

REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2023



REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2023

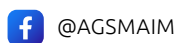
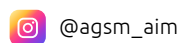
Per informazioni è possibile contattare:

AGSM AIM S.p.A.

Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona

sustainability@agsmait.it

www.agsmait.it/sostenibilita



Sommario

Lettera agli stakeholder	6
Highlights 2023	9
1. Il Gruppo AGSM AIM	10
1.1 Perimetro di rendicontazione non finanziaria	16
2. La nostra identità	20
3. La via verso la sostenibilità	24
3.1 Agenda 2030: gli impegni del Gruppo AGSM AIM per la crescita sostenibile	28
3.2 Il coinvolgimento degli stakeholder	31
3.3 Pianificazione di progetti futuri	35
3.4 Analisi di materialità	38
4. La Governance del Gruppo	48
4.1 Assemblea dei Soci	51
4.2 Organi amministrativi	52
4.3 Sistema di gestione organizzativa	56
4.4 Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi	58
5. Tassonomia Europea	74
5.1 Processo di attuazione	79
5.2 Il nostro impegno per la Tassonomia Europea	82
5.3 Risultati delle attività eco-sostenibili del Gruppo	84
6. Creazione di valore per gli stakeholder	90
7. Attenzione per gli stakeholder	92
7.1 Persone	93
7.2 Soci	109

7.3 Finanziatori e investitori.....	110
7.4 Autorità e istituzioni.....	112
7.5 Clienti	114
7.6 Fornitori.....	122
7.7 Comunità e territorio.....	125
8. Attività del Gruppo	136
8.1 Produzione di energia elettrica	137
8.2 Produzione in cogenerazione per il teleriscaldamento.....	144
8.3 Distribuzione di energia elettrica e del gas naturale.....	147
8.4 Servizi smart.....	157
8.5 Servizi ambientali	168
9. Impatti ambientali	176
9.1 Consumi energetici del Gruppo.....	177
9.2 Le emissioni di gas a effetto serra del Gruppo.....	178
9.3 L'acqua.....	181
9.4 I rifiuti.....	182
9.5 Tutela della biodiversità.....	184
10. Nota metodologica.....	186
Allegati.....	190
Appendice 1 - Tassonomia Europea	191
Appendice 2 - Indicatori di performance.....	200
Appendice 3 - AMIA Verona S.p.A.....	218
Appendice 4 - Content Index ("GRI-referenced").....	224
Appendice 5 - Tabella di raccordo tra temi materiali, GRI standards e SDGs	228
Relazione della Società di Revisione	230

Lettera agli stakeholder

Gentili Stakeholder,

vi presentiamo il Report di Sostenibilità del Gruppo AGSM AIM relativo al 2023, un anno ricco di traguardi e successi che hanno permesso di rafforzare il nostro impegno verso la sostenibilità e l'innovazione. Nel presente Report sono illustrate in maniera accurata e dettagliata le performance del Gruppo, con la finalità di offrire una rendicontazione puntuale dei risultati raggiunti dal punto di vista economico, sociale e ambientale.

Nel corso dell'anno appena concluso sono state superate parzialmente le turbolenze generate sul mercato dell'energia dal conflitto russo-ucraino, e abbiamo quindi potuto assistere a un progressivo miglioramento del contesto macroeconomico con una tendenza dei prezzi delle componenti energetiche in diminuzione, a beneficio di tutti i consumatori, sia domestici che imprese.

Tuttavia, laddove sussistevano ancora difficoltà economiche per i consumatori, il Gruppo AGSM AIM è intervenuto attraverso molteplici misure a supporto dei nostri clienti in condizioni di disagio economico, dimostrando l'impegno nel creare un rapporto di fiducia e solidarietà con coloro che ci scelgono. Iniziative come i Bonus Sostegno Luce, Gas e Teleriscaldamento attivati all'inizio dell'anno, oltre che la rinnovata collaborazione con le Caritas diocesane di Vicenza e Verona mediante l'istituzione di un fondo a sostegno di famiglie in momentanea difficoltà economica, sono solo alcuni esempi dell'impegno di AGSM AIM nei confronti della comunità.

Un focus importante degli sforzi e degli investimenti operati quest'anno ha riguardato le persone, e in particolare i quasi 2.000 collaboratori che operano nel Gruppo. In un'ottica di continuo sviluppo e valorizzazione del personale, sono state erogate oltre 25 mila ore di formazione, registrando un forte aumento di quelle pro-capite rispetto all'anno precedente. Inoltre, utilizzando la moderna metodologia del design thinking, attraverso il progetto "Valori in azione", sono stati istituiti cinque tavoli di lavoro, composti da partecipanti di tutte le funzioni aziendali, con l'obiettivo di sviluppare e progettare idee concrete per portare valore all'organizzazione e alle persone che lavorano nel Gruppo. Abbiamo poi avviato il progetto di certificazione di parità di genere UNI/PdR125:2002 per favorire una cultura gestionale focalizzata sull'inclusione e garantire eque opportunità di crescita e sviluppo professionale.

Nel 2023 è proseguito il nostro impegno a favore della transizione energetica. In particolare, l'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, grazie all'idroelettrico, all'eolico e al fotovoltaico, è stata pari a oltre 268 GWh, in crescita di più del 30% rispetto al 2022. L'energia prodotta dalle fonti rinnovabili raggiunge così il 47,36% dell'energia complessivamente prodotta dai nostri impianti.

Al fine di promuovere i principi della circolarità, la realizzazione e l'avvio del biodigestore di Ca' del Bue rappresenta un perfetto esempio di virtuosa implementazione dei principi di valorizzazione propri dell'economia circolare, che consente una corretta gestione dei rifiuti, dalla raccolta differenziata al riciclo fino alla valorizzazione delle risorse. L'impianto di digestione anaerobica è finalizzato, a seguito del trattamento della frazione organica dei rifiuti urbani, alla produzione di biometano da immettere nella rete nazionale di distribuzione.

Importanti investimenti sono stati destinati alla mobilità sostenibile. AGSM AIM Smart Solutions ha proseguito il piano di installazione delle colonnine di ricarica nei territori di Verona, Vicenza e Brescia incrementando di oltre il 70 per cento le prese di ricarica disponibili e offrendo la formula in abbonamento per usufruire del servizio di e-mobility. Abbiamo ampliato l'interoperabilità con gli altri operatori di mobilità elettrica garantendo la possibilità ai nostri clienti di poter ricaricarsi sulle colonnine di altri operatori e ai clienti dei circuiti nazionali ed europei di ricaricare i propri veicoli elettrici sulle infrastrutture di AGSM AIM.

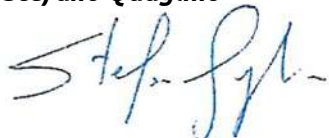
Il 2023 ha visto, ancora una volta, il riconoscimento di V-Reti, unità impegnata nello sviluppo e nella digitalizzazione delle reti di distribuzione, come società tra le più virtuose d'Italia per standard e qualità del servizio erogato. Gli investimenti continui e l'impegno profuso nel corso del 2023 rispondono a un preciso piano di sviluppo per migliorare la qualità del servizio e adeguare il sistema elettrico alla decarbonizzazione dei consumi.

Il futuro del Gruppo vedrà al centro del proprio Piano Strategico una più forte integrazione delle iniziative di sviluppo industriale con i target ESG e gli obiettivi prefissati dall'Agenda 2030. In particolare, continueranno gli investimenti sull'aumento della quota di energia elettrica generata da fonti rinnovabili tradizionali quali il fotovoltaico, l'eolico e il geotermico, e gli investimenti in progetti innovativi e sfidanti, tra cui la produzione di idrogeno verde e l'ulteriore sviluppo della produzione da fonte geotermica. Particolare importanza avrà anche la continuazione dei progetti di allargamento territoriale, indispensabili per rafforzare ulteriormente la presenza e il raggio d'azione del Gruppo.

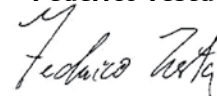
La gestione efficiente del Gruppo ci ha permesso di raggiungere ricavi pari a 2,04 miliardi di euro e un Ebitda di 157 milioni di euro: un valore economico generato e condiviso con tutti i nostri stakeholder.

Esprimiamo la nostra profonda gratitudine a tutte le persone che hanno contribuito al successo di AGSM AIM durante un anno ricco di sfide. Un particolare ringraziamento va agli Azionisti e a tutti i nostri stakeholder.

Stefano Quaglino



Federico Testa





Highlights 2023



Ricavi
2,04 € mld



Persone
1.821



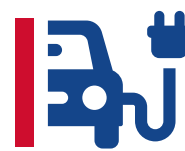
Produzione
energia elettrica
566 GWh



Produzione
energia elettrica
rinnovabile
47,36 %



Clienti
energetici
in Italia
855 mila



Prese di ricarica
per veicoli
elettrici
177



Rifiuti
raccolti
388 mila ton



Cogenerazione di
energia termica
immessa in rete
299 GWh

1.

Il Gruppo AGSM AIM



*Con 2,04 miliardi di euro di ricavi, 157 milioni di euro di margine operativo lordo, **1.821 dipendenti** e oltre **855 mila** clienti serviti nella vendita di energia elettrica, gas naturale e calore, il Gruppo **AGSM AIM** è una delle principali multiutility italiane.*

AGSM AIM è una multiutility nata dalla fusione per incorporazione, avvenuta il 1° gennaio 2021, tra AGSM Verona S.p.A. e AIM Vicenza S.p.A. che ha dato origine alla Capogruppo AGSM AIM S.p.A. (nel seguito anche “Società”), a capitale interamente pubblico. La società è partecipata al 61,2% dal Comune di Verona e al 38,8% dal Comune di Vicenza, territori nei quali il Gruppo 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. Inoltre, grazie alla controllata EcoTirana offre il servizio di raccolta e trasporto di rifiuti nella capitale albanese.

Il Gruppo AGSM AIM è attivo nei seguenti settori:

	<i>Vendita di energia elettrica, gas e calore</i>	
	<i>Produzione di energia elettrica</i>	
	<i>Cogenerazione e teleriscaldamento</i>	
	<i>Mobilità elettrica</i>	
	<i>Efficienza energetica</i>	
	<i>Illuminazione pubblica e artistica</i>	
	<i>Sosta</i>	
	<i>Telecomunicazioni</i>	
	<i>Distribuzione e misura di energia elettrica e gas</i>	
	<i>Gestione dei rifiuti</i>	

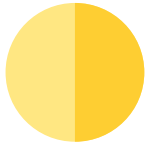
In qualità di polo aggregatore, in particolar modo nel Nord-Est, e grazie alla rilevante massa critica conseguita post-fusione, AGSM AIM ha l'obiettivo di realizzare investimenti che portino benefici diretti per i territori, migliorino la qualità del servizio offerto ai cittadini e rispondano con efficacia alle sfide che attendono il settore dei servizi di utilità pubblica.

AGSM AIM riconosce il valore di uno sviluppo sostenibile e il suo ruolo è contraddistinto sia dalla natura multiservizi sia dal contesto normativo ed economico che caratterizzano il settore, oltre che dalle diverse istanze che in ciascun campo di attività derivano dagli obiettivi generali di soddisfazione del cliente.

L'integrazione avviata nel corso dell'esercizio 2021 ha permesso di ottimizzare la struttura organizzativa del Gruppo AGSM AIM grazie alla costituzione di sei Business Unit.

Nel corso dell'esercizio 2023 sono proseguite le operazioni straordinarie volte a favorire la semplificazione e razionalizzazione delle società operanti nel settore della raccolta, trattamento e smaltimento rifiuti. Il percorso aggregativo proseguirà nel corso dell'esercizio 2024.





agsm aim | Power

AGSM AIM Power produce energia elettrica grazie a impianti da fonte rinnovabile (idroelettrico, eolico, fotovoltaico e a biogas) e da fonte tradizionale (termoelettrico).

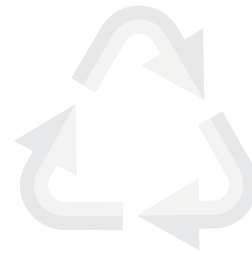
agsm aim | Ambiente

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

AGSM AIM Energia è la società commerciale che si occupa della vendita di energia elettrica, gas e calore.

Business





agsm aim | Calore

AGSM AIM Calore gestisce otto impianti di cogenerazione, un pozzo geotermico e un'estesa rete di teleriscaldamento.



Unit

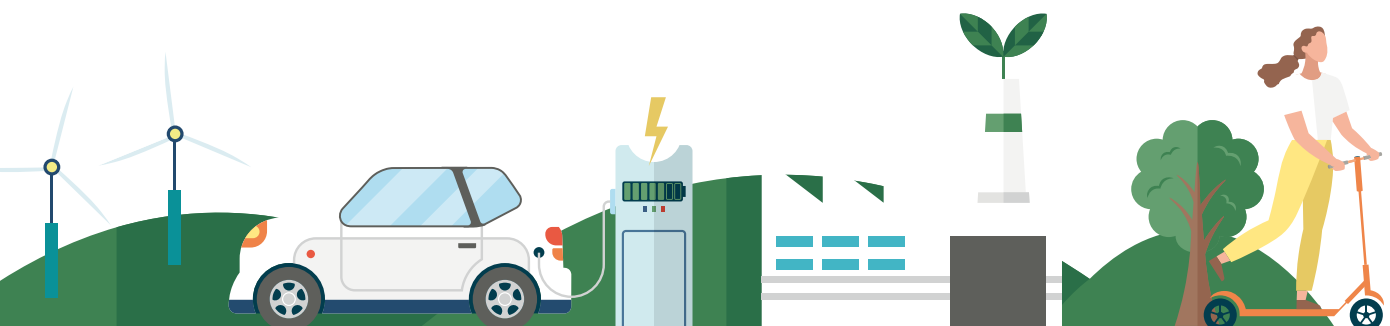
agsm aim | Smart Solutions

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. La società offre inoltre soluzioni di efficienza energetica per gli edifici.



v-reti

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 Nordest.



1.1 Perimetro di rendicontazione non finanziaria



La Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario dell'esercizio 2023 (nel seguito anche "DCNF" o "Dichiarazione"), redatta in forma di Report di Sostenibilità, include nel proprio perimetro le società consolidate integralmente nel Bilancio finanziario consolidato, che vengono ritenute rilevanti e significative per il business del Gruppo, di cui:

- ▶ **AGSM AIM Ambiente S.r.l.**
- ▶ **AGSM AIM Calore S.r.l.**
- ▶ **AGSM AIM Energia S.p.A.**
- ▶ **AGSM AIM Power S.r.l.**
- ▶ **AGSM AIM S.p.A.**
- ▶ **AGSM AIM Smart Solutions S.r.l.**
- ▶ **AGSM Holding Albania Sha**
- ▶ **CogasPiù Energie S.r.l.**
- ▶ **Consorzio Canale Industriale G. Camuzzoni di Verona S.c.a.r.l.**
- ▶ **DRV S.r.l.** **NEW**
- ▶ **EcoTirana Sh.a.**
- ▶ **Parco Eolico Carpinaccio S.r.l.**
- ▶ **Parco Eolico Riparbella S.r.l.**
- ▶ **Società Igiene Territorio S.p.A.**
(nel seguito SIT)
- ▶ **SER.I.T. S.r.l.**
(nel seguito SERIT)
- ▶ **Società Intercomunale Ambiente S.r.l.**
(nel seguito SIA)
- ▶ **TRANSECO S.r.l.**
- ▶ **Tre V Ambiente S.r.l.**
- ▶ **Valore Ambiente S.r.l.**
- ▶ **V-Reti S.p.A.**
- ▶ **Juwi Development 02 S.r.l.** **NEW**
- ▶ **Juwi Development 08 S.r.l.** **NEW**

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

Il perimetro di rendicontazione per la Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario dell'esercizio 2023 del Gruppo AGSM AIM risulta sostanzialmente coerente con quello della DCNF dell'esercizio precedente: in particolare, le società controllate sono tutte riconfermate al netto dell'uscita della società 2V Energy fusa per incorporazione in AGSM AIM Energia S.p.A. nel corso dell'esercizio 2023; mentre, è stato previsto l'ingresso delle società:

- ▶ DRV S.r.l. acquisita al 100% per il tramite della controllata AGSM AIM Ambiente S.r.l.
- ▶ Juwi Development 02 S.r.l. e Juwi Development 08 S.r.l. controllate interamente per il tramite della società AGSM AIM Power S.r.l.

Inoltre, si segnala che in data 29 novembre 2023 si è concluso il percorso di acquisizione da parte del Comune di Verona della società AMIA Verona S.p.A. divenuta così società in house. Pertanto, in applicazione al principio contabile internazionale di rendicontazione IFRS n.5 (Attività non correnti possedute per la vendita e attività operative cessate), le informazioni e i dati di AMIA Verona riferiti al periodo dal 1° gennaio al 29 novembre 2023 sono stati presentati in allegato alla presente DCNF e non consolidati con le performance non finanziarie del Gruppo AGSM AIM.

Ognuna delle società rientranti nel perimetro di rendicontazione presenta, a diverso titolo, informazioni relative a temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili a comprendere maggiormente l'andamento del business, i suoi risultati e, soprattutto, l'impatto del Gruppo su tali tematiche.

Le seguenti società sono escluse dal perimetro del Bilancio finanziario consolidato e, di conseguenza, dal perimetro di rendicontazione della presente DCNF, in ragione della ridotta percentuale di partecipazione e/o del mancato esercizio dell'attività di indirizzo e coordinamento da parte della Capogruppo:

▶ **Agrilux S.r.l.**

▶ **Parco Eolico Monte Vitalba S.r.l.**

▶ **Bovolone Attività S.r.l.**

▶ **Soenergy S.r.l.**

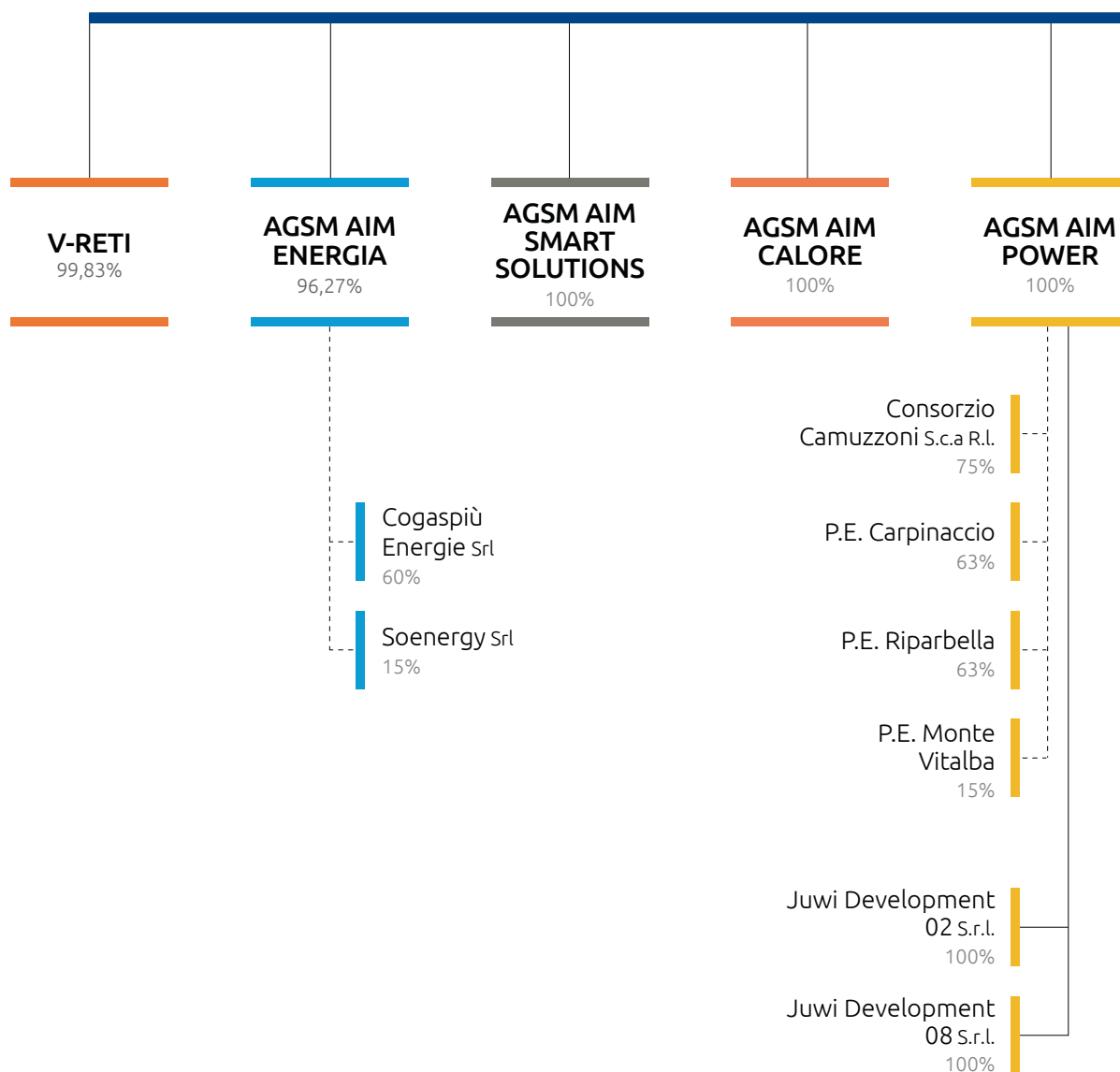
▶ **Consorzio GPO**

▶ **Sive S.r.l.**

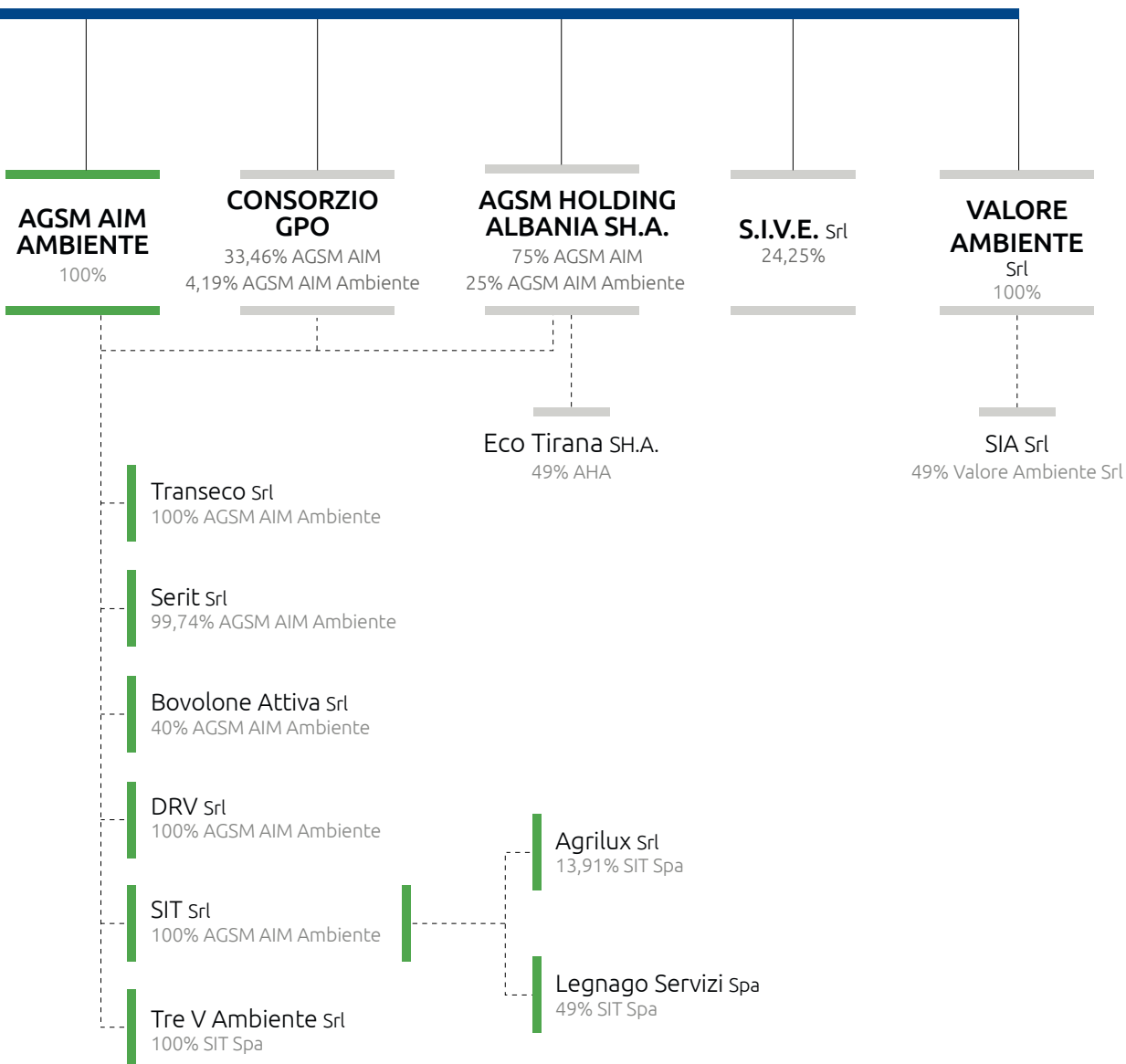
▶ **Legnago Servizi S.p.A.**



agsm aim



----- Società indirettamente partecipate
 _____ Società direttamente partecipate



2.

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: affidabilità, sviluppo, squadra e innovazione.

			
Affidabilità	Sviluppo	Squadra	Innovazione
<i>Essere un punto di riferimento concreto, creare fiducia e avere cura dei clienti e delle persone.</i>	<i>Essere agili e flessibili, per il continuo miglioramento dell'azienda.</i>	<i>Essere un gruppo unito e coeso, che collabora per raggiungere obiettivi comuni.</i>	<i>Da perseguire con responsabilità per costruire il futuro, rispettando le persone, l'ambiente e la società.</i>

Nell'ambito della propria attività aziendale il Gruppo AGSM AIM ritiene fondamentale svolgere azioni coerenti con le intenzioni dichiarate, i valori e le norme aziendali. Inoltre, valuta importante mantenere gli impegni assunti, cercando soluzioni per risolvere i problemi, comunicare e agire con trasparenza al fine di favorire la vicinanza agli 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.

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 le Persone che operano in nome e per conto di AGSM AIM si ispirano nella realizzazione della propria attività.

Sono elencati di seguito i principi etici adottati dal Gruppo AGSM AIM:

▶ **correttezza, lealtà, integrità, onestà e trasparenza nella gestione dei rapporti con tutte le controparti e con i propri dipendenti**

▶ **spirito di servizio per tutte le iniziative aziendali volte a perseguire un alto valore sociale e di utilità per la collettività**

▶ **lotta alla corruzione al fine di evitare qualsiasi atto illecito o reato**

▶ **riservatezza delle informazioni e tutela dei dati personali negli strumenti e nelle modalità**

▶ **rispetto e valorizzazione delle persone, in quanto fattore fondamentale di crescita e continuità della società**

▶ **imparzialità nelle relazioni con i portatori di interesse (*stakeholder*), evitando ogni discriminazione e favoritismo di provenienza interna o esterna**

▶ **tutela dell'immagine aziendale al fine di salvaguardare la buona reputazione e la credibilità della Società**

▶ **riconoscimento della responsabilità individuale per lo svolgimento dell'attività lavorativa**

▶ **efficienza di ogni attività lavorativa per perseguire l'economicità dell'impiego delle risorse aziendali**

▶ **qualità dei servizi erogati per essere sempre in linea con le esigenze e la soddisfazione dei clienti**

▶ **concorrenza leale evitando comportamenti ingannevoli**

Le disposizioni contenute nel Codice Etico di Gruppo sono vincolanti, senza alcuna eccezione, per gli Amministratori, i collaboratori e per tutti coloro che, direttamente o indirettamente, instaurano rapporti con il Gruppo, stabilmente o anche solo temporaneamente (collaboratori, consulenti, agenti, procuratori e chiunque operi in nome e per conto della Società).

Il Codice Etico è pubblicato sul sito internet www.agsmait.it, diffuso internamente in modo capillare e promosso attraverso un'attività di formazione specifica.

Essere un Gruppo significa rispettare gli altri, le loro idee, la loro identità e saper valorizzare le diversità di ognuno.

Il Gruppo punta a 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.

L'obiettivo consolidato da perseguire per il Gruppo diventa

*migliorare la qualità della vita
delle persone e creare valore
per i territori, costruire un futuro
migliore promuovendo innovazione,
sviluppo e sostenibilità.*



3.

La via verso la sostenibilità



Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 (Sustainable Development Goals - SDGs) e le straordinarie sfide derivanti dalla transizione energetica, hanno accentuato la sensibilità allo sviluppo sostenibile, che comporti 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 (Environmental, Social & Governance).

Quale operatore responsabile, AGSM AIM ritiene che lo sviluppo sostenibile e più in generale la sostenibilità, declinata nelle tre dimensioni ricomprese sotto l'acronimo ESG, abbiano un ruolo fondamentale nell'odierno panorama economico. La sostenibilità rappresenta, infatti, la stella polare per lo sviluppo futuro del Gruppo che, nel Piano Industriale 2022-2025, prevede l'investimento di una parte importante dei 600 milioni di euro in progetti che favoriscano la trasformazione del settore verso il green e il digitale, la circular transformation e la decarbonizzazione.

Il Gruppo è consapevole di come la sostenibilità non sia un obiettivo puntuale ma un percorso, che ha deciso di chiamare "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 e impegnativa.

AGSM AIM ha adottato la propria *Politica per la gestione della Sostenibilità* definendola come l'insieme delle scelte e dei comportamenti che consentono al Gruppo di perseguire il proprio oggetto sociale garantendone la redditività di lungo periodo e la competitività e valorizzando gli interessi di tutti i suoi stakeholder.

L'ambizione a perseguire un successo sostenibile e l'impegno quotidiano per garantire l'integrazione nel proprio modello di business di principi ambientali, sociali e di buona governance costituiscono elementi essenziali per creare valore a beneficio dei propri stakeholder, con particolare attenzione alla comunità e al territorio in cui il Gruppo opera.

Per il Gruppo AGSM AIM, Sostenibilità significa condurre le proprie attività con uno sguardo al futuro e orientare la strategia di business alla creazione di valore per gli stakeholder in un'ottica di medio e lungo periodo. In tale contesto, AGSM AIM intende improntare le proprie attività assicurando un approccio sostenibile in termini di rispetto per le persone, l'ambiente e di adozione di buone pratiche di governo della nostra organizzazione.

Il Gruppo ispira la propria attività ai dieci principi del United Nations Global Compact (UNGC) in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e anticorruzione.

Nel 2023 è stata rinnovata l'adesione all'iniziativa delle Nazioni Unite impegnandosi a rispettare e integrare nelle proprie attività i dieci principi in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione (www.globalcompact-network.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 dieci principi fondamentali.

AGSM AIM intende adottare con continuità i dieci Principi Universali nella propria strategia di business, ma ancor più nella cultura della propria organizzazione.



Diritti umani



- ▶ **Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza.**
- ▶ **Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.**

AGSM AIM rispetta, protegge e promuove i diritti umani e le libertà fondamentali per tutti impegnandosi a garantire nei confronti dei propri stakeholder relazioni professionali improntate al rispetto della dignità umana.

Si veda il paragrafo n. 7.1 "Persone"

Lavoro



- ▶ **Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.**
- ▶ **Sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.**
- ▶ **Sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile.**
- ▶ **Sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.**

L'attenzione per le Persone è un elemento centrale del progetto di crescita del Gruppo AGSM AIM in quanto rappresentano un fattore essenziale per lo svolgimento dell'attività e per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

AGSM AIM promuove un ambiente di lavoro inclusivo, che favorisce la conciliazione vita-lavoro, in grado di valorizzare le persone, rispetto della dignità umana e delle individualità.

Si veda il paragrafo n. 7.1 "Persone"

Ambiente



- ▶ **Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.**
- ▶ **Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.**
- ▶ **Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.**

AGSM AIM salvaguarda il patrimonio paesaggistico del territorio in cui opera adottando politiche di tutela, protezione e mantenimento dell'ambiente, degli ecosistemi e della biodiversità. Si pone l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale della propria attività, adottando un approccio orientato al monitoraggio e al miglioramento continuo della performance, partendo dal rispetto della normativa vigente con una costante attenzione alla salvaguardia dell'ambiente e alla mitigazione della perdita di biodiversità.

Si veda il paragrafo n. 8 "Attività del Gruppo" e n. 9 "Impatti ambientali"

Lotta alla corruzione



- ▶ **Contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.**

Il Gruppo adotta politiche mirate a diffondere la cultura della legalità, proteggendo la reputazione aziendale, assicurando così la creazione di valore nel tempo. Nella convinzione che la lotta alla corruzione rappresenti un valore fondamentale nella conduzione della propria attività aziendale, AGSM AIM ha definito e adottato, su base volontaria, il proprio Codice Etico di Gruppo, la Policy Anticorruzione e, ove ritenuto opportuno, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Si veda il paragrafo n. 4.4.3 "Policy Anticorruzione"

Tabella 1. Dieci principi dell'United Nations Global Compact

3.1 Agenda 2030: gli impegni del Gruppo AGSM AIM per la crescita sostenibile

Nel settembre 2015 le Nazioni Unite hanno approvato l'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e i relativi Obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs). Si tratta di un piano d'azione la cui implementazione richiede che gli Stati, i settori produttivi, le imprese, gli istituti finanziari, le organizzazioni non governative e la società civile orientino i propri programmi a tali obiettivi.

Gli obiettivi dell'Agenda 2030, declinati in 169 target da raggiungere entro il 2030, rappresentano la traccia su cui costruire un percorso di sviluppo sostenibile attraverso un approccio integrato e misure concrete per affrontare un importante cambio di paradigma socioeconomico, le numerose e complesse sfide ambientali e istituzionali.



Figura 1. Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - "SDGs")

Il Gruppo AGSM AIM ha deciso di dare il proprio contributo al raggiungimento di tali obiettivi: nel declinare la sua carta degli impegni per i prossimi anni, AGSM AIM ha scelto di collegare le sue azioni con gli SDGs più affini al core business e alle linee di azione strategica. Le strategie e le azioni previste dal Piano Industriale del Gruppo AGSM AIM sono mirate alla sostenibilità e ricondotte a 10 dei 17 SDGs.

Il Gruppo ha avviato la definizione del proprio Piano di Sostenibilità al fine di rappresentare in modo organico e integrato la visione strategica dell'organizzazione coniugando la crescita del business e le performance economico-finanziarie con la sostenibilità ambientale e sociale, così da consentire la creazione di valore e un successo sostenibile nel lungo periodo.

1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ



Il Gruppo AGSM AIM si impegna ogni giorno per fornire risposte concrete ai propri clienti. Nella consapevolezza dell'impatto che il caro bollette ha avuto su famiglie e imprese, soprattutto negli ultimi anni, AGSM AIM ha istituito **fondi ad hoc per il pagamento delle bollette** di energia elettrica, gas e teleriscaldamento. È stata **ampiata la possibilità di rateizzare i pagamenti** e sono state destinate più persone per rispondere alle numerose richieste di informazioni e chiarimenti da parte della clientela.

4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ



Il Gruppo AGSM AIM considera l'istruzione e la formazione continua uno strumento imprescindibile per lo sviluppo sociale ed economico e, pertanto, fornisce al proprio personale percorsi di formazione continua per la crescita professionale e umana.

Nel corso del 2023 il Gruppo ha erogato specifici corsi di formazione per lo sviluppo delle competenze individuali e per l'aggiornamento in ambito tecnico e normativo in materia di protezione dei dati personali, cyber security, salute e sicurezza sul lavoro e prevenzione della corruzione. **Le ore pro capite di formazione sono state pari a 20,65** erogate all'interno dell'azienda o in centri esterni specializzati.

AGSM AIM collabora, inoltre, con diversi atenei dando la possibilità agli studenti universitari (8 nel 2023) di svolgere progetti formativi curricolari della durata di circa tre mesi.

5 PARITÀ DI GENERE



AGSM AIM supporta il potenziale delle donne che lavorano all'interno del Gruppo promuovendo la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita aziendale, prevenendo favoritismi e discriminazioni di genere. Nel prossimo triennio si prevede l'attivazione di progetti finalizzati a sensibilizzare la popolazione aziendale sulle tematiche della diversità, dell'equità e dell'inclusione (DE&I), favorendo una cultura gestionale orientata all'inclusione oltre all'avvio di **un progetto finalizzato a conseguire la certificazione di parità di genere UNI PDR 125:2022**.

7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



L'obiettivo della transizione energetica è parte integrante del Piano Industriale di AGSM AIM, incrementando, anno dopo anno, la quota di energia generata da fonti rinnovabili e destinando il 100% degli investimenti in produzione energetica a impianti da fonti green, in particolare eolico e fotovoltaico. Nel 2023 **l'energia elettrica prodotta** da impianti alimentati da **fonte rinnovabili rappresenta il 47,36%** dell'energia complessivamente prodotta dal Gruppo.

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 salubrità dell'ambiente di lavoro**, a offrire condizioni di lavoro ottimali e corrispondere salari adeguati.

9 IMPRESE,
INNOVAZIONE
E INFRASTRUTTURE



AGSM AIM promuove lo **sviluppo scientifico e tecnologico volto alla protezione ambientale e alla salvaguardia delle risorse** attraverso l'adozione di criteri di salvaguardia ed efficienza energetica. Più nello specifico, il Gruppo è attivo in progetti di miglioramento infrastrutturali in reti, smart services, igiene ambientale, generazione di energia e teleriscaldamento.

11 CITTÀ E COMUNITÀ
SOSTENIBILI



Il Gruppo è consapevole che **l'impegno verso la tutela dell'ambiente rappresenta un vantaggio competitivo in un mercato sempre più attento alla qualità dei servizi**. AGSM AIM sostiene l'economia circolare migliorando il servizio integrato di gestione dei rifiuti, garantisce il decoro cittadino, promuove le iniziative culturali, sviluppa l'infrastruttura di telecomunicazioni in fibra ottica e contribuisce a trasformare la mobilità cittadina favorendo l'utilizzo di mezzi elettrici.

12 CONSUMO E
PRODUZIONE
RESPONSABILI



L'utilizzo efficiente delle fonti rinnovabili e l'orientamento verso processi produttivi sostenibili concorrono a minimizzare la nostra impronta ambientale. Da sempre AGSM AIM si impegna a **ridurre l'utilizzo di combustibili fossili**, uno degli elementi maggiormente responsabili del cambiamento climatico, e **migliorare l'efficiamento energetico dei siti di produzione e delle sedi aziendali**. Il Gruppo svolge, poi, attività informative verso la clientela rispetto alla corretta gestione della raccolta differenziata e dei consumi energetici della casa.

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 contribuisce attivamente al raggiungimento dell'Obiettivo di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite relativo a "Pace, giustizia e istituzioni forti" (SDG n. 16) **svolgendo le attività di business ispirandosi a elevati standard di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza e nel rispetto della normativa vigente**. A tale proposito, il Gruppo adotta politiche mirate a diffondere la cultura della legalità, proteggendo la reputazione aziendale, assicurando così la creazione di valore nel tempo.

3.2 Il coinvolgimento degli stakeholder



L'attenzione di AGSM AIM verso i propri stakeholder si basa sui valori indicati nel Codice Etico di Gruppo, che definisce le linee guida da adottare nella relazione con ciascun interlocutore, stabilendo principi e modalità di comportamento per ognuno di loro.

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.

Il processo di stakeholder engagement è alla base della rendicontazione di sostenibilità.

L'attività di coinvolgimento degli stakeholder è continua e si svolge sia attraverso prassi consolidate (indagini di customer satisfaction, incontri con i dipendenti, ecc.), sia in occasione di adempimenti previsti dalla normativa (es. Assemblee dei soci, confronti con le organizzazioni sindacali, ecc.).

Il Gruppo è impegnato ad 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, aperto e trasparente, in un'ottica di integrazione con le proprie scelte strategiche.

Sulla base dei risultati dell'analisi di contesto esterno e interno realizzata, è stato possibile identificare le categorie di stakeholder maggiormente rilevanti per il Gruppo. Tale processo è stato realizzato in considerazione del potenziale grado di influenza, interesse e impatto che:

- ▶ i portatori di interesse hanno sull'organizzazione;
- ▶ l'organizzazione ha sui portatori di interesse, in considerazione delle attività e dei prodotti/servizi del Gruppo, nonché delle performance.



Figura 2. Stakeholder del Gruppo AGSM AIM

La tabella di seguito riportata indica, in relazione a ciascuna categoria di stakeholder identificata e coinvolta nel processo di materialità, la tipologia e le iniziative di coinvolgimento utilizzate e i temi rilevanti.

Stakeholder	Iniziative di coinvolgimento
 <p>Persone</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavoratori dipendenti e non dipendenti • Rappresentanze sindacali 	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet aziendale • Iniziative di engagement • Incontri formativi e webinar • Incontri con le rappresentanze sindacali • Canale dedicato per la segnalazione di illeciti (Whistleblowing) • Sorveglianza sanitaria e azioni di monitoraggio della sicurezza sul lavoro
 <p>Clienti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clienti domestici e altri usi • Reseller • Consip • Clienti Business • Associazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Indagini di customer satisfaction • Gestione segnalazioni al servizio di customer care • Siti web aziendali
 <p>Soci</p> <ul style="list-style-type: none"> • Azionisti pubblici e privati • Comuni di Verona e Vicenza • Soci di minoranza (per le società controllate) 	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblee dei Soci
 <p>Finanziatori e Investitori</p> <ul style="list-style-type: none"> • Istituti di credito • Fondi di investimento 	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri specifici
 <p>Fornitori</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornitori di lavori, beni e servizi 	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri specifici • Audit sui fornitori
 <p>Autorità e Istituzioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enti locali di riferimento • Enti regolatori e di controllo • Università e istituti di ricerca 	<ul style="list-style-type: none"> • Partnership e collaborazioni • Incontri con le istituzioni • Incontri con i regolatori e le autorità
 <p>Comunità e Territorio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Associazioni territoriali di categoria • Cittadini • Comitati cittadini • Media e social 	<ul style="list-style-type: none"> • Interviste, servizi e dirette TV, conferenze stampa • Tavoli di lavoro • Collaborazione alla organizzazione di convegni ed eventi • Supporto e partecipazione a eventi locali

Tabella 2. Mappatura degli stakeholder

Temi rilevanti per gli stakeholder

<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamento climatico • Economia circolare • Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili • Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi 	<ul style="list-style-type: none"> • Smart city e mobilità sostenibile • Benessere aziendale, diversità e inclusione - tutela dei diritti umani • Salute e sicurezza sul lavoro • Innovazione tecnologica e trasformazione digitale
<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamento climatico • Economia circolare • Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili • Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi 	<ul style="list-style-type: none"> • Smart city e mobilità sostenibile • Sviluppo delle reti di distribuzione • Attenzione ai bisogni della clientela e customer satisfaction • Innovazione tecnologica e trasformazione digitale
<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamento climatico • Economia circolare • Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili • Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi • Smart city e mobilità sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo delle reti di distribuzione • Impegno per le comunità locali e tutela del territorio • Innovazione tecnologica e trasformazione digitale • Governance orientata al successo sostenibile • Business integrity e reputazione aziendale
<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamento climatico • Economia circolare • Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi • Governance orientata al successo sostenibile • Business integrity e reputazione aziendale
<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamento climatico • Economia circolare • Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili • Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione responsabile della catena di fornitura • Salute e sicurezza sul lavoro • Innovazione tecnologica e trasformazione digitale
<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamento climatico • Economia circolare • Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili • Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo delle reti di distribuzione • Salute e sicurezza sul lavoro • Governance orientata al successo sostenibile • Business integrity e reputazione aziendale
<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamento climatico • Economia circolare • Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili • Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi • Smart city e mobilità sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo delle reti di distribuzione • Impegno per le comunità locali e tutela del territorio • Innovazione tecnologica e trasformazione digitale • Governance orientata al successo sostenibile • Business integrity e reputazione aziendale

Il Gruppo AGSM AIM adotta inoltre una comunicazione proattiva e multicanale come strumento complementare di dialogo con i propri stakeholder. A tal proposito, l'attività sui principali canali social¹ prevede la condivisione di contenuti volti a divulgare le attività e le iniziative svolte dal Gruppo e sensibilizzare gli stakeholder sulle tematiche di sostenibilità.

