

REPORT DI SOSTENIBILITÀ

2023

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 il cittadino 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 diventa **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

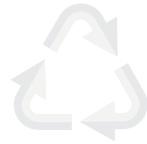
Produce energia elettrica grazie a impianti da fonte rinnovabile (idroelettrico, eolico, fotovoltaico e a biogas) e da fonte tradizionale (termoelettrico).

agsm aim Calore

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

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 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.

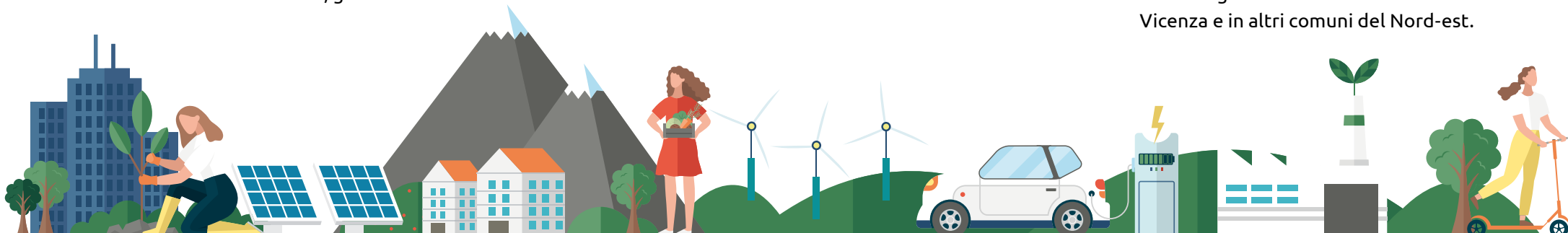
Business Unit

agsm aim Energia

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

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 2023



Ricavi
2,04 € miliardi



Persone del
Gruppo AGSM AIM
1.821



Produzione
energia elettrica
566 GWh



Produzione
energia elettrica
rinnovabile
47,36 %



Clienti
energetici
in Italia
855 mila



Prese di ricarica
per veicoli
elettrici
177



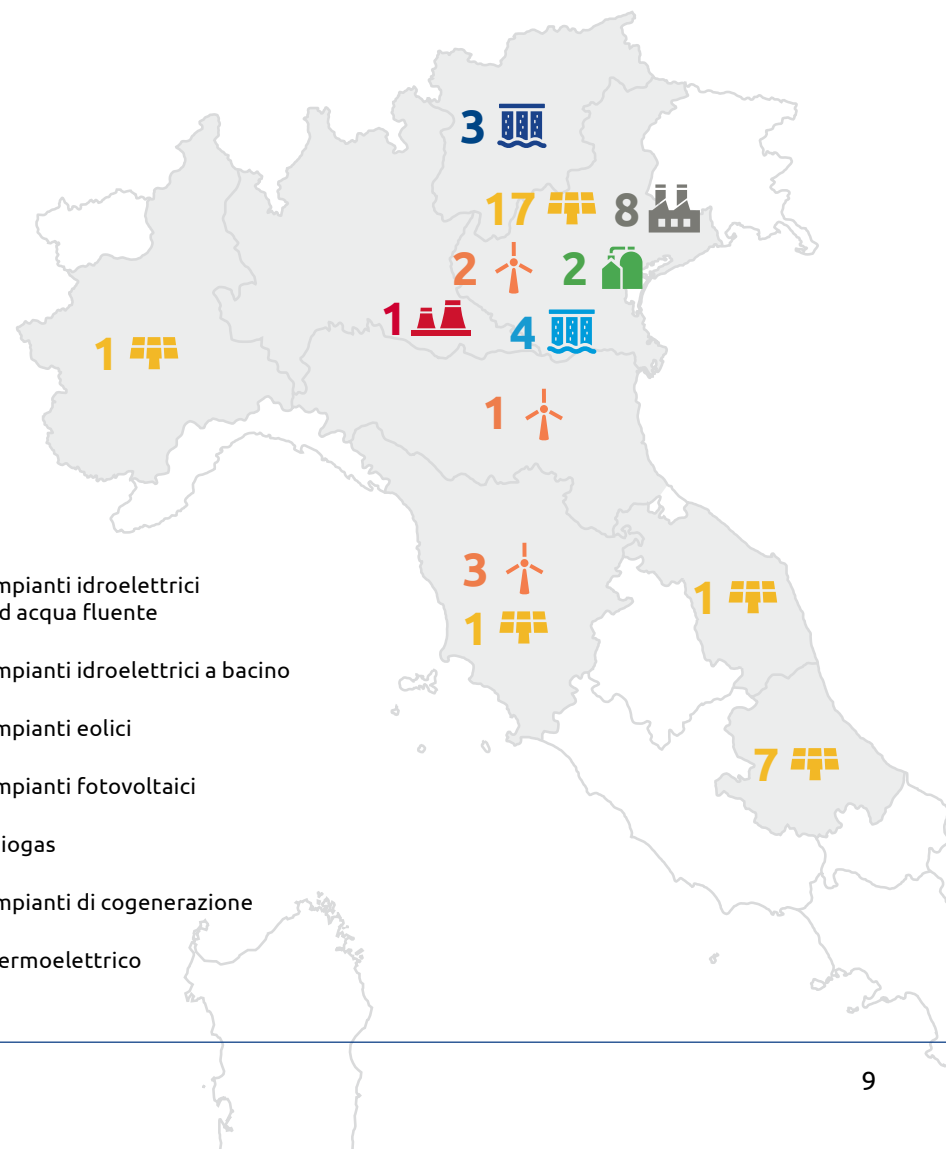
Rifiuti
raccolti
388 mila tonnellate



Cogenerazione di
energia termica
immessa in rete
299 GWh

