di fotografia per persone cieche e ipovedenti, LILT Verona, Pia Società di Don Nicola Mazza, Route Nazionale delle Comunità Capi 2024 di AGESCI

**PER LA MUSICA**  
es. Verona Piano Festival, Rumors Festival Verona Jazz, Vicenza in festival e Incontro sulla Tastiera



# Produzione di energia elettrica

Gli impianti di produzione di **energia elettrica** del Gruppo AGSM AIM utilizzano **fonti rinnovabili** (idroelettrico, fotovoltaico, eolico) e fonti fossili tradizionali (termoelettrico e cogenerazione). Gli impianti di produzione di energia rinnovabile del Gruppo dispongono di **157,8 MW** di potenza installata.



Gli impianti di produzione di **energia non rinnovabile** del Gruppo sono costituiti da 251,6 MW di potenza installata.



**317,5** GWh  
energia elettrica  
prodotta da fonti  
rinnovabili

**56,6%**  
energia green  
sul totale prodotto

**64** mila  
tonnellate  
di anidride carbonica  
evitata in atmosfera



## Green Hydrogen Venezia

Nel corso del biennio 2024-2025, grazie alla *joint venture* "Green Hydrogen Venezia" specificamente costituita in *partnership* con il Gruppo ENI, AGSM AIM è impegnato nella realizzazione di un impianto per la produzione di idrogeno verde. Questo sarà utilizzato per rifornire una flotta di circa 90 autobus a idrogeno pensata per il trasporto pubblico locale di Venezia e Mestre, gestito da AVM (Azienda Veneziana della Mobilità S.p.A.).

L'idrogeno verde sarà prodotto grazie a un impianto di elettrolisi dell'acqua che utilizzerà esclusivamente energia elettrica da fonti rinnovabili.



# Produzione in cogenerazione per il teleriscaldamento

AGSM AIM produce e distribuisce calore ai clienti allacciati alla rete di teleriscaldamento nei comuni di Verona e Vicenza.