Nel corso dell'esercizio 2023 AGSM AIM ha incrementato il processo di stakeholder engagement che ha coinvolto differenti categorie di soggetti portatori di interessi, tramite una survey volta a raccogliere la loro opinione circa l'importanza delle tematiche in materia di sostenibilità (ambientali, sociali e di governance) considerate attinenti e potenzialmente rilevanti per ciascuna categoria.

Grazie ad appositi campi a compilazione libera e facoltativa previsti e inseriti nei questionari, le attività di coinvolgimento degli stakeholder hanno, altresì, permesso di raccogliere opinioni e suggerimenti espressi direttamente dai singoli soggetti coinvolti in merito a progetti e obiettivi di sostenibilità che il Gruppo dovrebbe porsi.



¹ I canali social della Capogruppo AGSM AIM sono: Facebook, Instagram, LinkedIn, X, YouTube. La società V-Reti presenta un canale LinkedIn.

3.3 Pianificazione di progetti futuri

AGSM AIM orienta le proprie strategie verso un modello di business sostenibile, capace di determinare vantaggi competitivi per il Gruppo, integrando obiettivi economici con aspetti di natura ambientale che persegue attraverso la condivisione di valore generato e il rispetto dell'ambiente e la salvaguardia della biodiversità.

Il Gruppo è impegnato nella mitigazione degli impatti ambientali sul clima delle proprie attività, attraverso lo sviluppo e la gestione di sistemi di produzione a ridotte emissioni climalteranti, supportati dalla ricerca e innovazione delle migliori tecnologie disponibili, nonché attraverso l'offerta ai propri clienti delle più efficienti soluzioni e tecnologie volte all'ottimizzazione energetica e alla progressiva decarbonizzazione dei consumi, in un percorso di accompagnamento nella transizione ecologica.

Obiettivi, strategie e azioni previste dal Piano Industriale e Strategico 2022-2025 sono improntati alla sostenibilità, scelta come pilastro di crescita del Gruppo al 2025 e oltre.

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 2025



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 di trattamento e riciclo.



Digitalizzazione delle reti: digitalizzazione delle reti elettriche e gas al fine di migliorare l'efficienza 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.



TRANSIZIONE ENERGETICA



Il Gruppo si pone l'obiettivo di contribuire alla transizione energetica del Paese incrementando la quota di energia elettrica generata da fonti rinnovabili e la copertura di fabbisogno energetico. AGSM AIM ha programmato investimenti per l'installazione di nuova potenza nominale che consentirà di raggiungere almeno il 51% di fonti di energia rinnovabile (per complessivi 198 MW di capacità installata al netto degli impianti di cogenerazione).

- ▶ Realizzazione di un impianto fotovoltaico (circa 3-4 MW) per fornire ricarica green per 100 bus elettrici utilizzati per il trasporto pubblico.
- ▶ Progetti per incrementare la capacità di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.
- ▶ Realizzazione di Comunità Energetiche istituzionali.

ECONOMIA CIRCOLARE



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.

Il Gruppo contribuisce attivamente al raggiungimento dell'Obiettivo di Sviluppo Sostenibile relativo al "Consumo e produzione responsabili" (SDG n. 12) promuovendo iniziative volte a favorire la riduzione di rifiuti e la raccolta, il riutilizzo e il riciclaggio di materie e prodotti.

DIGITALIZZAZIONE DELLE RETI



Il Gruppo AGSM AIM è impegnato a rendere le proprie infrastrutture sempre più resilienti e capaci di mantenersi disponibili anche nei momenti di emergenza climatica, garantendo la continuità dell'erogazione di servizi essenziali e contribuendo a mitigare gli effetti del cambiamento climatico nei territori dove è presente con i propri asset.

- ▶ Interventi di estensione, potenziamento e revamping della rete MT di distribuzione di energia elettrica nei Comuni di Verona e Vicenza.
- ▶ Implementazione di un nuovo sistema software per la teleconduzione della rete elettrica.

AMPLIAMENTO DEI 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.

- ▶ Riqualificazione degli impianti di illuminazione.
- ▶ Sviluppo di progetti per la mobilità sostenibile anche per trasporto pubblico.
- ▶ Evoluzione del servizio di videosorveglianza, del wi-fi e dei servizi di Smart City per la città di Verona.

3.4 Analisi di materialità



3-1; 3-2; 3-3

Lo strumento per avviare la “Via verso la sostenibilità” è rappresentato dall’analisi di materialità grazie a cui sono stati identificati i temi di maggior importanza e rilevanza per l’organizzazione e per i portatori d’interesse.

Grazie al coinvolgimento degli stakeholder e all’analisi del contesto in cui il Gruppo AGSM AIM opera, l’analisi di materialità permette di identificare i temi materiali rilevanti, ovvero le tematiche prioritarie per gli stakeholder e per il Gruppo, in relazione alla sua strategia di sviluppo, che rappresentano gli impatti più significativi dell’organizzazione su economia, ambiente e persone, compresi gli impatti sui diritti umani. Le tematiche materiali rilevanti rappresentano le priorità d’azione su cui orientare la strategia di sviluppo del Gruppo, individuando anche le azioni di miglioramento volte alla creazione di valore nel lungo periodo. Il risultato di questa analisi supporta la definizione degli obiettivi di sviluppo sostenibile e gli ambiti di rendicontazione non finanziaria che vengono considerati nel Report di Sostenibilità.

L'analisi di materialità per il presente Report è stata condotta sulle base delle linee guida dei più diffusi standard internazionali. In particolare, il GRI Universal Standards 2021, entrato in vigore a partire dal 1° gennaio 2023, richiede alle organizzazioni di adottare un approccio di impact materiality, ovvero di identificare, valutare e prioritizzare gli impatti effettivi e potenziali generati dal Gruppo nel contesto di riferimento. Tale approccio è stato adottato già a partire dalla rendicontazione del precedente esercizio. Nel corso dell'esercizio 2023 la Direzione aziendale ha integrato e aggiornato l'analisi della materialità di impatto effettuata nel corso del precedente esercizio; inoltre, in ottica prospettica, il Gruppo ha definito e avviato il percorso di aggiornamento dell'analisi di materialità secondo il concetto di doppia materialità introdotto dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)², in vigore dal 5 gennaio 2023 e applicabile a partire dall'anno finanziario 2024.

Rispetto alla definizione di materialità adottata dai GRI Standards, la CSRD prevede che le organizzazioni rendicontino i temi materiali adottando una doppia prospettiva che tenga conto di due dimensioni di impatto:

- ▶ gli impatti significativi reali e potenziali, negativi e positivi, sul contesto esterno (persone e ambiente) connessi alle attività dell'organizzazione nonché alla sua catena del valore, a monte e a valle (impact materiality);
- ▶ i rischi e le opportunità riferiti agli aspetti di sostenibilità che influenzano o possono influenzare significativamente i flussi di cassa futuri di un'azienda innescando ricadute finanziarie sullo sviluppo, sulle performance e sul posizionamento dell'organizzazione nel breve, medio o lungo termine (financial materiality).

Il processo per l'aggiornamento dell'analisi di materialità ha previsto le seguenti attività:

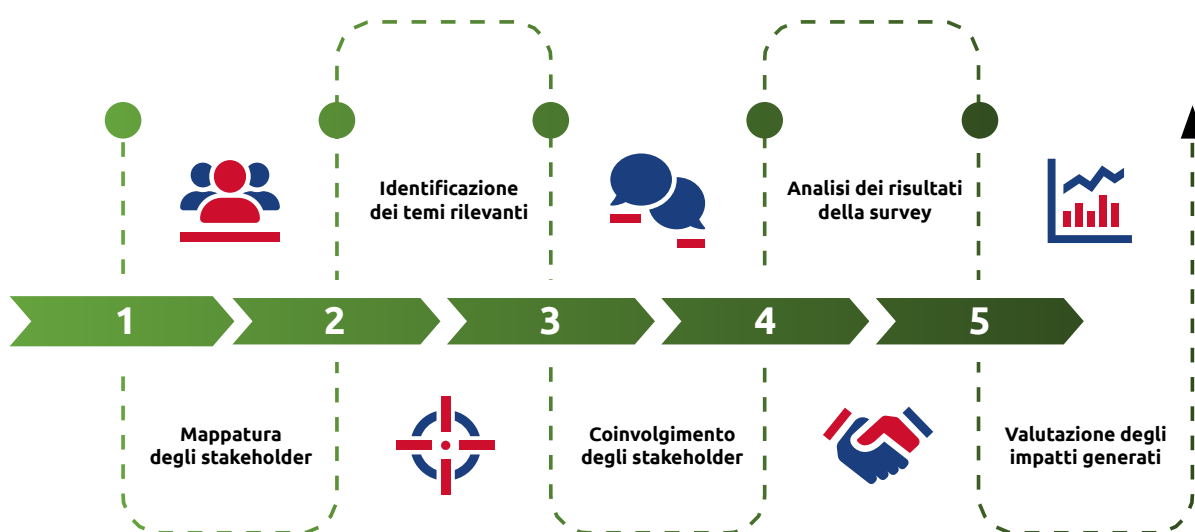


Figura 3. Processo di aggiornamento dell'analisi di materialità

Sono di seguito elencati i 14 temi rilevanti emersi a seguito dell'analisi di materialità condotta nel corso dell'esercizio 2023.

² Direttiva (UE) 2022/2464: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022L2464>

Temi materiali	Descrizione
[E1] Cambiamento climatico	Promuovere strategie di mitigazione del cambiamento climatico al fine di ridurre le emissioni climalteranti che hanno un impatto diretto sulla qualità dell'ambiente in cui viviamo.
[E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili	Contribuire alla decarbonizzazione del territorio sia tramite soluzioni tecnologiche e servizi di efficienza energetica sia attraverso la produzione di energia da fonti rinnovabili.
[E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi	Salvaguardare il patrimonio paesaggistico del territorio in cui il Gruppo opera adottando politiche di tutela, protezione e mantenimento dell'ambiente, degli ecosistemi e della biodiversità.
[E4] Economia circolare	Ridurre la produzione di rifiuti promuovendo iniziative industriali volte a favorire la raccolta, il riutilizzo e il riciclaggio di materie e prodotti.
[E5] Smart city e mobilità sostenibile	Promuovere la realizzazione di infrastrutture e servizi efficienti, sostenibili e innovativi in grado di migliorare la qualità di vita dei cittadini, in armonia con il territorio circostante.
[E6] Sviluppo delle reti di distribuzione	Sviluppare e adeguare le reti di distribuzione di energia elettrica, gas e calore, al fine di renderle sostenibili e resilienti ai cambiamenti climatici, nonché progressivamente allineate alle sfide derivanti dalla transizione energetica.
[S1] Attenzione ai bisogni della clientela e customer satisfaction	Adottare strategie e azioni orientate allo sviluppo di servizi in grado di soddisfare le esigenze e le aspettative della clientela.
[S2] Benessere aziendale, diversità e inclusione - tutela dei diritti umani	Promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, in grado di valorizzare le persone, il rispettoso della dignità umana e delle individualità e che favorisca la conciliazione vita-lavoro.
[S3] Salute e sicurezza sul lavoro	Salvaguardare l'integrità delle persone che operano direttamente o indirettamente per il Gruppo, promuovendo la cultura della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, adottando politiche di formazione, informazione e prevenzione di infortuni e malattie.
[S4] Impegno per le comunità locali e tutela del territorio	Svolgere un ruolo attivo nel territorio a sostegno della crescita sociale locale e dello sviluppo economico e sostenibile.
[S5] Gestione responsabile della catena di fornitura	Adottare politiche di approvvigionamento sostenibile al fine di promuovere una gestione integrata ed efficace della catena di fornitura in grado di ridurre gli impatti ambientali e sociali generati.
[S6] Innovazione tecnologica e trasformazione digitale	Adottare tecnologie innovative in grado di assicurare l'evoluzione culturale e sociale, in un contesto di business efficiente, proteggendo i dati personali.
[G1] Governance orientata al successo sostenibile	Creare e distribuire valore a beneficio e nell'interesse degli stakeholder, contribuendo significativamente e in modo sostenibile allo sviluppo economico e sociale del territorio.
[G2] Business integrity e reputazione aziendale	Svolgere le attività di business ispirandosi a elevati standard di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza e nel rispetto della normativa vigente. Adottare politiche mirate a diffondere la cultura della legalità, proteggendo la reputazione aziendale.








Tabella 3. Elenco temi materiali

Sulla base delle attività di coinvolgimento degli stakeholder svolte nel corso del 2023, si riporta di seguito l'elenco dei temi materiali rilevanti in ordine di importanza:

S2	<i>Benessere aziendale, diversità e inclusione - tutela dei diritti umani</i>
E6	<i>Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi</i>
E1	<i>Cambiamento climatico</i>
S6	<i>Salute e sicurezza sul lavoro</i>
E3	<i>Economia circolare</i>
G1	<i>Business integrity e reputazione aziendale</i>
E2	<i>Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili</i>
S1	<i>Attenzione ai bisogni della clientela e customer satisfaction</i>
S5	<i>Innovazione tecnologica e digitale</i>
E5	<i>Sviluppo delle reti di distribuzione</i>
S4	<i>Impegno per le comunità locali e tutela del territorio</i>
E4	<i>Smart city e mobilità sostenibile</i>
S3	<i>Gestione responsabile della catena di fornitura</i>
G2	<i>Governance orientata al successo sostenibile</i>

3.4.1 Gestione degli impatti collegati ai temi materiali

In linea con quanto previsto dai GRI Standard 2021 (GRI 3-3), per ciascun tema materiale, emerso durante l'analisi di materialità, sono di seguito presentati gli impatti positivi e negativi, potenziali e effettivi, generati dal Gruppo AGSM AIM su economia, ambiente e persone.

Impatti su AMBIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Cambiamento climatico ▶ Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili ▶ Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi 	
<p>Le attività del Gruppo contribuiscono a ridurre gli effetti del cambiamento climatico sia grazie al progressivo incremento della potenza installata per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili tramite nuovi impianti (eolico e fotovoltaico) sia attraverso la realizzazione di progetti di efficientamento energetico a beneficio dei clienti e presso le sedi e gli impianti del Gruppo già esistenti.</p>	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;">   </div> <div> <p>Policy e sistemi di gestione:</p> <p>Codice Etico</p> <p>ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale</p> <p>Politica per la tutela dell'ambiente</p> <p>Procedure operative per il monitoraggio e la manutenzione degli impianti.</p> </div> <div style="margin-left: 10px;">    </div> </div>
<p>Le attività di business realizzate dal Gruppo producono emissioni climalteranti che hanno un impatto diretto sul cambiamento climatico e quindi sul territorio da tutelare in particolare con riferimento alla produzione di elettricità presso le centrali termoelettriche a gas, alla produzione di calore per le reti di teleriscaldamento, al gas commercializzato e/o distribuito, alla raccolta e al trattamento dei rifiuti.</p>	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;">   </div> <div> <p>Impegni e azioni adottate:</p> <p>Il Gruppo si pone l'obiettivo di contribuire alla transizione energetica e alla lotta al cambiamento climatico incrementando la quota di energia elettrica generata da fonti rinnovabili per oltre 45 MWh di potenza entro la fine del 2026.</p> <p>A tale proposito, sono in corso le attività di scouting per identificare siti dove realizzare nuovi impianti di produzione da fonti rinnovabili (prevalentemente eolico e fotovoltaico) e per avviare l'iter autorizzativo.</p> <p>Il Gruppo è, inoltre, attivamente impegnato a definire e attuare piani di efficientamento energetico sia presso le proprie sedi operative/impianti di produzione sia presso i clienti (ad esempio riqualificazione di edifici pubblici, illuminazione pubblica, ecc.).</p> <p>Nel corso dell'esercizio 2023 è stata condotta un'analisi energetica e un assessment preliminare finalizzati a definire il percorso di ottenimento della certificazione energetica ISO 50001 da avviare nel prossimo futuro.</p> <p>Il Gruppo è attivamente impegnato a garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la definizione e realizzazione di programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria dei propri impianti per assicurare la massima efficienza di esercizio (rif. paragrafo 8.2); • la progressiva sostituzione del parco auto/mezzi aziendali con nuove vetture ad alimentazione elettrica e/o ibrida (rif. paragrafo Consumi del Gruppo); • l'efficientamento energetico delle sedi operative e degli impianti di produzione al fine di ridurre i consumi di energia e le relative emissioni; • sistemi di teleriscaldamento sempre accoppiati a impianti di cogenerazione a elevata efficienza (anche con l'utilizzo di fonti di energia geotermica) per la produzione di energia elettrica, beneficiando delle economie di scala derivanti dalla produzione e distribuzione di calore ai nostri clienti. </div> <div style="margin-left: 10px;"> <p>Monitoraggio e KPI:</p> <p>La gestione e il monitoraggio di questo tema materiale è descritta all'interno del paragrafo n. 8.1 "Produzione di energia elettrica", n. 8.2 "Produzione in cogenerazione per il teleriscaldamento" e n. 8.4 "Servizi Smart"</p> <p>GRI 2 "General Disclosure"</p> <p>GRI 302 "Consumi"</p> <p>GRI 304 "Biodiversità"</p> <p>GRI 305 "Emissioni"</p> </div> </div>

► Economia circolare

Il consumo di risorse naturali può essere positivamente impattato grazie ai servizi di igiene ambientale realizzati dal Gruppo tramite la raccolta differenziata sul territorio e il trattamento dei rifiuti (Business Unit Ambiente) che favoriscono il reimpiego di "materie prime seconde" nei cicli produttivi e consentono di contribuire positivamente alla riduzione delle risorse naturali attinte.

Il processo di approvvigionamento di beni per il Gruppo può comportare un impatto negativo se realizzato senza il rispetto dei principi di sostenibilità ambientale e sociale.



Policy e sistemi di gestione:

Codice Etico

ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale

Regolamento aziendale per gli appalti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria

Procedure operative:

PO.0018 "Appalti di lavori e servizi"

PO.0033 "Gestione dell'albo fornitori"

PO.0058 "Gestione delle verifiche ispettive interne, delle NC e delle AC"



Impegni e azioni adottate:

Il Gruppo si impegna a promuovere lo sviluppo dell'economia circolare attraverso:

- la raccolta differenziata sul territorio;
- l'incremento del recupero dei materiali riciclabili presenti nei rifiuti ottenendo "materie prime seconde" valorizzabili a livello industriale;
- la ricerca e lo sviluppo di relazioni e partnership con gli enti del territorio per favorire la collaborazione al fine di concentrare gli impianti di trattamento minimizzando i trasporti e migliorando la qualità e l'efficienza del processo.

A livello di Gruppo è definito e implementato un processo di approvvigionamento di beni, servizi e lavorazioni che privilegia, ove possibile, il rispetto dei principi di sostenibilità ambientale e sociale (ad esempio attenta selezione e affidamento di fornitori e di beni riciclabili/riutilizzabili).

Monitoraggio e KPI:

La gestione e il monitoraggio di questo tema materiale è descritta all'interno del paragrafo n. 8.5 "Servizi ambientali"

► Smart city e mobilità elettrica

Lo sviluppo e la promozione di infrastrutture e servizi efficienti, sostenibili e innovativi in grado di migliorare la qualità di vita dei cittadini, in armonia con il territorio circostante contribuiscono alla transizione ecologica e alla riduzione dell'impatto sul cambiamento climatico grazie a una diminuzione delle emissioni di gas serra e a un miglioramento della qualità dell'aria del territorio, oltre alla riduzione dell'inquinamento acustico.



Policy e sistemi di gestione:

Codice Etico

ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale



Impegni e azioni adottate:

Il Gruppo è impegnato nella progressiva sostituzione dell'attuale flotta aziendale con auto e mezzi ad alimentazione elettrica e/o ibrida, con l'obiettivo di cambiare 270 veicoli dotati di motore a combustione con altrettanti di tipo EV entro la fine del 2025.

A beneficio del territorio di riferimento in cui il Gruppo opera, il Piano Industriale prevede la realizzazione di 450 prese di ricarica durante il triennio 2023-2025.

Il servizio di illuminazione pubblica ha definito e avviato il piano di progressiva sostituzione dei punti luce con nuovi corpi illuminati con tecnologia led più efficienti in termini di risparmio energetico e che non generano l'emissione di luce verso l'alto per eliminare gli effetti di inquinamento luminoso.

Monitoraggio e KPI:

La gestione e il monitoraggio di questo tema materiale è descritta all'interno del paragrafo n. 8.4 "Servizi Smart"



Impatto potenziale



Impatto effettivo



Positivo



Negativo

► Sviluppo delle reti di distribuzione

Lo sviluppo e l'adeguamento delle infrastrutture di rete per gestire il mix energetico del futuro contribuisce ad assicurare la qualità e l'affidabilità del servizio di distribuzione, contribuendo al contempo alla decarbonizzazione.



Policy e sistemi di gestione:

Codice Etico

Piano di sviluppo delle reti di distribuzione di energia elettrica 2023-2027

Piano per la resilienza



Impegni e azioni adottate:

Il Gruppo è impegnato a sviluppare e realizzare programmi per garantire l'evoluzione delle reti di distribuzione al fine di renderle resilienti al cambiamento climatico e coerenti con i trend di consumi dettati dalla transizione energetica, in particolare tramite:

- l'adeguamento delle reti di energia elettrica ai nuovi e crescenti livelli di domanda e offerta (maggiore potenza, e-mobility, produzione decentrata);
- la digitalizzazione e l'efficiamento delle reti di distribuzione.

Monitoraggio e KPI:

La gestione e il monitoraggio di questo tema materiale è descritta all'interno del paragrafo *n. 8.3 "Distribuzione di energia elettrica e del gas naturale"*

Impatti su SOCIALE

► Attenzione ai bisogni della clientela e customer satisfaction

Nel recente passato il contesto macroeconomico ha contribuito a un'elevata volatilità dei prezzi del gas naturale, dell'energia elettrica e del calore che ha conseguentemente generato un rincaro delle bollette per i clienti energetici che si sta progressivamente riducendo.



Policy e sistemi di gestione:

Codice Etico

Impegni e azioni adottate:

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

- progressiva digitalizzazione dei servizi e delle modalità di gestione dei rapporti con la clientela (creazione nuovo sito web delle società commerciali del Gruppo e di un'applicazione per la gestione dei rapporti commerciali tramite smart device);
- riorganizzazione dei processi tra front office e back office per accelerare le pratiche contrattuali agli sportelli;
- rafforzamento del servizio di video assistenza "InFace", disponibile sui siti;
- aumento della disponibilità di operatori al call center;
- miglioramento dell'area online "Fai da te" per permettere una migliore visione dello stato di avanzamento delle richieste;
- rateizzazione delle bollette, anche direttamente presso l'Area Clienti, concedendo un numero di rate superiori rispetto a quanto previsto dalla normativa.

Nel rispetto dei principi di concorrenza, il Gruppo è attivamente impegnato a sviluppare e proporre ai propri clienti offerte competitive rispetto ai concorrenti che operano sul mercato e in grado di assicurare un risparmio effettivo sui bilanci di spesa energetica dei consumatori.

Monitoraggio e KPI:

La gestione e il monitoraggio di questo tema materiale è descritta all'interno del paragrafo *n. 7.5 "I nostri clienti"*



► Benessere aziendale, diversità e inclusione - tutela dei diritti umani

Il clima interno e il benessere dei dipendenti hanno un impatto potenziale diretto sull'andamento dei processi operativi aziendali e sulla capacità di garantire alla clientela un servizio di qualità. La presenza o meno di politiche per la valorizzazione del capitale umano potrebbe, ad esempio, comportare un impatto positivo o negativo sui risultati aziendali.



Policy e sistemi di gestione:

- Codice Etico
- Politica per la tutela della diversità, equità e inclusione
- Politica per la tutela dei diritti umani



Impegni e azioni adottate:

Il Gruppo si prefigge l'obiettivo di promuovere un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e basato sul coinvolgimento delle persone attraverso politiche di flessibilità che consentano la conciliazione vita-lavoro oltre a programmi di formazione per promuovere lo sviluppo di competenze.

Il Gruppo si pone anche l'obiettivo di attivare programmi legati ai temi della Diversity, Equity & Inclusion con la finalità di favorire una cultura inclusiva, garantire eque opportunità di crescita e sviluppo professionale e personale.

Monitoraggio e KPI:

La gestione e il monitoraggio di questo tema materiale è descritta all'interno del paragrafo *n. 7.1 "Persone"*

► Salute e sicurezza nel luogo di lavoro

Durante lo svolgimento delle attività operative proprie del Gruppo potrebbero verificarsi infortuni sul lavoro con impatti negativi sulla salute delle persone che lavorano direttamente alle dipendenze del Gruppo o indirettamente presso i nostri fornitori.



Policy e sistemi di gestione:

- Codice Etico
- ISO 45001 - Sistema di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01
- Documento di valutazione dei rischi (DVR)
- Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (DUVRI)
- Procedura operativa: PO.109 "Preparazione e risposta alle emergenze"



Impegni e azioni adottate:

Il Gruppo promuove la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro attraverso iniziative di formazione/informazione e di prevenzione volte a ridurre gli infortuni e a migliorare le condizioni di lavoro grazie a un luogo di lavoro più sicuro e più sano per le persone che lavorano direttamente o indirettamente per il Gruppo.

Monitoraggio e KPI:

GRI 403 "Salute e sicurezza sul lavoro"



Impatto potenziale



Impatto effettivo



Positivo



Negativo

► Impegno per le comunità locali e tutela del territorio

Attraverso la realizzazione delle proprie attività il Gruppo genera valore economico per gli stakeholder contribuendo significativamente alla crescita economica e sociale del territorio.



Policy e sistemi di gestione:

Codice Etico



Linee guida per la gestione di sponsorizzazioni ed erogazioni liberali

Impegni e azioni adottate:

Il Gruppo stanziava annualmente una quota di budget di spesa destinata a finanziare numerosi progetti ed eventi a carattere culturale, sportivo, sociale, musicale, ambientale di rilevanza non solo locale ma anche nazionale.

Monitoraggio e KPI:

La gestione e il monitoraggio di questo tema materiale è descritta all'interno del paragrafo *n. 7.7 "Comunità e territorio"*

► Gestione responsabile della catena di fornitura

Un processo responsabile di approvvigionamento ha impatti positivi in termini sia ambientali (es. scelta di beni facilmente riciclabili riutilizzabili) sia di salute, sicurezza e conformità alla normativa vigente.



Policy e sistemi di gestione:

Codice Etico



ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale

ISO 45001 - Sistema di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro

Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01

Regolamento aziendale per gli appalti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria

Procedure operative:

PO.0018 "Appalti di lavori e servizi"

PO.0033 "Gestione dell'albo fornitori"

PO.0058 "Gestione delle verifiche ispettive interne, delle NC e delle AC"

Impegni e azioni adottate:

Il Gruppo si pone l'obiettivo di sviluppare e adottare politiche di approvvigionamento sostenibile (c.d. Sustainable Procurement) al fine di promuovere una gestione integrata ed efficace della catena di fornitura, che si traduce nell'adozione di un processo di selezione e affidamento dei fornitori equo e trasparente, che prevede l'integrazione di criteri di ESG.

Monitoraggio e KPI:

La gestione e il monitoraggio di questo tema materiale è descritta all'interno del paragrafo *n. 7.6 "Fornitori"*



► Innovazione tecnologica e trasformazione digitale

Adozione di tecnologie innovative in grado di assicurare l'evoluzione culturale e sociale, in un contesto di business efficiente, anche nel rispetto della tutela dei dati personali.



Policy e sistemi di gestione:

Codice Etico



Impegni e azioni adottate:

Il Gruppo si pone l'obiettivo di promuovere l'inclusione digitale per supportare la transizione ecologica e superare il digital divide per lavoratori, cittadini e clienti.

Monitoraggio e KPI:

La gestione e il monitoraggio del tema materiale è descritta all'interno del paragrafo *n. 8.4 "Servizi Smart"*



Impatti su GOVERNANCE

► Governance orientata al successo sostenibile

Il Gruppo svolge la propria attività economica generando e distribuendo valore a beneficio degli stakeholder, in particolare alle persone che lavorano direttamente o indirettamente per l'organizzazione, ai soci/azionisti, ai finanziatori, ai fornitori, ai clienti, alla PA, ecc.



Policy e sistemi di gestione:

Codice Etico
Politica Anticorruzione
Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/01



Impegni e azioni adottate:

Il Gruppo riconosce il valore e la rilevanza che il proprio operato ha sul territorio di riferimento. Svolge le attività di business prestando la massima attenzione per assicurare efficienza ed efficacia dei processi produttivi, nel rispetto degli interessi degli stakeholder e per realizzare un successo sostenibile nel lungo periodo.

Monitoraggio e KPI:

La gestione e il monitoraggio di questo tema materiale è descritta all'interno del paragrafo n. 6 "Creazione di valore per gli stakeholder"

► Business integrity e reputazione aziendale

Nella conduzione delle proprie attività operative e di business, le persone che operano direttamente o indirettamente a nome del Gruppo potrebbero tenere comportamenti in grado di integrare reati e/o condotte improprie con possibili impatti negativi sulle persone, sull'ambiente e al tessuto socio-economico in cui l'organizzazione opera.



Policy e sistemi di gestione:

Codice Etico
Politica Anticorruzione
Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01



Impegni e azioni adottate:

Il Gruppo si impegna a garantire sia il rispetto della normativa vigente sia i più elevati principi di comportamento grazie alla definizione, adozione e periodico aggiornamento del Codice Etico e della Politica Anticorruzione di Gruppo.

Inoltre, la Capogruppo e le società controllate più significative adottano un proprio modello organizzativo e nominano un Organismo di Vigilanza che contribuisce ad assicurare il rispetto e l'effettiva attuazione dei principi di comportamento e i protocolli operativi interni all'azienda.

Il Gruppo ha adottato e si impegna ad aggiornare periodicamente la normativa interna aziendale quale il Codice Etico di Gruppo, la Politica Anticorruzione di Gruppo e i modelli organizzativi ex D.lgs. 231/2001 con i relativi protocolli attuativi.

Monitoraggio e KPI:

GRI 205-3 "Episodi confermati di corruzione e azioni intraprese"

Tabella 4. Gestione degli impatti collegati ai temi materiali



Impatto potenziale



Impatto effettivo



Positivo



Negativo

4.

La Governance del Gruppo



2-9; 2-10; 2-11; 2-15; 405-1



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ **[G1] Governance orientata al successo sostenibile**
- ▶ **[G2] Business integrity e reputazione aziendale**

Il sistema di governo societario del Gruppo è orientato a garantire un successo sostenibile e alla creazione di valore economico, sociale e ambientale per i Soci e per la collettività, in un orizzonte di medio-lungo periodo, nella consapevolezza degli impatti ESG delle attività di business in cui è impegnato e nel rispetto degli interessi di tutti gli stakeholder 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 Capogruppo e delle società da questa direttamente controllate, nel rispetto delle "Linee Guida di Direzione e Coordinamento" adottate a livello di Gruppo a maggio 2022.

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

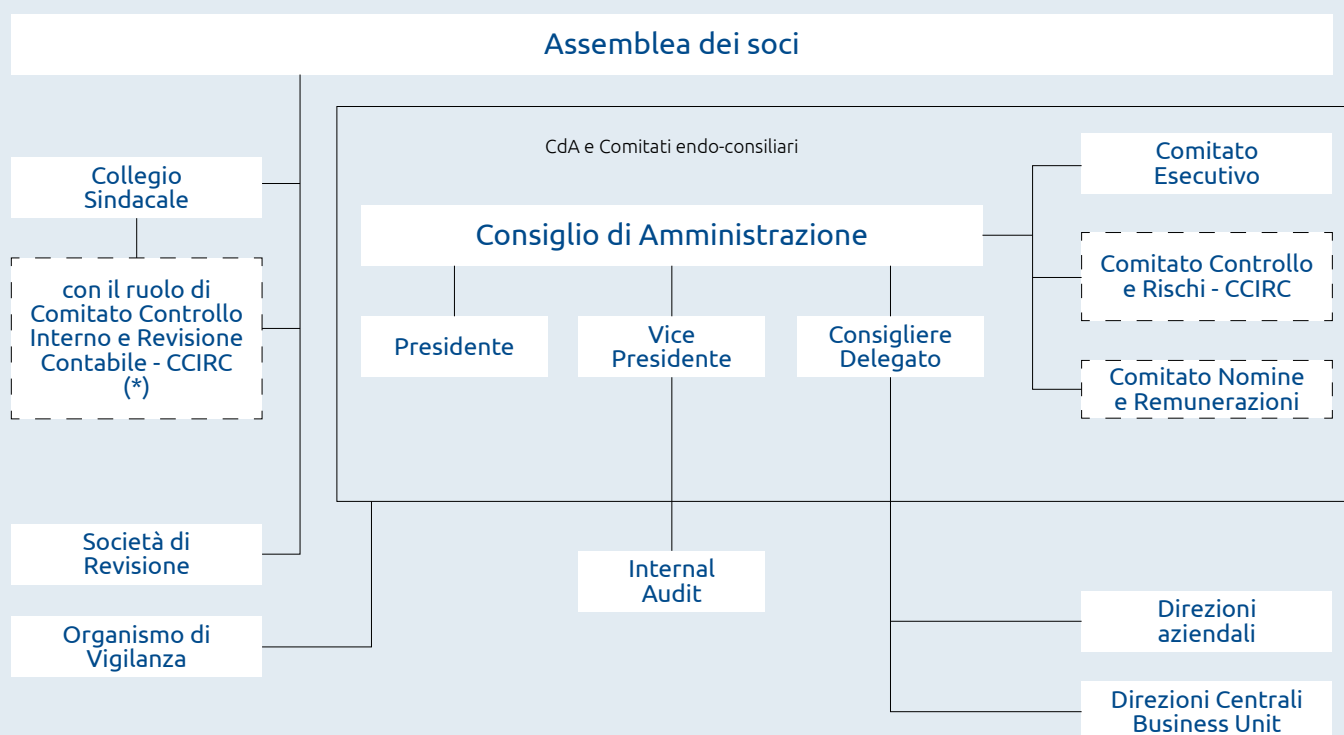
Le società operative del Gruppo curano, di concerto con la Capogruppo, la gestione degli aspetti "tecnico-specialistici" dei servizi svolti - commercializzazione e distribuzione di gas, energia elettrica e teleriscaldamento e servizi di igiene ambientale, sosta, illuminazione pubblica e telecomunicazione - 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 a una significativa parte delle società appartenenti al Gruppo. In particolare, oltre ad attività direttamente connesse alla produzione di energia elettrica, fanno capo alla Società le attività di carattere amministrativo e finanziario, la gestione delle risorse umane, degli affari legali e societari, della compliance e della qualità, la gestione della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, la tutela dell'ambiente, la gestione del patrimonio di proprietà, oltre all'attività di risk management, comunicazione e marketing, di progettazione e di sviluppo.

Le società appartenenti al Gruppo AGSM AIM hanno adottato un sistema di amministrazione e controllo tradizionale che si compone dei tipici organi di amministrazione, gestione e controllo previsti dalla normativa vigente, integrata dalle disposizioni presenti nei rispettivi statuti societari.

La Società Controllata EcoTirana ShA ha, invece, adottato un sistema dualistico in cui l'amministrazione e il controllo sono esercitati da un Consiglio di Gestione e da un Consiglio di Sorveglianza.

agsm aim



(*) Ai sensi dell'art. 19 D.Lgs. 39/2010 (vigilanza sull'adeguatezza della struttura organizzativa della società per gli aspetti di competenza, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile nonché sull'affidabilità di quest'ultimo nel rappresentare correttamente i fatti di gestione).

Figura 4. Struttura Organizzativa di AGSM AIM

4.1 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.

Società	Riunioni 2021	Riunioni 2022	Riunioni 2023
AGSM AIM	2	3	5
AGSM AIM Ambiente	N.D. (*)	1	1
AGSM AIM Calore	N.D. (*)	1	1
AGSM AIM Energia	N.D. (*)	4	4
AGSM AIM Power	N.D. (*)	3	1
AGSM AIM Smart Solutions	N.D. (*)	3	1
CogasPiù Energie	2	1	2
Consorzio Canale Industriale G. Camuzzoni di Verona	1	3	3
DRV	N.D. (**)	N.D. (**)	1
Eco Tirana	4	2	4
Parco Eolico Carpinaccio	2	2	1
Parco Eolico Riparbella	2	1	1
SERIT	1	3	3
SIA	2	1	1
SIT	3	1	1
Traneco	2	1	3
Tre V Ambiente	1	3	2
Valore Ambiente	1	1	1
V-Reti	N.D. (*)	3	1

(*) Società istituita nel 2022

(**) Società nel perimetro di rendicontazione dal 2023

Tabella 5. Assemblee dei Soci del Gruppo AGSM AIM

4.2 Organi amministrativi

Gli Organi Amministrativi (Consiglio di amministrazione o Amministratore unico) delle società del Gruppo ricoprono un ruolo centrale in quanto a loro competono tutte le scelte strategiche e organizzative necessarie al conseguimento dell'oggetto sociale.

Ai sensi dello statuto sociale adottato singolarmente dalle società controllate, 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 e opportuni per l'attuazione dell'oggetto sociale, esclusi solo quelli riservati, dalla legge o dallo statuto, all'assemblea.

Società	Riunioni 2023
AGSM AIM	21
AGSM AIM Ambiente	9
AGSM AIM Calore	6
AGSM AIM Energia	18
AGSM AIM Power	7
AGSM AIM Smart Solutions	14
CogasPiù Energie	7
Consorzio Canale Industriale G. Camuzzoni di Verona	9
DRV	4
Eco Tirana [Consiglio di gestione]	4
Parco Eolico Carpinaccio	3
Parco Eolico Riparbella	3
SERIT	20
SIA	5
SIT	2
Transecò	5
Tre V Ambiente	1
Valore Ambiente	4
V-Reti	7

Tabella 6. Riunioni degli organi di amministrazione

AGSM AIM assicura, nella composizione degli organi societari, l'equilibrata rappresentanza di genere e garantisce la presenza dei Consiglieri indipendenti ai sensi della normativa vigente.

I componenti dell'organo amministrativo, nominati dalle rispettive assemblee sulla base di liste presentate dai soci, durano in carica per tre esercizi e sono rieleggibili.

I presidenti del massimo organo di governo delle società consolidate non sono dipendenti del Gruppo. A ciascun presidente spettano i poteri e i compiti di cui all'articolo 2381 del Codice civile.

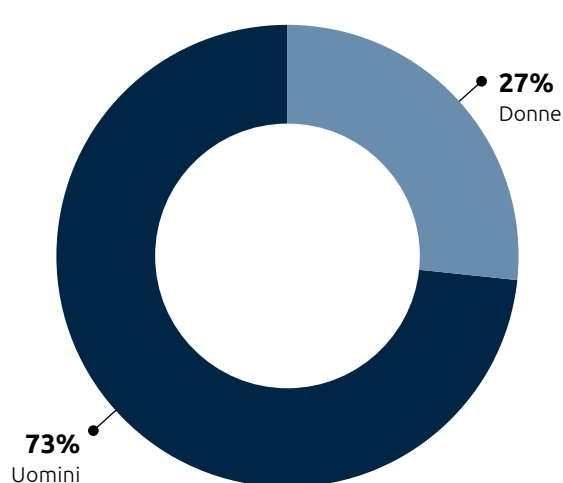


Figura 5. Composizione Organi Amministrativi delle società del Gruppo

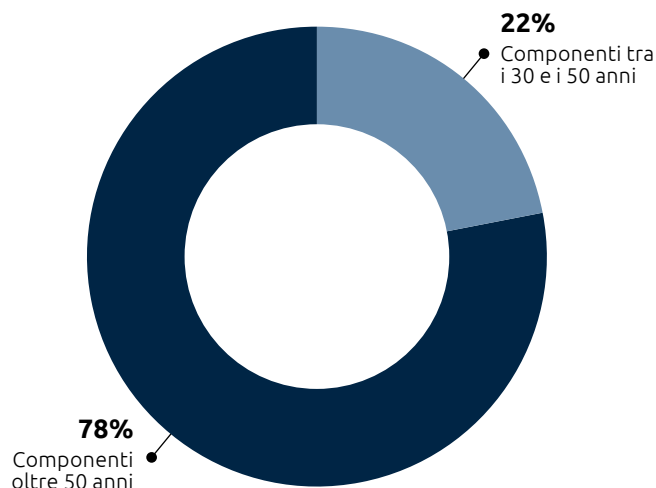


Figura 6. Età anagrafica Organi Amministrativi delle società del Gruppo

Conflitto di interesse

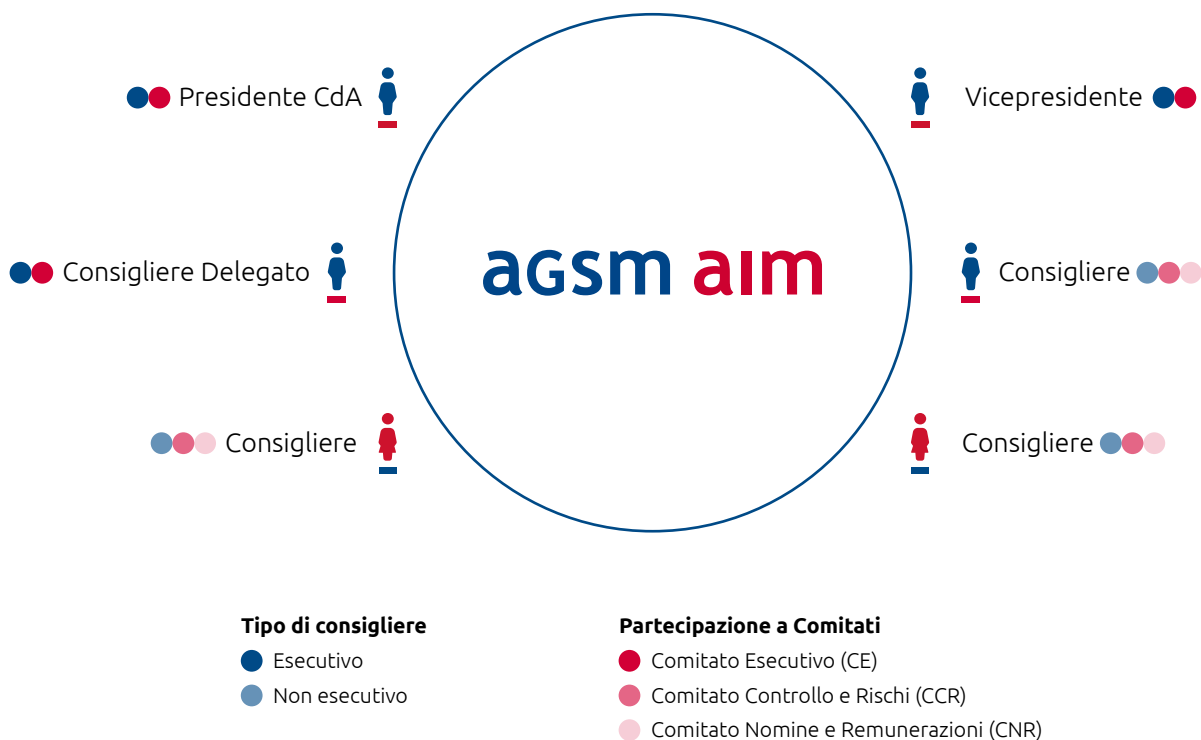
In conformità al Codice Etico adottato dal Gruppo tutti coloro che operano nel nome e per conto di AGSM AIM hanno l'obbligo di astenersi dall'assumere decisioni o svolgere attività in situazioni di conflitto di interessi rispetto al Gruppo. Pertanto, deve essere evitata qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere agli interessi o all'immagine del Gruppo.