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, biogas) 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 strategie e le azioni previste dal Piano Industriale del Gruppo AGSM AIM sono mirate alla sostenibilità e 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 **ampliato 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 2023 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 20,65 ore di formazione per dipendente**.

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. Nei prossimi tre anni, lancerà progetti per sensibilizzare su diversità, equità e inclusione, favorendo una cultura inclusiva e puntando alla **certificazione di parità di genere 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 2023, **il 47% 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

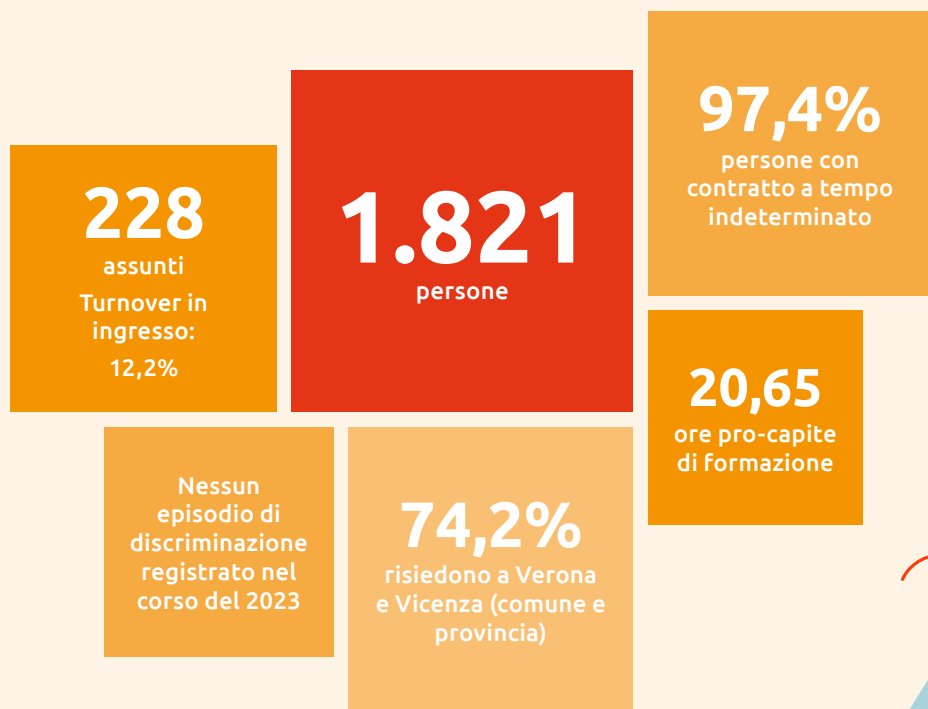


AGSM AIM svolge le **attività di business con alti standard di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza, rispettando la normativa vigente**. Il Gruppo adotta politiche per diffondere la cultura della legalità e proteggere la reputazione aziendale, assicurando la creazione di valore nel tempo.

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 alle aspettative dei clienti e adottando uno stile di comunicazione professionale, corretto e trasparente.



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;
- ▶ riorganizzazione 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 corso dell'anno 2023 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.