**140mila**  
abitanti serviti

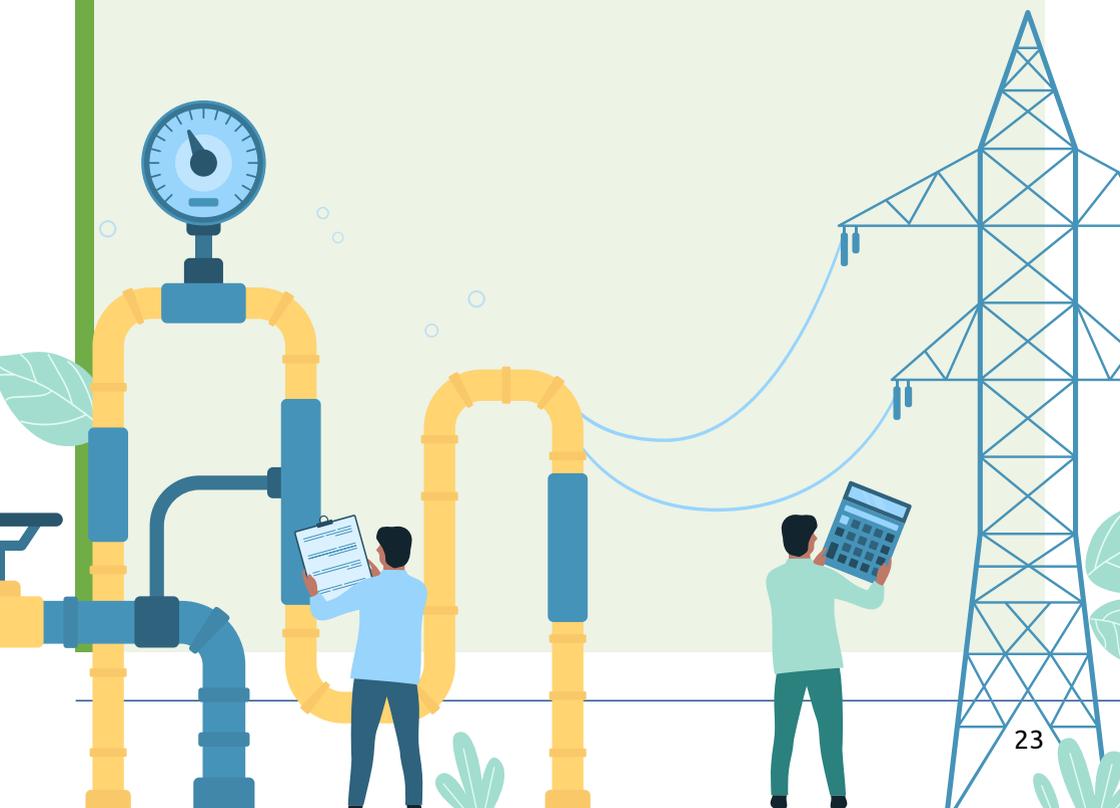




## Revamping della centrale di cogenerazione di Borgo Trento

Per contribuire concretamente al raggiungimento dell'Obiettivo di Sviluppo Globale delle Nazioni Unite relativo a "Lotta contro il cambiamento climatico" (SDG 13) il Gruppo AGSM AIM ha avviato il progetto di revamping della centrale di cogenerazione di Borgo Trento, a Verona, che prevede la sostituzione del ciclo combinato, con un nuovo assetto impiantistico.

I nuovi motori dei cogeneratori saranno dotati di un sistema automatico informatizzato che consentirà di controllare l'efficienza di combustione e prevenire e/o ridurre le emissioni.



# Servizi smart

Il Gruppo AGSM AIM punta all'innovazione e alla green economy proponendo solidi modelli di sviluppo per tutti i servizi offerti con lo scopo di accompagnare la Pubblica Amministrazione nella **transizione energetica e digitale** e mettendo a servizio delle comunità locali la propria competenza nel gestire **progetti di efficienza energetica**.

## Telecomunicazioni

**1.196**

ticket per segnalazioni e richieste di intervento

**684** km  
rete in fibra ottica

**1.360**  
appareti di rete

## Illuminazione pubblica

**81.764**  
punti luce gestiti

di cui  
**75.503**  
punti luce LED  
(89,9%)





## Mobilità elettrica

**227**

prese di ricarica  
per veicoli  
elettrici

**733** MW  
energia  
erogata dalle  
prese di  
ricarica

## Servizio di parcheggio e sosta

**819.574**

autoveicoli che  
hanno effettuato  
l'accesso nei  
parcheggi a sbarra

**778**

stalli di sosta  
su strisce blu

**2.352**

stalli gestiti

**1.574**

stalli di sosta  
nei parcheggi  
a sbarra

Il Gruppo investe in nuovi progetti relativi a:

- ▶ punti luce intelligenti a LED;
- ▶ stazioni di ricarica per un'infrastrutturazione smart dei territori serviti;
- ▶ attività di efficientamento energetico e riqualificazione di edifici pubblici attraverso l'analisi dei consumi e la definizione di un piano di miglioramento continuo;
- ▶ riqualificazione e revamping strutturale dei parcheggi di proprietà;
- ▶ evoluzione del servizio di videosorveglianza, del wi-fi e dei servizi di Smart City per la città di Verona.



---

# Distribuzione di energia elettrica e gas

---

## Distribuzione di energia elettrica

V-Reti, società del Gruppo AGSM AIM, effettua l'attività di trasformazione, distribuzione e misurazione dell'energia elettrica nei Comuni di Verona, Vicenza e Grezzana.



**4.622** Km  
di rete elettrica

**2.767**  
GWh  
energia elettrica  
impressa in rete

**317** mila  
POD  
(Point of Delivery)  
per la distribuzione di  
energia elettrica

## Distribuzione del gas

Il servizio di distribuzione svolto da V-Reti garantisce il prelievo del gas metano dai gasdotti di Snam Rete Gas e il trasporto, attraverso le reti locali, per la consegna ai clienti finali.



**3.244** Km  
di rete distribuzione  
gas

**503**  
Mln Smc  
gas immesso in  
rete

**354.867**  
PDR  
per la distribuzione  
del gas



## V-Reti tra le società di distribuzione più virtuose d'Italia

Durata media delle interruzioni annue inferiore ai 13 minuti e mezzo per i cittadini di Verona e Grezzana e 14,35 minuti per quelli di Vicenza, a fronte di un obiettivo dell'Autorità di 28 minuti e numero medio di interruzioni annue per cliente pari a 1,19 per i territori di Verona e Grezzana e 1,3 per Vicenza rispetto al target di 1,2 volte.

Sono questi i due principali indicatori registrati da V-Reti nell'ultimo anno rilevato, che pongono la società di distribuzione tra le più virtuose in Italia per standard e qualità del servizio erogato.