Il soggetto che opera per il Gruppo, sia esso interno o esterno, e che si trovi in una situazione che, anche potenzialmente, possa costituire o determinare un conflitto di interesse deve darne tempestiva comunicazione al proprio superiore gerarchico o referente aziendale, il quale, secondo le modalità definite aziendali, informerà l'Organismo di Vigilanza della società interessata affinché adotti ogni necessario provvedimento al fine di evitare il concretizzarsi della situazione di conflitto di interessi.

Inoltre, ai sensi dell'art. 2391 del Codice civile, gli amministratori riferiscono tempestivamente al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale di ogni interesse che, per conto proprio o di terzi, abbia in una determinata operazione della Società, precisandone la natura, i termini, l'origine e la portata.

4.2.1 Consiglio di Amministrazione della Capogruppo

La Capogruppo è governata da un Consiglio di Amministrazione composto da sei membri di cui due donne, in cui sono compresi il Presidente, il Vicepresidente e il Consigliere Delegato. La descrizione del processo di nomina e selezione del Consiglio di Amministrazione è riportato nello statuto sociale consultabile sul sito internet della Società (www.agsm.aim.it) nella sezione corporate governance.



Nel corso del periodo di rendicontazione il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo si è riunito 21 volte.

Tutti i Consiglieri rispettano i requisiti di cui all'art. 2382 c.c. e tutti gli amministratori nominati dall'Assemblea dei soci hanno le competenze necessarie con riferimento alle caratteristiche del business svolto da AGSM AIM.

Nell'ambito del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo sono stati costituiti i seguenti Comitati endoconsiliari:

- ▶ **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 può delegare alcune funzioni, a esclusione di quelle non delegabili per legge e ai sensi dello statuto, nonché delle materie delegate al Consigliere Delegato.
- ▶ **Comitato Controllo e Rischi (CCR)**, composto da tre amministratori non esecutivi e indipendenti di cui uno con funzioni di Presidente, ha il compito di assistere, con funzioni istruttorie, propositive e consultive, il Consiglio di Amministrazione e, per quanto di competenza, il Presidente e il Consigliere Delegato della Società, nelle valutazioni e nelle decisioni relative al Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi e all'approvazione delle relazioni periodiche di carattere finanziario e non finanziario.

► **Comitato Nomine e Remunerazioni (CNR)**, nominato dal Consiglio di Amministrazione con il compito di affiancarlo nelle attività di:

- autovalutazione dell'organo di amministrazione e dei suoi comitati;
- definizione della composizione ottimale dell'organo di amministrazione e dei suoi comitati;
- individuazione dei candidati alla carica di amministratore in caso di cooptazione;
- eventuale presentazione di una lista da parte dell'organo di amministrazione uscente da attuarsi secondo modalità che ne assicurino una formazione e una presentazione trasparente;
- predisposizione, aggiornamento e attuazione dell'eventuale piano per la successione del Consigliere Delegato e degli altri amministratori esecutivi.

Il Gruppo AGSM AIM si è dotato anche del **Comitato FER** composto dal Consigliere Delegato della Capogruppo, dal Consigliere Delegato e dal PMO della società AGSM AIM Power, dal Responsabile della Direzione Ingegneria e Ricerca, dal Responsabile della Funzione Risk Management oltre che dal Responsabile della Funzione Pianificazione e Controllo e Sviluppo del Business nel ruolo di segretario del Comitato. Il Comitato FER ha il compito di esaminare e valutare le iniziative volte all'incremento della quota di energia generata da fonti rinnovabili.

4.2.2 Collegio sindacale

Il collegio sindacale è un organo di controllo che vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile adottato dalle società del Gruppo e sul suo concreto funzionamento.

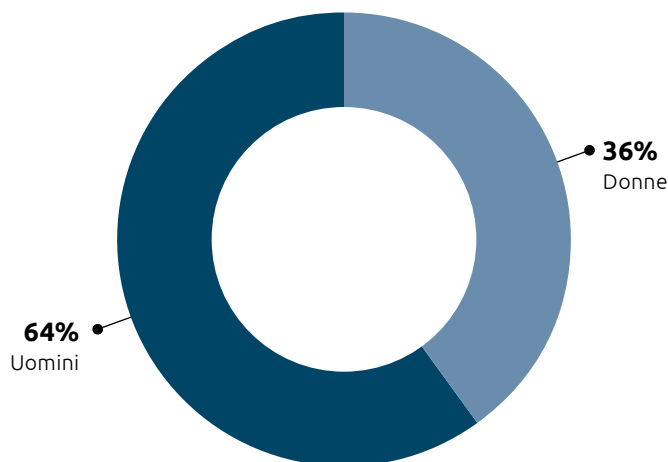


Figura 7. Composizione collegio sindacale

4.3 Sistema di gestione organizzativa

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			
	Sistema di Gestione della Qualità	Sistema di Gestione Ambientale	Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro
AGSM AIM	✓	✓	✓
AGSM AIM Energia	✓	-	-
AGSM AIM Smart Solutions	✓	✓	✓
AGSM AIM Calore	✓	✓	✓
AGSM AIM Power	✓	✓	✓
DRV	✓	✓	✓
SIT	✓	✓	✓
SERIT	✓	✓	✓
SIA	✓	-	✓
Transeco	✓	✓	-
Tre V Ambiente	-	✓	-
Valore Ambiente	✓	✓	-
V-Reti	✓	✓	✓

Tabella 7. Sistemi di Gestione ISO adottati dal Gruppo AGSM AIM

AGSM AIM Calore ha, inoltre, ottenuto la **certificazione F-GAS** (con scadenza 31 gennaio 2027) relativa alla gestione dei gas fluorati a effetto serra, che attesta l'idoneità di gestire l'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 chilogrammi.

Inoltre, due società controllate del Gruppo AGSM AIM hanno 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 AIM Smart Solutions	TU Appalti	SOA-attestazione 7463/57/01	07/03/2019	06/03/2024	OG10	II
SIT	TU Appalti	SOA-attestazione 20494/16/00	25/05/2022	24/05/2027	OG9-OS14	II

Tabella 8. Attestazioni SOA conseguite dal Gruppo AGSM AIM



4.4 Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Il Gruppo AGSM AIM ha definito 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 per mitigarli;
- ▶ la **seconda linea** di difesa è composta 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), declinati anche con riferimento sia alla componente reputazionale sia agli ambiti c.d. ESG (Environmental, Social & Governance);
- ▶ la **terza linea** di difesa è costituita 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. Enterprise Risk Management Process) 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 e operative adottate, supportando il management nell’identificazione di rischi e opportunità e nella valutazione degli impatti potenzialmente negativi, sia dal punto di vista finanziario sia con riferimento agli ambiti ESG rilevanti per la sostenibilità, che ne potrebbero derivare, favorendo così la creazione di valore e il raggiungimento del successo sostenibile per il Gruppo e i propri stakeholder.

Attraverso l’adozione e il costante miglioramento del proprio SCI-GR, il Gruppo si propone di sviluppare e 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 e ESG di Gruppo sono attribuite le seguenti responsabilità:

- ▶ fornire supporto, ad alto livello, nella diffusione della “risk culture”;
- ▶ definire le metodologie integrate di identificazione e analisi dei rischi, delle opportunità e degli impatti, per garantire una visione d’insieme degli stessi, un’omogeneità delle valutazioni e una loro accurata misurazione e monitoraggio;
- ▶ garantire la corretta applicazione delle modalità di gestione dei rischi aziendali, delle opportunità e degli impatti;
- ▶ confrontarsi costantemente con i Direttori di primo livello e i responsabili di BU al fine di assicurare adeguata attività di presidio e monitoraggio dei rischi aziendali svolte dagli stessi;

- ▶ produrre informativa periodica sul processo di gestione dei rischi aziendali verso gli organi responsabili del SCI-GR e sull'esito delle attività di monitoraggio svolto grazie a reportistica e KPI elaborati periodicamente.

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 di rischi, opportunità e impatti, di supervisione delle metodologie definite e adottate per il presidio e il monitoraggio dei rischi aziendali, nonché di consolidamento dei risultati del risk assessment a livello di Gruppo e di singola Business Unit.

Per garantire una costante supervisione operativa sulla gestione dei rischi aziendali fin dall'esercizio 2021, anno di costituzione del nuovo Gruppo, presso la Capogruppo è stata istituita la Funzione Risk Management e ESG e, successivamente nel 2022 è stato istituito il **Comitato Rischi direzionale** (di seguito anche "CR direzionale"), composto dal Consigliere Delegato e dai Responsabili delle principali Direzioni aziendali, e che vede anche la partecipazione del Responsabile della Funzione Internal Audit quale uditore, oltre al Responsabile della Funzione Risk Management nel ruolo di segretario del CR direzionale. In ragione degli argomenti trattati, possono essere invitati a partecipare ai lavori del CR direzionale anche gli altri Direttori di primo livello, i Responsabili di BU, nonché ogni altro soggetto interno e/o esterno all'organizzazione ritenuto necessario ad approfondire le tematiche affrontate dal Comitato.

Il Comitato Rischi direzionale ha un ruolo propositivo e consultivo e si incontra con periodicità almeno trimestrale al fine di promuovere la condivisione e l'approfondimento di tematiche ritenute rilevanti nell'ambito della gestione dei rischi aziendali. Fra i principali compiti attribuiti al CR direzionale vi sono quelli di:

- ▶ assistere il Consigliere Delegato nelle valutazioni e decisioni relative alla definizione del SCI-GR di propria competenza;
- ▶ esprimere pareri su specifici aspetti inerenti alla definizione del Risk Appetite Framework (RAF) e delle relative soglie di tolleranza, all'identificazione dei principali rischi aziendali, delle opportunità e degli impatti, oltre alle valutazioni periodiche svolte dal management (c.d. "Risk Self Assessment");
- ▶ analizzare e valutare i risultati delle attività di Risk Self Assessment;
- ▶ supportare il Consigliere Delegato nel dare esecuzione alle linee di indirizzo definite dal Consiglio di Amministrazione e dal Comitato Controllo e Rischi e nella progettazione, realizzazione e gestione del SCI-GR;
- ▶ proporre al Consigliere Delegato le misure correttive da realizzare tempestivamente al fine di mitigare i rischi aziendali che superano i limiti indicati nel Risk Appetite Statement (RAS);
- ▶ approvare il piano annuale delle attività di gestione dei rischi aziendali.

Nel corso dell'esercizio 2023 il Comitato Rischi direzionale si è riunito 5 volte (a febbraio, maggio, luglio, ottobre e dicembre).

Alla Funzione Compliance di Gruppo è attribuita la responsabilità di individuare, valutare e classificare, attraverso un'attività di assessment, i rischi di compliance e attuare i relativi controlli (ad esempio D. Lgs. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa degli enti, Reg. UE 2016/679 GDPR in materia di protezione dei dati personali e privacy, D. Lgs. 50/2016 del Codice degli Appalti, ecc.). A questi si aggiungono i seguenti principali compiti:

- ▶ monitorare l'evoluzione normativa segnalando eventuali novità di rilievo ed evidenziando eventuali impatti significativi che nuove leggi e regolamenti possono generare per le società appartenenti al Gruppo;

- ▶ supportare le società del Gruppo nelle attività di predisposizione e aggiornamento dei modelli di organizzazione, gestione e controllo adottati ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, fornendo altresì supporto operativo agli organismi di vigilanza nominati;
- ▶ assicurare l'adeguamento normativo e il rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e privacy (Reg. UE 2016/679 GDPR);
- ▶ assistere il vertice aziendale e le unità organizzative nella definizione degli strumenti e delle metodologie idonee per l'individuazione, la misurazione e la valutazione dei rischi di compliance, fornendo adeguato supporto metodologico e operativo nelle attività inerenti il processo di emanazione e aggiornamento delle norme attuative interne per prevenire il rischio di non conformità (procedure, istruzioni operative, regolamenti, ecc.);
- ▶ coordinare con la Direzione Risorse Umane e Servizi Generali della Capogruppo, la gestione del modello di attribuzione delle deleghe e dei poteri assegnati ai consiglieri delegati e al management aziendale delle società appartenenti al Gruppo, valutandone la corretta e appropriata attribuzione;
- ▶ con il supporto della Funzione Internal Audit, programmare e condurre attività di compliance audit finalizzate a valutare l'efficacia delle procedure interne adottate per assicurare il rispetto delle disposizioni riferite alla normativa rilevante;
- ▶ presidiare la gestione delle relazioni con le Autorità di Vigilanza e gli organi di controllo esterni e interni.



L'Internal Auditing è un'attività indipendente e obiettiva di "assurance" e "consulenza", finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione. Assiste il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo nel perseguimento dei propri obiettivi tramite un approccio professionale sistematico, che genera valore aggiunto in quanto finalizzato a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di corporate governance. In particolare, alla Funzione Internal Audit di Gruppo sono attribuiti i seguenti principali compiti:

- ▶ elaborare la proposta del Piano di Audit secondo un approccio risk-based da sottoporre al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo per l'opportuna valutazione e approvazione;
- ▶ programmare e condurre gli audit sulla base del piano approvato, concordando con le Direzioni oggetto di audit le azioni di miglioramento identificate. Presentare periodicamente al Consiglio di Amministrazione la reportistica di sintesi dell'esito delle attività di audit svolte, lo stato di attuazione del piano di audit e delle azioni di miglioramento individuate;
- ▶ analizzare i processi aziendali, sia amministrativi sia industriali, per valutarne l'adeguatezza in termini di: efficacia, ossia idoneità a conseguire gli obiettivi del singolo processo; efficienza ed economicità, ossia conformità del processo a raggiungere gli obiettivi con un impiego razionale di fattori produttivi e a costi idonei (Operational Audit);
- ▶ progettare e condurre, anche con il supporto di soggetti terzi esterni, eventuali attività di audit specifiche quali ad esempio fraud audit, IT audit, ecc.
- ▶ supportare l'Organismo di Vigilanza delle società del Gruppo nel vigilare circa l'implementazione dei programmi di compliance (Codice Etico, Modello di Organizzazione Gestione e Controllo d.lgs. 231) e coordinare le attività di verifica in caso di presunte violazioni di tali documenti.

Alla funzione Qualità, Sicurezza e Ambiente sono attribuiti i seguenti principali compiti:

- ▶ definire le politiche e i modelli di gestione, nel rispetto delle normative e delle linee guida interne di riferimento, in materia ambiente, qualità e salute e sicurezza dei lavoratori, monitorandone la corretta implementazione e assicurando adeguati flussi informativi verso il vertice del Gruppo;
- ▶ gestire e coordinare l'esecuzione delle verifiche relative alle tematiche di ambiente, qualità e sicurezza e dei sistemi di certificazione.

4.4.1 I principali rischi aziendali

Il modello integrato di gestione dei rischi aziendali del Gruppo AGSM AIM è ispirato alle migliori pratiche di mercato e ai principali standard internazionali di riferimento, in particolare all'Enterprise Risk Management (ERM) - Integrated Framework emesso dal CoSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), declinato anche per le dimensioni ESG secondo le linee guida "Applying ERM to ESG-related Risks" definite dal WBCSD (World Business Council for Sustainable Development). Nel corso dell'esercizio 2024, il modello adottato sarà progressivamente sviluppato al fine di considerare anche le indicazioni normative contenute nella Direttiva dell'Unione Europea 2022/2464 in materia di rendicontazione societaria di sostenibilità (c.d. CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive).

Il modello ERM adottato a livello di Gruppo è stato sviluppato sotto la guida della Funzione Risk Management e ESG di Gruppo che è incaricata di presidiare e coordinare il processo di identificazione, valutazione e gestione dei rischi aziendali.

Tale modello è adottato a livello di Gruppo e consente di fornire una rappresentazione del profilo di rischio a livello sia consolidato sia per singola BU e società rilevante appartenente al Gruppo, nel rispetto del principio di indipendenza organizzativa di ciascuna società controllata.

Il processo di identificazione, valutazione e gestione dei rischi aziendali (c.d. enterprise risk assessment) è ispirato allo standard internazionale ISO 31000:2018 - Risk Management Guideline e prevede un ciclo di aggiornamento almeno annuale, realizzato sia tramite attività di benchmarking e sia grazie alla programmazione e conduzione di incontri e workshop con i risk owner, in qualità di soggetti competenti dotati di adeguato ruolo organizzativo che consente loro di definire e gestire il processo e le attività operative che sono direttamente o indirettamente correlate all'evento di rischio.

In coerenza con le indicazioni del COSO ERM - Integrated Framework, una volta identificati e opportunamente descritti gli eventi di rischio e le relative cause, i rischi aziendali sono valutati secondo le due principali dimensioni della probabilità (o frequenza attesa) di accadimento e dell'impatto potenziale atteso in termini sia economico finanziari sia non finanziari (es. ambientale, di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, compliance, ecc.). Il livello di rischio inerente così stimato viene ponderato secondo le varie modalità di presidio e mitigazione (es. controlli di tipo preventivo o successivo, manuali o automatizzati, ecc.) generando il c.d. rischio residuo.

La metodologia di identificazione e valutazione dei rischi aziendali è attualmente in corso di revisione e integrazione al fine di mappare ulteriori caratteristiche specifiche dei rischi aziendali quali le eventuali interconnessioni e la velocità di propagazione degli impatti tra i vari ambiti di rischio.

L'attività di aggiornamento del risk assessment svolta nel corso del secondo semestre 2023 ha permesso di identificare il portafoglio dei rischi aziendali del Gruppo AGSM AIM suddiviso in 5 categorie omogenee:



Complessivamente sono stati mappati 107 rischi, censiti e valutati nel catalogo dei rischi aziendali del Gruppo AGSM AIM (c.d. Risk Register), classificati secondo le 5 categorie sopra indicate e, a loro volta, ripartiti in 27 macroaree di rischio.

Una selezione di rischi aziendali è classificata come “key risk” e prevede sia una valutazione qualitativa-quantitativa secondo il modello ERM (Probabilità x Impatto) sopra citata, sia una valutazione elaborata secondo metodi probabilistici che consentono il calcolo del relativo Value at Risk (VaR). In particolare, i key risk che prevedono il calcolo periodico del VaR (Value at Risk) sono quelli relativi all’esposizione creditizia verso la clientela e altre controparti terze, prezzo delle commodity (grazie anche all’utilizzo di apposita soluzione applicativa ETRM - Energy Trading Risk Management tool), churn-out rate, redditività attesa degli investimenti capex plan, gestione della liquidità, ecc.

Ulteriori modelli matematico-statistici sono utilizzati per il presidio del rischio liquidità e per la gestione degli investimenti che hanno un impatto sul raggiungimento delle performance economico finanziarie negli esercizi futuri all’interno del piano industriale. Per ulteriori approfondimenti relativamente ai rischi di tipo economico-finanziario si rimanda alla “Relazione sulla gestione” contenuta nel bilancio consolidato del Gruppo AGSM AIM per l’esercizio 2023.

I rischi legati al cambiamento climatico sono classificati nelle categorie dei rischi strategici e/o di fonte esterna e sono oggetto di specifica analisi e presidio da parte del gruppo di lavoro interfunzionale costituito a livello di Gruppo e coordinato dalla Funzione Risk Management e ESG.

Di seguito è riportata una selezione dei principali rischi aziendali censiti nel catalogo dei rischi ERM, ricondotti agli ambiti di cui all’art. 3 del D. Lgs. 254/2016.

Rischi di transizione riferiti all'inefficace presidio del processo di decarbonizzazione, inefficienza energetica e mancato utilizzo di fonti di energia rinnovabile.

Nell'ambito del proprio percorso di decarbonizzazione e di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (GHG - Greenhouse Gases), è necessario considerare che alcune attività produttive del Gruppo emettono considerevoli quantità di GHG.

L'adeguatezza delle procedure operative e di controllo è la chiave per evitare di produrre quantità di GHG superiore a quelle definite e consentite dalla normativa vigente, ovvero producibili dagli impianti in essere (ad esempio a causa del degrado degli impianti, del malfunzionamento dei sistemi di controllo, dell'incremento delle fuggitive per inefficace manutenzione, ecc.). Contestualmente, il contenimento delle emissioni è conseguibile attuando un attento monitoraggio e riduzione dei consumi energetici (da fonti non rinnovabili), garantito dal mantenimento in buono stato d'uso operativo degli asset produttivi (ad esempio impianti e centrali di generazione e cogenerazione di energia elettrica e termica), monitorati e verificati periodicamente. La riduzione dei consumi comporta, altresì, un vantaggio economico-finanziario in termini di minori spese e costi operativi di esercizio degli impianti.

Il percorso di decarbonizzazione è favorito dalla programmazione, sviluppo e avvio di specifici progetti di investimento finalizzati ad aumentare l'efficienza energetica degli impianti esistenti e per la realizzazione di nuovi impianti di produzione di energia rinnovabile (eolico, fotovoltaico, idroelettrico, geotermico e a biomassa).

I rischi di transizione sono inoltre influenzati dall'eventuale evoluzione normativa che può modificare i requisiti di operatività degli impianti, limitandoli e rendendoli più stringenti, accelerando così il percorso di transizione energetica.

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità
- Procedura operativa interna per la gestione delle emissioni in aria delle centrali di cogenerazione (PO.0068)
- Istituzione del Comitato FER di Gruppo
- Monitoraggio delle performance strategiche di tipo sia economico-finanziarie sia ESG, realizzato nell'ambito delle attività svolte dalla Direzione Pianificazione Strategica, Risk Management e Sistemi Informativi, in particolare con riferimento al Piano degli Investimenti

Rischi fisici acuti e cronici derivanti dal cambiamento climatico.

Si fa riferimento sia ai rischi acuti generati dall'incremento della severità dei fenomeni atmosferici estremi (ad esempio ondate di calore/gelo, alluvioni, venti particolarmente intensi, ecc.) che possono generare impatti sulla continuità operativa e sulla qualità del servizio, sia sui rischi cronici riconducibili al fenomeno del riscaldamento globale e, quindi, all'aumento della temperatura media con conseguente diminuzione della domanda del gas.

Entrambe le tipologie di rischi fisici possono avere conseguenze potenzialmente negative, ad esempio, sull'operatività ed efficienza degli impianti di produzione di energia elettrica e di cogenerazione di energia e calore, così come delle relative reti di distribuzione di energia, gas e calore.

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità
- Istituzione del Comitato FER di Gruppo
- Monitoraggio delle performance strategiche di tipo sia economico-finanziarie sia ESG, realizzato nell'ambito delle attività svolte dalla Direzione Pianificazione Strategica, Risk Management e Sistemi Informativi, in particolare con riferimento al Piano degli Investimenti

Rischio di inadeguato sviluppo e adeguamento delle reti di distribuzione.

Il rischio in esame è strettamente connesso ai rischi di transizione fisici, acuti e cronici, e consiste negli impatti potenzialmente negativi che possono essere causati alle infrastrutture della rete di distribuzione dai fenomeni atmosferici estremi (ad esempio ondate di calore/gelo, alluvioni, venti particolarmente intensi, ecc.) dall'aumento delle temperature medie di esercizio (progressiva inefficienza operativa).

Il medesimo rischio risulta, altresì, connesso anche all'evoluzione normativa che spinge il settore dell'energia verso la transizione a fonti di energia non fossile con la progressiva diminuzione dei consumi di gas e il conseguente aumento dei consumi di energia elettrica per fini sia industriali sia domestici.

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità
- Piano di sviluppo delle reti di distribuzione di energia elettrica 2023-2027
- Istituzione del Comitato FER di Gruppo
- Monitoraggio delle performance strategiche di tipo sia economico-finanziarie sia ESG, realizzato nell'ambito delle attività svolte dalla Direzione Pianificazione Strategica, Risk Management e Sistemi Informativi, in particolare con riferimento al Piano degli Investimenti

Rischio di superamento dei limiti normativi di emissioni di inquinanti nell'ambiente con impatti potenzialmente negativi sugli ecosistemi e a detrimento della biodiversità.

Le società del Gruppo operanti nel settore della generazione di energia (elettrica e termica) 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 (ove necessario in base a quanto previsto da Autorizzazione Integrata Ambientale - AIA). Il rischio di superare tali limiti è monitorato attraverso sistemi di controllo sia preventivi sia di tipo detective. Le cause possono essere il degrado degli impianti, il malfunzionamento di sistemi di controllo, l'utilizzo di un differente mix di combustibile, ecc.

La possibilità che si verifichino eventi avversi che potrebbero comportare un impatto potenzialmente negativo sull'ambiente (acqua, flora, fauna, atmosfera, ecc.) è mitigata dal rispetto della normativa vigente e dall'applicazione di specifiche linee guida, processi, procedure e istruzioni operative certificate e periodicamente verificate nell'ambito dei sistemi di gestione di riferimento.

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità
- Audit interni di conformità legislativa ambientale
- KIT Anti-sversamento
- Piano di emergenza ambientale
- Monitoraggio fumi di scarico
- Procedura operativa interna per la gestione delle emissioni in aria delle centrali di cogenerazione (PO.0068)

Rischio di inadeguata gestione dei rifiuti generati, depositati temporaneamente presso aree dedicate nei siti di produzione, conferiti a terzi per il trasporto, loro smaltimento o recupero.

Il rischio si riferisce ai rifiuti solidi, pericolosi e alle acque reflue. Sono i rifiuti di processo ovvero i rifiuti di risultato delle attività produttive.

Il rischio è identificato per ciascuna delle fasi svolte all'interno del sito produttivo, incluso l'handling e lo stoccaggio, fino al conferimento a società specializzate.

Il rischio è identificato al fine di ridurre potenziali impatti sulle attività di business delle società del Gruppo nel pieno rispetto del quadro regolatorio di riferimento (obblighi e norme nazionali e territoriali e relative autorizzazioni ottenute) e a tutela di tutti gli stakeholder interessati.

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale
- Audit interni di conformità legislativa ambientale
- Procedura operativa interna per la gestione dei rifiuti (PO.0120)

Rischio di contaminazioni di suolo, sottosuolo e acque.

Il rischio è correlato a ipotesi di sversamento di contaminanti su suolo, sottosuolo e acque sotterranee e superficiali.

Tra le cause principali vi sono gli errori umani, i guasti e i malfunzionamenti (componenti / equipment di impianti) e gli eventi atmosferici / naturali che possono impattare sulle infrastrutture del Gruppo.

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità
- Audit interni di conformità legislativa ambientale
- KIT Anti-sversamento
- Piano di emergenza ambientale
- Analisi acque di scarico e dilavamento piazzali

Rischio di 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 compromessa integrità degli asset) o del processo produttivo (sprechi).

Il rischio è identificato al fine di rispettare l'ambiente, tutelare la biodiversità e gli ecosistemi, preservando la scarsità delle risorse idriche ed evitando un incremento dei costi operativi.

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità
- Audit interni di conformità legislativa ambientale

Rischi inerenti alla salute e alla sicurezza dei dipendenti e dei fornitori.

Il rischio si riferisce a danni alla salute e alla sicurezza delle persone che operano direttamente e indirettamente per il Gruppo, quindi sia i dipendenti sia i lavoratori dei fornitori di beni, servizi e lavorazioni, causati da guasti e malfunzionamenti degli asset aziendali (fattori interni) e/o da eventi naturali / atmosferici (es. fughe di gas, crolli di linee di distribuzione aerea dell'elettricità, ecc.). In tale contesto risulta fondamentale assicurare una adeguata manutenzione (ordinaria e straordinaria) e gestione operativa degli asset aziendali.

Il Gruppo AGSM AIM considera la salute e sicurezza della persona un valore prioritario per il proprio modello di business. A tale proposito, ha implementato un efficace sistema di gestione conforme allo standard internazionale ISO 45001 che insieme all'attività di formazione e sensibilizzazione del personale svolge un ruolo fondamentale nella riduzione dei rischi inerenti alla salute e sicurezza del personale.

Le attività svolte da personale esterno al Gruppo AGSM AIM sono sottoposte a rigide norme di comportamento per la prevenzione da rischi d'interferenza contenute nel DUVRI condiviso con i fornitori, unitamente ad attività di valutazione e affidamento preventivo del fornitore e, successivamente, di verifica dell'effettiva attuazione dei presidi di rischio in ambito salute e sicurezza su lavoro (così come previsti nel DUVRI, ecc.).

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale
- ISO 45001 - Sistema di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità (procedure operative per la gestione degli asset e la manutenzione)
- Polizze assicurative per coperture sanitarie
- Modello organizzativo ex D. Lgs. 231/01
- Monitoraggio Stress Lavoro Correlato (INAIL)
- Documenti di valutazione dei rischi (DVR) ai sensi del D. Lgs. 81/2008
- Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) ai sensi del D. Lgs. 81/2008

Rischio di mancata adozione di tecnologie e soluzioni digitali innovative, in grado di assicurare l'evoluzione culturale e sociale in un contesto di business efficiente, garantendo la protezione dei dati e delle informazioni trattate.

Il rischio si riferisce alla mancata, parziale o tardiva progettazione e implementazione di soluzioni tecnologiche e informative evolute in grado di ridurre l'impatto delle attività operative svolte sia dalle risorse organizzative del Gruppo (informatizzazione, automazione e digitalizzazione dei processi operativi e produttivi aziendali) sia sulla nostra clientela (ad esempio digitalizzazione dei canali di comunicazione e interazione con la clientela).

Tale tipologia di rischio è inoltre strettamente correlata alla necessità di garantire un elevato livello di sicurezza e riservatezza dei dati afferenti al business e le informazioni personali sensibili gestite (c.d. dati particolari) sia da un trattamento improprio degli stessi sia da attacchi informatici esterni (cybersecurity).

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità
- Procedure adottate per la gestione del cyber risk
- Regolamento per l'utilizzo dei sistemi e strumenti informatici del Gruppo AGSM AIM
- Modello operativo di gestione della privacy comprensivo di tutte le procedure operative previste dalla normativa GDPR (Reg. UE 2016/679)
- Carta della Sicurezza Informatica e le relative procedure operative adottate

Rischio di mancata e/o inidonea gestione dei doveri di adeguata verifica su partner e fornitori (due diligence).

Si fa riferimento sia al rischio di inadeguata valutazione e selezione dei fornitori, sia al conseguente rischio di potenziali comportamenti illeciti e/o non eticamente corretti da parte dei fornitori selezionati.

La selezione dei fornitori all'interno del Gruppo si ispira a principi di imparzialità, competenza, economicità e concorrenza nel rispetto dei più elevati standard qualitativi. Inoltre, è prevista l'applicazione della normativa in materia di gestione degli appalti.

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità
- Regolamento aziendale per gli appalti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria conforme alla normativa vigente (Codice degli Appalti)
- PO.0018 "Appalti di lavori e servizi"
- PO.0033 "Gestione dell'albo fornitori"
- PO.0058 "Gestione delle verifiche ispettive interne, delle NC e delle AC"

Rischio di non soddisfare i bisogni della clientela.

Il rischio si riferisce alla potenziale incapacità di rispondere e soddisfare i bisogni e le aspettative della clientela a causa della non adeguatezza e della scarsa qualità dei servizi offerti.

Per questo motivo il Gruppo si impegna a operare nei confronti della clientela secondo standard di qualità elevati e assicurando i migliori livelli possibili di flessibilità, disponibilità e affidabilità, adottando prassi di comunicazione professionali, corrette e trasparenti.

La qualità dei servizi è assicurata sia nella gestione dell'interazione con il cliente in presenza fisica (presso i nostri sportelli e le agenzie che operano su nostro mandato) sia tramite sistemi di interazione informatizzati e digitalizzati (quali ad esempio: social network, call center, sito web istituzionale e portale "fai da te", applicazioni per dispositivi mobili).

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità (procedure operative per la gestione degli asset e la manutenzione)

Rischio di inadeguata gestione dei rapporti con le comunità locali e il territorio in cui opera il Gruppo.

Il rischio si riferisce a eventuali carenze o inadeguatezze nella gestione dei rapporti con gli enti e i rappresentanti delle comunità locali e del territorio.

Tale rischio si può manifestare sia con riferimento agli impatti ambientali e sociali legati alle attività operative e di business del Gruppo sia ai progetti di sviluppo programmati nella pianificazione strategica degli investimenti sia di tipo innovativo sia di compensazione.

In tale contesto, il Gruppo è impegnato ad assicurare una comunicazione tempestiva, chiara e trasparente nei confronti di tutti gli stakeholder volta a favorire sia la diffusione e la comprensione degli impatti (positivi e negativi, effettivi e potenziali, diretti e indiretti) delle attività operative e di business realizzate dal Gruppo, sia la cultura della sostenibilità ambientale e sociale presso la popolazione locale (associazioni dei cittadini, studenti, utenti, ecc.).

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità (procedure operative per la gestione degli asset e la manutenzione)
- Ruolo attivo svolto dalla funzione Comunicazione e marketing strategico

Tematiche del personale

Rischio di mancata valorizzazione del personale.

Il rischio si riferisce alla mancata e/o non adeguata valorizzazione del personale che opera, direttamente o indirettamente, in nome e per conto del Gruppo nell'ambito delle attività di business gestite.

Il Gruppo è impegnato non solo a rispettare i requisiti minimi previsti dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro o relativa alla retribuzione e contribuzione, ma anche a garantire a ciascun lavoratore un contesto in cui poter realizzare le proprie ambizioni e aspirazioni umane e professionali, sviluppando le proprie competenze specifiche e soft skills, in un ambiente di lavoro accogliente e confortevole, nel rispetto del giusto bilanciamento fra orario di lavoro e vita privata.

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità
- Procedura operativa interna per la selezione e l'assunzione del personale
- Piano delle assunzioni
- Piano di formazione
- Progetti di sviluppo del personale come Valori in Azione

Diritti umani

Rischio di violazione dei diritti umani.

Rischio legato a eventuali carenze organizzative e operative che comportano la mancata tutela dei diritti umani con riferimento a:

- adeguatezza delle condizioni di lavoro delle persone, evitando casi di lavoro forzato o minorile;
- adeguatezza dell'ambiente di lavoro, salubrità e sicurezza;
- necessità di evitare discriminazioni e disuguaglianze, e garantire l'inclusione, la privacy e la riservatezza dei dati delle persone;
- necessità di assicurare libertà di associazione e adeguatezza della retribuzione attraverso la contrattazione collettiva;
- formazione del personale.

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- ISO 45001 - Sistema di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità
- Modello organizzativo ex D. Lgs. 231/01
- Politica per la tutela dei Diritti Umani
- Politica per la tutela della diversità, equità e inclusione

Tematiche economiche e di Governance

Rischio di mancata creazione e distribuzione di valore a beneficio degli stakeholder.

Il rischio si riferisce alla mancata creazione e distribuzione di valore a beneficio degli azionisti del Gruppo nel rispetto degli interessi degli stakeholder di riferimento e dei principi di sostenibilità ambientale, sociale ed economico finanziaria.

Il territorio e la comunità in cui il Gruppo opera può e deve beneficiare dell'impatto positivo generato dalla distribuzione del valore economico generato dalle attività di business realizzate.

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- Pianificazione strategica pluriennale e di budget annuale
- Politica di Sostenibilità
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità
- Linee guida per la gestione di sponsorizzazioni ed erogazioni liberali

Rischio di mancata conformità a leggi, regolamenti e normativa interna.

Rischio derivante dalla mancata conformità da parte del Gruppo AGSM AIM a leggi, regolamenti e normativa interna i cui effetti negativi possono determinare l'applicazione di sanzioni, perdite patrimoniali ed economiche, oltre a potenziali impatti negativi alla reputazione del Gruppo.

Tale rischio potrebbe derivare anche dall'inadeguatezza delle procedure aziendali che garantiscono il rispetto della normativa vigente a cui il Gruppo è soggetto.

Il Gruppo AGSM AIM svolge le attività di business ispirandosi a elevati standard di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza e nel rispetto della normativa vigente. A tale proposito, il Gruppo adotta politiche mirate a diffondere la cultura della legalità, proteggendo la reputazione aziendale, assicurando così la creazione di valore nel tempo.

Nella convinzione che la lotta alla corruzione rappresenti un valore fondamentale nella conduzione della propria attività aziendale, AGSM AIM ha definito e adottato, su base volontaria, il proprio Codice Etico di Gruppo, la Policy Anticorruzione e, ove ritenuto opportuno, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

La gestione e il monitoraggio del rischio è garantita dall'adozione di specifici presidi:

- Codice Etico
- Policy Anticorruzione
- Linee guida in materia di direzione e coordinamento
- Modello organizzativo ex D. Lgs. 231/01 e nomina dell'Organismo di Vigilanza presso le principali società del Gruppo
- ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale
- ISO 45001 - Sistema di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- ISO 9001 - Sistema di Gestione della Qualità (procedure operative per la gestione degli asset e la manutenzione)
- Istituzione della Funzione Compliance di Gruppo
- Verifiche sui processi e sulle procedure aziendali svolte dalla Funzione Internal Audit di Gruppo e dall'unità organizzativa QSA - Qualità, Sicurezza e Ambiente

Tabella 9. Gestione dei rischi

4.4.2 Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001



205-1; 205-2; 205-3

Il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (nel seguito anche “Decreto 231”) con le sue successive modifiche ed estensioni di applicabilità ha introdotto nell’ordinamento italiano una peculiare forma di responsabilità, qualificata come “amministrativa da reato”, a carico di società, associazioni ed enti in genere, a seguito dell’avvenuta commissione, nel loro interesse o a loro vantaggio, da parte di un soggetto che ricopra al loro interno una posizione apicale o subordinata, di un illecito penale.

Al fine di adeguarsi a quanto disposto dal Decreto 231 e di favorire il rispetto dei principi di correttezza ed eticità nello svolgimento delle attività aziendali, la Capogruppo AGSM AIM S.p.A. e le società controllate di seguito indicate hanno definito e adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (nel seguito anche “Modello 231”):

Società del Gruppo	Casella e-mail dell’OdV
AGSM AIM	agsm.aim.odv231@gmail.com
AGSM AIM Energia	odv.agsm.aim.energia@gmail.com
AGSM AIM Smart Solutions	odv.agsm.aim.smartsolutions@gmail.com
CogasPiù Energie	odv.cogaspiuenergia@gmail.com
Consorzio Canale Camuzzoni	odv@camuzzoni.it
SERIT	odv.serit@gmail.com
SIA	odv@sia.vi.it
Transeco	odv@transeco.info
Valore Ambiente	odv.valoreambiente@gmail.com
V-Reti	odvV-Reti@gmail.com

Tabella 10. Caselle e-mail dell’OdV

Ai sensi del Decreto 231, il Modello 231 adottato da un’organizzazione ha carattere esimente in relazione all’eventuale commissione, anche tentata, dei reati presupposto indicati dal Decreto 231 da parte di soggetti in posizione apicale e/o da soggetti c.d. subordinati (sottoposti a direzione o vigilanza da parte dei soggetti apicali), dai quali possa derivare un interesse o un vantaggio per l’organizzazione stessa.

Nel corso dell’esercizio 2023 sono proseguiti i progetti di aggiornamento dei Modelli 231 relativi alle società AGSM AIM Energia S.p.A., AGSM AIM Smart Solutions S.p.A., V-Reti S.p.A. e AGSM AIM Power S.r.l. che hanno comportato la revisione della parte generale e del codice disciplinare adeguandoli non solo all’adozione della policy per le segnalazioni Whistleblowing, ma anche all’assetto organizzativo aziendale adottato dalle società operando contestualmente la ricognizione dei presidi esistenti al fine della prevenzione della commissione dei reati presupposto della responsabilità amministrativa degli enti ai sensi del Decreto 231.

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.

L'adozione del Modello 231 da parte di ciascuna società del Gruppo ha, inoltre, determinato un miglioramento dell'efficacia e trasparenza del funzionamento delle suddette organizzazioni e, quindi, ha contribuito a prevenire fenomeni di opacità informativa e possibili comportamenti impropri da parte dei soggetti apicali e subordinati.

Ai sensi del Decreto 231, la Capogruppo AGSM AIM S.p.A. e le sopraelencate società hanno nominato un proprio Organismo di Vigilanza (nel seguito anche "OdV") con il compito di vigilare sull'efficacia e l'effettiva attuazione del Modello 231 adottato, attraverso la verifica continua dei comportamenti aziendali, nonché di adeguamento costante del funzionamento del Modello 231, con conseguente aggiornamento periodico in base alle esigenze che emergono da provvedimenti legislativi o dall'evoluzione dell'organizzazione aziendale e societaria.

Nel rispetto delle disposizioni del Decreto 231, per ciascun Organismo di Vigilanza è stato attivato un indirizzo e-mail dedicato a cui è possibile inoltrare eventuali richieste di chiarimento in merito all'interpretazione delle indicazioni contenute nel Modello 231 o segnalazioni di sospette violazioni dello stesso.

Al fine di agevolare l'efficace attuazione dei Modelli 231 adottati, i responsabili delle funzioni aziendali sono stati sensibilizzati in merito alle modalità di trasmissione periodica dei flussi informativi verso l'OdV.

La formazione in materia 231 rappresenta uno strumento indispensabile per l'efficace applicazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalle società del Gruppo AGSM AIM.

A tale proposito, nel corso dell'esercizio 2023 il Gruppo AGSM AIM ha programmato specifica formazione per i dipendenti della Capogruppo e delle società controllate AGSM AIM Smart Solutions, AGSM AIM Energia e V-Reti.

Attraverso l'utilizzo di una piattaforma e-learning, con la possibilità di scegliere autonomamente il momento della giornata o della settimana cui dedicarvisi, il personale del Gruppo AGSM AIM è stato formato e sensibilizzato in merito ai principi previsti dal D. Lgs. 231/01, Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, Codice etico, codice disciplinare, Organismo di Vigilanza, nonché alle nuove fattispecie penali di recente introduzione (ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, delitti in materia di strumenti di pagamento, fattispecie penali a tutela del patrimonio culturale, reati tributari).

In particolare, sono stati elaborati due percorsi formativi leggermente differenti tra loro in quanto quello rivolto ai dirigenti e quadri illustra in modo dettagliato il rischio e le misure di prevenzione contenute nel Modello 231; inoltre richiama l'attenzione sul concetto di colpa organizzativa.

Il completamento del programma di formazione è stato certificato da un test finale di verifica sull'apprendimento dei contenuti formativi composto da n. 10 domande con soglia fissata per il superamento del test in n. 6 risposte corrette.

4.4.3 Policy anticorruzione



205-1; 205-2; 205-3

Nella consapevolezza che la lotta alla corruzione rappresenta un valore fondamentale nella conduzione della propria attività aziendale, la Capogruppo AGSM AIM S.p.A. ha definito e adottato, su base volontaria, una *Policy Anticorruzione* di Gruppo che, in coordinamento con il Modello 231 e il Codice Etico di Gruppo, 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 al Gruppo, 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.

Al fine di garantire l'implementazione del proprio sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, il Gruppo AGSM AIM effettua una valutazione periodica per determinare i rischi relativi alla corruzione. Le risultanze della valutazione del rischio sono riportate in allegato alla Policy Anticorruzione.

Ai sensi delle Linee Guida di Direzione e Coordinamento, la Policy Anticorruzione viene progressivamente adottata con propri atti interni anche da tutte le società controllate del Gruppo AGSM AIM che rientrano nel perimetro del bilancio finanziario consolidato.

La Policy è vincolante per i dipendenti delle società appartenenti al Gruppo AGSM AIM e per i soggetti terzi. A tale riguardo, le società si adoperano affinché la stessa diventi vincolante anche per tutti coloro che operano a qualsivoglia titolo a favore o per conto di quest'ultime.

I responsabili delle varie funzioni aziendali hanno 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 di richieste di chiarimento, AGSM AIM ha istituito i seguenti canali di comunicazione:



► **POSTA ORDINARIA:**

*alla c.a. Funzione Compliance
Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona (VR)*



► **POSTA ELETTRONICA:**

*indirizzo di posta elettronica
compliance@agsmaim.it*

4.4.4 Whistleblowing



205-3

Al fine di dare attuazione al Direttiva Europea 2019/1937 e relativo Decreto Legislativo di recepimento 24/2023 (c.d. Decreto Whistleblowing), il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato la *Policy per le Segnalazioni* contenente il sistema di gestione di ricezione e gestione delle segnalazioni della Società.