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.



21%

PER IL TERRITORIO

es. L'Orsa della Terra, Together Green Week, Sabato ecologico

1,76 milioni

di euro erogati per sponsorizzazioni e liberalità

32%

PER LA CULTURA

es. Tocati, Festival della Bellezza, Festival Biblico

27%

PER LO SPORT

es. Scaligera Basket, L.R. Vicenza, Run4Hope

13%

PER IL SOCIALE

es. La Grande Sfida onlus, Questo non è amore, Croce Rossa Italiana

7%

PER LA MUSICA

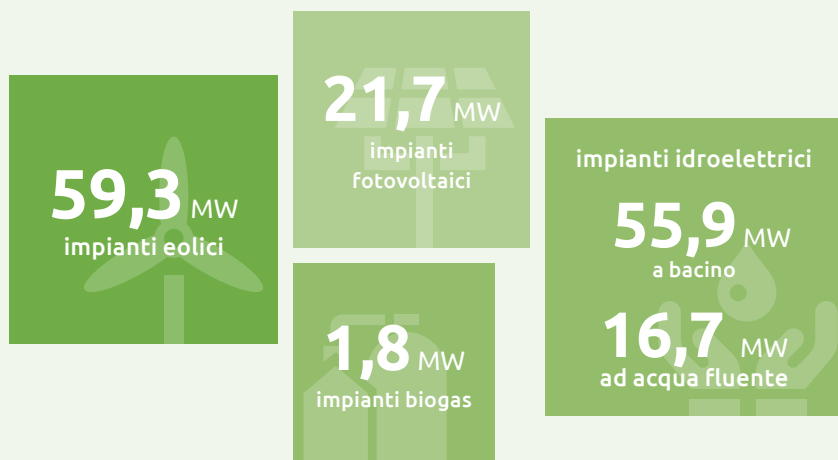
es. Estate teatrale veronese, Fondazione Teatro comunale Città di Vicenza, Treviso Suona Jazz Festival



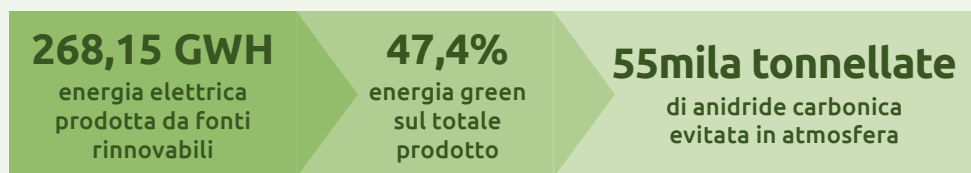
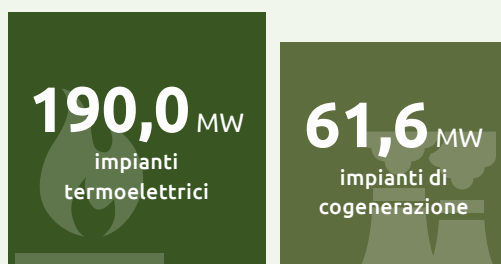
Produzione di energia elettrica



Gli impianti di produzione di **energia elettrica** del Gruppo AGSM AIM utilizzano **fonti rinnovabili** (idroelettrico, fotovoltaico, eolico e biogas) e fonti fossili tradizionali (termoelettrico e cogenerazione). Gli impianti di produzione di energia rinnovabile del Gruppo dispongono di **155,4 MW** di potenza installata.



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



Impianto eolico di Monte Giogo di Villore

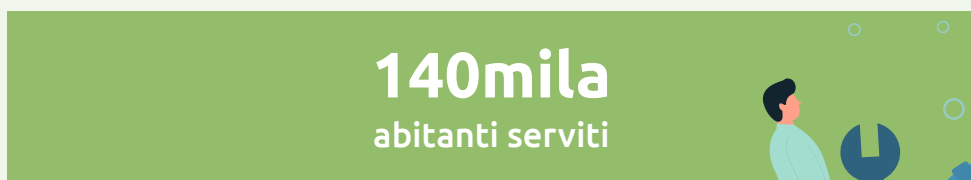
Il progetto di AGSM AIM prevede l'installazione di sette aerogeneratori sul crinale Mugellano fra Monte Giogo di Villore e Monte Giogo di Corella che, con una potenza complessiva di 29,6 MW, produrranno 80 milioni di kWh all'anno, facendo risparmiare, ogni anno, 16 milioni di metri cubi di gas ed emissioni di 40mila tonnellate di CO₂ (all'incirca la quantità consumata da diecimila famiglie medie italiane in un anno).