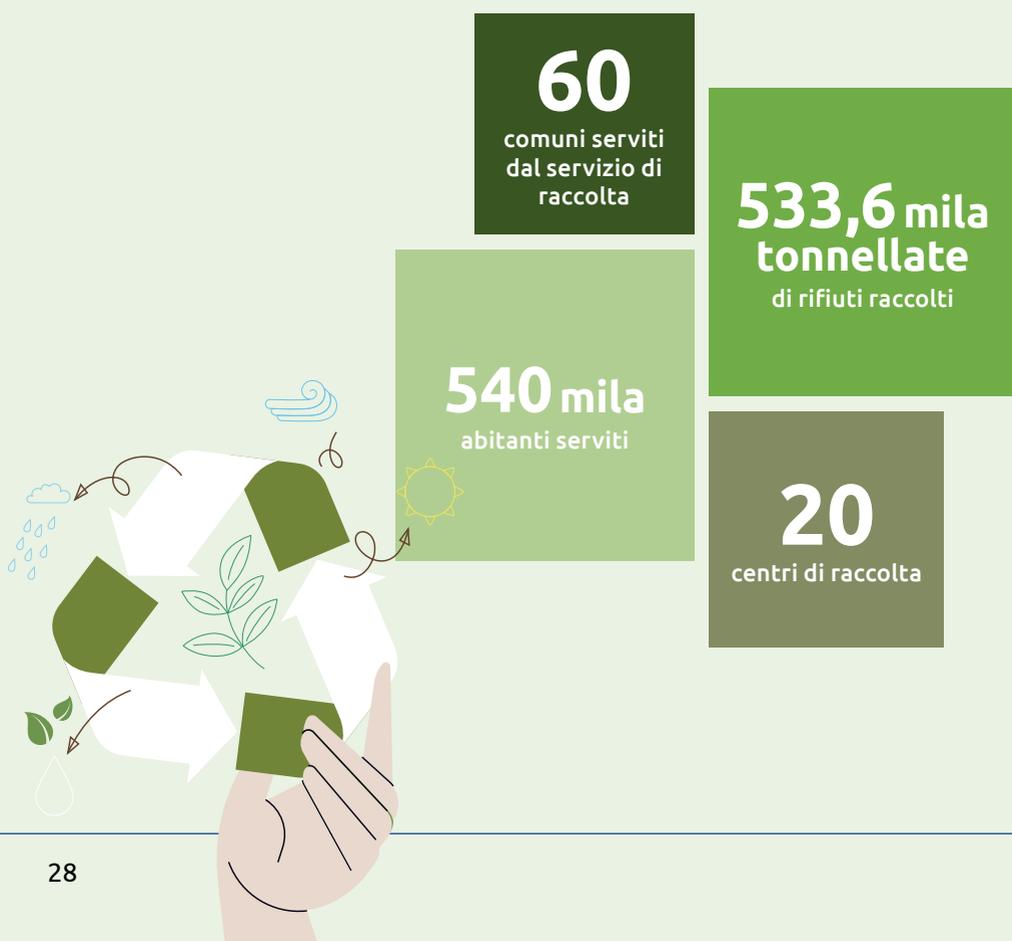
Risultati superiori rispetto ai target previsti da ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ottenuti anche grazie ai costanti e crescenti investimenti sulle reti elettriche.



# Servizi ambientali

Il Gruppo AGSM AIM, attraverso la società AGSM AIM Ambiente e le sue controllate, si occupa della raccolta, del trattamento, del recupero dei rifiuti e dell'igiene urbana. Il Gruppo è impegnato, inoltre, nello sviluppo e nel rafforzamento degli impianti di trattamento della materia con l'obiettivo di ottimizzare la gestione dei flussi di rifiuti.

Nello svolgimento delle proprie attività, il Gruppo si impegna verso nuovi modelli di economia circolare con la consapevolezza che la trasformazione e la valorizzazione dei materiali di scarto siano una risorsa necessaria per supportare la sostenibilità del sistema industriale.





AGSM AIM Ambiente punta, inoltre, a garantire la qualità sostenibile dei servizi offerti, mirando a eliminare, o almeno a minimizzare, malfunzionamenti o disservizi.

L'impegno del Gruppo AGSM AIM nella riduzione degli impatti ambientali si riflette anche nella gestione sostenibile ed efficiente dell'energia, dell'acqua e delle altre risorse naturali impiegate. AGSM AIM presta particolare attenzione a ottimizzare l'uso delle risorse naturali limitandone gli sprechi e minimizzando la generazione di rifiuti durante lo svolgimento delle proprie attività operative.



*Per noi la sostenibilità rappresenta il valore e il driver principale del nostro progetto di crescita. È un percorso che prevede nuove prospettive quotidiane, continue innovazioni e investimenti, con la consapevolezza che la strada da percorrere è lunga, stimolante e ambiziosa.*



**Qui puoi approfondire il nostro  
impegno sulla sostenibilità**



**Qui puoi scoprire le nostre  
offerte commerciali**



# agsm aim

**AGSM AIM SpA**

Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona

[sustainability@agsm.aim.it](mailto:sustainability@agsm.aim.it)

[www.agsm.aim.it](http://www.agsm.aim.it)