La Policy ha lo scopo di disciplinare le modalità di effettuazione e gestione delle segnalazioni di violazioni di disposizioni normative nazionali o europee che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della società, nonché le misure di protezione delle persone che effettuano le segnalazioni. È stato predisposto un canale interno specifico per la segnalazione delle condotte illecite e/o violazioni, la cui gestione è stata assegnata a un soggetto terzo. Le segnalazioni possono essere effettuate in forma scritta, tramite il canale specifico predisposto reperibile sul sito istituzionale della Società alla pagina whistleblowing, o in forma orale mediante incontro diretto con il gestore del canale.

Tale Policy è rivolta a tutti i soggetti che operano nel contesto lavorativo della società in qualità di componenti degli organi societari o di controllo (incluso le persone con funzione di direzione, amministrazione e controllo), i dipendenti e - per effetto di apposite clausole - anche a favore dei soggetti terzi che hanno rapporti negoziali con la società stessa.

In attuazione al Decreto Whistleblowing è stato, inoltre, attivato un canale interno (piattaforma informatizzata) per la segnalazione delle condotte illecite e/o violazioni rivolte all'Organismo di Vigilanza.

Il Gruppo AGSM AIM ha affidato la gestione del canale per le segnalazioni a soggetto terzo (di seguito anche "Gestore") a cui spetta il compito di dare diligente seguito alla segnalazione ricevuta, di verificare preliminarmente i contenuti della segnalazione, valutando la sussistenza dei fatti segnalati, l'esito delle indagini e le eventuali misure intraprese.

Il canale previsto per le suddette violazioni e/o condotte illecite è conforme anche all'art. 6 co. 2 bis del D. Lgs 231/01.

In aderenza alle indicazioni della Capogruppo le società controllate hanno attivato un proprio canale interno specifico per la segnalazione delle condotte illecite e/o violazioni, adottando la propria Policy in linea con quella della Capogruppo.

Nel corso del 2023 **non sono pervenute segnalazioni relative a potenziali reati, illeciti o comportamenti irregolari**, commessi in violazione del Codice Etico di Gruppo, della Policy Anticorruzione e dei Modelli 231 adottati dalle società del Gruppo.

4.4.5 Tutela dei dati personali



Al fine di tutelare i dati personali e la privacy di tutte le persone fisiche con cui il Gruppo interagisce e 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 sistema di privacy governance che 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);
- ▶ 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 e 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;
- ▶ censimento e tenuta dell’elenco degli Amministratori di Sistema.

Anche nel corso dell’esercizio 2023 è proseguito il percorso formativo iniziato già nel 2022 per sensibilizzare sul tema le persone che lavorano per il Gruppo. In particolare, attraverso una piattaforma e-learning dedicata, sono stati erogati specifici corsi di formazione in materia di protezione dei dati personali (GDPR) e Cyber Security.

Nel periodo oggetto di rendicontazione non sono noti 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. Nel corso dell’esercizio 2023 non sono state comminate sanzioni in ambito GDPR a carico delle società del Gruppo.

Nel corso del 2023 sono pervenute complessivamente n. 21 richieste di esercizio dei diritti da parte dei soggetti interessati ai sensi degli articoli 15-22 del GDPR (accesso ai dati personali, esercizio del diritto all’oblio, ecc.).

5.

Tassonomia Europea



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, delle spese in conto capitale e delle spese di carattere operativo che si qualificano come ecosostenibili dal punto di vista ambientale secondo la vigente normativa europea.

Il Regolamento UE 2020/852 ha introdotto nell'ordinamento normativo europeo la Tassonomia delle attività economiche eco-sostenibili (c.d. EU Taxonomy), che prevede una classificazione delle attività che possono essere considerate sostenibili in base all'allineamento agli obiettivi ambientali definiti dall'Unione Europea, con l'ambizioso obiettivo di supportare le attività economiche dell'UE nel percorso di adozione di un linguaggio comune in materia ESG e di promuovere la decarbonizzazione dell'economia europea entro il 2050.

Rispetto ai tre pilastri della sostenibilità declinati con l'acronimo "ESG" (Environmental, Social, Governance) la Tassonomia Europea ha inizialmente focalizzato 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:

- ▶ **Mitigazione del cambiamento climatico (CCM);**
- ▶ **Adattamento al cambiamento climatico (CCA);**
- ▶ **Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine (WTR);**
- ▶ **Transizione verso un'economia circolare (CE);**
- ▶ **Prevenzione e controllo dell'inquinamento (PPC);**
- ▶ **Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi (BIO).**

In conformità al Regolamento UE 2020/852 la Commissione Europea è chiamata ad adottare atti delegati volti a integrare il regolamento stesso, dettagliando i criteri di vaglio tecnico e le modalità di rispetto del principio Do No Significant Harm (DNSH) che permettono di valutare a quali condizioni ciascuna attività economica fornisce un contributo sostanziale ad almeno uno dei sei obiettivi ambientali identificati.

Un'attività economica è definita sostenibile dal punto di vista ambientale se:

- ▶ contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di almeno uno dei sei obiettivi ambientali;
- ▶ non arreca un danno significativo a nessuno dei restanti obiettivi ambientali (Do No Significant Harm - DNSH);
- ▶ è svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia (basate su linee guida internazionali per il rispetto dei diritti umani);
- ▶ è conforme ai criteri di vaglio tecnico fissati dalla Commissione Europea.

Nel 2021 è entrato in vigore il Regolamento Delegato UE 2021/2139 "Atto delegato Clima" che definisce i criteri tecnici per i primi due obiettivi (mitigazione e adattamento al cambiamento climatico), integrato il 15 luglio 2022 dall'Atto delegato complementare (Regolamento delegato UE 2022/1214), che include nella Tassonomia la produzione di energia da gas e nucleare.

Successivamente, il 27 giugno 2023 sono stati pubblicati in Gazzetta Ufficiale:

- ▶ il Regolamento Delegato UE 2023/3850 che, modificando l'Atto delegato Clima, prevede l'ampliamento delle attività economiche che contribuiscono alla mitigazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici, oltre agli aggiornamenti dei criteri di valutazione tecnica per le attività economiche già esistenti;
- ▶ il Regolamento Delegato UE 2023/3851 (Taxonomy Environmental Delegated Act) che definisce i criteri di valutazione tecnica per determinare le attività economiche che contribuiscono in modo significativo a uno o più degli altri quattro obiettivi ambientali rimasti scoperti nella precedente fase normativa e previsti dal Regolamento EU 2020/852.

Con particolare riferimento alle tempistiche di applicazione delle modifiche introdotte dal Taxonomy Environmental Delegated Act, a partire dall'esercizio 2024 per la rendicontazione delle performance relative all'esercizio 2023, le imprese dovranno segnalare solo l'ammissibilità ("eligibility") della Tassonomia per le nuove attività economiche.

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) sono 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 (c.d. Revenue);**
- ▶ **quota di spese per investimenti in conto capitale (c.d. CapEx);**
- ▶ **quota di spese operative (c.d. OpEx) relative ad attività o processi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia.**

La Tassonomia europea delle attività economiche sostenibili rappresenta una guida:

per le imprese, al fine di valutare le proprie attività, definire politiche aziendali in ottica di sostenibilità ambientale e per rendicontare agli stakeholder le proprie performance in modo completo e comparabile;

per gli investitori, al fine di integrare i temi di sostenibilità nelle politiche d'investimento e per consentire una chiara comprensione dell'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.

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 e 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 dal 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.**

Nel mese di febbraio 2022 il Platform on Sustainable Finance, gruppo di esperti che assiste la Commissione Europea nello sviluppo delle politiche per la finanza sostenibile, ha presentato il **Final Report sulla Social Taxonomy** con l'obiettivo di estendere il concetto di investimento sostenibile all'interno dell'Unione europea. Alla Tassonomia delle attività economiche sostenibili si affianca, pertanto, una Tassonomia sociale che ha tre obiettivi: promuovere il lavoro dignitoso, standard di vita adeguati e comunità inclusive e sostenibili.

A ulteriore conferma dell'importanza data dal Gruppo alle tematiche sociali, AGSM AIM ha deciso di avviare il progetto per l'ottenimento della certificazione di parità di genere UNI PDR 125:2022.



5.1 Processo di attuazione

In linea con quanto previsto dal Regolamento Tassonomia UE 2020/85 e a seguito di approfondita valutazione, il Gruppo AGSM AIM ha deciso di impegnarsi su vari fronti per contribuire al raggiungimento dei seguenti obiettivi in scope fra quelli attualmente normati dalla Tassonomia:

- ▶ **Mitigazione dei cambiamenti climatici;**
- ▶ **Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine.**

Nel corso dell'esercizio 2023 il Gruppo AGSM AIM ha realizzato un progetto trasversale, che ha coinvolto tutte le principali Direzioni della Capogruppo e le società ricomprese nel perimetro della DCNF, finalizzato a individuare, rispetto ai predetti obiettivi della Tassonomia, le attività del Gruppo ammissibili allineate, ammissibili non allineate e non ammissibili. In aggiunta, al fine di assicurare un adeguato processo di estrazione, analisi, elaborazione e aggregazione dei dati amministrativo-contabili sono stati sviluppati e/o integrati specifici software attualmente in uso presso la Direzione Amministrazione e la Direzione Pianificazione Strategica e Business Control.

Attività ammissibili

Attività ammissibili allineate: attività svolte dal Gruppo AGSM AIM esplicitamente incluse nel Regolamento UE 852/2020 che soddisfano i criteri di vaglio tecnico, rispettano il principio DNSH e le garanzie minime di salvaguardia.

Attività ammissibili non allineate: attività svolte dal Gruppo AGSM AIM esplicitamente incluse nel Regolamento UE 852/2020 che non soddisfano i criteri di vaglio tecnico, non rispettano il principio DNSH e/o le garanzie minime di salvaguardia.

Tabella 11. Attività ammissibili alla Tassonomia (allineate e non)

Attività non ammissibili

Attività non ammissibili: attività svolte dal Gruppo AGSM AIM non esplicitamente incluse nel Regolamento UE 852/2020 perché non contribuisce in modo sostanziale a nessun obiettivo ambientale.

Tabella 12. Attività non ammissibili alla Tassonomia

L'analisi è stata svolta secondo le seguenti fasi:



Figura 8. Processo di analisi delle attività

► 1. Identificazione delle attività eligible

La prima fase del processo ha consentito di identificare, attraverso un'attenta analisi delle attività incluse nel Regolamento sulla Tassonomia, quelle applicabili al business di AGSM AIM anche in considerazione della descrizione fornita e dei codici NACE (es. Nomenclatura statistica delle Attività economiche della Comunità Europea) potenzialmente applicabili.

► 2. Contributo sostanziale

Dopo aver individuato le attività ammissibili, si è proceduto a coinvolgere i referenti tecnici delle Direzioni e società controllate al fine di avviare l'analisi del contributo sostanziale (Substantial Contribution Assessment). Le attività individuate come ammissibili sono state analizzate nel dettaglio per verificarne la rispondenza ai criteri tecnici specifici stabiliti per misurare il contributo sostanziale al raggiungimento dei tre obiettivi in scope e il nostro Gruppo.

► 3. Do No Significant Harm (DNSH)

Per le attività sostenibili individuate come ammissibili e allineate è stata eseguita un'analisi delle procedure ambientali esistenti per verificare il rispetto del principio Do No Significant Harm (DNSH) anche con riferimento agli altri obiettivi ambientali identificati dalla Tassonomia UE.

Cosa significa DNSH?

Il principio del "non arrecare un danno significativo" all'ambiente (anche noto come principio DNSH, cioè "Do No Significant Harm") nasce per coniugare crescita economica e tutela dell'ecosistema, garantendo che gli investimenti siano realizzati senza pregiudicare le risorse ambientali. I criteri di valutazione del rispetto del DNSH includono l'analisi dell'impatto ambientale, la valutazione della sostenibilità a lungo termine e l'assenza di effetti negativi significativi. È inoltre fondamentale che i progetti dimostrino un contributo positivo verso gli obiettivi ambientali indicati nella Tassonomia europea.

I criteri di valutazione del rispetto del DNSH includono l'analisi dell'impatto ambientale, la valutazione della sostenibilità a lungo termine e l'assenza di effetti negativi significativi.

► 4. Garanzie minime di salvaguardia

È stato quindi verificato il rispetto delle garanzie minime di salvaguardia sociale in materia di diritti umani e del lavoro (Minimum Social Safeguards) previste dall'articolo 18 del Regolamento sulla Tassonomia. Per ulteriori approfondimenti in merito si rimanda al riquadro dedicato.

► 5. Disclosure e KPIs

Le corrispondenti metriche economico-finanziarie sono state associate a ciascuna attività economica secondo la classificazione effettuata nei precedenti passaggi da 1 a 4, raccogliendo le informazioni amministrativo-contabili rilevanti gli applicativi del Gruppo, e assicurando la coerenza con i dati riportati nel bilancio finanziario consolidato.

Verifica del rispetto delle garanzie minime di salvaguardia

Il Gruppo AGSM AIM opera nel rispetto della normativa vigente, italiana ed europea, e con il preciso obiettivo di assicurare ai propri stakeholder il raggiungimento di un obiettivo sostenibile. In particolare, le attività operative del Gruppo AGSM AIM sono realizzate in conformità alle Linee Guida OCSE destinate alle imprese multinazionali, alla Dichiarazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro, alla Carta Internazionale dei Diritti dell'Uomo, ai Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e ai principi emanati dal Global Compact.

In coerenza con gli standard internazionali di riferimento, il Gruppo AGSM AIM ha definito e adottato una serie di policy interne e di prassi operative che consentono di assicurare il rispetto delle garanzie minime di salvaguardia:

- ▶ al fine di tutelare e promuovere i **diritti umani**, il Gruppo AGSM AIM ha definito e adottato la Politica per la Tutela dei Diritti Umani allo scopo di indicare i principi fondamentali a cui il Gruppo ispira il proprio operato al fine di tutelare e promuovere i diritti umani nella conduzione degli affari e delle attività di business. Il Gruppo ha adottato anche un Codice Etico di Gruppo che definisce i valori e principi di condotta che ogni persona che opera in nome e per conto del Gruppo deve rispettare nello svolgimento del proprio incarico. Al fine di tutelare la riservatezza dei dati personali dei propri stakeholder il Gruppo AGSM AIM ha implementato un sistema di privacy governance in cui sono definiti ruoli, responsabilità e modalità operative in conformità al GDPR;
- ▶ con riferimento alla **lotta alla corruzione**, è stata predisposta una Policy Anticorruzione di Gruppo in cui sono contenute regole, controlli e presidi per la prevenzione dei reati di corruzione attiva e passiva. Inoltre, numerose società del Gruppo hanno adottato un proprio modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 in cui sono definiti protocolli e procedure finalizzati a mitigare il rischio di integrazione dei reati previsti dal Decreto 231 e commessi da amministratori, dirigenti o dipendenti nell'interesse o a vantaggio dell'ente. Il Gruppo ha, altresì, adottato un sistema di comunicazione volto alla segnalazione da parte dei dipendenti di potenziali comportamenti in violazione del Codice Etico, della Policy Anticorruzione e del Modello di organizzazione, gestione e controllo;
- ▶ con riferimento alla **gestione della fiscalità**, il Gruppo si è dotato di una strategia fiscale volta ad assicurare una tassazione equa, responsabile e trasparente;
- ▶ con riferimento al **rispetto del principio di concorrenza e del mercato**, i valori contenuti nel Codice Etico di Gruppo e i presidi esplicitati nelle procedure operative per la gestione delle attività commerciali, contribuiscono a garantire una competizione leale, priva di comportamenti impropri, collusivi o predatori, a scapito di consumatori, fornitori e partner commerciali.

5.2 Il nostro impegno per la Tassonomia Europea

L'approfondita analisi svolta nel corso dell'esercizio 2023 ha consentito la ridefinizione e il conseguente ampliamento del numero delle attività ammissibili riconducibile all'introduzione dei quattro obiettivi ambientali introdotti con il Taxonomy Environmental Delegated Act EU 2023/3851. Nella tabella seguente sono riportate le attività sostenibili svolte dal Gruppo con indicazione della Business Unit di competenza.

#	Attività ecosostenibili ammissibili	Business Unit
Mitigazione dei cambiamenti climatici		
4.1	Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare e fotovoltaica che si sostanzia nella costruzione e gestione di pannelli fotovoltaici per lo sviluppo di energia elettrica green e sostenibile da fonte rinnovabile.	Power
4.3	Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica 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.	Power
4.5	Produzione di energia elettrica a partire da energia idroelettrica che si fonda sulla costruzione e gestione di impianti che si servono di una fonte di energia rinnovabile e sostenibile.	Power
4.9	Trasmissione e distribuzione di energia elettrica 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.	Reti
4.15	Distribuzione del teleriscaldamento che si sostanzia nella costruzione, riqualificazione e gestione di condotte e della relativa infrastruttura per la distribuzione di riscaldamento e raffrescamento, che termina alla sottostazione o allo scambiatore di calore.	Calore
4.29	Produzione di energia elettrica da combustibili gassosi fossili che consiste nella costruzione o gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	Power
4.30	Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili che consiste nella costruzione, riqualificazione e gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	Calore
5.5	Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte 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.	Ambiente
5.9	Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi 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.	Ambiente
7.3	Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica effettuate dalla società controllata AGSM AIM Smart Solutions attraverso ristrutturazioni che prevedono nuove installazioni, manutenzione e riparazione di dispositivi di illuminazione pubblica con l'obiettivo virtuoso dell'incremento dell'efficienza energetica.	Smart Solutions

#	Attività ecosostenibili ammissibili	Business Unit
7.4	Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici 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.	Smart Solutions
8.1	Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse 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.	Smart Solutions
Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine		
2.1	Fornitura di acqua che si sostanzia nella costruzione, ampliamento, gestione e rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua destinata al consumo umano basati sull'estrazione di risorse naturali da fonti idriche superficiali o sotterranee.	Corporate
2.2	Trattamento acque reflue urbane che si sostanzia nella costruzione, espansione, ammodernamento, gestione e rinnovo delle infrastrutture per le acque reflue urbane, compresi gli impianti di trattamento, le reti fognarie, le strutture di gestione delle acque meteoriche, i collegamenti alle infrastrutture per le acque reflue, gli impianti decentrati di trattamento delle acque reflue, compresi i sistemi individuali e altri sistemi adeguati, e le strutture di scarico per i liquami trattati.	Corporate

Tabella 13. Attività ecosostenibili ammissibili

Al fine di assicurare la coerenza nella rappresentazione delle performance del Gruppo in ambito Tassonomia europea nonché la comparabilità con i dati dell'esercizio precedente, le attività ecosostenibili potenzialmente eleggibili 2.3 (Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi), 2.5 (Recupero dei rifiuti organici mediante digestione anaerobica o compostaggio) e 2.7 (Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi), riferite all'obiettivo di "Transizione verso un'economia circolare", attualmente classificate nelle attività 5.5 (Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte) e 5.9 (Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi) riferite all'obiettivo di "Mitigazione dei cambiamenti climatici" sono oggetto di analisi e approfondimento da parte di specifici gruppi di lavoro interni al Gruppo con l'obiettivo di consentire la rendicontazione della quota di performance ammissibile e allineata alla Tassonomia europea solo a partire dal successivo esercizio 2024, anche in base all'opportunità di procedere alla riclassificazione dei relativi centri di costo e previa opportuna valutazione dei relativi criteri di vaglio tecnico e delle garanzie minime di salvaguardia.

Con riferimento alle attività relative all'uso sostenibile e alla protezione delle risorse idriche e marine, risulta utile evidenziare che la Capogruppo è titolare degli asset relativi alla fornitura (2.1) e al trattamento (2.2) delle acque del Comune di Verona. L'acquedotto e il depuratore sono affidati per l'esercizio operativo alla società Acque Veronesi S.c.a.r.l. (interamente controllata dalla stessa municipalità), che si occupa di gestirne la manutenzione ordinaria e straordinaria. I valori degli indicatori riportati nei successivi paragrafi sono quindi rappresentati dei ricavi derivanti dall'affitto degli asset ad Acque Veronesi, mentre non sono presenti costi operativi o investimenti specificamente riconducibili a tali asset.

In generale, i valori indicati nel successivo paragrafo relativi ai ricavi, ai costi operativi diretti e agli incrementi delle immobilizzazioni complessive, materiali e immateriali, sono coerenti con i dati indicati nel Bilancio consolidato redatto dalla Capogruppo AGSM AIM S.p.A. relativamente all'esercizio 2023.

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 duplicazione di calcolo e da determinare le performance economiche, finanziarie e patrimoniali, suddivise nelle tre categorie di seguito riportate.

5.3 Risultati delle attività eco-sostenibili del Gruppo

Di seguito sono riportati gli indicatori rappresentativi dei risultati realizzati nel corso dell'esercizio 2023 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) relativamente alla attività ammissibili, allineate e non ammissibili alla Tassonomia europea. Si precisa che le valutazioni di allineamento delle attività economiche introdotte dal Taxonomy Environmental Delegated Act saranno effettuate a partire dall'esercizio 2024.

KPI FATTURATO (REVENUE)

L'analisi del fatturato relativo all'anno 2023 ha permesso di identificare ricavi per complessivi 712,9 milioni di euro considerando attività ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia; di tale importo, il 22,8%, pari a 162,5 milioni di euro, è stato considerato eleggibile ai sensi della normativa sulla Tassonomia europea delle attività sostenibili. La quota residua di 550,4 milioni di euro, pari al 77,2%, è composta da ricavi non ammissibili derivanti da attività economiche che attualmente non rientrano nel perimetro del Regolamento UE 2020/852.

I ricavi delle vendite e delle prestazioni riferiti ad attività di business ammissibili e allineate all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici ammontano a circa 91,3 milioni di euro, pari al 56,2% circa della quota di attività ammissibili alla Tassonomia.

Ricavi delle vendite e delle prestazioni (Revenue)	€/000	% sul tot. (A+B)	% su attività ammissibili
A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia)	91.257	12,8%	56,2%
A.2. Attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia)	71.240	10,0%	43,8%
A. Attività ammissibili alla Tassonomia	162.497	22,8%	100,0%
B. Attività non ammissibili alla Tassonomia	550.378	77,2%	
Totale (A + B)	712.875	100,0%	

Tabella 14. Ricavi da attività ammissibili e non ammissibili

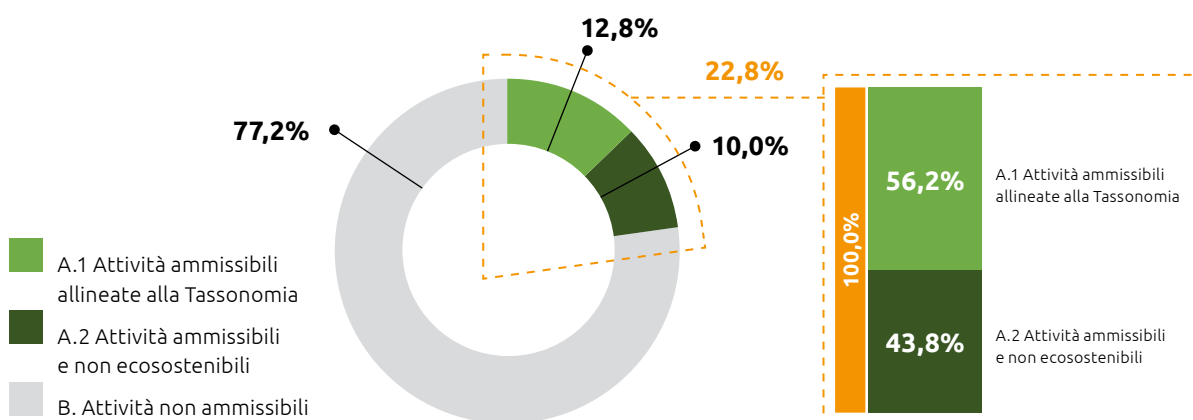


Figura 9. Ricavi delle vendite e delle prestazioni

	Allineamento alla Tassonomia per obiettivo	Ammissibilità alla Tassonomia per obiettivo
CCM	12,8%	4,6%
CCA	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,4%
PPC	0,0%	0,0%
CE	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%

Tabella 15. Porzione di fatturato

Con riferimento ai ricavi delle attività ammissibili (A.1 e A.2) e non ammissibili (B) ai criteri della Tassonomia UE è possibile evidenziare gli impatti economici riconducibili sia ad alcuni fenomeni macroeconomici generali sia all'operatività caratteristica del Gruppo:

- ▶ nel corso del 2023 l'evoluzione dello scenario energetico ha portato ad una forte riduzione del prezzo medio dell'energia elettrica (PUN) rispetto all'esercizio precedente (ca. -58%) con impatti negativi sulle attività di produzione di energia elettrica per tutte le fonti: mediante tecnologia solare fotovoltaica (4.1), produzione di energia elettrica da combustibili gassosi fossili (4.29) e di cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili (4.30);
- ▶ la generazione di energia elettrica presso la Centrale Termoelettrica del Mincio (4.29) è stata altresì negativamente influenzata dallo scenario energetico e dalle scelte di produzione a favore di altre fonti;
- ▶ la cogenerazione di energia elettrica e termica (4.30) è stata influenzata negativamente dallo scenario prezzi, dalle condizioni climatiche (inverno particolarmente mite) e dalla mutata propensione al consumo della clientela sempre più attenta ai costi per il riscaldamento delle proprie abitazioni ed esercizi commerciali;
- ▶ l'impatto dell'azzeramento degli incentivi GRIN (Gestione Riconoscimento Incentivi ex D.M. 06/07/2012) sugli impianti eolici ha influito negativamente sui ricavi derivanti dall'attività di produzione derivante da tale fonte (4.3);
- ▶ il trend decrescente dei prezzi dell'energia ha influito negativamente anche sul valore dei ricavi derivanti dall'attività di produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica (4.5), anche a fronte del significativo aumento (+56,5%) registrato nei volumi di energia prodotta, cresciuti da 81,3 GWh nel 2022 a 127,2 GWh nel 2023;
- ▶ la diminuzione delle performance è stata parzialmente compensata dall'incremento dei ricavi derivanti dalle attività di distribuzione di energia elettrica (4.9), di distribuzione del teleriscaldamento (4.15), di recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi (5.9), di installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici (7.4) e di elaborazione dei dati, hosting e attività connesse (8.1);
- ▶ in ragione dell'applicazione del principio IFRS n. 5, l'uscita di AMIA dal perimetro di consolidamento ha comportato una diminuzione dei ricavi relativi all'attività di raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte (5.5).

KPI SPESE DI CARATTERE OPERATIVO (OPEX)

L'analisi delle spese di carattere operativo (es. per servizi, godimento di beni di terzi, oneri di gestione, ecc.) relative all'anno 2023 ha permesso di identificare costi operativi per complessivi 542,5 milioni di euro considerando attività ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia; di tale importo, il 11,1%, pari a 60,1 milioni di euro, è stato considerato eleggibile ai sensi della normativa sulla Tassonomia europea delle attività sostenibili. La quota di 482,4 milioni di euro, pari al 88,9%, è composta da costi non ammissibili derivanti da attività economiche che attualmente non rientrano nel perimetro del Regolamento UE 2020/852.

I costi operativi riferiti ad attività di business ammissibili e allineate all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici ammontano a circa 24,0 milioni di euro, pari al 40,0% circa della quota di attività ammissibili alla Tassonomia.

Costi operativi (OpEx)	€/000	% sul tot. (A+B)	% su attività ammissibili
A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia)	24.026	4,4%	40,0%
A.2. Attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia)	36.102	6,7%	60,0%
A. Attività ammissibili alla Tassonomia	60.128	11,1%	100,0%
B. Attività non ammissibili alla Tassonomia	482.415	88,9%	
Totale (A + B)	542.543	100,0%	

Tabella 16. Spese operative da attività ammissibili e non ammissibili

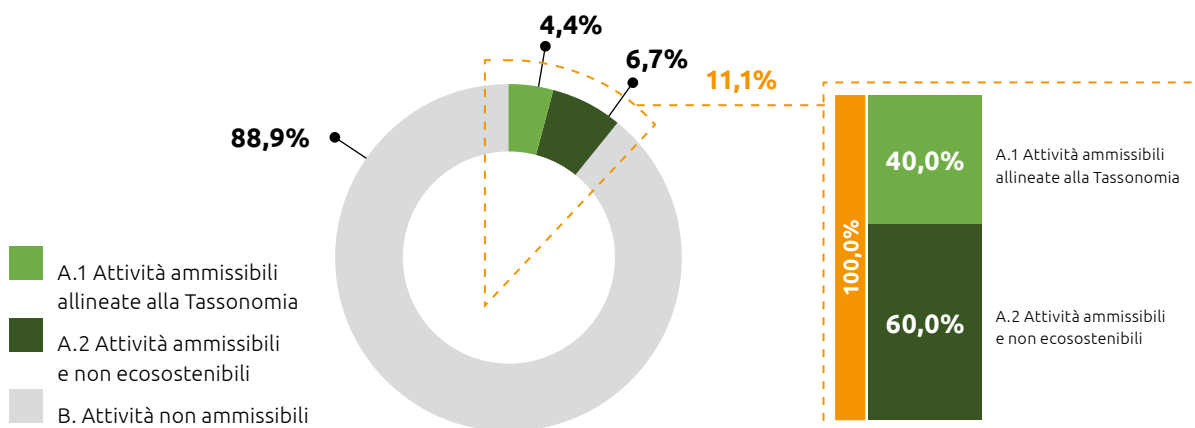


Figura 10. Costi operativi

	Allineamento alla Tassonomia per obiettivo	Ammissibilità alla Tassonomia per obiettivo
CCM	4,4%	3,2%
CCA	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,1%
PPC	0,0%	0,0%
CE	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%

Tabella 17. Proporzioni di spese di carattere operativo

Con riferimento ai costi operativi rilevanti per le attività ammissibili (A.1 e A.2) e non ammissibili (B) ai criteri della Tassonomia UE è possibile evidenziare gli impatti economici prevalentemente riconducibili all'operatività caratteristica del Gruppo:

- ▶ la riduzione dei costi di manutenzione operativa per gli impianti di produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica (4.1);
- ▶ i minori costi sostenuti per lo smaltimento del percolato e per la manutenzione degli impianti di SIA hanno comportato una riduzione degli oneri di gestione delle attività di recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi (5.9);
- ▶ i minori costi per la gestione delle attività di produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica (4.5) sono rappresentativi dei minori costi di manutenzione sostenuti parzialmente compensati da un incremento degli oneri per canoni idroelettrici;
- ▶ i minori oneri di manutenzione degli impianti hanno consentito una riduzione dei costi di gestione delle attività di produzione di energia elettrica da combustibili gassosi fossili (4.29) e di cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili (4.30);
- ▶ in coerenza con il trend crescente dei relativi ricavi, vi sono i maggiori costi per la gestione delle attività di distribuzione di energia elettrica (4.9), di distribuzione del teleriscaldamento (4.15), di installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici (7.4) e di elaborazione dei dati, hosting e attività connesse (8.1);
- ▶ in ragione dell'applicazione del principio IFRS n. 5, l'uscita di AMIA dal perimetro di consolidamento ha comportato una diminuzione dei costi operativi relativi all'attività di raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte (5.5).

KPI SPESE IN CONTO CAPITALE (CAPEX)

L'analisi delle spese in conto capitale per attività non correnti sia immateriali sia materiali relative all'anno 2023 ha permesso di identificare incrementi per complessivi 116,6 milioni di euro considerando attività ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia; di tale importo, il 67,1%, pari a 78,2 milioni di euro, è stato considerato eleggibile ai sensi della normativa sulla Tassonomia europea delle attività sostenibili. La quota residua di 38,4 milioni di euro, pari al 32,9%, è composta da costi non ammissibili derivanti da attività economiche che attualmente non rientrano nel perimetro del Regolamento UE 2020/852.

Le spese in conto capitale riferite ad attività di business ammissibili e allineate all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici ammontano a circa 19,3 milioni di euro, pari al 16,6% circa della quota di attività ammissibili alla Tassonomia.

Costi in conto capitale (CapEx)	€/000	% sul tot. (A+B)	% su attività ammissibili
A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia)	19.347	16,6%	24,7%
A.2. Attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia)	58.886	50,5%	75,3%
A. Attività ammissibili alla Tassonomia	78.233	67,1%	100,0%
B. Attività non ammissibili alla Tassonomia	38.385	32,9%	
Totale (A + B)	116.618	100,0%	

Tabella 18. Spese in conto capitale da attività ammissibili e non ammissibili

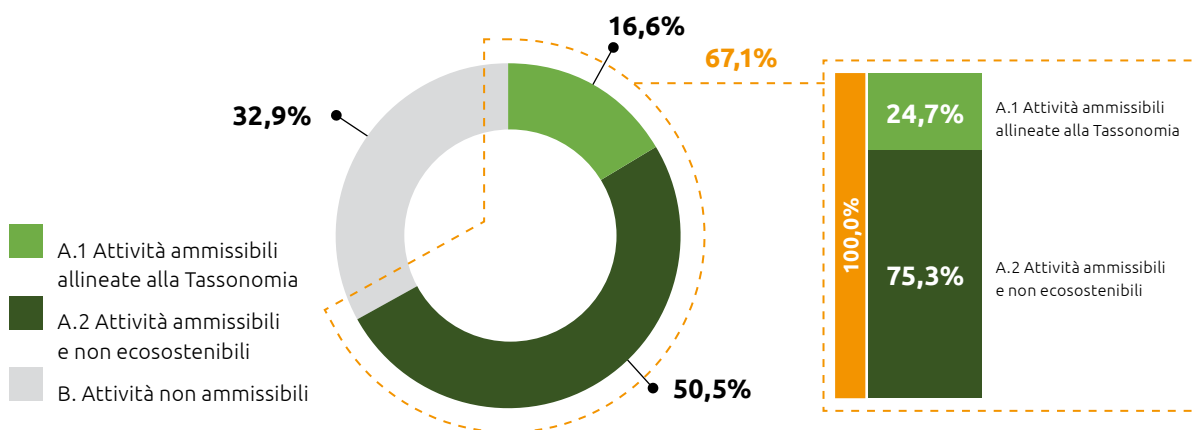


Figura 11. Spese in conto capitale

	Allineamento alla Tassonomia per obiettivo	Ammissibilità alla Tassonomia per obiettivo
CCM	16,6%	25,3%
CCA	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
PPC	0,0%	0,0%
CE	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%

Tabella 19. Proporzioni di spese in conto capitale

Con riferimento alle spese in conto capitale rilevanti per le attività ammissibili (A.1 e A.2) e non ammissibili (B) ai criteri della Tassonomia UE si evidenziano investimenti in crescita del 19,4% rispetto all'esercizio precedente prevalentemente riconducibili all'impegno del Gruppo nella realizzazione delle progettualità indicate nel proprio Piano Industriale:

- ▶ la crescita delle spese in conto capitale sostenute per l'avvio dei cantieri per la costruzione del parco eolico di Monte Giogo di Villore (4.3) è testimoniato dai rilevanti investimenti sostenuti durante l'esercizio 2023;
- ▶ proseguono le attività di ammodernamento ed efficientamento delle reti di distribuzione del tele riscaldamento (4.15) e delle reti di distribuzione di energia elettrica (4.9) – quest'ultima, in particolare, riconducibile a nuovi allacciamenti e alla sostituzione dei misuratori;
- ▶ le attività di revamping avviate presso la centrale di cogenerazione di Borgo Trento a Verona e che proseguiranno nel 2024, hanno permesso di segnare un incremento delle spese in conto capitale relative alle attività di cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili (4.30);
- ▶ proseguono gli investimenti per l'installazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici (7.4);
- ▶ si riducono, anche per l'effetto dell'applicazione del principio IFRS n. 5 relativamente all'uscita di AMIA dal perimetro di consolidamento, gli investimenti ammissibili della BU Ambiente finalizzati all'ammodernamento di mezzi, impianti e attrezzature finalizzate alla raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte (5.5) e al recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi (5.9).

6.

Creazione di valore per gli stakeholder



Il Gruppo organizza la propria attività di business per raggiungere un successo sostenibile a beneficio dei propri stakeholder. Il valore economico generato e distribuito rappresenta la capacità di creare ricchezza e di ripartirla tra gli stakeholder.

Nel 2023 il Gruppo AGSM AIM ha generato un elevato valore aggiunto, in termini di ricchezza economica, pari a circa € 211,6 milioni che è stato in parte reinvestito per € 29,4 milioni e in parte distribuito fra i propri stakeholder per i restanti € 182,3 milioni, suddivisi come indicato nella tabella seguente.

Considerato che il 74,2% dei dipendenti del Gruppo AGSM AIM risiede nei comuni di Verona e Vicenza e nei territori delle due province, sono stati distribuiti sul territorio locale oltre 70 milioni di euro, sotto forma di salari e di stipendi, i quali contribuiscono significativamente alla crescita economica e sociale all'interno del territorio.

L'86,1% del valore creato è stato distribuito agli stakeholder, sia interni che esterni, mentre il restante 13,9% è stato trattenuto all'interno del Gruppo.

Distribuzione del valore aggiunto	€/000	%
Totale valore aggiunto generato	211.691	100,0%
Personale (salari e stipendi per lavoratori e collaboratori)	95.262	45,0%
Pubblica Amministrazione (imposte dirette e indirette)	21.830	10,3%
Comunità locale e territorio (contributi per iniziative di sponsorizzazione al sostegno sociale, culturale, sportivo e di educazione al consumo e all'ambiente)	1.590	0,8%
Finanziatori (oneri finanziari pagati a istituti di credito)	25.603	12,1%
Soci azionisti (dividendi e riserve)	38.000	18,0%
Quota reinvestita nell'organizzazione aziendale	29.405	13,9%

Tabella 20. Distribuzione del valore aggiunto

Nel rispetto degli standard di rendicontazione di sostenibilità adottati, l'importo del valore aggiunto generato è indicato al netto di alcune voci economiche non applicabili quali ad esempio accantonamenti, rettifiche e variazioni di valore, ecc.

7.

Attenzione per gli stakeholder



7.1 Persone



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [S2] Benessere aziendale, diversità e inclusione - tutela dei diritti umani
- ▶ [S3] Salute e sicurezza sul lavoro
- ▶ [S6] Innovazione tecnologica e trasformazione digitale

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 tutte le persone si sentano rispettate e abbiano pari opportunità di crescita e di sviluppo e a diffondere una cultura che rispetti le diversità e le sappia valorizzare.

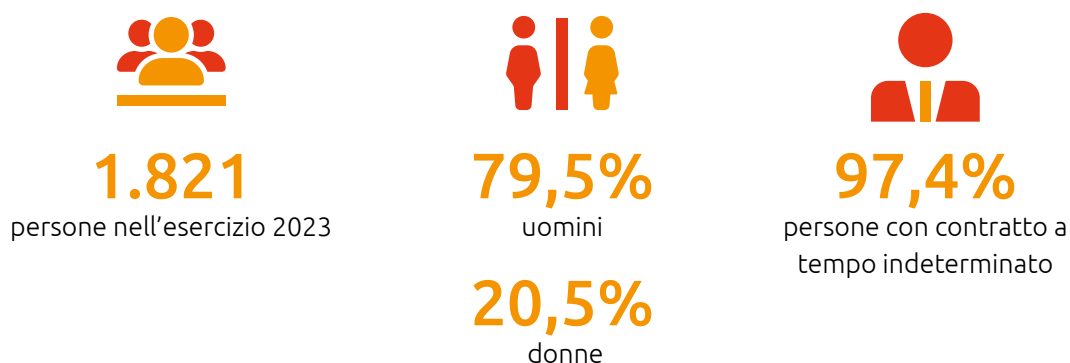
AGSM AIM promuove un ambiente di lavoro inclusivo, che favorisce la conciliazione vita-lavoro, in grado di valorizzare le persone, rispettoso della dignità umana e delle individualità.

*Il Gruppo AGSM AIM è impegnato a raggiungere il successo sostenibile assicurando il benessere e la tutela dei diritti delle persone che lavorano direttamente o indirettamente per il Gruppo. Rispetta, protegge e promuove i diritti umani e le libertà fondamentali per tutti impegnandosi a garantire nei confronti dei propri stakeholder relazioni professionali improntate al rispetto della dignità umana. A tale proposito, ha definito e adottato la **Politica per la Tutela dei Diritti Umani** allo scopo di indicare i principi fondamentali a cui il Gruppo ispira il proprio operato al fine di tutelare e promuovere i diritti umani nella conduzione degli affari e delle attività di business.*

Attraverso l'adozione della Politica, AGSM AIM conferma il proprio impegno nella tutela dei diritti umani, garantendo che tutte le attività siano svolte nel rispetto di quanto previsto dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e dalla vigente normativa in materia nazionale e internazionale.

7.1.1 Composizione e caratteristiche

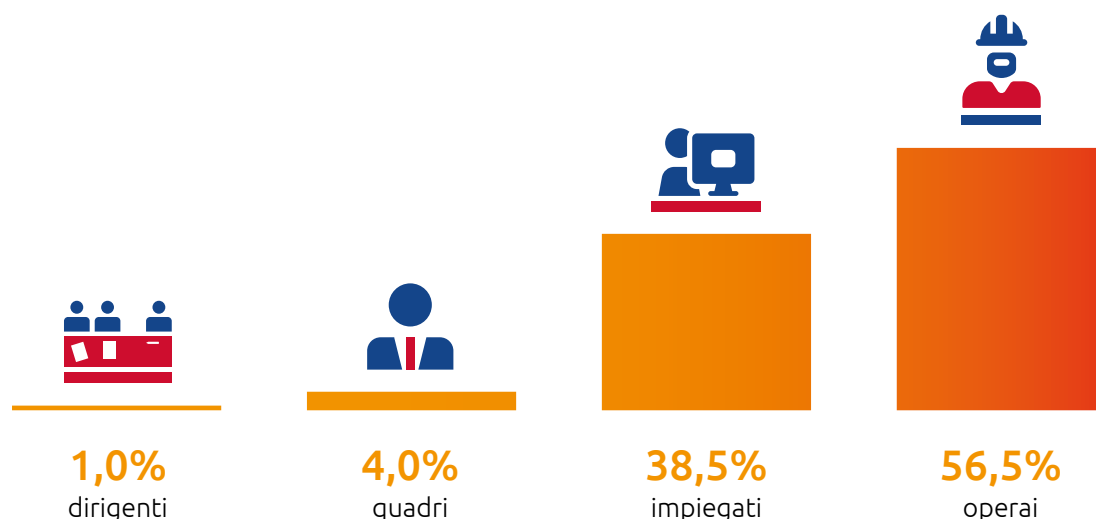
GRI 2-7; 2-8; 401-1; 405-1



La centralità delle persone per il Gruppo AGSM AIM è testimoniata anche dal suo continuo investimento nelle risorse umane, la cui crescita nel corso del periodo di rendicontazione è stata di 26 unità.

La presenza femminile nel Gruppo AGSM AIM rappresenta il 20,5% della popolazione aziendale che per il 13,1%, sul totale dell'organico, ricopre la qualifica impiegatizia. La popolazione aziendale è composta maggiormente dal genere maschile, pari al 79,5%, questo in ragione delle caratteristiche dei settori di business del Gruppo AGSM AIM. In particolare, si evidenzia una presenza preponderante di lavoratori operai uomini dovuta alla gestione operativa di tutti i servizi offerti sul territorio, ad esempio i servizi di igiene ambientale, la manutenzione delle reti e degli impianti di produzione di energia e calore oltre al trattamento dei rifiuti.

La struttura professionale è costituita per l'1,0% da dirigenti, per il 4,0% da quadri, per il 38,5% e il 56,5% rispettivamente da impiegati ed operai.



Il Gruppo ha l'obiettivo di contribuire all'occupazione locale. La quasi totalità dei dipendenti risiede, infatti, all'interno delle aree in cui il Gruppo opera, in particolare Veneto (AGSM AIM), Milano (AGSM AIM Energia), Abruzzo (CogasPiù Energie) e Albania (EcoTirana).