L'impianto di Monte Giogo di Villore consentirà al Gruppo AGSM AIM di crescere nel settore delle rinnovabili e rientra nei progetti previsti nel Piano Industriale che destina il 100% degli investimenti nel settore della generazione energetica alla realizzazione di nuovi impianti da fonti rinnovabili.



Produzione in cogenerazione per il teleriscaldamento

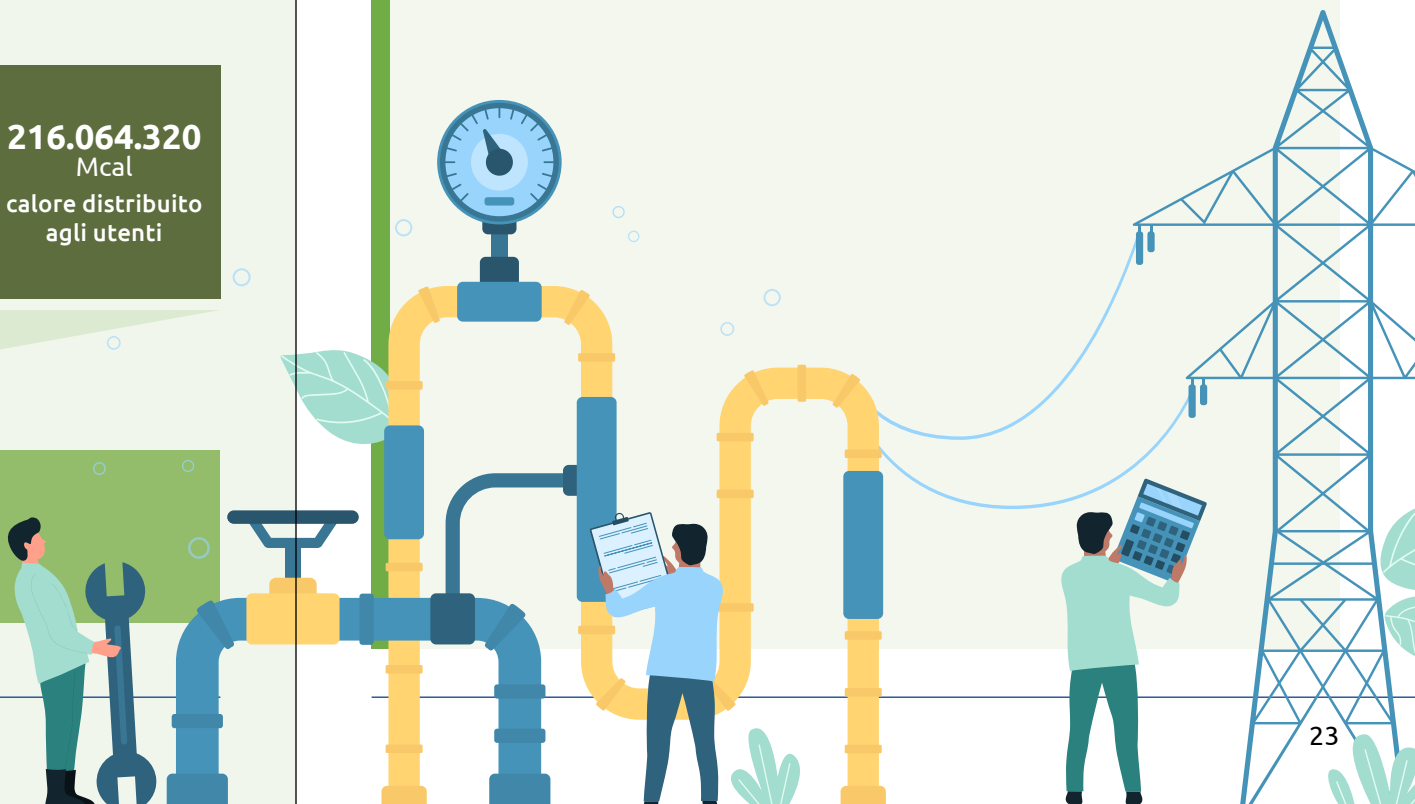
Il Gruppo produce e distribuisce calore ai clienti allacciati alla rete di teleriscaldamento nei comuni di Verona e Vicenza.