Le attività messe in campo per supportare lo sviluppo delle persone si esprimono anche attraverso l'uso di forme contrattuali che offrono maggiori garanzie, come quella del lavoro subordinato a tempo indeterminato. Tale inquadramento rappresenta la quasi totalità dei rapporti lavorativi in essere nel Gruppo AGSM AIM (97,4% dei contratti di lavoro delle Società del Gruppo). I contratti part-time, che rappresentano il 4,5%, nascono principalmente per esigenze personali dei lavoratori.

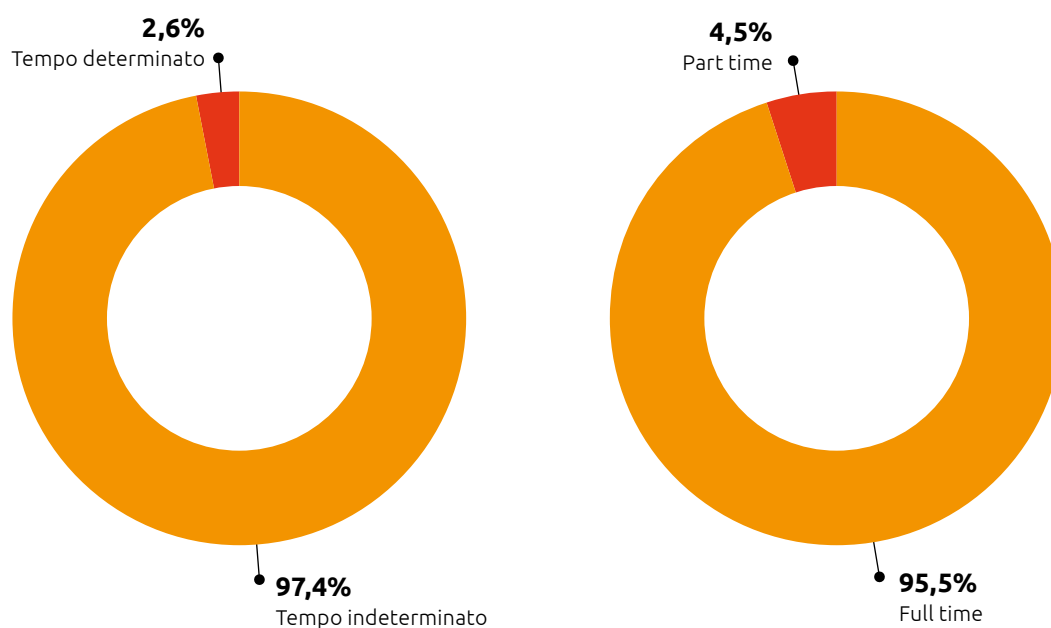


Figura 12. Tipologie contrattuali

Nel corso dell'esercizio 2023, 61 lavoratori non dipendenti (37 uomini e 24 donne) hanno collaborato con il Gruppo AGSM AIM. I lavoratori non dipendenti di AGSM AIM sono principalmente personale con contratto di somministrazione con finalità di potenziamento temporaneo del Gruppo e personale con contratto di stage (8 persone) per lo svolgimento di progetti formativi curriculari della durata di circa 3 mesi. Nel corso dell'esercizio 2023 un contratto di stage è stato convertito in contratto a tempo determinato.

Per quanto riguarda l'anzianità di servizio, la fascia di persone che lavorano in azienda da meno di 6 anni è la più rappresentata, coprendo il 42,6% del totale del personale. Ciò conferma la volontà del Gruppo di continuare ad accrescere il proprio capitale umano integrandolo con nuove risorse e competenze provenienti dall'esterno dell'organizzazione.

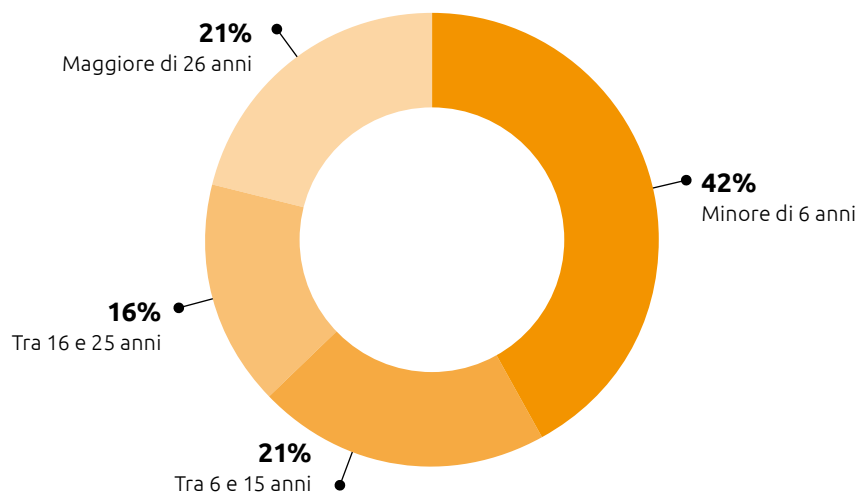


Figura 13. Anzianità di servizio

48

L'età media nel Gruppo AGSM AIM è pari a 48 anni³.

A livello di Gruppo nel corso del 2023 sono state assunte 223 persone (di cui il 64,6% inerenti alle società ambientali del Gruppo), di cui il 10,0% donne e il 52,7% di età compresa tra i 30 e i 50 anni, segno dell'impegno del Gruppo nell'investimento sui giovani e nel favorire il cambio generazionale.

L'indice di turnover in ingresso, ottenuto dal rapporto fra la sommatoria delle persone entrate nell'anno e il totale delle persone che lavorano presso l'azienda nell'anno di riferimento, è pari al 12,2% (90% per gli uomini e 10% per le donne) mentre l'indice di turnover in uscita è pari all' 10,8% (94% per gli uomini e 6% per le donne).

Durante il periodo di rendicontazione si sono registrate 197 cessazioni di lavoro di cui il 74,1% inerenti alle società ambientali del Gruppo in cui, per la tipologia delle attività svolte, è presente un elevato indice di turnover in uscita.

Le motivazioni principali sono state le dimissioni volontarie (60,1% dei casi) seguite dal pensionamento (il 20,2% dei casi) e dalla scadenza del contratto a termine, per il 9,6% del totale.

228

assunzioni
turnover in ingresso: 12,2%

197

cessazioni
turnover di uscita: 10,8%

3 I dati relativi all'età media non comprendono le società EcoTirana, DRV, SIT, SERIT e Transeco nelle quali lavora il 41,3% del personale del Gruppo AGSM AIM.

7.1.2 Selezione e gestione del personale

7.1.2.1 Processo di selezione

Il processo di selezione e assunzione di nuovi dipendenti della Capogruppo e delle sue partecipate avviene acquisendo le risorse più adeguate, per numero e qualità, alle effettive esigenze aziendali e 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 Facility Management 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 sia motivazionali sia tecnici, idonei a verificare il possesso dei requisiti attitudinali e professionali richiesti in relazione alla posizione da ricoprire e a valutare il potenziale del candidato. Ogni step dell'iter, così come le diverse interazioni con i candidati, vengono tracciati all'interno di un software gestionale.

I curricula pervenuti nella sede, decorso un periodo di due anni, vengono eliminati, 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.



“Il Gruppo AGSM AIM imposta la propria politica di remunerazione nel pieno rispetto dell’equità interna e della normativa italiana, con scrupoloso riferimento ai Contratti Collettivi Nazionali di riferimento, escludendo qualsiasi tipo di discriminazione.”

All’interno del Gruppo sono applicati numerosi Contratti Collettivi Nazionali (CCNL). I principali sono:

- ▶ **CCNL Settore Dirigenti delle imprese dei servizi di pubblica utilità Confservizi-Federmanager**
- ▶ **CCNL UTILITALIA Settore Ambiente**
- ▶ **CCNL FISE Ambiente**
- ▶ **CCNL UTILITALIA Settore Elettrico**
- ▶ **CCNL Terziario Confcommercio**

Il 100% dei collaboratori in Italia è coperto dai suddetti Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro.

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

I costi inerenti al personale costituiscono un significativo indicatore del contributo del Gruppo AGSM AIM all’occupazione dei territori (Veneto) nel quale risiede il 74,2% dei propri dipendenti.

Per quanto riguarda la previdenza complementare, AGSM AIM favorisce l’iscrizione dei lavoratori sia ai Fondi di previdenza complementare negoziali (Pegaso, Previambiente, Previndai, Fonte) sia ai fondi aperti (di natura privata e promossi dalle principali compagnie di assicurazione e istituti di credito). L’adesione a un fondo negoziale dà diritto a un contributo da parte del datore di lavoro almeno pari alla stessa cifra versata dal lavoratore.

Il Gruppo prevede differenti opportunità sia di tutela sanitaria integrativa sia di sviluppo di attività ricreative per il personale dipendente.

Per il personale avente sede a Verona è prevista l’adesione di “tipo ordinario” al CRAEM, un circolo assistenziale e ricreativo costituito fra tutti i dipendenti in base a quanto previsto dal CCNL e gli accordi sindacali, che ha come scopo l’elevazione morale e fisica dei lavoratori con attuazione di iniziative a carattere assistenziale, previdenziale, culturale, artistico, ricreativo e sportivo. L’adesione da parte dei dipendenti può anche essere di “tipo volontario” versando una percentuale sulla retribuzione lorda mensile sulla base del pacchetto (attività ricreativa e/o attività assistenziale) e del tipo di adesione

selezionati (ordinaria o volontaria).

Per il personale avente sede a Vicenza è prevista l'adesione al FISDE OPEN per assicurare una maggiore copertura sanitaria oltreché l'adesione al CRAIM per lo sviluppo di attività ricreative e momenti di condivisione tra colleghi.

Gli obiettivi di redditività, produttività e qualità da perseguire nel 2023 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 e 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 lo scopo di efficientare e razionalizzare le procedure e 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:

- ▶ **per il 40% al parametro di redditività;**
- ▶ **per il 60% al parametro di produttività e di qualità.**

A tal proposito, anche nel 2023 è stata 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 hanno scelto di convertire il Premio in beni e servizi Welfare e che ne hanno titolo secondo la normativa fiscale vigente, l'Azienda ha messo a disposizione un ulteriore pacchetto di beni e servizi Welfare di valore pari al 20% della quota di Premio convertita. Al personale che invece ha preferito convertire il Premio di Risultato destinandolo in tutto o in parte al Fondo di Previdenza Complementare di settore, è stato 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" previsti: 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 ha disposto per i 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, per gli aventi diritto secondo quanto previsto dalla normativa fiscale vigente.

Investiamo nel benessere delle Persone

Al fine di migliorare la qualità della vita del personale del Gruppo una delle leve per il miglioramento della performance e della produttività è la maggiore flessibilità.

AGSM AIM agevola, infatti, la conciliazione dei tempi "vita-lavoro" (work life balance) applicando orari flessibili, prevedendo contratti di lavoro a tempo parziale (part-time), ammettendo l'utilizzo del lavoro agile (smart working). Nell'esercizio 2023 la modalità di lavoro agile ha coinvolto, nella Capogruppo e nelle società controllate AGSM AIM Energia, AGSM AIM Power, AGSM AIM Calore, AGSM AIM Smart Solutions, CogasPiù Energie e V-Reti, 387 persone (43%) per un totale di 161.647 ore.

A tutela dell'occupazione e per conciliare la vita privata 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

AGSM AIM ha avviato e consolidato lo smart working per tutte le figure nelle classi professionali "smartable". Il lavoro agile rappresenta una forma di flessibilità e allo stesso tempo una nuova filosofia manageriale, che valuta il lavoro sugli obiettivi e non sugli orari.

Inoltre, il Gruppo AGSM AIM opera nel rispetto del Testo Unico in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità (D. Lgs. 151/2001 e ss.mm.ii.), che disciplina i congedi, i riposi, i permessi e il sostegno economico delle lavoratrici e dei lavoratori, correlati a maternità e paternità di figli naturali, adottivi e in affidamento.

AGSM AIM sostiene il proprio personale anche nell'ambito delle genitorialità erogando in conformità nel periodo di astensione obbligatoria un'indennità di maternità pari al 100% della retribuzione anziché l'80% previsto dalla normativa applicabile in materia.

Nel 2023 sono 40 le persone che hanno usufruito del periodo di congedo parentale, di cui 16 donne e 24 uomini. Tutti i lavoratori che hanno usufruito del congedo parentale sono ancora dipendenti del Gruppo.

7.1.2.3 Relazioni con i sindacati

Il Gruppo sostiene la libertà di associazione e il riconoscimento effettivo del diritto di contrattazione collettiva, ritenendo essenziale il dialogo con i sindacati e i rappresentanti dei lavoratori. Sono previsti incontri periodici con le RSU al fine di promuovere non solo un dialogo costante ma una proattiva cooperazione su tutti i temi di rilievo, con particolare attenzione alla sicurezza, alle iniziative di formazione e di sostenibilità.

Il tasso di sindacalizzazione all'interno del Gruppo AGSM AIM nel 2023, calcolato considerando il numero del personale iscritto al sindacato sul totale del personale dipendente, è pari al 34,0%.

7.1.2.4 Diversity & Inclusion



405-2; 406-1

La diversità, l'equità e l'inclusione sono valori fondamentali nella promozione e creazione di un ambiente di lavoro aperto, rispettoso e plurale, dove ciascuno può contribuire con la propria unicità, a portare valore aggiunto all'organizzazione e alla comunità in cui questa opera.

La diversità rappresenta le persone come identità distinte l'una dall'altra favorendo un ambiente culturale eterogeneo, alimentando la creatività, l'innovazione, la produttività e la generazione di idee e migliorando il clima lavorativo. Essa va, pertanto, tutelata e protetta in tutte le sue forme, in quanto fonte di ricchezza per la crescita del Gruppo e per la comunità in cui questo opera.

Il Gruppo promuove il rispetto delle pari opportunità in ciascuna dimensione della diversità:

- ▶ **genere:** impegnandosi a combattere gli stereotipi, i pregiudizi, anche inconsapevoli, e ogni forma di discriminazione legata alle differenze di genere o di identità di genere;
- ▶ **interculturalità:** riconoscendo il valore che l'integrazione di culture ed esperienze differenti può offrire sul piano umano, sociale e professionale, generazione e disabilità;
- ▶ **generazione:** affrontando le sfide legate all'evoluzione della società, del mercato e dell'innovazione attraverso le conoscenze, esperienze e diverse percezioni del lavoro, dei ruoli e delle relazioni che caratterizzano ogni età;
- ▶ **disabilità:** riconoscendo pari opportunità, indipendentemente da disabilità sensoriali, cognitive e motorie attraverso l'adozione di ogni azione o misura volta all'abbattimento di barriere culturali, strutturali, sensoriali e fisiche. All'interno del Gruppo è presente personale appartenente alle categorie protette che costituisce il 2,8% del totale dell'organico.

AGSM AIM promuove l'uguaglianza sin dal momento dell'assunzione del personale con percorsi di crescita lavorativa basati su criteri di competenza e di prestazioni e si impegna a eliminare ogni forma di discriminazione legata al genere, all'età o alle convinzioni personali e ideologiche, per favorire la presenza di un contesto lavorativo armonico e stimolante.

Con lo scopo di promuovere la diversità in tutte le sue forme, contrastare le discriminazioni e garantire un trattamento equo per tutto il personale, il Gruppo AGSM AIM ha definito la propria Politica Equality Diversity & Inclusion con l'obiettivo ultimo di creare un clima di lavoro inclusivo, in cui le diverse idee e prospettive vengono valorizzate e incoraggiate per stimolare l'innovazione e la creatività.

Nel prossimo triennio si prevede l'attivazione di progetti finalizzati a sensibilizzare la popolazione aziendale sul tema DE&I, favorendo una cultura gestionale orientata all'inclusione oltre all'avvio di un progetto finalizzato a conseguire la certificazione di parità di genere UNI PDR 125:2022.

Anche nell'esercizio 2023 non si sono verificati episodi di discriminazione.



L'impegno di AGSM AIM a contrastare e prevenire ogni tipo di discriminazione si riflette anche nell'ambito dell'assetto retributivo del personale. Il sistema di politiche retributive del Gruppo si fonda, infatti, sulla capacità di riconoscere il più adeguato pacchetto retributivo sulla base delle performance individuali e delle competenze professionali. Ogni eventuale distinzione retributiva tra le persone di AGSM AIM può essere riconducibile esclusivamente a tali fattori.

Il rapporto tra la retribuzione delle donne rispetto a quella degli uomini nelle categorie dirigenti e quadri, impiegati, operai è pari rispettivamente a: 92%, 74% e 62%. Mentre il rapporto dello stipendio base è pari a: 94% per dirigenti e quadri, 92% per gli impiegati e 80% per gli operai⁴.

Nella categoria dei dirigenti il differenziale trova giustificazione nei ruoli e responsabilità ricoperti dalle dirigenti donne. Il differenziale di ciascuna categoria è, inoltre, influenzato dal livello di anzianità di servizio.

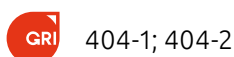
L'analisi degli scostamenti puntuali non ha rilevato fenomeni discriminatori ma dinamiche legate alla rappresentatività del campione femminile nel cluster di riferimento.

Il differenziale del rapporto retribuzione tra impiegati e impiegate è inoltre motivato dal fatto che il 9% delle impiegate donne usufruisce della flessibilità del lavoro in part time.

Il processo di raccolta dei dati inerenti al rapporto della retribuzione è stato avviato nel corso dell'esercizio 2023 e, a partire dal prossimo periodo di rendicontazione, sarà possibile quindi individuare eventuali trend di miglioramento.

⁴ I dati non comprendono le società EcoTirana, TREV Ambiente, SIA, SIT e SERIT nelle quali lavora il 40,5% del personale del Gruppo AGSM AIM.

7.1.3 Formazione e sviluppo



Il Gruppo AGSM AIM promuove un ambiente di lavoro dove tutti i dipendenti si sentano positivamente coinvolti nell'assicurare la definizione del proprio percorso di sviluppo di competenze e di carriera, mantenendo alta la performance e la motivazione.

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 per fornire un livello di servizio adeguato ed efficiente.

La formazione "on the job" ricopre un ruolo primario e viene garantita grazie al coinvolgimento dei superiori gerarchici, che sono incoraggiati ad assumere un ruolo di guida e "coach" nello sviluppo dei propri collaboratori, per far sì che abbiano successo nel loro incarico attuale e al contempo aumentino la loro consapevolezza per le aspirazioni di carriera future.

Nel 2023 sono state erogate 29.359 ore di formazione ai dipendenti, 91,6% in più rispetto al precedente periodo di rendicontazione.

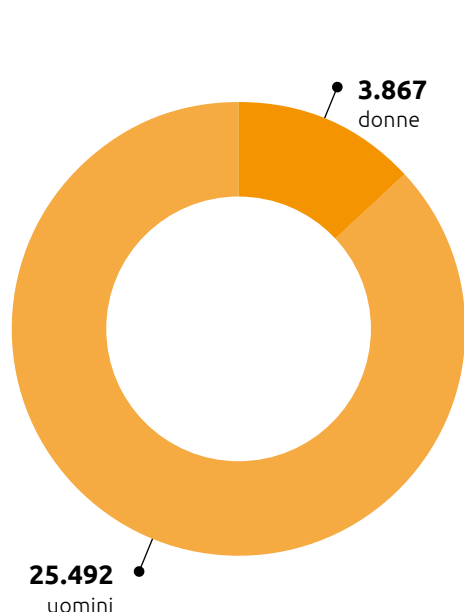


Figura 14. Ore di formazione per genere

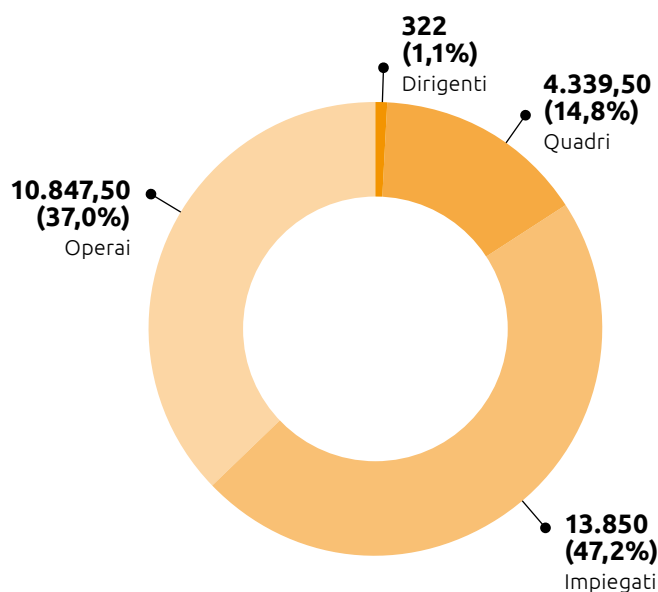


Figura 15. Ore di formazione per qualifica

Le ore pro capite di formazione per partecipante del Gruppo AGSM AIM nel 2023 sono state pari a 16,15. Al netto della società albanese EcoTirana Sh.a. che attualmente non monitora puntualmente le ore di formazione, le ore pro capite di formazione corrispondono a 20,65.

Al termine di ciascun corso formativo viene richiesto ai partecipanti di valutare, attraverso la compilazione di un questionario anonimo, la docenza, i contenuti trattati e l'efficacia complessiva.

La formazione è erogata anche in modalità e-learning per consentire una maggiore flessibilità ai partecipanti.

Il piano formativo del 2023 ha visto l'erogazione di corsi non solo riferiti alla sicurezza sul lavoro o all'aggiornamento tecnico - professionale; è stato dato impulso a una pluralità di progetti rivolti a tutte le famiglie professionali del Gruppo AGSM AIM su temi riferiti alle soft skills e alle competenze manageriali.

In continuità con il progetto VOLT (Valori, Orizzonte, Leadership, Trasformazione) avviato negli esercizi precedenti, che ha definito mission e valori del Gruppo AGSM AIM, sono stati avviati due percorsi pluriennali che intervengono sulle soft skill con particolare riguardo alla comunicazione interpersonale, al change management e al lavoro in team. Un primo percorso, VOLT Lab, avviato nel 2023 e che si concluderà nel primo semestre 2024 è rivolto ai responsabili del Gruppo AGSM AIM già coinvolti nel processo di performance management; un secondo percorso, VOLT Learning Center, avviato nel 2023 e che si concluderà nel 2025, coinvolgerà tutti i dipendenti del Gruppo AGSM AIM con CCNL lavoratori addetti al settore elettrico.

Nell'ambito del Progetto VOLT è stato intrapreso il Progetto "Valori in Azione" che coinvolge gruppi di lavoro eterogenei con l'intento di definire modalità per trasformare i valori da idee a comportamenti e iniziative concrete. Il progetto ha coinvolto oltre 50 dipendenti che nel mese di giugno 2023 hanno presentato al Management del Gruppo AGSM AIM i propri progetti di miglioramento. Il primo di essi, "Erasmus Aziendale", ovvero la possibilità di essere ospitati per un breve periodo in una funzione aziendale diversa dalla propria al fine di lavorare su tematiche non correlate alla propria attività lavorativa quotidiana, verrà realizzato nei primi mesi del 2024.

Al termine dell'esercizio 2023 è stato avviato VOLT UP, un progetto finalizzato allo sviluppo delle competenze individuali e rivolto in una prima fase a tutti i dipendenti del Gruppo AGSM AIM al di sotto dei 40 anni (laureati e diplomati in discipline tecniche). Il progetto verrà completato nel corso del 2024 con la finalità di individuare per tutti i partecipanti specifici percorsi di sviluppo individuali tesi sia allo sviluppo professionale sia all'aumento dell'engagement nella propria organizzazione.

A questi due percorsi che toccano l'intera popolazione aziendale si sono poi affiancate iniziative formative mirate su specifici temi, quali ad esempio:

- ▶ il lavoro agile, erogato a tutta la popolazione che opera in smart working con la finalità di approfondire le competenze soft necessarie a operare in remoto in modo proficuo;
- ▶ change management e team building erogato alle unità organizzative Incassi e Sistemi informativi, con la finalità di rafforzare il senso di appartenenza di team dislocati su diverse sedi di lavoro;
- ▶ gestione della relazione con il cliente erogato alla unità organizzativa Front Office di AGSM AIM Energia con la finalità di potenziare le competenze di gestione della clientela in un momento complesso che ha toccato il mercato della energia.

In continuità con quanto avviato nel corso dell'esercizio 2022 è stata data la possibilità a un gruppo di oltre 50 dipendenti di accedere a seminari e webinar su tematiche sia riferite alle soft skills sia di contesto nazionale e internazionale con la finalità di promuovere lo sviluppo di competenze professionali anche ulteriori rispetto al proprio contesto lavorativo.

Trasformazione digitale e sviluppo dei processi HR

Nel corso dell'esercizio precedente, il Gruppo ha avviato un progetto di digitalizzazione HR che prevede l'implementazione di un sistema di Human Capital Management (HCM). Tale strumento è volto alla semplificazione dei processi che seguono l'employee journey: dalla selezione alla conclusione del rapporto.

Il progetto nel corso del 2023 ha visto i rilasci del modulo riferito alla anagrafica e ai dati organizzativi del Gruppo, integrati con l'applicativo di elaborazione delle paghe, la digitalizzazione completa del processo di recruiting e il rilascio di un portale, integrato nel sistema HCM per la raccolta delle candidature, la gestione degli iter di selezione e dell'inserimento dei lavoratori nel Gruppo AGSM AIM, la digitalizzazione del workflow per la gestione delle richieste formative da parte di dipendenti e responsabili e l'avvio della migrazione di tutta la formazione erogata ai dipendenti del Gruppo AGSM AIM dalla assunzione.

A tale proposito nel corso del 2023 è stata effettuata la raccolta, analisi e digitalizzazione della formazione svolta da tutto il personale anche ante integrazione societaria per la società AGSM AIM Smart Solutions S.r.l. Seguirà nel 2024 la progressiva digitalizzazione della formazione storica per tutte le restanti società del Gruppo AGSM AIM.

Nel corso del 2024 verranno interamente digitalizzati i processi di Performance Management e MBO all'interno del modulo Sviluppo e i restanti processi del modulo Sviluppo; verrà inoltre rilasciato uno strumento atto a fornire analisi dati in tema di Compensation.

Grazie a questi progetti, AGSM AIM si è aggiudicata nel 2023 l'HR Innovation Award nella categoria "Digitalizzazione dei processi HR" da parte dell'Osservatorio HR Innovation Practice della School of Management del Politecnico di Milano. AGSM AIM è stata premiata per "la definizione di un progetto di revisione dell'architettura tecnologica a supporto dei processi e pratiche HR del Gruppo, offrendo un'esperienza di utilizzo migliore per persone e Direzione HR e creando un unico ecosistema "data-driven".

A inizio 2023 è stata poi realizzata una nuova intranet aziendale, con la finalità di fornire a tutti i dipendenti del Gruppo AGSM AIM uno spazio unico, da cui attingere informazioni e dal quale partire per raggiungere le applicazioni, da quelle più comuni e utilizzate, a quelle più specialistiche e di settore.

7.1.4 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro



403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10

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. 81/08 “Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro”, prevede un attento esame dei rischi di ogni settore di attività con la 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 nove società del Gruppo. Il personale delle società certificate ISO 45001 è coperto dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (rif. paragrafo 4.3).

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 di Prevenzione e Protezione (RSPP), Medici Competenti, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e i relativi responsabili di unità. In seguito, le società del Gruppo valutano i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori dovuti ai pericoli rilevati nei luoghi di lavoro, verificano 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 per individuare le misure da adottare con lo scopo di 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. 81/08, i Datori di Lavoro in collaborazione con i Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) 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 idonee a evitare o, se non possibile, ridurre la probabilità di accadimento di un evento sfavorevole o comunque ridurre le conseguenze.

La fornitura di Dispositivi di Protezione Individuale (elmetto, scarpe, indumenti ad alta visibilità, ecc.) o di Dispositivi di Protezione collettiva è a carico dell’azienda che provvede anche a erogare la formazione per il loro corretto utilizzo. Il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) individua le caratteristiche dei DPI necessari predisponendo un apposito catalogo e ne verifica l’efficacia con il supporto dei lavoratori, preposti, RLS e i responsabili di reparto.

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

Data la tipologia degli eventi infortunistici e dei rischi individuati nei DVR, nel corso del 2023 è stato avviato il progetto “Corporate Wellness” volto alla formazione e sensibilizzazione dei lavoratori con lo scopo di prevenire i disturbi muscolo-scheletrici, disturbi visivi e patologie da sovraccarico biomeccanico dell’arto superiore.

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 negli interventi 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.

Nel 2023 si sono verificati 80 infortuni sul lavoro, dei quali le cause principali sono inciampo, scivolamento, lesione da sforzo e ferite causate da lavorazioni. Durante l’esercizio 2023 non si sono registrati infortuni di lavoratori non dipendenti.

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

Infine, sono 14 gli infortuni 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.

Anche nel 2023 il Gruppo AGSM AIM 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. 81/08 e nel Documento Valutazione dei Rischi, è affidata a professionisti esterni (art. 41 D. Lgs. 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 e sottopongono i dipendenti alle visite mediche durante l’orario di lavoro.

Oltre a quelle 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 della Capogruppo e nelle sedi delle società del Gruppo un locale è adibito a infermeria e utilizzato dai medici con frequenza settimanale o su necessità. Gli esami ematochimici e visite specialistiche che avvengono 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 sono trattati nel rispetto della normativa vigente e restano in capo ai medici competenti.

La sorveglianza sanitaria include la prevenzione delle malattie professionali che il lavoratore potrebbe contrarre nello svolgimento della propria attività. Nel 2023 sono avanzate 17 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 periodo di rendicontazione è stata avviata una campagna di sensibilizzazione per il personale che opera in aree infestate dalla presenza di zecche. In particolare, al fine di prevenire malattie causate da tali parassiti, il Gruppo AGSM AIM ha invitato il personale interessato a vaccinarsi contro il virus dell'encefalite da zecca (TBE) sostenendo tutti gli eventuali costi.

Tra Datori di Lavoro, Servizio di Prevenzione e Protezione, Medici competenti e 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.

È di fondamentale importanza che ogni dipendente abbia la consapevolezza dei rischi a cui è esposto nella propria attività che si sviluppa anche con la partecipazione agli eventi formativi sulla sicurezza organizzati dalla Società. Il Gruppo è fortemente 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.

7.2 Soci



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ **[G1] Governance orientata al successo sostenibile**
- ▶ **[G2] Business integrity e reputazione aziendale**

Consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dai Soci, il Gruppo AGSM AIM assicura loro informazioni accurate, veritiere e tempestive, nonché volte a migliorare le condizioni della consapevole 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 e il Collegio Sindacale.

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

Il Gruppo è altresì impegnato a 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 e i beni aziendali conferiti in patrimonio dai Soci.

Nel corso del 2023 il Gruppo AGSM AIM ha corrisposto dividendi maturati nel precedente esercizio e liberato riserve accantonate nei precedenti esercizi a beneficio dei Comuni di Verona e di Vicenza per complessivi 38 milioni di euro.

7.3 Finanziatori e investitori



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ **[G1] Governance orientata al successo sostenibile**
- ▶ **[G2] Business integrity e reputazione aziendale**

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.

Per lo svolgimento delle proprie attività il Gruppo AGSM AIM ricorre, oltre che all'autofinanziamento, anche 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 2023 è pari a 370,4 milioni di euro (c.d. Posizione Finanziaria Netta) in diminuzione del 41,5% rispetto al dato FY 2022 (pari a 632,7 € mln) a fronte di un ridotto assorbimento di capitale circolante dovuto alla normalizzazione dei prezzi delle materie prime EE e GAS.

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.

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 2023 sono 23,6 milioni di euro in aumento rispetto al dato del precedente esercizio (pari a 9,8 € mln) in ragione dell'assorbimento di capitale circolante nella prima parte dell'esercizio 2023 e dell'andamento crescente dei tassi di interesse sul capitale di debito.

Il Gruppo AGSM AIM ha instaurato rapporti con l'istituto di credito Banca Etica che ha riconosciuto alla Società il rispetto di elevanti standard gestionali e di specifici requisiti sociali e ambientali che hanno permesso l'apertura di alcuni finanziamenti finalizzati alla sostenibilità economico - sociale dell'azienda.

Con un pool di sette banche finanziatrici, è stata infatti sottoscritta un'operazione per complessivi 350 milioni di euro destinata a soddisfare le esigenze di cassa determinate dall'attuale scenario dei mercati energetici ancora oggi caratterizzato da un'elevata volatilità e incertezza, nonché ad accompagnare l'articolato piano pluriennale degli investimenti che riveste una specifica rilevanza ESG con un focus sulle energie rinnovabili. Questa operazione si aggiunge al finanziamento sustainability-linked da 150 milioni di euro, sottoscritto ad agosto 2022 con un pool di quattro banche, costituito da BNL BNP Paribas e Banco BPM (Global Coordinator), BPER Banca e Cassa di Risparmio di Bolzano.

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, per ulteriori 20,5 milioni di euro, a dimostrazione dell'impegno e dell'interesse del Gruppo a sostenere e sviluppare il piano degli investimenti caratterizzato da asset con un particolare focus in tema di sostenibilità. Il private placement unrated è stato interamente sottoscritto da investitori istituzionali. Le obbligazioni ha una durata pari a 7 anni, con scadenza nel 2024, e una cedola annua del 1,984%.

Il capitale residuo sarà rimborsato secondo un piano di ammortamento suddiviso in quote annue costanti di capitale. I proventi dell'emissione sono stati destinati a finanziare l'importante programma di investimenti (nelle diverse aree di business) previsto dal Piano Industriale e ha consentito, 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 di interesse.

AGSM AIM si aggiudica il

Credit Reputation Award 2024

Il Gruppo AGSM AIM si è aggiudicato il prestigioso riconoscimento "CRAward", assegnato da MF Centrale Risk Spa - azienda specializzata nell'analisi creditizia - alle imprese che si distinguono per puntualità e regolarità nei confronti delle banche e degli intermediari finanziari.

Il riconoscimento è stato assegnato sulla base di uno specifico modello valutativo che ha analizzato le rilevazioni periodiche effettuate dalla Centrale dei Rischi «CR» della Banca d'Italia.

AGSM AIM si è affermata tra le 20 migliori aziende Big (fatturato maggiore di 250 milioni di euro) presenti all'evento.

7.4 Autorità e istituzioni



2-28; 415-1



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ **[G1] Governance orientata al successo sostenibile**
- ▶ **[G2] Business integrity e reputazione aziendale**

Le Istituzioni rappresentano per il Gruppo AGSM AIM un partner privilegiato con il quale collaborare per realizzare 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 e 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 il versamento di imposte e tasse.

AGSM AIM versa regolarmente contributi e quote di iscrizione dovuti a 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 alcune Associazioni di categoria partecipando e collaborando attivamente per il confronto con altre aziende e per favorire l'aggiornamento normativo e tecnologico tra cui:

- ▶ **Utilitalia**, federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas.
- ▶ **AIRU** (Associazione Italiana Riscaldamento Urbano), finalizzata a promuovere e divulgare l'applicazione e l'innovazione dell'impiantistica energetica territoriale nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento.
- ▶ **Confservizi Veneto**, associazione che coordina e promuove lo sviluppo delle Imprese di gestione dei servizi locali e favorisce lo scambio di conoscenze ed esperienze, realizza studi, elabora proposte di legge regionali, provvedimenti amministrativi, dati economici e statistici e collabora con le altre Associazioni regionali.
- ▶ **ANEV** (Associazione Nazionale Energia del Vento), che ha tra i propri scopi quello di concorrere alla promozione e utilizzazione della fonte eolica in un rapporto equilibrato tra insediamenti e natura, nonché quello di incoraggiare la ricerca e lo sviluppo tecnologico finalizzato all'utilizzo della risorsa vento, all'uso razionale dell'energia, oltre che alla diffusione di una corretta informazione basata su dati reali.

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, V-Reti, società verticalmente integrata nel Gruppo AGSM AIM, ha istituito il Gestore Indipendente per le attività di distribuzione del gas naturale e dell'energia elettrica.

Al Gestore Indipendente 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.

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.

7.5 Clienti



LE TEMATICHE MATERIALI








- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi
- ▶ [E4] Economia circolare
- ▶ [E5] Smart city e mobilità sostenibile
- ▶ [E6] Sviluppo delle reti di distribuzione
- ▶ [S1] Attenzione ai bisogni della clientela e customer satisfaction
- ▶ [S6] Innovazione tecnologica e trasformazione digitale

Il Gruppo AGSM AIM pone grande attenzione ai bisogni della propria clientela impegnandosi costantemente a fornire servizi di qualità, sicuri e affidabili agendo con flessibilità e disponibilità alle aspettative dei clienti e adottando prassi di comunicazione professionali, corrette e trasparenti.

Attraverso le proprie Business Unit, il Gruppo AGSM AIM garantisce l'uguaglianza dei diritti dei clienti, la parità di trattamento e la non discriminazione degli stessi. È forte 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.

Clientela del Gruppo AGSM AIM per i seguenti servizi:

	Vendita di energia elettrica, gas e calore: 855.208 clienti energetici
	Distribuzione gas: 293.973 PDR vettoriati
	Distribuzione energia elettrica: 253.286 POD vettoriati
	Raccolta rifiuti urbani: 68 comuni serviti dal servizio di raccolta
	Telecomunicazioni: 67 clienti istituzionali, business e operatori di settore
	Mobilità sostenibile: 2.600 clienti che utilizzano le colonnine di AGSM AIM per la ricarica dei veicoli elettrici
	Illuminazione pubblica: 32 comuni serviti

7.5.1 Qualità e vicinanza: la relazione con i clienti energetici

AGSM AIM Energia e CogasPiù Energie sono le società commerciali del Gruppo AGSM AIM che svolgono per diverse tipologie di clientela l'attività di vendita e post-vendita delle forniture di energia elettrica, gas naturale e calore (servizio di teleriscaldamento). Nell'esercizio 2023 le società commerciali hanno servito complessivamente **855.208 clienti** suddivisi tra energia elettrica, gas naturale e calore.

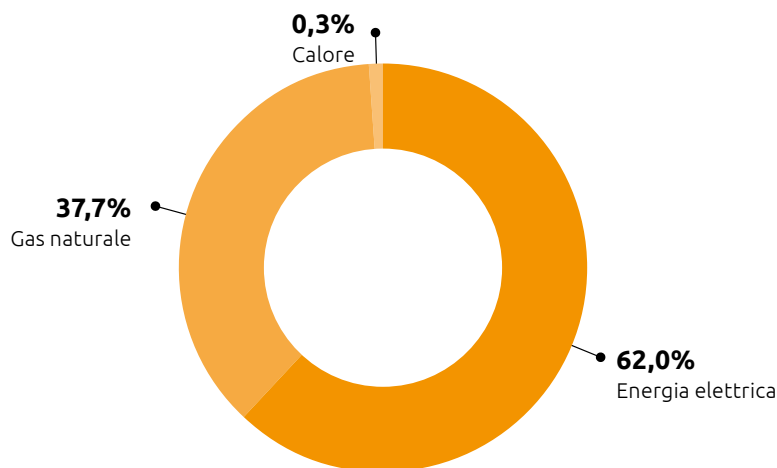


Figura 16. Clienti energetici serviti

La clientela di tipo residenziale corrisponde al 61% per la fornitura di energia elettrica, al 88,0% per la fornitura di gas, e al 66,4% per i servizi di teleriscaldamento. Il restante portafoglio clienti è variamente distribuito fra large account, Pubblica Amministrazione e reseller.

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. La forte presenza sul territorio che caratterizza il Gruppo AGSM AIM si rispecchia inequivocabilmente anche sulla base clienti e sulla sua concentrazione geografica nella regione Veneto.

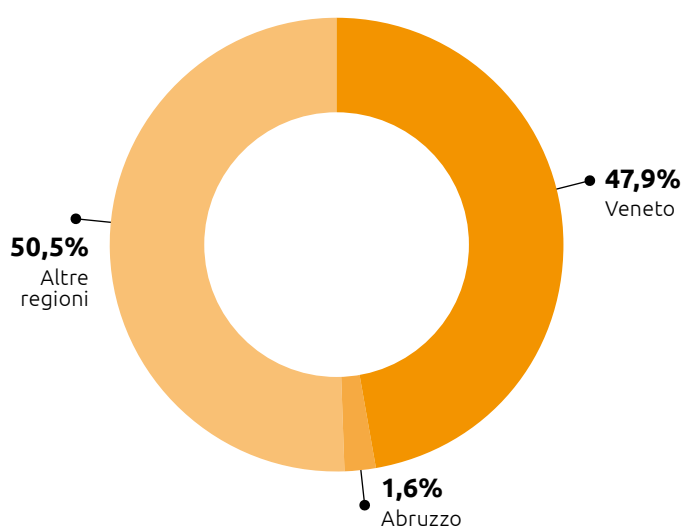


Figura 17. Provenienza clienti EE

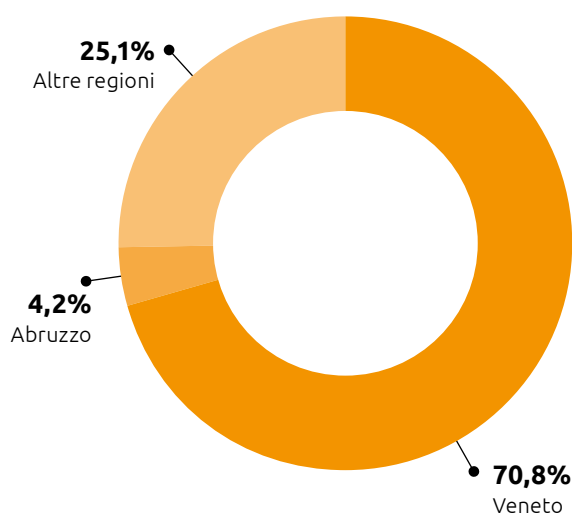


Figura 18. Provenienza clienti gas

Il Gruppo è presente nel territorio con 16 sportelli commerciali così dislocati: 14 in Veneto, 1 in Abruzzo e 1 nel Lazio e 140 agenzie commerciali di vendita attive su tutto il territorio nazionale.

Al fine di garantire una presenza capillare sul territorio, grazie alla partnership con attività locali, AGSM AIM Energia mette a disposizione dei propri clienti 50 negozi indiretti (AGSM AIM Shop) presso i quali è possibile richiedere consulenza sulle in merito alle bollette ricevute o aderire alle offerte commerciali proposte dal Gruppo.

Nei 16 sportelli commerciali, sono resi a disposizione dei clienti numerosi opuscoli informativi riguardanti il servizio di autolettura, i servizi digitali, le campagne di educazione al consumo e le numerose promozioni attive nel mercato dell'energia elettrica e del gas naturale.



AGSM AIM al Volante è la campagna che si propone l'obiettivo di fornire assistenza ai clienti AGSM AIM, e non solo, per tutto quello che riguarda il mondo di luce e gas grazie al camper adibito a vero e proprio "ufficio mobile". Lo sportello mobile approda in diverse località della provincia di Verona andando a toccare i più importanti mercati della zona, secondo un calendario fitto e costantemente aggiornato.

Nel corso del periodo di rendicontazione sono stati serviti presso gli sportelli commerciali del Gruppo AGSM AIM n. 61.270 clienti, pari all'11,7% in più rispetto all'esercizio precedente. Il numero crescente

delle pratiche gestite e conseguentemente dei clienti serviti è determinato principalmente dalle numerose richieste di informazioni pervenute a causa della dinamica dei prezzi del primo trimestre dell'esercizio 2023.

L'accesso agli sportelli commerciali situati a Vicenza e Treviso è consentito esclusivamente previo appuntamento da effettuare tramite sito web o telefonando al numero verde 800 226 226. Ciò permette di azzerare i tempi di attesa dei clienti per lo svolgimento della pratica. Negli sportelli situati a Verona e provincia è, invece, consentito l'accesso anche senza appuntamento.

Anche la controllata CogasPiù Energie ha azzerato i tempi di attesa allo sportello grazie all'adozione di un sistema di appuntamenti personalizzati esclusivamente per lo sportello dedicato ai pagamenti delle bollette.

Viene sempre garantita, in caso di pratiche urgenti o per persone anziane o disabili, una gestione "tradizionale", ovvero la possibilità di accedere allo sportello in ogni momento senza appuntamento.

Il tempo medio di attesa per gli sportelli senza appuntamento nell'esercizio 2023 è pari a:

	Sportello di Verona Coda unica	04:21 min
	Sportello CogasPiù Energie Coda pagamenti	04:00 min

Attraverso l'Area Clienti digitale e le applicazioni è possibile accedere allo sportello telematico nel quale nell'esercizio di rendicontazione sono state gestite 391.584 pratiche (pari al 28% in più rispetto all'esercizio 2022) che corrisponde al 76,1% di tutte pratiche gestite dalle società di vendita.

Oltre agli sportelli, le società del Gruppo AGSM AIM mettono a disposizione dei clienti il servizio di call center relativamente al quale nell'esercizio 2023 sono state ricevute 785.221 chiamate (il 94% delle quali andate a buon fine) con un tempo medio di attesa di 158 secondi.

Nel 2023 sono state gestite, inoltre, 2.436 videochiamate tramite 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 corso dell'esercizio 2023 è stato concluso il percorso di sviluppo e rinnovo dell'Area clienti del sito internet e dell'applicazione di AGSM AIM Energia.

L'area clienti e l'applicazione "AGSM AIM Energia" presentano una veste grafica riprogettata in modo da essere più chiara e intuitiva, agevolandone l'utilizzo e introducendo nuove funzionalità rivolte al cliente come, ad esempio, la gestione delle pratiche contrattuali, l'attivazione della domiciliazione, la richiesta di invio bollette via e-mail, la variazione dei recapiti e contatti.

Attraverso la nuova applicazione dedicata ai clienti di AGSM AIM Energia è possibile effettuare operazioni come il monitoraggio dei consumi attraverso appositi grafici, l'autolettura del contatore del gas così da ridurre le stime dei consumi nelle bollette.

Dall'Area Clienti è, inoltre, possibile accedere all'archivio storico delle proprie bollette con i dati di

riepilogo, importo, data di scadenza e data di emissione. Il cliente può, inoltre, procedere al pagamento in tutta sicurezza delle proprie bollette, tramite il circuito Nexi, PayPal e i principali servizi di pagamento digitali. Attivando le notifiche all'interno del proprio account è possibile, altresì, ricevere gli avvisi di scadenza.

Nei nuovi canali digitali è stata infine implementata un'apposita sezione dedicata interamente agli amministratori di condominio al fine di agevolarli nella consultazione dei contratti da loro gestiti.

Con riferimento alla società controllata CogasPiù Energie, accedendo all'Area Clienti del sito web www.cogaspiu.it è possibile per il cliente inviare in autonomia molteplici richieste di gestione contrattuale compilando e inviando i moduli predisposti, effettuare l'autolettura dei consumi, consultare lo storico delle proprie bollette e rinunciare all'invio cartaceo delle bollette per passare a quello digitale.

Per le forniture di gas naturale ed energia elettrica, le società di vendita del Gruppo AGSM AIM hanno emesso oltre 5,12 milioni di bollette, di cui oltre 2,61 milioni sono state emesse in formato elettronico pari al 51,1% del totale delle bollette emesse dal Gruppo AGSM AIM. Il servizio di invio delle bollette in formato elettronico è nominato 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 2023 oltre 26.646 clienti hanno attivato tale servizio contribuendo al continuo risparmio di carta contribuendo a un risparmio di 78,38 tonnellate di carta.

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

Tramite l'Area Clienti dei siti web e delle app dedicate, il Gruppo AGSM AIM mette a disposizione dei propri clienti anche la possibilità di pagare le bollette con carta di credito o di attivare il pagamento tramite SEPA (Sistema Europeo dei Pagamenti Automatici), agevolando così il cliente, riducendo gli spostamenti e la stampa della documentazione, con conseguente risparmio di carta e servizi di invio per posta.

Nel corso dell'esercizio 2023 sono state pagate 109.899 bollette tramite i siti internet e le App, con un incremento del 2,3% rispetto all'esercizio precedente.

7.5.2 Offerte responsabili e trasparenti

Le società commerciali del Gruppo propongono offerte energetiche e piani tariffari diversificati per soddisfare le esigenze delle diverse tipologie di clientela. 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.

Per l'energia elettrica, le società di vendita del Gruppo promuovono da anni la scelta di servire i clienti finali nel mercato libero con energia elettrica prodotta da fonti energetiche rinnovabili, fornendo la certificazione GO (Garanzie di origine) che attesta la fonte green di produzione. AGSM AIM Energia, infatti, concede la possibilità ai clienti di abbinare l'energia rinnovabile a ogni offerta commerciale, contribuendo alla salvaguardia dell'ambiente, mentre CogasPiù Energie fornisce esclusivamente energia elettrica prodotta da fonti energetiche rinnovabili.

Il numero di contratti firmati nel 2023 che includono la vendita di energia elettrica rinnovabile è pari a 17.965, che corrisponde a circa l'8,2% del totale dei contratti stipulati.

Anche nel 2023 AGSM AIM include nel proprio catalogo prodotti per il gas naturale, offerte che puntano alla sostenibilità e all'impegno verso l'ambiente. Il carbon offsetting è un meccanismo che

permette a organizzazioni e individui di compensare volontariamente le proprie emissioni di CO₂ attraverso il supporto a progetti di riduzione delle emissioni volti ad assorbire o evitare la CO₂. Tale meccanismo si realizza attraverso l'acquisto di crediti di carbonio sul mercato di riferimento.

Rimane attiva l'offerta "GREEN GAS", la prima offerta del Gruppo AGSM AIM dedicata alle famiglie che prevede la compensazione della CO₂ emessa dal gas fornito al cliente. Tale compensazione avviene tramite l'acquisto per conto del cliente di crediti di carbonio certificati, generati da progetti che compensano la CO₂ emessa, con differenti modalità a seconda del progetto.

Per il gas naturale, il numero di contratti che includono la compensazione della CO₂ firmati nel 2023 è pari a 4.914.

Per l'energia elettrica le famiglie hanno a disposizione l'offerta "MERCATO CASA" in cui il prezzo dell'energia è allineato al PUN (Prezzo Unico Nazionale) che si forma nel mercato all'ingrosso; "MERCATO CASA GREEN" che prevede, inclusa nel prezzo, la fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, "PROMO LUCE" che offre uno sconto di 25 € sulla prima bolletta.

Per la vendita di gas naturale è attiva l'offerta "GREEN GAS" che permette ai clienti di acquistare il gas naturale al prezzo PSV (Punto di Scambio Virtuale), indice principale in Italia per il mercato all'ingrosso e che prevede, inclusa nel prezzo, anche la compensazione della CO₂ prodotta, grazie all'acquisto dei crediti di carbonio.

Per i clienti con Partita IVA sono attive offerte come "MERCATO IMPRESA" e "SMALL/MEDIUM/LARGE BUSINESS" che prevedono l'applicazione di una componente energia indicizzata al prezzo PUN medio stabilito presso la Borsa Elettrica Nazionale. Per il gas è attiva l'offerta "PREMIUM BUSINESS GAS" che prevede l'applicazione di una componente gas indicizzata al prezzo PSV.

In previsione della fine del servizio di tutela per il gas metano (Legge n. 124/17 "Legge annuale per il mercato e la concorrenza" e smi e dal decreto-legge n. 115/2022), con efficacia dall'1° gennaio 2024, AGSM AIM ha inviato ai propri clienti forniti nel mercato tutelato, l'informativa prevista dalla normativa, offrendo a tutti i clienti domestici non vulnerabili, la possibilità di sottoscrivere un nuovo contratto, aderendo all'offerta "SPECIAL CASA GAS", che rappresenta la proposta più conveniente del Gruppo. Per i clienti che non hanno effettuato alcuna scelta, AGSM AIM continuerà a erogare la fornitura applicando, a partire dal 1° gennaio 2024, le condizioni dell'offerta PLACET (Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela) ossia un'offerta con caratteristiche stabilite dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente.

Il servizio di tutela del gas (servizio di tutela della vulnerabilità) rimarrà invece attivo per i clienti vulnerabili con le seguenti prerogative:

- ▶ si trovino in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17;
- ▶ rientrino tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- ▶ le loro utenze si trovino in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- ▶ abbiano un'età superiore a 75 anni.

Sostegno alla povertà energetica

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 126.636.

Il Gruppo AGSM AIM è attento a valutare e accogliere richieste di dilazioni delle bollette dove possibile anche nei casi non previsti dall'Autorità.

Per i Comuni di Vicenza e Verona è, inoltre, attiva la collaborazione con Caritas Diocesana, attraverso la creazione di un **fondo dedicato all'associazione Diakonia Onlus**, braccio operativo della Caritas stessa, per famiglie in momentanea difficoltà economica. L'obiettivo della collaborazione è garantire l'intervento a sostegno delle persone e delle famiglie in difficoltà nel pagamento di bollette di energia elettrica e gas, in un contesto di crescente difficoltà. Il Gruppo AGSM AIM nel 2023 ha erogato tramite questo fondo **20.700,43 euro** per situazioni locali di disagio sociale ed economico.

A favore dei residenti del Comune di Vicenza, il Gruppo ha previsto anche piani di rientro speciali per famiglie con disagi socioeconomici: con tale municipalità viene stipulato annualmente un accordo per l'aiuto nel pagamento rateale delle bollette di luce e gas.

Al fine di supportare le famiglie in difficoltà a causa dell'incremento dei prezzi energetici, nel corso dell'esercizio 2023 AGSM AIM ha presentato le offerte nel mercato libero chiamate **“Luce Bonus Sostegno”, “Gas Bonus Sostegno”, “Bonus Sostegno Teleriscaldamento”** rivolte alle utenze domestiche intestate a clienti con ISEE compreso tra 15.000 € e 18.000 €, con meno di 4 figli a carico e che non percepiscano reddito o pensione di cittadinanza. L'iniziativa, che ha interessato circa 11 mila utenti nelle sole province di Verona e Vicenza, è stata appositamente pensata per offrire un sostegno tangibile a quei clienti che non hanno diritto al Bonus sociale ma che si trovano a dover fronteggiare la repentina impennata del costo della vita di cui l'energia elettrica e il gas rappresentano due voci particolarmente rilevanti.

Per quanto riguarda l'energia elettrica, l'offerta **“Luce Bonus Sostegno”** prevedeva l'applicazione di uno sconto di 3,5 centesimi di euro sul prezzo dell'energia all'ingrosso corrispondente al PUN - Prezzo Unico Nazionale - che è il prezzo di riferimento della Borsa Elettrica e rappresenta indicativamente il prezzo di costo per le società di vendita. Tutte le altre componenti tariffarie sono quelle stabilite dall'Autorità per l'energia (ARERA). Per quanto riguarda **“Gas Bonus Sostegno”**, è stato applicato uno sconto di 3,5 centesimi di euro per metro cubo consumato sul PSV DA, il prezzo attualmente adottato da ARERA per i contratti gas in maggior tutela. Per i clienti serviti dal teleriscaldamento, il bonus stanziato è di 300 euro.

7.5.3 Tutela e ascolto continuo del 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, comprese quelle classificabili come reclami, secondo l'ARERA.

L'obiettivo del monitoraggio continuo dei reclami da parte del Gruppo AGSM AIM è quello di individuare le criticità, definendo e realizzando le opportune azioni correttive, nell'ottica del miglioramento continuo.

In particolare, l'ufficio Relazioni Clienti 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 direttamente dalle relative sezioni dedicate dei siti web.

Le segnalazioni pervenute dai differenti canali del Gruppo AGSM AIM, relativamente ai servizi energetici offerti, sono state pari a 9.828 e sono così suddivise:

- ▶ **il 46,4% è rappresentato da richieste di informazioni;**
- ▶ **il 49,4% è rappresentato da reclami;**
- ▶ **il 4,2% è rappresentato da richieste di rettifica della fatturazione.**

7.6 Fornitori



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi
- ▶ [E4] Economia circolare
- ▶ [S5] Gestione responsabile della catena di fornitura
- ▶ [S6] Innovazione tecnologica e trasformazione digitale

Il Gruppo AGSM AIM promuove una gestione responsabile lungo tutta la catena di fornitura adottando politiche di approvvigionamento sostenibile al fine di promuovere una gestione integrata ed efficace della catena di fornitura in grado di ridurre gli impatti ambientali e sociali generati.

L'attenzione a una gestione responsabile della catena di fornitura parte dalla fase di selezione e affidamento del fornitore e prosegue nel tempo, attraverso attività periodiche di dialogo, supporto, monitoraggio e controllo.

La scelta dei fornitori è effettuata nell'osservanza dei principi dettati dal Trattato UE a tutela della concorrenza e si ispira a principi di imparzialità, competenza, ed economicità, oltre a principi di trasparenza ed eccellenza, nel rispetto dei più elevati standard qualitativi. I rapporti di fornitura sono basati sul rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti anche in materia di lavoro, diritti umani, salute e sicurezza, tutela dell'ambiente, lotta alla corruzione e all'illegalità.

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 rispettivi 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".



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 e interazione con i fornitori, raggiungibile al link www.agsmait.it/fornitori.

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 a essere invitati a presentare offerte, fermo restando che la qualificazione degli operatori economici avviene, di volta in volta, in fase di gara.

In un’ottica di assoluta trasparenza, sul Portale Acquisti sono pubblicate le condizioni generali di partecipazione e le norme di iscrizione all’Albo Fornitori e la guida alla registrazione del fornitore. Viene, inoltre, fornito un servizio di assistenza tecnica on-line di utilizzo del Portale per gli operatori che lo richiedano.

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 dei requisiti ambientali minimi.

Per alcune tipologie di forniture e di servizi, le Società del Gruppo AGSM AIM richiedono agli aspiranti fornitori, 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 e il rispetto degli standard di gestione, rilasciati sulla base delle norme europee della serie UNI EN ISO relative ai sistemi di gestione della qualità, salute e sicurezza, ambiente, ecc.

L’inserimento nell’Albo Fornitori è, in ogni caso, condizionato alla preventiva accettazione e rispetto del Patto di integrità, il Codice Etico e il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D. Lgs.231/2001 che costituiscono il presupposto necessario e indispensabile per contrarre con il Gruppo AGSM AIM.

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, anche attraverso 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 e ai servizi ma anche all’interno di altri processi e progetti (requisito che ormai va consolidandosi in molteplici appalti) attraverso le certificazioni ISO 9001:2015, ISO 14000:2015 e ISO 45001:2018.

AGSM AIM predilige la scelta di fornitori qualificati, affidabili e, ove possibile, presenti nel proprio territorio di riferimento. Il sostegno alla produzione locale è, infatti, parte integrante dell’impegno del Gruppo per le comunità in cui opera, al fine di favorire lo sviluppo dell’economia locale, promuovendo la creazione di valore condiviso.

Nel corso dell’esercizio 2023 il Gruppo ha acquistato beni e servizi presso 3.354 fornitori dei quali il 38,4% con sede nelle province di Verona e Vicenza (“fornitori locali”)⁵.

5 Dalla rendicontazione dei fornitori del Gruppo AGSM AIM è esclusa la società DRV.

Gestione degli appalti

I requisiti per concorrere alle gare sono relativi alla idoneità professionale, oltre che al prioritario possesso dei requisiti di moralità professionale. È, altresì, generalmente 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 a operare nel totale rispetto dell'ambiente.

L'aggiudicazione delle gare avviene prevalentemente sulla base del miglior prezzo, o in alternativa con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (miglior rapporto qualità/prezzo), in base a criteri sia economici sia tecnici, e che considerano parametri differenti in base alla tipologia e alle caratteristiche degli affidamenti.

Le società del Gruppo si impegnano a 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 e 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 a operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività. 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).

Nell'affidamento degli appalti relativi soprattutto alle società che operano nell'ambito ambientale (es. Valore Ambiente, SIA 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 emissioni in atmosfera e quindi l'inquinamento dell'aria. In considerazione dell'entità degli spostamenti e dell'utilizzo dei mezzi per la raccolta e il trasporto dei rifiuti per lo smaltimento, detto criterio risulta particolarmente efficace al fine del rispetto dell'ambiente e in ottica di sostenibilità.

7.7 Comunità e territorio

GRI 413-1



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi
- ▶ [E4] Economia circolare
- ▶ [E5] Smart city e mobilità sostenibile
- ▶ [E6] Sviluppo delle reti di distribuzione
- ▶ [S4] Impegno per le comunità locali e tutela del territorio
- ▶ [S6] Innovazione tecnologica e trasformazione digitale
- ▶ [G1] Governance orientata al successo sostenibile
- ▶ [G2] Business integrity e reputazione aziendale



Il 2023 è stato un anno particolare, caratterizzato dalle continue fluttuazioni dei prezzi del mercato energetico causate dal protrarsi del conflitto militare fra Ucraina e Russia.

Il Gruppo è stato chiamato a rispondere con impegno e prontezza all'importante cambiamento del tradizionale scenario in cui la società era abituata a operare e, di conseguenza, alle esigenze di comunicazione. Durante le prime settimane del 2023 molti sforzi sono stati rivolti per cercare di aiutare le fasce della popolazione più debole, con l'istituzione di fondi ad hoc per il pagamento delle bollette di energia, gas e teleriscaldamento. È stata ampliata la possibilità di rateizzazione dei pagamenti e sono state destinate più persone per rispondere alle numerose richieste di informazioni e chiarimenti da parte della clientela. L'impegno concreto è stato accompagnato da una comunicazione chiara

e trasparente che, oltre a illustrare il particolare scenario internazionale e le conseguenze sui prezzi delle materie prime, rispondeva alle domande più frequenti dei cittadini.

Allo stesso tempo, in continuità con la progettualità portata avanti nell'anno 2022, sono proseguiti i processi di rinnovamento della presenza digitale del Gruppo, che hanno portato alla messa online dei nuovi siti di AGSM AIM Smart Solutions, AGSM AIM Calore e AGSM AIM Power. I portali sono stati ideati e realizzati per trasmettere al meglio la corporate identity di AGSM AIM tramite una grafica completamente rinnovata, seguendo l'immagine coordinata di Gruppo. La stessa linea è stata seguita nella realizzazione della nuova intranet aziendale, un moderno digital workspace efficace e partecipativo a disposizione di tutti i dipendenti del Gruppo.



Il percorso di integrazione digitale si è avviato verso la conclusione al termine dell'anno con la convergenza dei sistemi e applicativi commerciali delle ex-società AGSM Energia e AIM Energy, avviata nel 2022 in seguito alla fusione delle due realtà di Verona e Vicenza. A seguito di tale operazione, nei primi giorni del 2024, è entrato in servizio il nuovo sito di riferimento unico per tutti i clienti di AGSM AIM Energia con una veste grafica riprogettata in modo da essere più chiara e intuitiva, agevolandone l'utilizzo e introducendo nuove funzionalità rivolte al cliente, tra cui una rinnovata Area Clienti affiancata alla nuova app AGSM AIM Energia. L'importante lavoro svolto, che ha portato delle inevitabili conseguenze nel rapporto con la clientela, chiamata a interagire con nuove piattaforme, è stata affiancata da una comunicazione ampia e puntuale per informare su tutte le novità introdotte e per dare le informazioni utili relative ai nuovi servizi.

Inoltre, è proseguita l'attività di comunicazione a supporto di tutte le iniziative e progetti realizzati dal

Gruppo e dalle Business Unit. In questo filone si è inserito l'evento di celebrazione per il centenario della diga di Chievo, opera costruita nel 1923 che continua a rivestire un ruolo di fondamentale importanza per lo sviluppo sostenibile del territorio, contribuendo alla produzione di energia elettrica rinnovabile. Numerose le iniziative correlate organizzate, tra cui una mostra fotografica in loco e un concorso per le scuole primarie e secondarie di Verona.



Premio “Top Utility Comunicazione”

Gli sforzi per garantire una comunicazione chiara, esaustiva e sempre attuale con gli stakeholder del Gruppo hanno portato alla vincita del primo premio “Top Utility Comunicazione”, attribuito ad AGSM AIM da Althesys, società professionale indipendente specializzata nella consulenza strategica e nello sviluppo di conoscenza. Le motivazioni che hanno permesso di conseguire questo ambito traguardo risiedono nel “raggiungimento di un sorprendente incremento dei contenuti e della varietà dei canali di comunicazione, in particolare negli ultimi anni, con un impegno costante alla trasparenza, nonostante l'articolazione del suo business”.

Nel complesso scenario in cui AGSM AIM ha operato, l'Ufficio Comunicazione e Marketing Strategico ha inoltre gestito la comunicazione relativa alla fine del mercato tutelato di gas e energia elettrica, predisponendo e diffondendo capillarmente alla clientela un'apposita informativa in materia, sia tramite canali fisici che digitali. Nella rubrica “AGSM AIM informa”, infatti, si è posta l'attenzione su come gestire tale passaggio, con l'indicazione delle scadenze, delle offerte proposte da AGSM AIM sul libero mercato e della gestione della vulnerabilità.

Durante l'esercizio 2023 sono stati prodotti circa 35 comunicati stampa di vario genere, che hanno generato più di 100 servizi televisivi direttamente o indirettamente, e più di 2.000 articoli sulla stampa locale e nazionale. Sui canali social ufficiali di AGSM AIM sono stati pubblicati oltre 200 contenuti, raggiungendo un totale di oltre 300 mila visualizzazioni.

Inoltre, nel corso del 2023 AGSM AIM ha dato un forte contributo alla diffusione e divulgazione delle tematiche di sostenibilità sui diversi canali social tramite alcune rubriche dedicate:

► “Quanto ne sai di sostenibilità”

Una serie di stories di Instagram sotto forma di sondaggio per coinvolgere i followers nello scoprire i Global Goals delle Nazioni Unite e come il Gruppo AGSM AIM contribuisce a raggiungerli.

► “Che cos'è...?”

Glossario energetico di AGSM AIM. Il significato di una parola dal mondo dell'energia e dell'ambiente spiegato ai followers di AGSM AIM.

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, con **un impegno economico di 1,76 milioni di euro**.

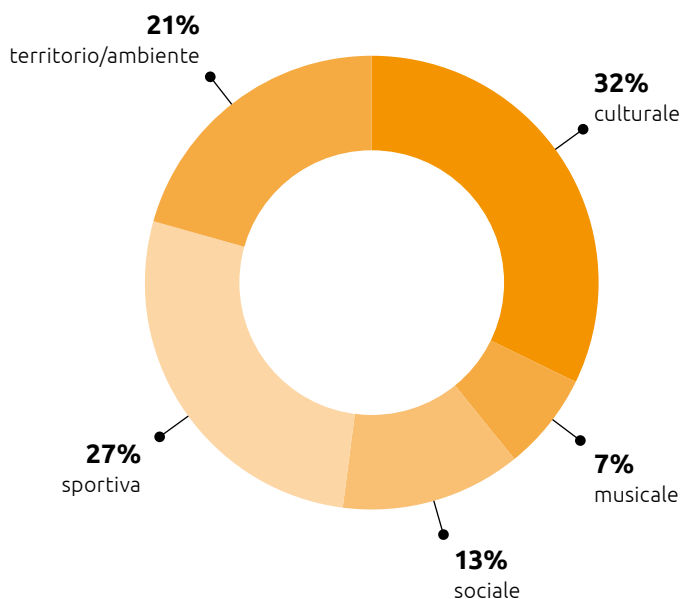


Figura 19. Sponsorizzazioni e liberalità per tipologia di iniziativa

Per essere veramente vicino 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, 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.

INIZIATIVE SOCIALI

Nel corso del 2023 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 e iniziative di promozione sociale, tra cui la Cooperativa Sociale Hermete, La Grande Sfida Onlus, Cooperativa Sociale Quid, Croce Rossa Italiana, la Ronda della Carità di Verona e l'iniziativa L'Arena in Rosa.

► **Convenzione AGSM AIM e Caritas**

È stata rinnovata anche nel 2023 la convenzione tra AGSM AIM e le Caritas dei territori di Verona e Vicenza, che insieme si sono impegnate a sostenere persone e famiglie che vivono situazioni di disagio economico e sociale.

In particolare, l'accordo ha previsto di aiutare coloro che trovano difficoltà nel far fronte a impegni economici e finanziari per il soddisfacimento di esigenze di prima necessità, e dunque anche al pagamento di bollette di energia elettrica, teleriscaldamento e gas.

► **Bonus sostegno**

Consapevole della difficoltà che, in particolare, le fasce più deboli dei cittadini hanno attraversando a inizio 2023 a causa dell'aumento del costo della vita, AGSM AIM ha presentato il "Bonus sostegno Utenze Domestiche Luce e Gas" e "Bonus sostegno Teleriscaldamento" stanziando rispettivamente 2,1 milioni di euro e 1 milione di euro per contrastare l'aumento del prezzo dell'energia.

► **"La Grande Sfida International - Abbiamo bisogno di noi"**

L'iniziativa, giunta alla sua ventottesima edizione, ha l'obiettivo di far incontrare le persone attraverso le comuni passioni per lo sport, l'arte, la cultura, la dimensione spirituale e il lavoro. L'evento è un laboratorio di incontro tra il mondo della disabilità e le realtà associative, culturali, educative, istituzionali, amministrative, religiose, economiche del territorio, stabilendo relazioni di conoscenza, di stima e di reciprocità.



► **Questo non è amore**

Dal 24 al 29 novembre 2023 AGSM AIM ha illuminato l'edificio della questura di Verona di arancione per sensibilizzare sul fenomeno della violenza contro le donne. Un modo semplice e concreto per essere, come Gruppo AGSM AIM, protagonisti attivi della campagna "Questo non è amore", e per contribuire a educare al rispetto delle persone. "Questo non è amore" è infatti il progetto della Questura di Verona, Soroptimist International e Calzedonia, che ha messo in atto una serie di iniziative e interventi concreti sul territorio contro ogni forma di violenza sulle donne.

INIZIATIVE CULTURALI

Numerose le iniziative e le associazioni culturali per le quali il Gruppo AGSM AIM, anche con le proprie società, è stato tra i partner e sostenitori principali, tra cui Fondazione AIDA, TedX Verona e Vicenza, Fucina Culturale Macchiavelli, Festival della Bellezza, Festival Biblico, Divertiamoci a Teatro, Tocati, Verona Shakespeare Fringe Festival e Fondazione Verona Minor Hierusalem.

► Utilitalia Innovation

Il Gruppo AGSM AIM ha ospitato a Verona la seconda tappa di “Utilitalia Innovation”, una serie di appuntamenti organizzati e promossi da Utilitalia, Federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell’acqua, dell’ambiente, dell’energia elettrica e del gas, per supportare lo sviluppo dei programmi innovativi delle utilities e agevolare il confronto tra le imprese associate e le migliori startup verticali e di settore.

► Tocati - Festival internazionale dei giochi in strada

Il Gruppo AGSM AIM ha sostenuto e partecipato attivamente alla ventunesima edizione del Tocati - Festival Internazionale dei Giochi in Strada.

Il Festival, organizzato dall’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.



Il personale di AGSM AIM ha accolto i bimbi all'interno del proprio stand, proponendo giochi e attività a tema sostenibilità creati per l'occasione dall'ufficio Comunicazione e Marketing Strategico del Gruppo. Più di 800 bambini, e non solo, si sono divertiti con "VOLTami", il memory di AGSM AIM che li ha portati a conoscere le centrali di produzione del Gruppo, o "Gioca con AGSM AIM", un libretto di cruciverba, labirinti e molto altro sul mondo dell'energia e dell'ambiente. E poi con "I goals di AGSM AIM", un gioco interattivo alla scoperta degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ai quali AGSM AIM contribuisce.

► Fieracavalli

Lo stesso format del Tocati è stato proposto anche durante Fieracavalli, manifestazione di Verona Fiere dedicata al mondo equestre, che ha visto il coinvolgimento di circa mille bimbi all'interno dello stand AGSM AIM. A intrattenerli un'entusiasta squadra di persone del Gruppo, che si sono rese volontariamente disponibili a partecipare all'evento per raccontare cosa significa sostenibilità per AGSM AIM.



► Workshop "Nuove utilities per nuovi clienti"

Il Gruppo AGSM AIM ha partecipato a maggio 2023 al Workshop annuale sulle utilities organizzato da Agici e Accenture. La tavola rotonda "Transizione ecologica e nuove soluzioni delle utilities" è stata dedicata ai nuovi servizi che gli operatori possono fornire ai clienti e su come essi possano farsi promotori delle Comunità Energetiche Rinnovabili.

► Giornate della Didattica

Il 4 e 5 settembre 2023 AGSM AIM ha partecipato alle “Giornate della Didattica”, manifestazione promossa dall’assessorato alle Politiche Educative e Scolastiche in collaborazione con l’Assessorato alla Cultura del Comune di Verona. È stata l’occasione per fornire informazioni e materiali a insegnanti e famiglie sulle visite guidate organizzate da AGSM AIM ai propri impianti di produzione energetica.

► DISCOVER. Le economie locali oltre la tempesta globale

L’evento, organizzato dal Gruppo editoriale Athesis, ha visto la partecipazione di AGSM AIM ed è stato un momento di confronto tra imprenditori, stakeholder e cittadini alla ricerca di risposte sullo stato di salute e le prospettive dell’economia del territorio nel grande scenario globale.

► Visite guidate agli impianti

Anche nel 2023 AGSM AIM ha aperto i propri impianti di produzione energetica alle scuole del territorio. Sono stati complessivamente 551 gli studenti che hanno visitato le centrali, tra cui il Parco eolico di Rivoli, la centrale di cogenerazione di Borgo Trento e l’impianto idroelettrico di Tombetta. Gli studenti sono stati accolti da personale di AGSM AIM che ha illustrato, seguendo un percorso didattico, le peculiarità e le caratteristiche dei vari impianti. Inoltre, è stata accolta una classe superiore interessata a conoscere in modo approfondito il funzionamento della mobilità elettrica e delle infrastrutture di ricarica pubblica. Per tutti i visitatori è stato studiato un kit di gadget ecosostenibili, consegnato al termine delle visite.

Inoltre, sono stati oltre 500 gli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado che hanno partecipato ai laboratori didattici in classe, volti ad approfondire temi quali il riciclo delle materie prime e i processi energetici. I laboratori hanno impiegato solo materiali di scarto per la realizzazione di piccoli prodotti utili.



► La diga nell'arte

Il concorso “La diga nell'arte” si è inserito nella cornice delle celebrazioni per i cento anni dalla costruzione della diga di Chievo, festeggiati il 23 marzo 2023. Pensato per le scuole primarie e secondarie di primo grado della II e III Circoscrizione di Verona, ha coinvolto un totale di 105 alunni. L'obiettivo è stato quello di far partecipare tutti gli studenti per premiare nel 2024 la classe che ha realizzato l'opera più significativa in relazione al rapporto tra l'impianto, la diga, la città e l'energia rinnovabile. Una giuria composta da personale di AGSM AIM, in collaborazione con l'Assessorato all'istruzione e con la II e III Circoscrizione del Comune di Verona, valuterà gli elaborati premiando tutti i partecipanti con un premio ecosostenibile.



INIZIATIVE MUSICALI

Il Gruppo AGSM AIM ha, altresì, sostenuto numerose associazioni e iniziative musicali, tra cui l'Estabte Teatrale Veronese, l'Associazione Musicale Liszt, l'Associazione Jazz Set Orchestra, Incontro sulla Tastiera, Treviso suona jazz festival, Festival Vicenza in Lirica e Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza.

INIZIATIVE SPORTIVE

Il Gruppo AGSM AIM, vicino allo sport in quanto metafora di energia pulita, ha supportato nel corso del 2023 diversi gruppi sportivi del territorio veronese e vicentino, sostenendo anche realtà amatoriali e portatori di disabilità. Tra le principali sponsorizzazioni 2023 ci sono Scaligera Basket, L.R.Vicenza, Verona Run Marathon, Campionato Europeo Sprint di corsa di orientamento, A.S.D. Rugby Vicenza, A.S.D. Mastini Verona American Football e Verona Rugby.

► **Angels in run**

L'iniziativa sportiva, sostenuta anche da AGSM AIM, è una grande gara di solidarietà che ha unito il movimento, lo sport e il gusto di stare insieme a una causa benefica per aiutare tante donne che hanno scelto di cambiare il corso della propria vita dicendo basta alla violenza di genere.

► **Run4Hope**

Run4Hope, supportata da AGSM AIM, è il Giro d'Italia podistico, organizzato annualmente su staffette regionali sincrone, a esclusivo scopo benefico. Nel 2023 i podisti italiani hanno corso a sostegno della Fondazione AIRC per la ricerca contro i tumori femminili.

► **Spin Pass Project**

Il Gruppo AGSM AIM ha sostenuto il progetto 'Spin Pass Project' della società Dingo Rugby Club Verona. Grazie al contributo di AGSM AIM, Dingo Rugby Club ha messo a disposizione quattro 'borse di sport' pensate per sostenere economicamente ragazze e ragazzi che vogliono praticare sport, in particolare il rugby.

INIZIATIVE DI TUTELA AMBIENTALE

► **Accordo AGSM AIM e ADOA (Associazione Diocesana Opere Assistenziali Verona)**

Per le realtà aderenti al network etico di ADOA è stato siglato con il Gruppo AGSM AIM un accordo per lo studio e la modellizzazione congiunta di Comunità Energetiche Solidali (chiamate CER-S.Adoa) volte all'analisi comparata di soluzioni per la costituzione di soggetti partecipati ad hoc in grado di ottimizzare i risparmi, migliorare il comportamento energetico degli immobili di proprietà e offrire opportunità concrete per contrastare la povertà energetica di famiglie, persone e PMI in particolare stato di bisogno delle parrocchie e del territorio ove si trova la CER.

► **L'Ora della Terra**

L'Ora della Terra è la grande mobilitazione globale del WWF che, partendo dal gesto simbolico di spegnere le luci per un'ora, unisce cittadini, istituzioni e imprese in una comune volontà di dare al mondo un futuro più sostenibile. AGSM AIM ha contribuito all'iniziativa spegnendo sabato 25 marzo 2023, dalle 20:30 alle 21:30, le luci di due importanti strutture: l'Arena di Verona e la diga di Chievo, quartiere di Verona.

► **Together Green Week**

Una settimana di eventi focalizzati su tematiche di grande rilevanza per la sostenibilità. L'iniziativa ha visto coinvolti esperti di settore, docenti universitari e figure professionali autorevoli che si sono confrontati offrendo spunti di riflessione sulle strategie e le soluzioni per «una gestione ambientale responsabile». AGSM AIM ha partecipato all'iniziativa, facendo conoscere le proprie politiche e i propri prodotti destinati alla sostenibilità.

► **Festa del vento**

La seconda edizione della Festa del vento, organizzata dal circolo Legambiente "Il Tasso" in collaborazione con AGSM AIM, Baldo Festival e il patrocinio del Comune di Rivoli Veronese, ha coinvolto la cittadinanza in un'escursione verso il sentiero didattico che porta agli aerogeneratori, oltre a laboratori di costruzione di aquiloni per i più piccoli.

► **Agenda sostenibilità**

Nel 2023 si è tenuta la terza edizione di Agenda Sostenibilità, progetto promosso dal Gruppo editoriale Athesis articolato in tre giornate dedicate alla promozione della sostenibilità ambientale e sociale. L'appuntamento ha dato l'occasione al Gruppo AGSM AIM, partner dell'iniziativa, di parlare dei propri progetti sulla mobilità sostenibile.

► **L'energia che vorrei**

Evento che ha visto tra gli organizzatori AGSM AIM in collaborazione con il Comune di Verona e l'Università degli Studi di Verona in occasione della giornata del risparmio energetico e dell'iniziativa nazionale "M'illumino di meno". L'incontro ha visto un confronto sui temi più attuali legati al risparmio energetico, dalla transizione ecologica alle fonti rinnovabili. L'evento si è svolto grazie all'energia generata dalla pedalata dei presenti su sei biciclette, appositamente posizionate e messe in moto per illuminare la sala e darle voce.

► **Sabato ecologico**

Un sabato ecologico in riva all'Adige per raccogliere la plastica. L'iniziativa è stata organizzata dal Rotary Club Verona Distretto 2060, che con 'Operazione rive pulite' si propone di raccogliere rifiuti di plastica anche di piccole dimensioni che, con la piena del fiume, finiscono inevitabilmente per inquinare le acque. L'appuntamento è stato sostenuto da AGSM AIM, che ha contribuito a realizzare una borsa di stoffa per la raccolta.

8.

Attività del Gruppo



8.1 Produzione di energia elettrica



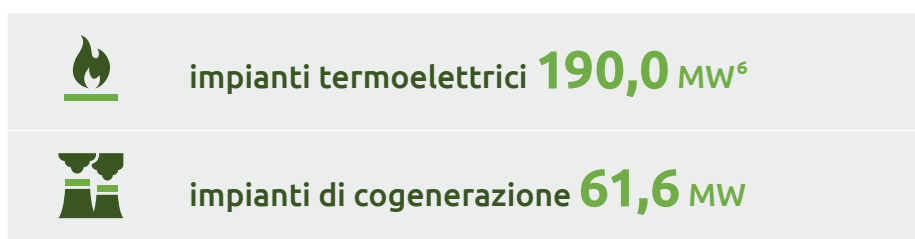
LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi
- ▶ [E4] Economia circolare
- ▶ [S6] Innovazione tecnologica e trasformazione digitale

Gli impianti di produzione di energia elettrica del Gruppo AGSM AIM utilizzano fonti rinnovabili (idro-elettrico, fotovoltaico, eolico e biogas) e da fonti fossili tradizionali (termoelettrico e cogenerazione tramite combustione di gas). Le fonti di produzione di **energia rinnovabile** del Gruppo sono costituite complessivamente da 155,4 MW di potenza installata variamente distribuiti fra:



Le fonti di produzione di **energia non rinnovabile** del Gruppo sono costituite da 251,6 MW di potenza installata distinta fra:



6 Quota parte di proprietà del Gruppo AGSM AIM pari al 50% della centrale termoelettrica di Ponti sul Mincio.

L'energia elettrica prodotta da impianti alimentati da fonte rinnovabili è pari a 965.353 GJ (corrispondente a 268.153.685 KWh) e rappresenta il **47,4%** dell'energia complessivamente prodotta dal parco impianti del Gruppo.



Figura 20. Mix produzione energia elettrica

L'esercizio 2023 ha visto un generale incremento della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, con un aumento del 31% rispetto all'esercizio precedente.

Il settore eolico ha registrato ottime produzioni, sia rispetto all'anno precedente sia rispetto alle medie storiche, in particolare negli ultimi tre mesi dell'esercizio 2023, dove gli impianti in Emilia-Romagna e Toscana hanno beneficiato di condizioni meteorologiche favorevoli.

Per quanto riguarda gli impianti idroelettrici, i primi quattro mesi dell'anno hanno risentito del periodo di siccità che ha caratterizzato i mesi invernali e primaverili del 2023. Successivamente a partire dal mese di maggio 2023 le frequenti precipitazioni hanno permesso ottime produzioni per la seconda metà dell'anno.

Il settore fotovoltaico ha risentito di malfunzionamenti agli impianti nelle Marche e in Abruzzo, dovuti sia ai danneggiamenti dei trackers che ai danni provocati dal tifone nella regione Abruzzo di inizio novembre 2023. Gli altri impianti fotovoltaici, invece, hanno avuto prestazioni in linea con l'anno precedente e con le previsioni di budget.

La produzione termoelettrica nei primi mesi dell'esercizio ha risentito del periodo di siccità dei primi mesi del 2023, con una riduzione della produzione causata dai bassi livelli idrometrici del fiume Mincio utilizzato per il raffreddamento della turbina. Nei mesi successivi, lo scenario energetico, caratterizzato da una combinazione poco remunerativa degli indici PUN, PSV e quote CO₂, ha avuto un impatto estremamente negativo. Questo, unito a una crescente offerta di energia elettrica a fonte rinnovabile (specialmente per il settore idroelettrico), ha determinato la mancata accensione della centrale termoelettrica per la maggior parte dei restanti mesi del 2023.

Per quanto riguarda la BU Calore, la seconda metà della stagione termica 2022-2023 è stata caratterizzata da temperature mediamente più alte, specialmente nei mesi di gennaio e marzo. Questo ha comportato una minore domanda di energia termica per gli impianti di cogenerazione e, di conseguenza, una minore produzione di energia elettrica. L'inizio della stagione termica 2023-2024 ha registrato produzioni migliori rispetto alla stagione precedente ma ancora inferiori rispetto alle medie storiche, a causa delle alte temperature.

Infine, il settore elettrico delle centrali di cogenerazione, al pari della centrale termoelettrica di Ponti sul Mincio, ha risentito molto dello scenario energetico poco remunerativo. Questo non ha permesso l'accensione dei motori durante i periodi più sfavorevoli, determinando quindi una minore produzione di energia elettrica. I guasti ai cogeneratori delle centrali di Forte Procolo, Golosine e Cricoli hanno ulteriormente influenzato le produzioni di energia elettrica dei primi mesi del 2023.

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.

Al fine di contribuire concretamente al raggiungimento dell'Obiettivo di Sviluppo Globale delle Nazioni Unite relativo a "Energia pulita e accessibile" (SDG 7) il Gruppo ha programmato investimenti per l'installazione di nuova potenza nominale che consentirà di raggiungere almeno il 51% di fonti di energia rinnovabile (per complessivi 198 MW di capacità installata al netto degli impianti di cogenerazione). In particolare, gli investimenti riguarderanno nuovi impianti fotovoltaici, eolici e a biogas, oltre all'efficientamento degli impianti idroelettrici esistenti. A tale proposito si segnala che nel corso dell'esercizio 2024 si concluderà la realizzazione di tre impianti fotovoltaici trackerati con 12,2 MW di potenza installata per i quali si prevede una produzione annuale pari a 20 GWh. Il Gruppo AGSM AIM ha, altresì, in programma la progettazione di un impianto fotovoltaico destinato alla ricarica green di circa cento bus elettrici per il trasporto pubblico.

Impianto eolico di Monte Giogo di Villore

Il progetto di AGSM AIM prevede la installazione di sette aerogeneratori, dell'altezza al mozzo di 95 metri circa, sul crinale Mugellano fra Monte Giogo di Villore e Monte Giogo di Corrella 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 previsti nel settore della generazione energetica alla realizzazione di nuovi impianti da fonti rinnovabili.





Impianti idroelettrici ad acqua fluente

Centralina idroelettrica di Lobia

Lobia (VI) - Pot. nom. MW 0,3

Belfiore

Belfiore (VR) - Pot. nom. MW 3,8

Centrale Idroelettrica Tombetta

Verona - Pot. nom. MW 11,1

Centrale Idroelettrica Diga Chievo

Verona - Pot. nom. MW 1,5



Impianti idroelettrici a bacino

Centrale Idroelettrica San Colombano

Terragnolo (TN) - Pot. nom. MW 11,4

Centrale Idroelettrica Maso Corona

Ala - Leno (TN) - Pot. nom. MW 42,8

Centrale di Valbona

Ala - Leno (TN) - Pot. nom. MW 1,6



Impianti eolici

Impianto eolico Affi

Affi (VR) - Pot. nom. MW 4,0

Impianto eolico Rivoli Veronese

Rivoli (VR) - Pot. nom. MW 8,0

Impianto eolico Carpinaccio

Firenzuola (FI) - Pot. nom. MW 13,6

Impianto eolico Riparbella

Riparbella (PI) - Pot. nom. MW 20,0

Impianto eolico Monte Vitalba

Chianni (PI) - Pot. nom. MW 0,9

Impianto eolico Casoni di Romagna

Monterenzio (BO) - Pot. nom. MW 12,8



Biogas

Cogenerazione Depuratore Verona

Verona - Pot. nom. MW 0,9

Discarica di Grumolo delle Abbadesse - Valore Ambiente

Grumolo delle Abbadesse (VI) - Pot. nom. MW 0,9



Impianti di cogenerazione

Impianto di cogenerazione Forte Procolo

Verona - Pot. nom. MW 6,4

Impianto di cogenerazione Banchette

Verona - Pot. nom. MW 4,2

Impianto di cogenerazione Golosine

Verona - Pot. nom. MW 4,2

Impianto di cogenerazione Centro Città

Verona - Pot. nom. MW 10,5

Impianto di cogenerazione Borgo Trento

Verona - Pot. nom. MW 31,5

Centrale cogenerazione Fiera Verona

Verona - Pot. nom. MW 0,3

Centrale di cogenerazione Cricoli

Vicenza - Pot. nom. MW 4,5

Impianto di cogenerazione Monte Zebio

Vicenza - Pot. nom. MW 7,5



Impianti fotovoltaici

Scuole veronesi

Verona - Pot. nom. MW 1,0

Centrale fotovoltaica - Stadio Bentegodi

Verona - Pot. nom. MW 1,0

Centrale fotovoltaica - Consorzio ZAI

Verona - Pot. nom. MW 3,8

Grezzana - Corrubio - Zerbaro

Grezzana (VR) - Pot. nom. MW 1,1

Centrale fotovoltaica - ex base militare di Roncà

Roncà (VR) - Pot. nom. MW 0,6

Valciapelo

Valciapelo (VR) - Pot. nom. MW 0,6

Centrale fotovoltaica di Ca' del Bue

Ca' del Bue (VR) - Pot. nom. MW 0,4

Centrale fotovoltaica Zambelli

Verona - Pot. nom. MW 0,2

Fotovoltaico sede AGSM AIM S.p.A.