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 efficacia nel gestire **progetti di efficienza energetica** e le proprie competenze per la gestione di progetti complessi come la riqualificazione di edifici pubblici.

Telecomunicazioni

592

nodi e punti di terminazione

667 km
rete in fibra ottica

oltre 1.000
appareti di rete

Illuminazione pubblica

78.956
punti luce gestiti

70.701
punti luce LED



Mobilità elettrica

177

prese di ricarica per veicoli elettrici

363 MW
energia erogata dalle prese di ricarica

Servizio di parcheggio e sosta

804.557

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 effettua l'attività di trasformazione, distribuzione e misurazione dell'energia elettrica in tutto il territorio dei Comuni di Verona, Vicenza e Grezzana.



4.153 Km
di rete elettrica

2.766
GWh
energia elettrica
immessa in rete

313.457
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.



3.228 Km
di rete distribuzione
gas

488,4
Mln Smc
gas immesso in
rete

354.311
PDR
per la distribuzione
del gas



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

Durata media delle interruzioni annue inferiore ai 12 minuti e mezzo, a fronte di un obiettivo dell'Autorità di 28 minuti e numero medio di interruzioni annue per cliente pari a 0,92 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.

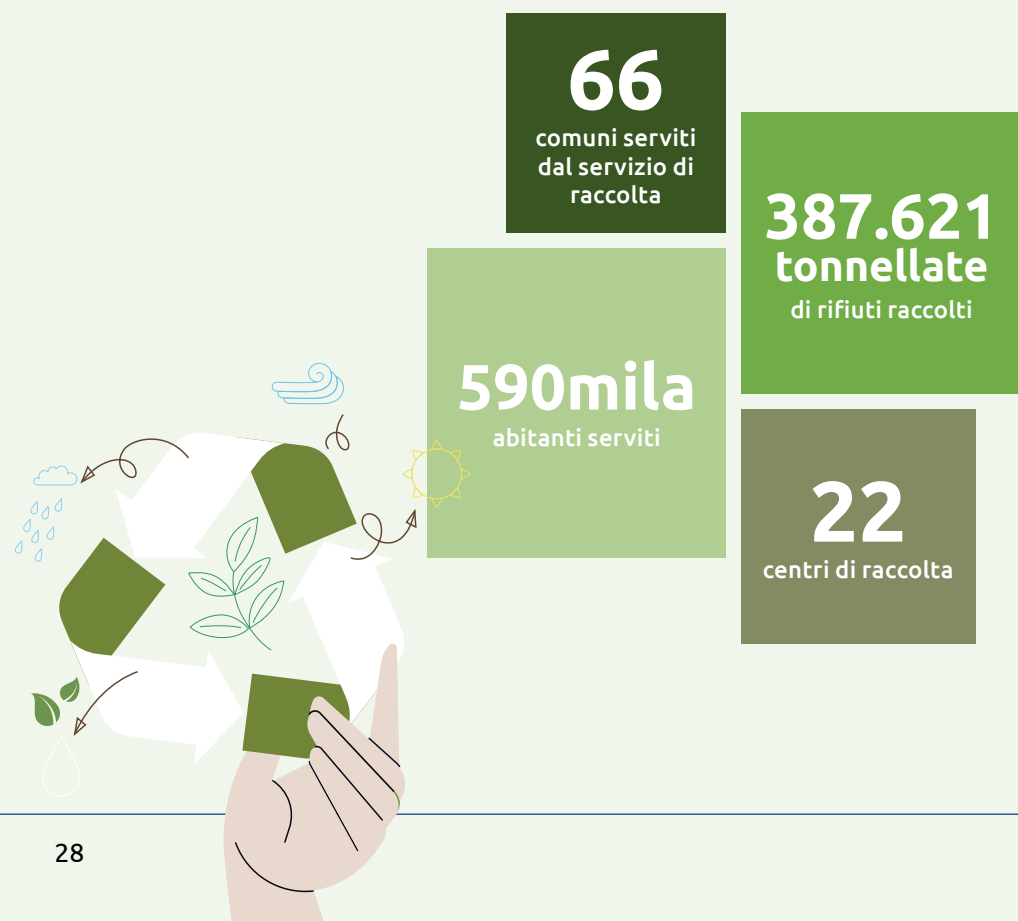
Risultati superiori rispetto ai target previsti da ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ottenuti anche grazie ai costanti e crescenti investimenti sulle reti elettriche.



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 nostro 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

www.agsm.aim.it