Lungadige Galtarossa - Verona - Pot. nom. MW 0,4

Centrale fotovoltaica di Carisio

Carisio (VC) - Pot. nom. MW 0,9

Fusineri

Fusineri (VI) - Pot. nom. MW 0,7

Monte crocetta

Vicenza - Pot. nom. MW 0,04

Isola Vicentina

Isola Vicentina (VI) - Pot. nom. MW 0,1

Scuole Vicentine

Vicenza - Pot. nom. MW 0,3

Sigma

Monsanpolo Del Tronto (AP) - Pot. nom. MW 1,8

Sphere Energy 1

Montazzoli (CH) - Pot. nom. MW 1,0

Sphere Energy 2

Gessopalena (CH) - Pot. nom. MW 1,0

TS Energia 2

Torino Di Sangro (CH) - Pot. nom. MW 1,0

Diesse Energia

Roccascalegna (CH) - Pot. nom. MW 1,0

Vinci Energia

Carpineto Sinello (CH) - Pot. nom. MW 0,5

Astra Solar Energia

Paglieta (CH) - Pot. nom. MW 1,0

Ecoenergia Vomano

Atri (TE) - Pot. nom. MW 1,0

Discarica di Strillaie

Grosseto - Pot. nom. MW 0,1

Discarica Masona - Sandrigo

Sandrigo (VI) - Pot. nom. MW 0,2

Discarica Fossalunga

Lonigo (VI) - Pot. nom. MW 1,0

Castelnuovo

Rovigo - Pot. nom. MW 1,0

Biocampus

Verona - Pot. nom. MW 0,3

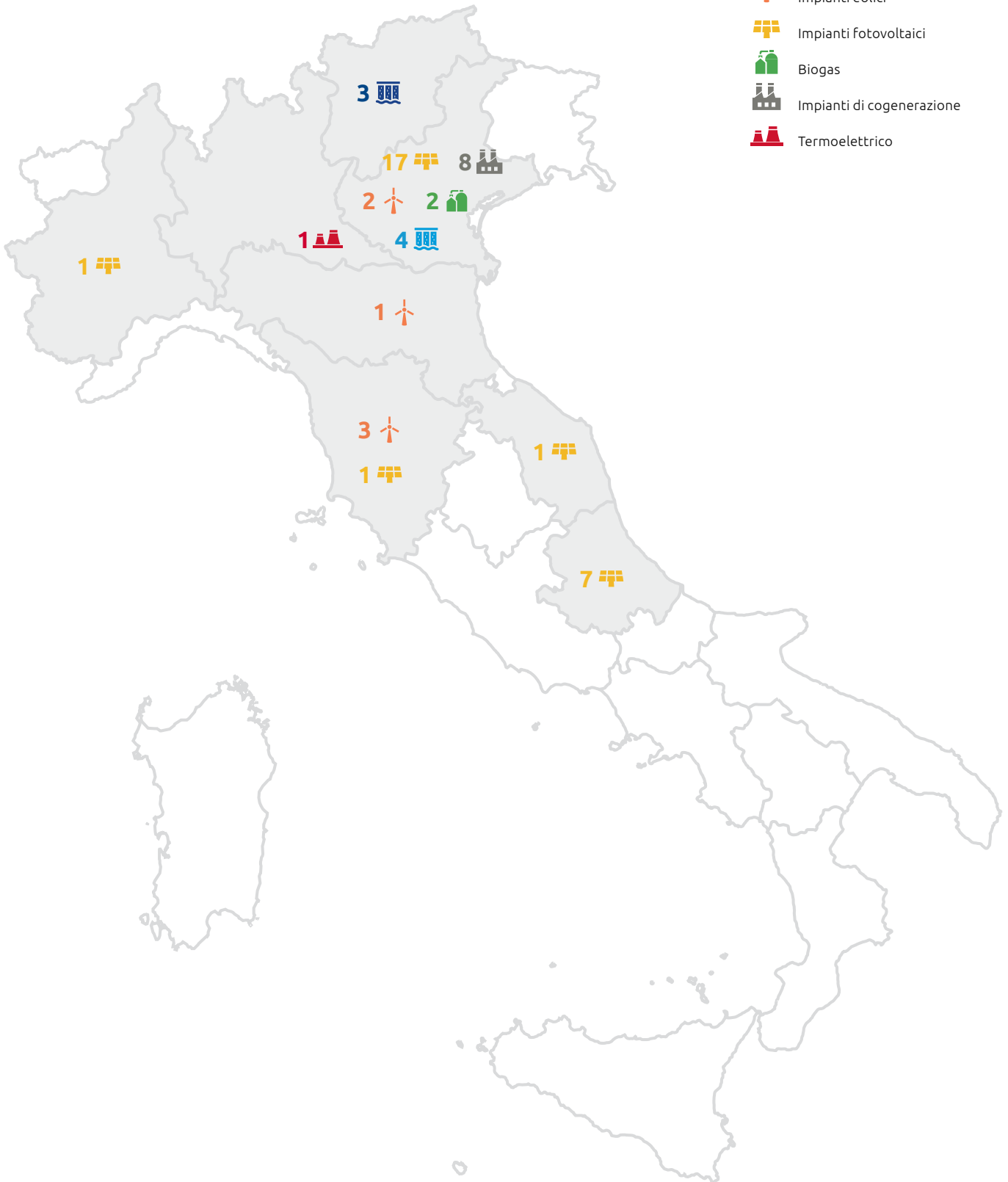


Termoelettrico

Centrale Termoelettrica

Mincio (MN) - Pot. nom. MW 190,0

-  Impianti idroelettrici ad acqua fluente
-  Impianti idroelettrici a bacino
-  Impianti eolici
-  Impianti fotovoltaici
-  Biogas
-  Impianti di cogenerazione
-  Termoelettrico



Green Hydrogen Venezia

Nel corso del biennio 2024-2025, grazie alla joint venture "Green Hydrogen Venezia" specificamente costituita in collaborazione con il Gruppo ENI, il Gruppo AGSM AIM realizzerà l'impianto per la produzione di idrogeno verde che sarà utilizzato per rifornire la flotta di circa 90 autobus a idrogeno di AVM (Azienda Veneziana della Mobilità S.p.A.).

Gli automezzi saranno utilizzati, a partire da luglio 2026, per garantire il trasporto pubblico locale urbano del Comune di Venezia- Mestre.

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

Il percorso di riqualificazione di Ca' del Bue

Nel corso dell'esercizio 2023 il Gruppo AGSM AIM ha concluso la realizzazione, presso il polo impiantistico ambientale di Ca' del Bue a Verona, dell'impianto di digestione anaerobica e di produzione di biometano da immettere nella rete di distribuzione nazionale. Tale progetto è in grado contribuire concretamente al raggiungimento dell'Obiettivo di Sviluppo Globale delle Nazioni Unite relativo a "Consumo e produzione responsabili" (SDG 12).

L'impianto di digestore anaerobica, entrato in funzione nel mese di dicembre 2023 consentirà il trattamento di 40.000 tonnellate/anno di Frazione Organica dei Rifiuti (FORSU) mediante il processo di digestione anaerobica.

Una volta a regime, il biodigestore sarà in grado di produrre tre milioni di standard metri cubi (smc) annui di biometano che saranno destinati a rifornire le flotte del trasporto pubblico locale.

Il digestato in uscita dal processo di digestione anaerobica (circa 15.000 tonnellate annue) rappresenta un ammendante organico biologico, ideale per essere trasformato in compost di alta qualità per le aziende agricole del territorio, riutilizzabile sul territorio secondo gli ultimi dettami normativi della Comunità Europea.

All'interno dell'area di Ca' del Bue avverrà il ricevimento del rifiuto organico raccolto nel territorio, il pretrattamento finalizzato alla separazione dei materiali non organici, il trattamento anaerobico, l'estrazione del biogas, la depurazione dello stesso per la produzione del biometano, l'essiccazione del digestato e il successivo conferimento del digestato essiccato presso impianti terzi per la realizzazione del compost.

Il biodigestore diventerà il motore di un circolo virtuoso che consentirà rilevanti benefici nei confronti dell'ambiente e del territorio, la riduzione dei conferimenti in discarica, il recupero di ammendante ricco di sostanze organiche da re-immettere nel ciclo biologico (economia circolare) e il recupero di energia tramite la produzione di biometano completamente rinnovabile.

Ai sensi de Decreto Ministeriale del 14 novembre 2019 che ha istituito il sistema nazionale di certificazione della sostenibilità dei biocarburanti e dei bioliquidi anche da rifiuti, AGSM AIM ha ottenuto, relativamente alla produzione di biometano dall'impianto di Ca' del Bue, la certificazione di sostenibilità per biocarburanti e bioliquidi che consente di dimostrare la tracciabilità e la sostenibilità dei bioliquidi e biocarburanti, tracciando tutto il processo dalle materie prime ai prodotti intermedi fino ad arrivare al prodotto finito "end of waste", ovvero il biometano.

Il biodigestore rappresenta il primo tassello di un più ampio progetto che il Gruppo AGSM AIM intende realizzare grazie, tra gli altri, a un impianto di trattamento dei fanghi di depurazione civili, al revamping di un impianto di trattamento meccanico del rifiuto urbano indifferenziato per ridurre ulteriormente la percentuale di rifiuto conferito in discarica, e a un impianto avanzato di selezione del multi-materiale (carta, plastica, lattine), al fine di creare un polo di gestione dei rifiuti che massimizzi il recupero di materia ed energia in ottica di economia circolare, riducendo al contempo il ricorso alla discarica.

Processo di produzione del biometano

L'impianto di Ca' del Bue è realizzato e organizzato su un processo di digestione anaerobica di rifiuti urbani organici da raccolta differenziata, rifiuti di mercato, lignocellulosici e di origine agroindustriale per la produzione di biometano e di digestato essiccato per il successivo conferimento a impianto terzo di trattamento e produzione di terriccio e compost di qualità.

Per trasformare il biogas in biometano e renderlo di qualità equivalente al normale gas naturale prodotto da fonte fossile sarà necessario sottoporlo a una serie di pretrattamenti (deumidificazione, desolfurazione, ecc.) e a un processo di rimozione dell'anidride carbonica, chiamato upgrading, attraverso la tecnologia del tipo a membrane.

Il sistema di upgrading per la purificazione del biogas prodotto dalla digestione anaerobica sarà del tipo a membrane a tre stadi, avente una portata nominale di biogas di 800 Nmc/h.

Per monitorare il flusso di biogas e biometano nelle varie fasi del processo saranno utilizzati dei misuratori termici in grado di valutare il peso del biogas fluente prodotto (massa), senza parti in movimento e senza essere disturbati da variazioni di pressione o di temperatura del processo.

Il biometano in uscita dall'impianto di upgrading sarà conforme alle stringenti specifiche tecniche previste dalla normativa UNI TS 11567 del 2019 "Linee guida per la qualificazione degli operatori economici della filiera di produzione del biometano" che definisce uno schema di qualificazione per la rintracciabilità e la gestione dell'equilibrio di massa.

Le fasi operative di trattamento si possono così riassumere:

- ▶ pesatura e ricevimento rifiuti
- ▶ scarico e stoccaggio rifiuti
- ▶ pretrattamento rifiuti organici da raccolta differenziata
- ▶ carico vasca ingestato e alimentazione digestori
- ▶ tramoggia ingestato e trattamento anaerobico
- ▶ estrazione del digestato ed essiccazione
- ▶ produzione biogas, upgrading e immissione in rete biometano

8.2 Produzione in cogenerazione per il teleriscaldamento



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi
- ▶ [S6] Innovazione tecnologica e trasformazione digitale

Il Gruppo, attraverso la società controllata AGSM AIM Calore, produce e distribuisce calore ai clienti allacciati alla rete di teleriscaldamento nei comuni di Verona e Vicenza. In particolare, la società gestisce otto impianti di cogenerazione con input energetico di gas naturale, un pozzo geotermico e un'estesa rete di teleriscaldamento di circa 185,5 km che distribuisce calore a più di 140 mila abitanti per complessivi 216.064.320 Mcal.

Il teleriscaldamento è offerto alle utenze allacciate dalle sei reti che fanno capo, quasi tutte, agli impianti di cogenerazione alimentati a gas naturale per un totale di potenza elettrica installata pari a 61.614 kWe e di potenza termica installata pari a 338.998 kWt. L'energia termica immessa in rete nel corso dell'esercizio 2023 è pari a 298.634.512 KWht.

Come funziona il teleriscaldamento?

Il teleriscaldamento è un sistema moderno che permette il trasporto a distanza del calore, sottoforma di acqua calda, per riscaldare gli edifici e per uso sanitario. L'acqua, trasportata grazie a una rete di tubazioni sotterranee, raggiunge gli edifici allacciati assicurando il riscaldamento dell'abitazione. Una volta rilasciato il calore, l'acqua ritorna in centrale, pronta per ricominciare il ciclo.



- Tubazione di mandata (acqua calda)
- ← Tubazione di ritorno (acqua fredda)

In generale, 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.

Gli impianti di cogenerazione associati alle reti di teleriscaldamento di proprietà del Gruppo AGSM AIM sono soggetti alla direttiva "Emission trading" - UE 2003/87/CE e successive modifiche aggiornata dalla UE 2018/410, istitutiva del "mercato delle emissioni" dei gas a effetto serra.

Per due dei sei impianti di cogenerazione (Centrale di Golosine e Forte Procolo), in relazione alle caratteristiche di producibilità degli stessi, AGSM AIM ha aderito all'opzione di uscita dal circuito della normativa Emission Trading. Per tali impianti non c'è assegnazione di quote e obbligo restituzione, ma limiti di emissione e compensazioni su base annuale; per l'esercizio 2023 non è previsto alcun obbligo di compensazione.

Nel corso dell'esercizio 2023 è entrato in funzione l'impianto solare termico di circa 1,2 MW di potenza termica situato presso la centrale di cogenerazione Borgo Trento che ha prodotto nel corso dell'esercizio 1.025 MWh di energia termica ceduta alle reti di Borgo Trento e Forte Procolo.

L'impianto ha consentito un risparmio di gas naturale di 115.841 smc per un equivalente di 246 ton di CO₂ evitate.

Nei prossimi anni AGSM AIM Calore prevede investimenti per oltre 50 milioni di euro con l'obiettivo di estendere ulteriormente la rete di teleriscaldamento nelle città di Verona e Vicenza incrementando così l'energia termica venduta. Nell'ottica della transizione energetica, sarà poi valorizzata la fonte geotermica disponibile nella città di Vicenza. Tutto questo consentirà al Gruppo di raggiungere un ruolo di leadership nella gestione energetica degli edifici nei territori di riferimento attraverso la proposta di un'offerta integrata.

Revamping della centrale di cogenerazione di Borgo Trento

Al fine di 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 che è il risultato di un'attenta analisi tecnico-economica svolta durante la progettazione di fattibilità del progetto.

Il progetto prevede un sostanziale mantenimento dell'architettura del sistema preesistente, con la sostituzione del ciclo combinato e un nuovo assetto impiantistico caratterizzato da:

- ▶ due cogeneratori di potenza elettrica compresa tra 11 e 13 MW e potenza termica compresa tra 10 e 13 MW;
- ▶ quattro serbatoi di accumulo in grado di stoccare fino a 800 mc di acqua a 105°C;
- ▶ una caldaia con funzione di emergenza dei cogeneratori alimentata a gas naturale, con potenza termica nominale (ai sensi dell'art. 268 del D. Lgs 152/2006) compresa tra 13 e <15 MW.

I motori dei cogeneratori saranno dotati di sistema automatico informatizzato che consentirà di controllare l'efficienza di combustione e supportare la prevenzione e/o la riduzione delle emissioni. I due motori adotteranno, inoltre, la tecnica della "combustione magra", che prevede il controllo del picco di temperatura nella fiamma mediante condizioni di combustione magra che costituisce la modalità principale di combustione per limitare la formazione di ossidi di azoto (NOX) nei motori a gas.

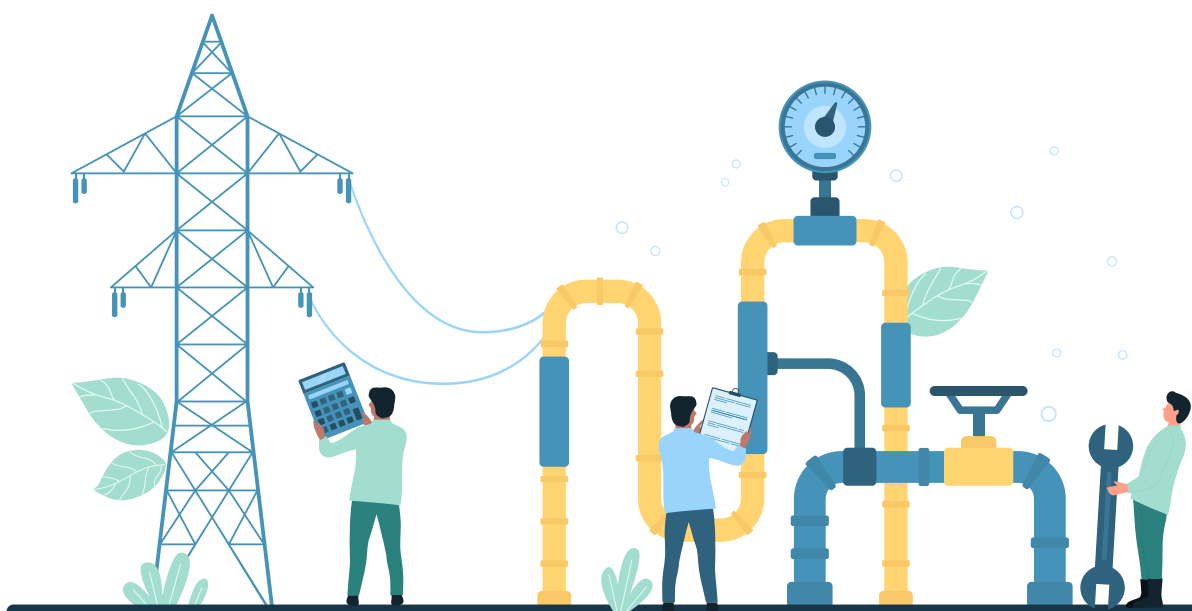
Per valutare il miglioramento apportato dal revamping della centrale in termini di emissioni in atmosfera è stato svolto un confronto fra la situazione pre-intervento e la simulazione previsionale post-intervento. A regime, il progetto di revamping consentirà una riduzione pari almeno all'8% della produzione di CO₂ rispetto al dato medio pre-Covid registrato durante l'esercizio 2019 che era pari a 56.750 tonnellate di CO₂ (dato medio ritenuto rappresentativo della normale operatività dell'impianto di cogenerazione). In base alla simulazione progettuale sviluppata, le emissioni target per l'anno 2025 saranno quindi pari o inferiori a 52.210 tonnellate di CO₂.

8.3 Distribuzione di energia elettrica e del gas naturale



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi
- ▶ [E4] Economia circolare
- ▶ [S6] Innovazione tecnologica e trasformazione digitale



Nel Gruppo AGSM AIM il servizio di distribuzione e misura dell'energia elettrica e del gas naturale è svolto dalla società di distribuzione V-Reti S.p.A. in conformità alle regole di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate nel settore, nel rispetto dei principi di economicità, redditività e della riservatezza dei dati aziendali.

La consolidata esperienza nella distribuzione fa di V-Reti un'azienda affidabile e con forti competenze tecniche. La società guarda al futuro impegnandosi ad aumentare significativamente gli investimenti con l'obiettivo 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 utilità pubblica.

Con costante impegno e presenza, il Gruppo AGSM AIM garantisce ininterrottamente il presidio delle reti di distribuzione di energia elettrica e gas e lavora per mantenere ai più alti livelli gli standard di sicurezza e la continuità del servizio.

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 nel 2022, 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, attestatisi complessivamente a 31 milioni di euro nel 2022 (24,4 milioni sulla distribuzione e 6,6 milioni sulla misurazione).

Il superamento dei target previsti ha consentito a V-Reti il riconoscimento da parte di ARERA di 115 mila euro di premio per l'indicatore sulla durata e di 181 mila euro per quello inerente alla numerosità.

8.3.1 Servizio di distribuzione di energia elettrica

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



Figura 21. Fasi di filiera dell'energia elettrica

V-RETI effettua principalmente l'attività di trasformazione, distribuzione e misurazione di energia elettrica in tutto il territorio del Comune di Verona, Vicenza e Grezzana con un'estensione di circa **4.513 km** tra Bassa Tensione (BT), Media Tensione (MT) e Alta Tensione (AT).

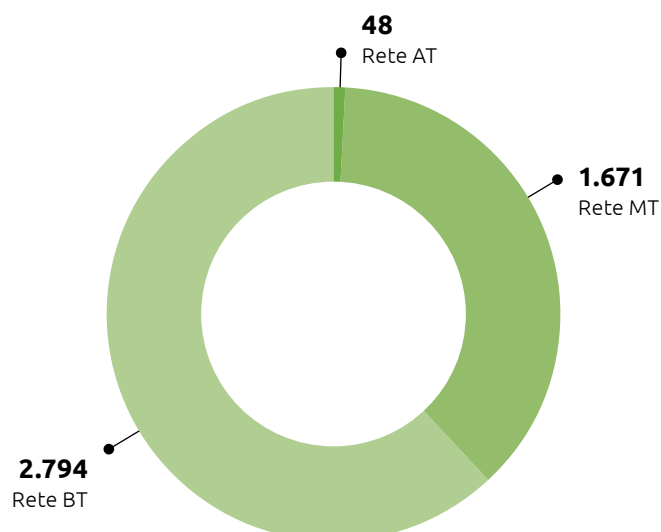


Figura 22. Estensione rete energia elettrica (Km)

L'**energia elettrica immessa in rete** nel corso dell'esercizio 2023 è stata di **9.956.132 GJ** pari a **2.766 GWh**, distribuita fra bassa, media e alta tensione.

Nell'esercizio 2023 il numero di POD (Point of Delivery) gestiti da V-Reti per la distribuzione dell'energia elettrica all'utente finale è pari a 313.457 dei quali l'81% corrisponde a POD vettoriati con fornitura attiva.

Il numero di contatori allacciati alla rete di distribuzione si attesta nell'esercizio 2023 a 279.748 di cui il 90% corrisponde a contatori attivi. Nel corso del periodo di rendicontazione il Gruppo AGSM AIM ha proseguito le attività di sostituzione e ammodernamento dei propri contatori di energia elettrica.

I contatori 2G hanno un ruolo essenziale nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione e uso efficiente dell'energia e rispondono alle esigenze in continuo mutamento del settore elettrico. Il progetto di sostituzione dei contatori di V-Reti garantirà tempestività e affidabilità nella misurazione dei consumi, ne faciliterà il controllo da parte dei clienti finali, consentirà la riduzione dei conguagli e un miglioramento della qualità del servizio.

Il Piano di messa in servizio del sistema di smart metering 2G (PMS2) pianificato da V-Reti rispetta le specifiche funzionali definite da ARERA con la delibera 87/2016/R/eel, adottata in attuazione delle disposizioni del Decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102, che recepisce la Direttiva europea 2012/27/EU in materia di efficienza energetica e di miglioramento per l'intero sistema elettrico nazionale.

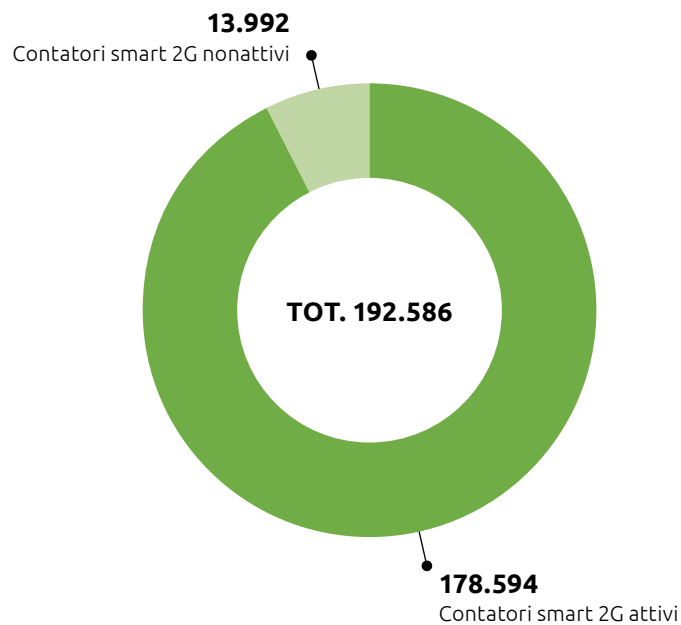


Figura 23. Contatori Smart 2G

Al fine di informare il pubblico e gli stakeholder del territorio sul piano di sostituzione dei contatori elettrici nei comuni serviti da V-Reti, è stata creata la campagna di comunicazione **“Contatore 2G, Uno di Famiglia”**.



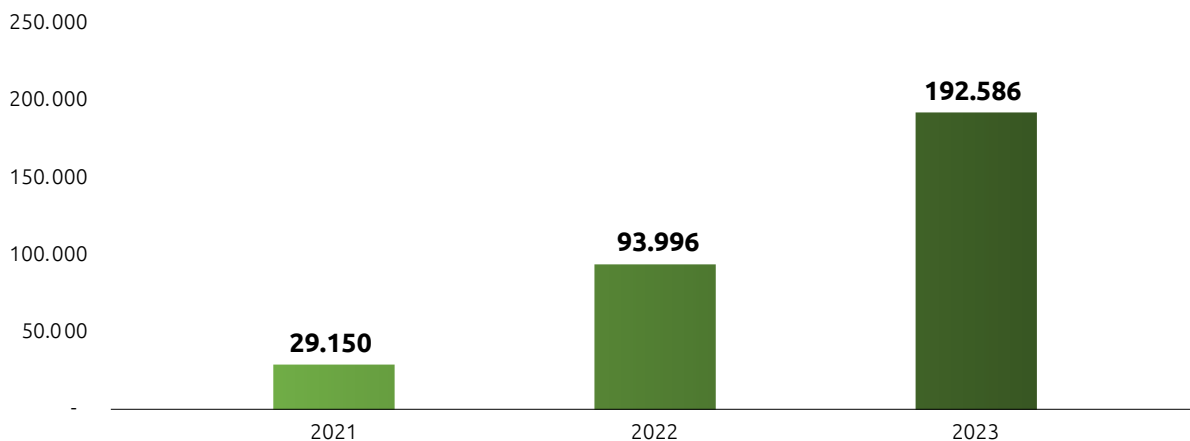


Figura 24. Andamento sostituzione contatori smart 2G

8.3.1.1 Qualità nel servizio di distribuzione di energia elettrica

La qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica è definita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (TIQE)" (Del. 566/2019/R/eel) per il periodo 2020-2023 e regola la continuità del servizio, i livelli specifici e generali di qualità commerciale e la promozione selettiva degli investimenti nelle reti di distribuzione.

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

Nel 2023 V-Reti ha rispettato al **99,7%** gli standard specifici di qualità commerciale per l'energia elettrica.

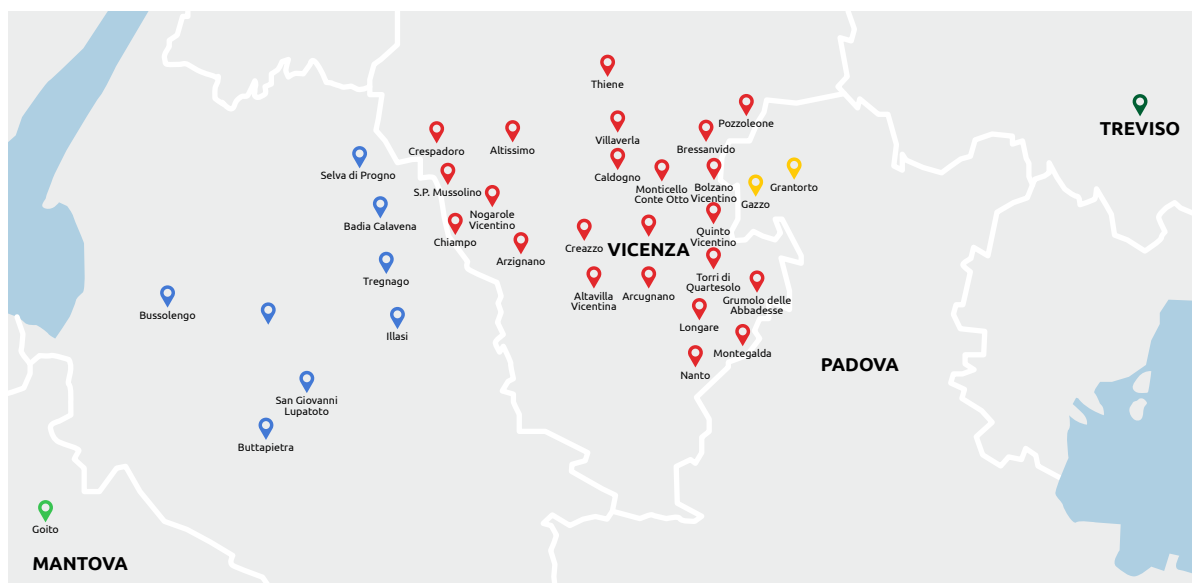
8.3.2 Servizio di gestione e distribuzione del gas naturale

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 agli utenti finali.

V-Reti svolge il servizio di distribuzione di gas naturale nei seguenti comuni:

- ▶ Verona e nella provincia a Badia Calavena, Illasi, Selva di Progno e Tregnago e, per un ridotto numero di utenze, a Bussolengo, Buttapietra, S. Giovanni Lupatoto;
- ▶ Vicenza e nella provincia ad Altavilla Vicentina, Altissimo, Arcugnano, Arzignano, Bolzano Vicentino, Bressanvido, Chiampo, Creazzo, Crespadoro, Grumolo delle Abbadesse, Longare, Montegalda, Monticello Conte Otto, Nogarole Vicentino, Pozzoleone, Quinto Vicentino, S.P. Mussolino, Torri di Quartesolo, Villaverla e Nanto;
- ▶ in provincia di Mantova nel comune di Goito;
- ▶ in provincia di Padova nei comuni di Gazzo e Grantorto;
- ▶ Treviso per conto della Capogruppo, titolare della concessione del servizio.

Attraverso le proprie infrastrutture, V-Reti raggiunge anche altri territori comunali (Costabissara, Caldogno, Carmignano del Brenta, Dueville, Thiene) per i quali gestisce i cosiddetti “sconfinamenti”, ovvero quei gruppi residuali di utenze che per vicinanza si collegano alla rete.



La rete gas gestita dal Gruppo AGSM AIM si estende per **3.228 km**. L'infrastruttura per la distribuzione della risorsa gas è realizzata con differenti materiali, la cui scelta deriva da necessità tecnologiche e prestazionali.

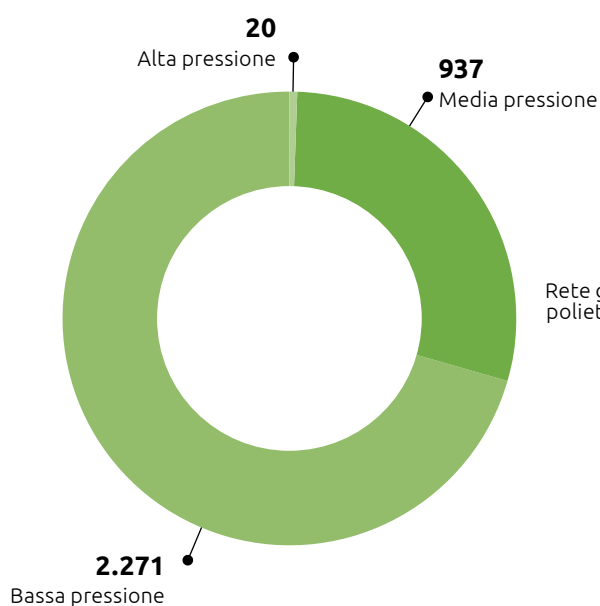


Figura 25. Estensione rete gas (km)

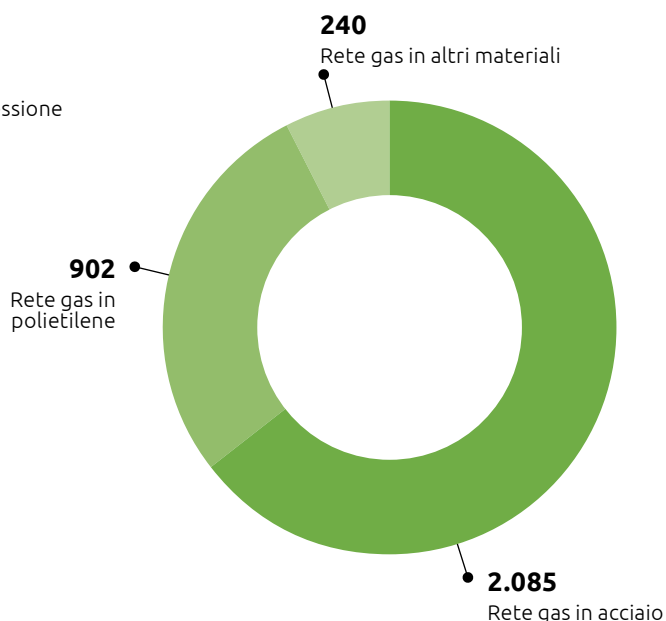


Figura 26. Conduzione rete gas (km)

Il Gruppo AGSM AIM si impegna a ridurre le dispersioni, attraverso il rinnovamento progressivo della rete. La corretta gestione degli impianti e delle reti di distribuzione del gas, l'impiego di risorse competenti e l'utilizzo di strumentazione idonea, insieme al continuo monitoraggio, sono gli elementi principali per garantire la sicurezza dei cittadini, prevenendo potenziali impatti e incidenti. Nel corso dell'esercizio 2023 la società di distribuzione del Gruppo AGSM AIM ha gestito **354.311 PDR**. Il volume di gas immesso nella rete di distribuzione nel corso dell'esercizio 2023 è pari a **488,4 Mln. Smc**.

Nel corso del 2023 gli investimenti nell'ammodernamento 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 smart meter gestiti da V-Reti sono pari a 278.356 e rappresentano oltre l'86% dei contatori gestiti dal Gruppo AGSM AIM.

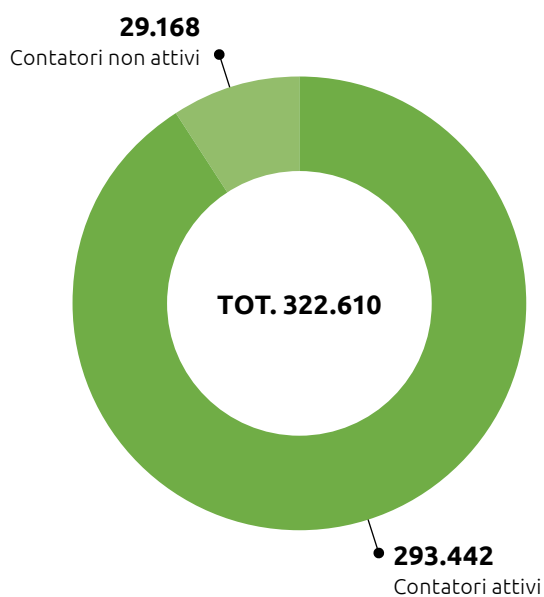


Figura 27. Contatori gestiti

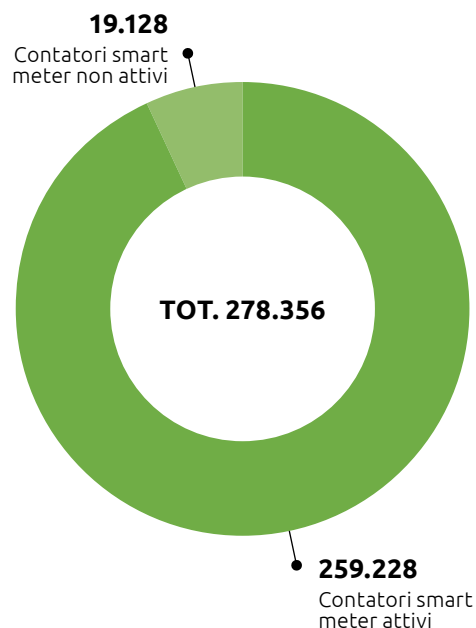


Figura 28. Contatori Smart meter

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 ordinari e straordinarie delle reti.

Nei primi mesi dell'esercizio 2023, la società controllata V-Reti ha acquistato un sistema per il monitoraggio del gas denominato "Picarro Advanced Leak Detection" in grado di rilevare una parte di gas su un miliardo. Con tale strumentazione si potranno individuare e quindi risolvere le eventuali fughe di gas con maggiore precisione, migliorando la qualità del servizio e della rete di distribuzione. La tecnologia Picarro ha la capacità di rilevare una densità di dispersioni molto più elevata rispetto alle tecnologie tradizionali, comprese le dispersioni sotterranee sulle linee di servizio e aeree.

Il sistema di monitoraggio è formato da elementi hardware e software. Gli elementi hardware consistono in un dispositivo da installare su autoveicolo, denominato "Surveyor" e in tre dispositivi portatili, cd. "Picarro Energy Backpack".

Il Surveyor è costituito da un analizzatore di gas con sensibilità di parti per miliardo, basato sulla spettroscopia cavity ring down (crds), che misura la composizione del gas atmosferico e altri traccianti come

l'etano e consente di ridurre le emissioni e dare priorità alle ripartizioni di grandi emettitori per ridurre le emissioni in modo economico e raggiungere gli obiettivi di riduzione delle emissioni UNFCCC/Nazionali. I dispositivi portatili "Picarro Energy Backpacks" forniscono, invece, misure estremamente precise e simultanee di metano ed etano a livelli ambientali. Tale strumento utilizza la stessa tecnologia dell'apparecchiatura Surveyor in una versione miniaturizzata, progettata per i rilievi a piedi per indagare e confermare la presenza di fughe di gas naturale.

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).

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.

L'Autorità di Regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) con la Determina del 31 ottobre 2023 DSME 3/2023 ha comunicato gli obblighi di risparmio di energia primari per i distributori di Energia Elettrica e Gas per il 2023.

Nel 2023, ARERA ha assegnato al Gruppo 6.734 certificati bianchi per la distribuzione di energia elettrica e 25.471 per la distribuzione del gas naturale.

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.

8.3.2.1 Qualità nel servizio di distribuzione del gas naturale

Per la distribuzione del gas naturale, V-Reti gestisce il trasporto del gas attraverso le reti di gasdotti locali, per la consegna agli utenti finali attraverso due fasi:

1. prelievo dai gasdotti di Snam Rete Gas attraverso i punti di prelievo di primo salto;
2. 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.

Il servizio di distribuzione del gas naturale fa riferimento ai parametri di qualità commerciale previsti da ARERA. Nel 2023 i tempi e i livelli minimi previsti dalla Regolazione della Qualità del Servizio di Distribuzione Gas (RQDG) sono stati ampiamente rispettati.

Nel corso dell'esercizio 2023 per le società di distribuzione del Gruppo AGSM AIM sono stati rispettati al 98,4% gli standard di qualità commerciale. Il tempo medio di attivazione della fornitura corrisponde a 2,70 giorni lavorativi in diminuzione rispetto al precedente esercizio, mentre il tempo medio di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è pari a 1,04 giorni feriali.

8.4 Servizi smart



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi
- ▶ [E5] Smart city e mobilità sostenibile
- ▶ [S6] Innovazione tecnologica e trasformazione digitale



AGSM AIM Smart Solutions è la società del Gruppo che ha come missione quella di favorire la transizione verso l'elettrificazione dei territori serviti attraverso soluzioni innovative e smart. Tra le sue aree di competenza, rientrano la mobilità elettrica, l'illuminazione pubblica, le telecomunicazioni, la gestione dei parcheggi e soluzioni di efficienza energetica per gli edifici.

Innovazione e sostenibilità guidano le scelte, le attività e i progetti di AGSM AIM Smart Solutions. Sul fronte dell'illuminazione pubblica, la Società gestisce circa 79 mila punti luce di cui l'89,5% a LED, garantendo così efficienza, risparmio energetico e il rispetto delle direttive sull'inquinamento luminoso. Inoltre, per accrescere la vocazione smart di Verona e Vicenza, si impegna ad ampliare la propria offerta di mobilità elettrica, aumentando il numero dei punti di ricarica sul territorio.

AGSM AIM Smart Solutions è partner delle comunità locali per supportarle nella transizione energetica attraverso cinque linee di business:

- ▶ connettività e telecomunicazioni
- ▶ illuminazione pubblica
- ▶ efficienza energetica e riqualificazione edifici pubblici
- ▶ mobilità elettrica e gestione della sosta tariffata
- ▶ servizi di smart city per i territori e le comunità

La società 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.

AGSM AIM Smart Solutions ha in piano 9,8 mln di investimenti di cui 9,4 per nuovi progetti in:

- ▶ 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.

8.4.1 Mobilità elettrica



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi
- ▶ [E5] Smart city e mobilità sostenibile
- ▶ [S6] Innovazione tecnologica e trasformazione digitale

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.

A tale proposito AGSM AIM Smart Solutions propone la realizzazione di sistemi di ricarica per veicoli elettrici e di stalli dedicati alla loro sosta e la gestione di sistema hardware e software per il telecontrollo e l'utilizzo delle stazioni di ricarica da parte dei clienti.

Il Gruppo contribuisce attivamente partecipando in modo proattivo alla trasformazione della mobilità cittadina attraverso il progetto AGSM AIM E-MOBILITY, un nuovo servizio che utilizza moderne infrastrutture di ricarica e una nuova piattaforma digitale per favorire la mobilità elettrica cittadina.

Nel corso del 2023 le n. 177 prese di ricarica di AGSM AIM Smart Solutions hanno erogato complessivamente 1.307 GJ di energia pari a 363 MWh.

Il servizio di ricarica è attivabile dal cliente finale mediante l'applicazione "AGSM AIM E-mobility" e consente di gestire tutto il processo di ricarica dell'autovettura, dall'individuazione delle colonnine all'avvio del servizio, fino alla sua conclusione.

Sulle colonnine di AGSM AIM è disponibile la sessione di ricarica per un massimo di 300 minuti, con l'obbligo di spostare l'auto entro un'ora dal termine del servizio. Nelle ore notturne, invece, l'auto può rimanere in sosta con il cavo collegato dalle ore 23.00 alle ore 7.00.

In caso di richiesta di assistenza tecnica o per segnalare anomalie, il cliente può contattare il Call Center, disponibile ventiquattro ore su ventiquattro, al numero verde 800 133 966. Il servizio di call center è svolto da personale tecnico in grado di parlare in quattro lingue: inglese, tedesco, spagnolo e francese.

AGSM AIM ha esteso la propria offerta commerciale offrendo la formula in abbonamento per il servizio di ricarica dei veicoli elettrici. La soluzione, attivabile direttamente dall'APP dedicata, si aggiunge alla tariffa a consumo già presente "pay per use" che permette un risparmio economico e di tempo di ricarica.

L'acquisto dell'abbonamento consente di ricaricare il proprio borsellino elettronico "wallet" con la quantità di energia, espressa in KWh, prevista dal tipo di abbonamento scelto disponibile e valida per 30 giorni solari dalla sottoscrizione. Gli abbonamenti sono attualmente utilizzabili nelle stazioni di ricarica di AGSM AIM Smart Solutions abilitate al servizio di ricarica pubblica.

La formula offerta dal Gruppo AGSM AIM prevede tre taglie di abbonamento disponibili per soddisfare le varie esigenze della clientela che utilizza le stazioni di ricarica pubblica.

- ▶ **Small:** valido per 30 KWh
- ▶ **Medium:** valido per 75 KWh
- ▶ **Large:** valido per 150 KWh

Nel corso dell'esercizio 2023 il Gruppo AGSM AIM ha inoltre ampliato l'interoperabilità con gli altri operatori della mobilità elettrica garantendo la possibilità ai clienti degli altri operatori nazionali ed europei di ricaricare i propri veicoli elettrici sulle infrastrutture di AGSM AIM Smart Solutions, purché abbiano aderito al circuito europeo Hubject e abbiano sottoscritto l'accettazione del servizio.

Il nuovo servizio consente agli utenti occasionali come, ad esempio, turisti o visitatori di ricaricare le proprie auto nelle colonnine di AGSM AIM Smart Solutions direttamente con l'applicazione del proprio operatore (provider). Gli utilizzatori occasionali o clienti degli altri operatori potranno trovare le infrastrutture di AGSM AIM Smart Solutions attraverso l'applicazione "AGSM AIM E-mobility".

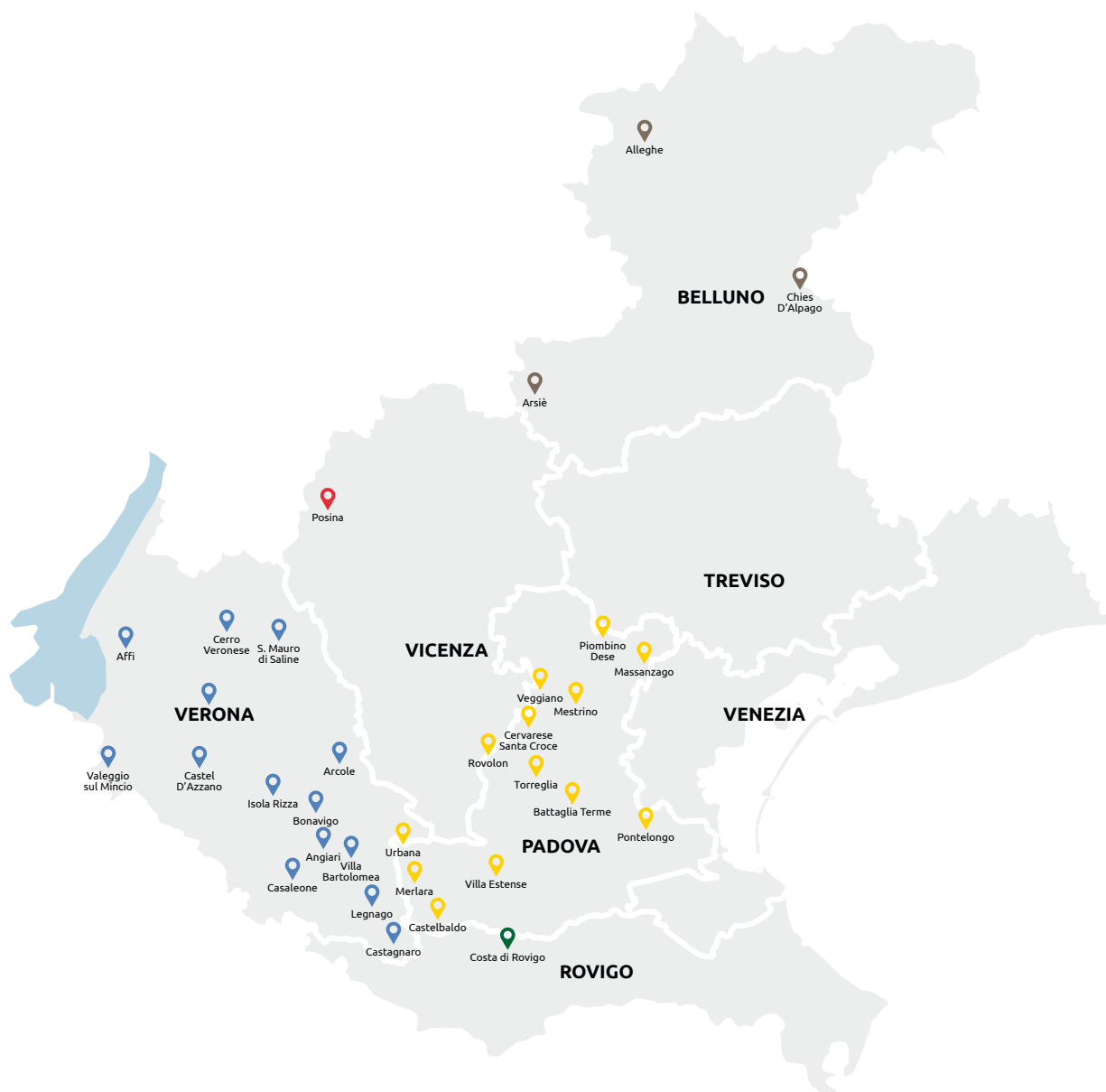
8.4.2 Illuminazione pubblica



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi
- ▶ [S6] Innovazione tecnologica e trasformazione digitale

Il Gruppo AGSM AIM, attraverso AGSM AIM Smart Solutions, gestisce l'esercizio e la manutenzione ordinaria del servizio di illuminazione pubblica in quattordici comuni della provincia di Verona, tredici nella provincia di Padova, due nella provincia di Rovigo, tre nella provincia di Belluno e uno nella provincia di Vicenza.



Anche nel corso dell'esercizio 2023 AGSM AIM Smart Solutions ha proseguito nel servizio di gestione della rete di illuminazione pubblica (1.052 km) del Comune di Verona in cui l'asset è di proprietà del Gruppo AGSM AIM.

La Business Unit Smart Solutions ha, inoltre, sottoscritto diverse concessioni con altri comuni per realizzare la riqualificazione a LED degli impianti di illuminazione pubblica dotati di vecchi lampioni a scarica (progettazione e sostituzione) nonché per la relativa gestione e manutenzione nel medio-lungo periodo. È prevista inoltre la successiva fase di erogazione del servizio di illuminazione pubblica, nonché di gestione/telecontrollo e manutenzione con attività di risoluzione guasti e ripristino del servizio.

AGSM AIM Smart Solutions si occupa direttamente della realizzazione, progettazione e della manutenzione degli impianti di illuminazione pubblica dei territori attraverso l'utilizzo di tecnologie di ultima generazione, garantendo la riduzione dei consumi energetici, il contenimento dell'inquinamento luminoso e 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 dal Gruppo sono 78.956 dei quali i corpi illuminanti a LED ad alta efficienza energetica sono 70.701. L'89,5% dei punti luce gestiti da AGSM AIM Smart Solutions è stato efficientato a LED.

La dimensione sostenibile del servizio è evidenziata dall'elevatissimo risparmio in termini non solo di inquinamento luminoso, ma anche di emissioni di gas serra risparmiate, che nel 2023 sono state di 14.117 ton di CO₂e (stima)⁷.

Tra i principali valori che caratterizzano il servizio di illuminazione pubblica vi 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;
- ▶ la gestione puntuale degli impianti attuali con la prospettiva di espandersi in nuovi territori.

⁷ 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.

8.4.3 Telecomunicazioni



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi
- ▶ [S6] Innovazione tecnologica e trasformazione digitale



Il Gruppo AGSM AIM opera nei territori delle provincie di Verona e Vicenza attraverso una fitta infrastruttura di telecomunicazioni in fibra ottica. L'infrastruttura ottica si estende in modo capillare all'interno degli ambiti cittadini e raggiunge inoltre i principali centri abitati sul territorio della Provincia di Verona e Vicenza per un tracciato complessivo di circa 667 chilometri.

La rete di telecomunicazioni del Gruppo AGSM AIM è stata progettata per la raccolta del traffico dati in ambito urbano ed extra urbano, mettendo a disposizione della Pubblica Amministrazione, degli operatori di TLC e delle imprese un portfolio di servizi caratterizzato da un elevato livello di affidabilità e performance.

Nel territorio vicentino la rete di fibra ottica è caratterizzata da 592 nodi e punti di terminazione ed è ceduta nella modalità "fibra spenta" dagli operatori nazionali di telecomunicazione che a loro volta la utilizzano per l'erogazione alla clientela privata e-business di servizi di connettività telefonica e telematica in banda larga nelle modalità FTTC (Fiber To The Cabinet) e FTTH (Fiber To The House).

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.

AGSM AIM Smart Solutions gestisce, inoltre, i collegamenti in fibra ottica tra le sedi aziendali del

Gruppo e i sistemi informatici implementati a presidio della rete tecnologica per il monitoraggio e il controllo delle attività. Il servizio di reperibilità è previsto 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

CYBERSECURITY E 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 del Gruppo.

Nel territorio veronese, invece, la rete in fibra ottica gestita da AGSM AIM Smart Solutions 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.

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.

Il servizio si estende su 5 comuni per una lunghezza di 405 km (dato stimato) con 822 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 l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata (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 AIM Smart Solutions è Internet Service Provider e operatore telefonico e questo permette l'erogazione ai 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 67 clienti che hanno sottoscritto un contratto con la società è disponibile il numero verde 800 394.800 e 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, scambiare dati e informazioni tra cose o luoghi.

Il 2023 ha consolidato le attività e l'impegno del Gruppo nello sviluppo di infrastrutture e servizi digitali a supporto dell'integrazione delle tecnologie digitali, tra cui ad esempio:

- ▶ 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.

8.4.4 Servizio di parcheggio e sosta



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi
- ▶ [E5] Smart city e mobilità sostenibile
- ▶ [S6] Innovazione tecnologica e trasformazione digitale



AGSM AIM Smart Solutions gestisce i parcheggi di superficie e sotterranei e le aree di sosta libera e a pagamento della Città di Vicenza.



Nel corso del periodo di rendicontazione hanno effettuato l'accesso nei parcheggi a sbarra gestiti dal Gruppo

804.557
autoveicoli

AGSM AIM rende conveniente ma soprattutto smart il pagamento della sosta sulle strisce blu e nei parcheggi a sbarra mettendo a disposizione vari circuiti fruibili da cellulare attraverso app gratuite, disponibili sia per Android e iPhone. La sosta sulle strisce blu presenti nella città di Vicenza può essere pagata, oltre che in contanti, negli appositi parcometri, anche con smartphone, attraverso le app attive come EasyPark, MyCicero e AIMFACILE, app personalizzata per la sosta nel Comune di Vicenza.

Al fine di innovare e rendere più agevole la sosta nei parcheggi controllati dal Gruppo AGSM AIM, è attivo sui 4 parcheggi a sbarra della città il servizio di pagamento "POSSibile". Tale 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. POSSibile 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.

I parcheggi a sbarra gestiti da AGSM AIM Smart Solutions sono dotati di lettori POS nei quali può essere effettuato il pagamento con carte elettroniche, agevolando l'operazione di pagamento e rendendola più facile e veloce.

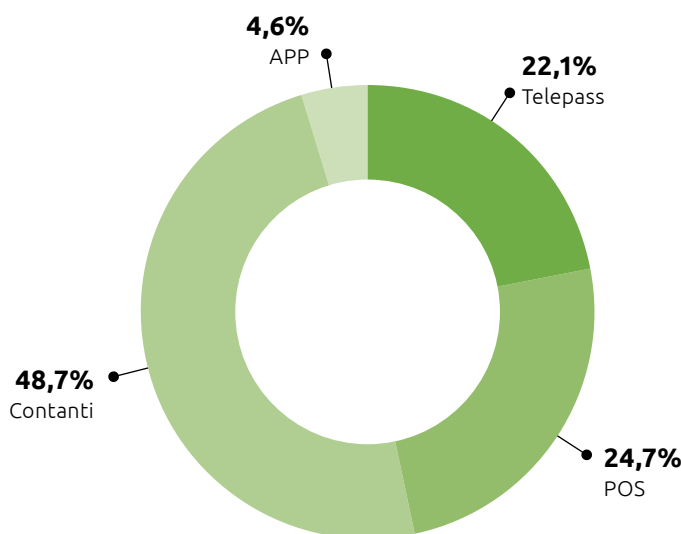


Figura 29. Metodo di pagamento

Per garantire l'accessibilità al servizio sosta a tutti i cittadini e la corretta rotazione nelle aree di sosta a pagamento, AGSM AIM Smart Solutions 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.

8.5 Servizi ambientali



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi
- ▶ [E4] Economia circolare

Il Gruppo AGSM AIM, attraverso la società AGSM AIM Ambiente e le sue società 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. Sia nel settore della selezione e trattamento dei rifiuti sia in quello impiantistico, la Società è consapevole 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. Il livello di servizio è ottenuto grazie a una rete infrastrutturale strettamente connessa con il territorio, la quale garantisce rapidità e controllo.



Valore Ambiente opera nel Comune di Vicenza ed effettua l'attività di raccolta e avvio a recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani nonché di pulizia del suolo pubblico.



Gestisce un impianto di trattamento rifiuti assimilabili agli urbani e rifiuti speciali non pericolosi. Nel corso del tempo Transeco 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. Transeco è inoltre piattaforma COMIECO autorizzata secondo quanto previsto dal DM 188 End Of WASTE (EOW).



Conduce l'attività di raccolta e avvio a recupero dei rifiuti solidi urbani in 59 Comuni del nord veronese.



Commercializzazione dei servizi ambientali integrati.

agsm aim | Ambiente

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.



Raccolta dei rifiuti e dei materiali da essi derivanti, compresa la raccolta differenziata dei medesimi. Svolge anche servizi di pulizia delle aree pubbliche del Comune di Tirana (AL).



Controllata dal Consorzio Igiene Ambientale del Territorio che riunisce 64 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 società DRV è stata oggetto, nel corso dei primi sei mesi del 2023, di una trattativa con la società MEG, al fine dell'affitto del ramo d'azienda CSR (Centro di Selezione e Recupero della plastica), trattativa che si è conclusa positivamente.



SIT è presente nella fase di post gestione di due discariche. In ATI con Tecnologie Ambientali gestisce un impianto di depurazione presso la discarica di Strillaia di Grosseto.

8.5.1 Raccolta dei rifiuti

Il Gruppo AGSM AIM, attraverso le società controllate Valore Ambiente, SERIT ed EcoTirana cura la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, con particolare attenzione alla raccolta differenziata, ai processi di riciclaggio e di corretto smaltimento.

La raccolta dei rifiuti urbani viene gestita, principalmente, attraverso sistemi di raccolta porta a porta e sistemi di raccolta stradale e raccolta mista.

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

Nel mese di dicembre 2023 la società SERIT si è aggiudicata la gara per la riassegnazione del servizio di igiene urbana nei comuni già serviti nell'esercizio precedente. L'aggiudicazione si riferisce a un periodo di dodici mesi, prorogabili di altri trenta, nell'attesa che della definizione del processo di cessione della società al Bacino Verona Nord, per diventare la società in house di gestione della raccolta nei comuni del Bacino medesimo.

Nel Comune di Vicenza i rifiuti urbani residui (RUR) sono raccolti presso la piattaforma di travaso di Monte Crocetta (in cui sono sottoposti a operazioni di cernita e/o triturazione) e successivamente avviati ai due impianti finali di Bacino, ovvero il Termovalorizzatore di Schio, non di proprietà del Gruppo AGSM AIM, e la Discarica di Grumolo delle Abbadesse, gestita da SIA.

Nel corso dell'esercizio 2023, le società della Business Unit Ambiente hanno raccolti 387.621 ton di rifiuti urbani nei 66 comuni serviti con circa 590 mila abitanti.

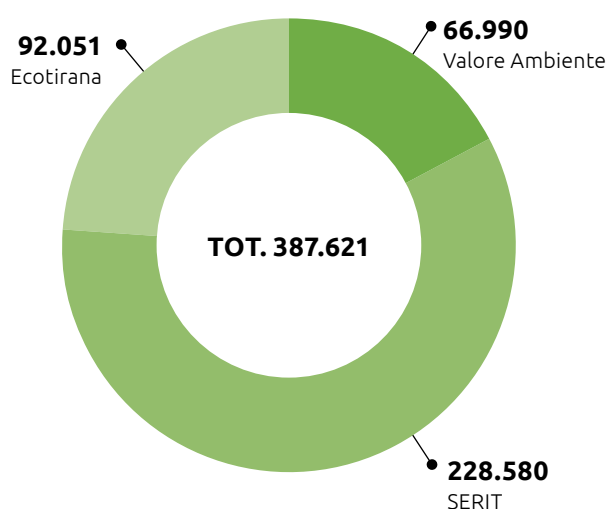


Figura 30. Raccolta rifiuti (ton.)

Nell'ambito dell'attività di raccolta dei rifiuti il Gruppo AGSM AIM mette a disposizione dei cittadini il servizio di ricicleria mobile, ossia un cassonetto mobile messo quotidianamente nelle vicinanze dei mercatini rionali predisposto per il conferimento di sette particolari tipologie di rifiuti: piccoli elettrodomestici; abiti usati; pile; farmaci scaduti; rifiuti infiammabili e pericolosi; lampade a neon e a basso consumo energetico. Oltre alla funzione pratica di raccolta rifiuti, la ricicleria mobile funge da veicolo comunicativo per la sensibilizzazione della cittadinanza.

Al fine di favorire la corretta raccolta e smaltimento dei rifiuti ingombranti il Gruppo AGSM AIM mette a disposizione dei cittadini il servizio di raccolta ingombranti a domicilio con la collaborazione di cooperative sociali nelle riciclerie attrezzate. Il servizio è gratuito, riservato alle utenze domestiche, e prevede un'uscita a bimestre, per un massimo di 5 pezzi per volta e 30 pezzi in tutto l'anno.

Infine, il Gruppo AGSM AIM svolge un servizio di sorveglianza della raccolta "abusiva" relativa ai rifiuti abbandonati al di fuori dei relativi contenitori.

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. È consentito l'accesso anche alle utenze non domestiche, rientranti nell'Allegato L-quinquies alla Parte IV del D. Lgs. 152/2006, solamente per i rifiuti indicati nell'Allegato L-quater del medesimo decreto, previa compilazione di specifica scheda.

I centri di raccolta nel territorio di competenza, gestiti attraverso le società Valore Ambiente e SERIT, sono realizzati con lo scopo di incentivare la raccolta differenziata e il riciclo dei materiali recuperabili.

Al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi di economia circolare, tra i quali figura l'allungamento del ciclo di vita dei prodotti, all'interno di due Centri di Raccolta del Comune di Vicenza sono state allestite apposite aree in cui il cittadino può destinare i rifiuti di cui intende disfarsi ma che potenzialmente sono indirizzabili al Riuso.

8.5.2 Trattamento dei rifiuti

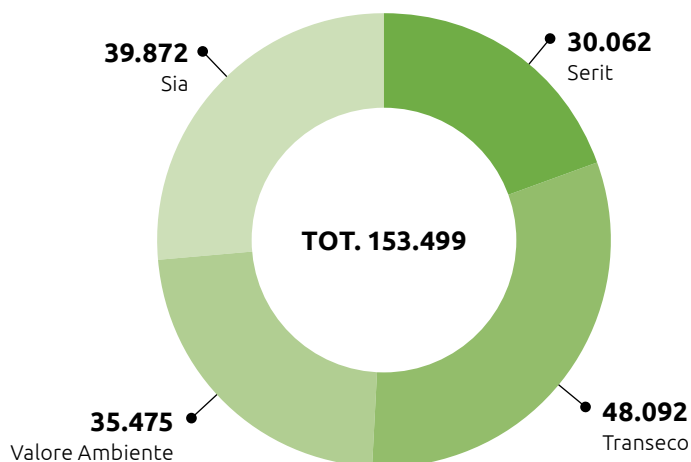


Figura 31. Rifiuti trattati (ton.)

IMPIANTI DI RECUPERO DI MATERIA

La società controllata SERIT gestisce, in località Cavaion Veronese (VR), un impianto di selezione e recupero di rifiuti urbani di carta e plastica il quale nel corso dell'esercizio 2023 ha trattato 30.062 ton di rifiuti.

Nell'impianto di Cavaion, detto anche Centro Comprensoriale (CC), in quanto parte del circuito COREPLA -Consorzio Nazionale per la Raccolta, il Riciclo e il Recupero degli Imballaggi in Plastica, viene effettuata, attraverso un processo di cernita, la pre-pulizia della plastica derivante dalla raccolta differenziata. Successivamente il prodotto viene pressato e inviato ai CSS COREPLA, ovvero i centri di selezione. Tale passaggio risulta essere fondamentale nel processo di riciclo, poiché uno dei maggiori problemi nella raccolta differenziata è proprio legato alla presenza di materiale estraneo.

Come funziona il processo di selezione dei rifiuti

Gli scarti di plastica arrivati in impianto vengono scaricati e tramite un nastro trasportatore arrivano all'aprisacchi per passare successivamente tramite nastro di raccordo al vaglio rotante.

Da qui, attraverso due nastri di raccordo, da una parte il residuo con dimensioni massime di 30 cm viene portato al vaglio balistico e dall'altra quello con dimensioni superiori ai 30 cm viene portato direttamente al primo nastro di selezione manuale dove sarà smistato nei vari box di accumulo.

Lo scarto avviato verso il vaglio balistico viene dallo stesso diviso in 3D e 2D ovvero, tutte le parti rotolanti confluiscono verso un nastro (A) mentre le parti leggere come sacchetti di plastica e tetrapak si avviano verso un ulteriore nastro (B). Quest'ultimo (B) porterà il materiale verso il secondo nastro di selezione manuale e di conseguenza il rifiuto verrà smistato nei vari box di accumulo. La plastica del primo nastro (A) passerà successivamente con il seguente ordine sotto: la calamita, il separatore magnetico e il lettore ottico. Terminerà poi il suo ciclo sul terzo e ultimo nastro di selezione manuale per essere anch'esso convogliato nei vari box di accumulo.

Tutto il materiale convogliato nei box di accumulo a riempimento degli stessi viene automaticamente trasferito in pressa per essere pressato e successivamente spedito al CSS.

La Società controllata DRV svolge attività di recupero e preparazione per il riciclaggio di materie prime plastiche. Nel corso dell'esercizio 2023 DRV ha trattato **19.442 ton**.

Attraverso la società Transeco, 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 2023 dal sito è di **48.092 ton**.

IMPIANTO DI TRATTAMENTO MECCANICO

Nel territorio vicentino, attraverso la società Valore Ambiente, è gestita una piattaforma di travaso con adeguamento volumetrico (triturazione), 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 gestiti nell'impianto sono pari a **35.475 ton**.

DISCARICHE

Il Gruppo AGSM AIM, attraverso le sue controllate, gestisce una discarica in esercizio localizzata nel Comune 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.

La discarica di Grumolo delle Abbadesse opera nell'ambito dello smaltimento dei rifiuti urbani, derivanti principalmente dal sistema di raccolta differenziata, e dei rifiuti speciali non pericolosi provenienti da impianti di selezione e separazione meccanica di rifiuti urbani, situati prevalentemente nel territorio della Provincia di Vicenza, all'interno di un sistema integrato di gestione dello smaltimento dei rifiuti urbani, organizzato e pianificato in ambito regionale. I rifiuti, prima del loro deposito in vasca, sono ridotti in cubi pressati, in modo da occupare minore spazio.

Durante l'anno 2023 nella discarica attiva di Grumolo delle Abbadesse sono stati **depositati 39.872 ton** di rifiuti, tenendo conto anche dell'aliquota proveniente dai rifiuti speciali non pericolosi.

Nel corso del 2023 è stata approvata la rimodulazione della discarica che porterà nuovi volumi disponibili per gli anni a venire grazie al rialzo delle sponde e il successivo riempimento di tali volumi, per una disponibilità complessiva di 440.000 mc. La partenza del cantiere della rimodulazione prevede iniziali investimenti in macchine movimento terra che verranno acquistate nel corso del 2024.

La discarica di Fossalunga a Lonigo (VI) è gestita dalla società controllata SIT, attraverso un contratto di gestione da parte del CIAT (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.

Nelle discariche in gestione post-mortem si 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.

Tre V Ambiente 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 e aree mediante terzi autorizzati.

Nel corso dell'esercizio 2023 Tre V Ambiente ha movimentato **7.353 ton** di cui **488 ton** di rifiuti pericolosi e **6.865 ton** di rifiuti non pericolosi.

8.5.3 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 SERIT, nei confronti del territorio servito.

Il servizio di pulizia e igiene del suolo pubblico si svolge esclusivamente su aree pubbliche, o private a 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, nel caso di particolari eventi, 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 un'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'uso 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.



9.

Impatti ambientali



9.1 Consumi energetici del Gruppo



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi

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 (quali ad esempio gli impianti di cogenerazione e gli impianti termoelettrici) nonché i flussi di energia primaria non rinnovabile non direttamente connessi alla produzione energetica (quali quelli per il riscaldamento; per gli automezzi di proprietà del Gruppo, impiegati sia negli spostamenti del personale sia nello svolgimento delle attività aziendali come la raccolta dei rifiuti).

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. Anche nel 2023, l'energia elettrica consumata dal Gruppo è da fonte rinnovabile, certificato con Garanzie di Origine fatta eccezione per l'energia consumata dalla centrale termoelettrica del Mincio di proprietà del Gruppo al 50% su cui non vi è controllo operativo.

Con l'obiettivo di ridurre la propria impronta ambientale, il Gruppo ha certificato l'energia elettrica usata per le sue attività attraverso l'acquisto di certificati verdi; tali certificati coprono buona parte del fabbisogno elettrico del Gruppo⁸. In totale sono stati acquistati 21.454 certificati verdi.

La **flotta aziendale** del Gruppo AGSM AIM è costituita da veicoli di diversa tipologia e alimentazione; tale differenziazione deriva dalla eterogeneità dei servizi proposti, che necessariamente richiedono l'adozione di differenti tecnologie. A partire dal 2023, e in ottica di una sempre più trasparente comunicazione verso l'esterno del proprio impatto ambientale, il Gruppo è riuscito a individuare e valorizzare, all'interno dei propri consumi diretti, quelli derivanti dalle auto in fringe benefit⁹. Il parco degli automezzi aziendali è oggetto di particolare attenzione da parte del Gruppo che si impegna progressivamente 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.

Nel 2023, i consumi energetici ammontano a 4.514.008 GJ (per maggiori dettagli si rimanda all'Appendice 2 - Indicatori di performance).

⁸ I certificati coprono il 76,3% dei consumi di Gruppo, inclusa la centrale termoelettrica di Ponti sul Mincio su cui il Gruppo non esercita un controllo operativo. Escludendo dal perimetro quest'ultima, i GO ricoprono il 99% del fabbisogno.

⁹ Per quanto riguarda i consumi delle auto in fringe benefit il Gruppo ha stimato a proprio carico il 70% del carburante utilizzato del veicolo a uso promiscuo.

9.2 Le emissioni di gas a effetto serra del Gruppo



305-1; 305-2; 305-3

L'uso di combustibili fossili rappresenta uno degli elementi maggiormente responsabili del cambiamento climatico; ridurre il loro utilizzo, in sinergia con la diffusione di tecnologie efficienti da un punto di vista energetico, risulta strategico per la riduzione dell'effetto serra, dovuto in primo luogo ai gas climalteranti.

Il Gruppo AGSM AIM è impegnato nella riduzione di tali emissioni derivanti dalle proprie attività e nella rendicontazione delle performance ottenute, al fine di garantire la trasparenza e il miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

AGSM AIM monitora le emissioni dirette (Scope 1) e le emissioni indirette (Scope 2 e Scope 3).

- ▶ **Scope 1:** Le emissioni di Scope 1 - derivanti da fonti controllate dal Gruppo - sono riconducibili principalmente ai combustibili utilizzati negli impianti per la produzione di energia e calore, dai termovalorizzatori, relativi alle sedi operative, ai consumi dalla flotta dei veicoli aziendali e ai consumi di metano per il riscaldamento degli edifici delle varie sedi e per altre attività a supporto della produzione.
- ▶ **Scope 2:** Le emissioni di Scope 2 includono le emissioni riconducibili all'energia elettrica acquistata da fornitori terzi e consumata sia negli impianti del Gruppo sia nelle sedi aziendali. Tali emissioni, calcolate con il metodo market-based, risultano nulle grazie alla totale copertura dei consumi con energia da fonti rinnovabili certificata da Garanzia di Origine.
- ▶ **Scope 3:** A partire dal 2023, il Gruppo AGSM AIM ha intrapreso un percorso di mappatura e analisi delle emissioni indirette di GHG, che riguardano le fonti emissive che non rientrano sotto il diretto controllo aziendale, ma che, tramite la catena del valore, sono indirettamente causate dal business. Vi rientrano, pertanto, le emissioni a monte - come le emissioni causate dall'estrazione, produzione e trasporto delle materie prime - e a valle - come le emissioni generate dall'utilizzo dei prodotti venduti - delle attività aziendali. L'obiettivo è quello di estendere la rendicontazione e quindi il monitoraggio - in modo progressivo - anche a tale ambito di emissioni GHG, andando così a completare, la misurazione della propria "carbon footprint" necessaria per strutturare la strategia di decarbonizzazione del Gruppo.

L'attività - avviata nel 2023 e che proseguirà nel corso del 2024 - consente da un lato di avvicinarsi progressivamente alle richieste della CSRD e dall'altro costituisce uno strumento utile ad approfondire gli impatti generati dal Gruppo sul clima e a identificare rischi e opportunità connesse.

Inizialmente, AGSM AIM ha effettuato un'analisi della rilevanza, interna ed esterna, di ciascuna delle categorie definite dal "Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard" (revised edition). In particolare, è stata valutata la significatività per il Gruppo delle fonti emissive descritte nelle categorie di Scope 3 tenendo in considerazione, tra gli altri, i seguenti criteri: magnitudo della categoria di riferimento rispetto al totale delle emissioni prodotte; il contributo della categoria all'esposizione al rischio del Gruppo (es. rischi legati al clima, finanziari e/o normativi); il livello di significatività della fonte emissiva dettato dalle specifiche caratteristiche del settore di appartenenza; ed, infine, l'accessibilità ai dati.

Sulla base dei risultati restituiti dall'analisi e quindi dalla mappatura delle categorie rilevanti, il Gruppo ha avviato già nel corso del 2023 le attività di raccolta dati e di calcolo delle emissioni per le seguenti categorie:

► **Categoria 3 - Energy and fuel-related activities**

Sono incluse le emissioni derivanti da:

- estrazione, raffinazione e trasporto dei combustibili, utilizzati sia per la produzione di energia, sia per usi diretti come il riscaldamento e la flotta auto;
- estrazione, raffinazione e trasporto dei combustibili prima del loro utilizzo nella generazione dell'elettricità non rinnovabile acquistata e consumata (sia con riferimento all'elettricità utilizzata che all'elettricità persa nei sistemi di trasmissione e distribuzione di elettricità - cd. perdite di rete);
- perdite avvenute nelle reti non controllate dal Gruppo in relazione all'energia elettrica acquistata e consumata dal Gruppo.

Inoltre, sono incluse le emissioni dell'intero ciclo vita relative all'energia elettrica acquistata e rivenduta ai clienti finali.

► **Categoria 7 - Employee commuting**

Sono incluse le emissioni generate dagli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti del Gruppo, calcolate secondo il metodo "Average". In particolare, sulla base delle informazioni relative agli spostamenti, disponibili soltanto per un campione limitato di dipendenti, sono state individuate delle abitudini di spostamento, in termini di mezzi di trasporto utilizzati e di km medi percorsi; queste sono state poi utilizzate per stimare le emissioni per i dipendenti per i quali non erano disponibili i dati.

► **Categoria 11 - Use of sold products**

Sono incluse le emissioni derivanti dal consumo di gas metano venduto da AGSM AIM.

Le attività propedeutiche alla stima delle ulteriori categorie di Scope 3 risultate rilevanti per il Gruppo sono state pianificate e opportunamente indirizzate e saranno completate nel corso delle prossime annualità. Allo stesso tempo il Gruppo è impegnato, altresì, nel progressivo miglioramento e affinamento del calcolo e della qualità dei dati utilizzati.

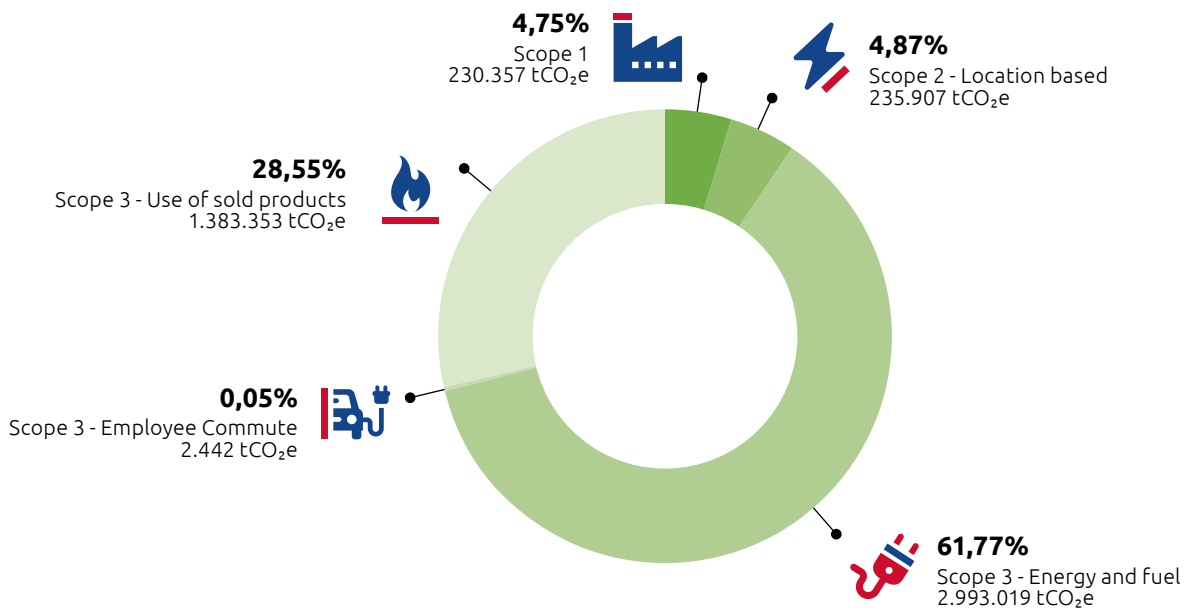


Figura 32. Emissioni Scope 1, Scope 2 Location Based e Scope 3

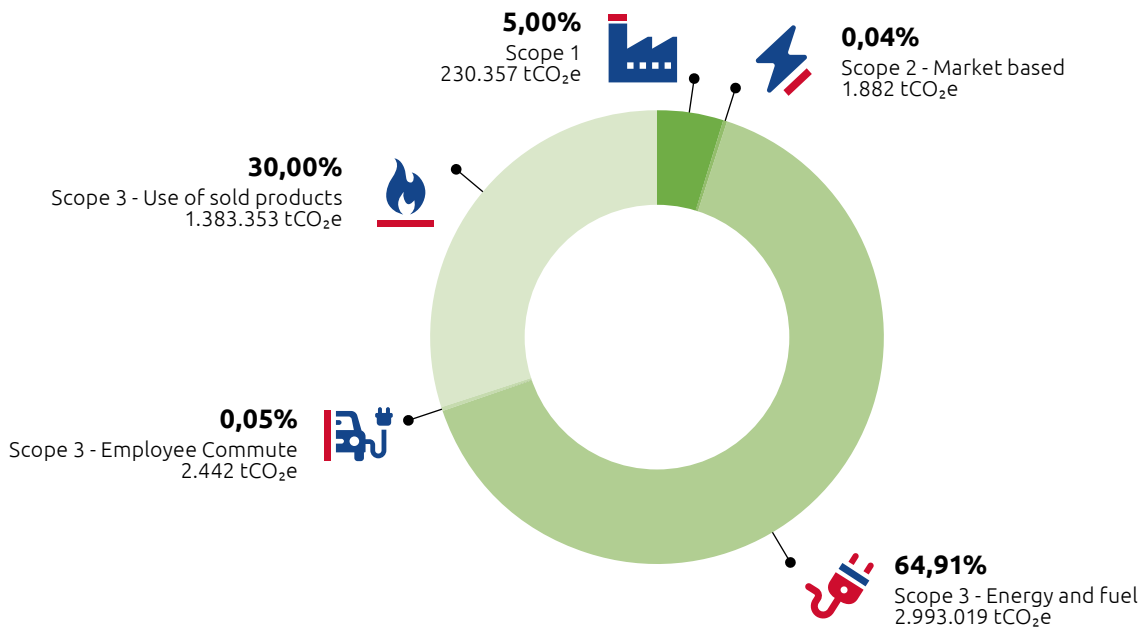


Figura 33. Emissioni Scope 1, Scope 2 Market Based e Scope 3

9.3 L'acqua



303-3; 303-4; 303-5



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi

L'impegno del Gruppo AGSM AIM nella riduzione degli impatti ambientali si riflette anche nell'utilizzo consapevole e sostenibile delle risorse idriche in tutti i processi produttivi, in termini sia di prelievi e consumi che di rilasci e scarichi. AGSM AIM preleva acqua da fonti idriche prevalentemente per la produzione idroelettrica e termoelettrica e per il raffreddamento dei cicli termici.

L'approvvigionamento idrico presso gli impianti del Gruppo avviene attraverso il prelievo da acque di superficie, sotterranee e dalle acque provenienti dalle reti comunali. In particolare, ai fini della produzione dell'energia idroelettrica l'acqua viene prelevata principalmente da fiumi e bacini nel rispetto del deflusso minimo vitale.

Nel 2023 i prelievi idrici di Gruppo hanno subito un incremento di circa il 15% rispetto al precedente periodo di rendicontazione, per un totale di 4.354 milioni di m³ (4.354.118 megalitri), dovuto all'incremento della produzione di energia idroelettrica. Quest'ultima è aumentata di circa il 57% rispetto al 2022 e, in generale, le centrali idroelettriche rappresentano il 99,7% dei prelievi totali di Gruppo. L'acqua prelevata per gli impianti idroelettrici non viene consumata ma impiegata nel processo di produzione e poi rilasciata senza alterazioni.

Anche per gli scarichi, come per i prelievi, si è registrato un aumento del 15% rispetto all'esercizio precedente. Il totale degli scarichi idrici al 31 dicembre 2023 corrisponde a 4.354 milioni di m³ (4.354.083 megalitri).

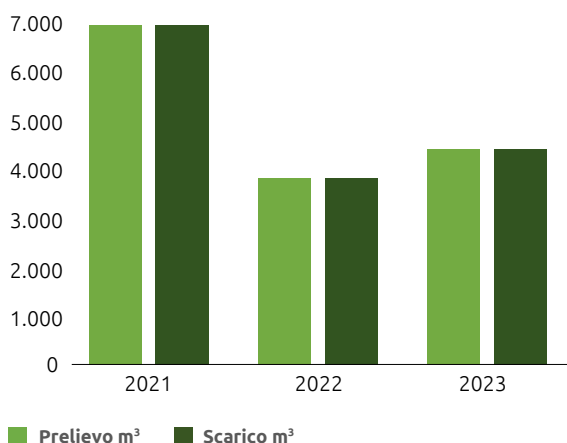


Figura 34. Prelievo e scarico idrico

Per la valutazione delle aree soggette a stress idrico è stato preso a riferimento il tool Aqueduct Water Risk Atlas¹⁰ del World Resources Institute. Dall'analisi svolta è emerso che solo due impianti di cogenerazione del Gruppo AGSM AIM sono situati in una zona a medio stress idrico il cui approvvigionamento idrico di questi impianti avviene interamente dalla rete comunale e corrisponde allo 0,2% del totale dei prelievi delle centrali di cogenerazione che rappresentano lo 0,1% dei prelievi del Gruppo.

10 <https://www.wri.org/aqueduct>

9.4 I rifiuti

GRI 306-2; 306-3; 306-4; 306-5



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi
- ▶ [E4] Economia circolare

Il Gruppo AGSM AIM adotta un modello di produzione e consumo volto all'uso efficiente delle risorse in linea con i principi dell'economia circolare. I rifiuti prodotti dal Gruppo sono prevalentemente originati da attività di manutenzione e gestione delle infrastrutture e degli impianti di produzione di energia elettrica.

Nel corso dell'esercizio 2023 i rifiuti prodotti sono pari a **28.930 ton**. Dall'analisi svolta sui rifiuti prodotti nel Gruppo è emerso che la produzione complessiva di rifiuti è caratterizzata soltanto dall'1,1% di rifiuti pericolosi composti da batterie, lampade, olii minerali, rifiuti elettrici ed elettronici, ecc.

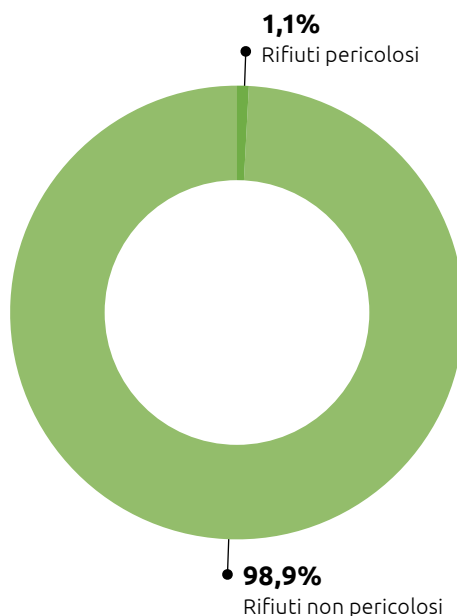


Figura 35. Rifiuti prodotti dal Gruppo AGSM AIM

La gestione dei rifiuti prodotti presso il Gruppo AGSM AIM avviene nel rispetto delle procedure previste dal sistema di gestione ambientale adottato dal Gruppo ai sensi della normativa UNI ISO 14001:2015. Tali procedure individuano ruoli e responsabilità a livello organizzativo sulla gestione diretta del rifiuto interno.

La classificazione dei rifiuti prodotti dal Gruppo AGSM AIM viene effettuata dalla funzione Qualità Sicurezza Ambiente della Capogruppo in accordo con il Referente alla gestione rifiuti e inserita nel documento "Classificazione Rifiuti" approvato dal Direttore della Società o dal Rappresentante Legale, secondo gli elementi che influenzano e determinano la classificazione, ovvero:

- ▶ processo da cui viene originato il rifiuto (es. costruzione e demolizione, disimballaggio, eliminazione apparecchiature obsolete);
- ▶ descrizione specifica del rifiuto (es. terra, imballaggio in plastica, monitor);
- ▶ valutazione in merito alla pericolosità del rifiuto per conoscenza delle sostanze che possono averlo contaminato (schede di prodotto/sicurezza) e/o analisi chimica e/o da bibliografia-normativa (es. oli esausti, monitor, etc.) e/o relazione effettuata dal laboratorio.

Dopo la classificazione, i rifiuti prodotti dal Gruppo AGSM AIM vengono conferiti nei depositi temporanei del Gruppo e successivamente conferiti a soggetti terzi autorizzati. Qualora non appartenenti al Gruppo AGSM AIM, i soggetti terzi autorizzati (ad esempio intermediari, trasportatori e impianti di destinazione) sono individuati in fase di gara.

Presso tutte le sedi del Gruppo sono installati sistemi di raccolta differenziata finalizzati a incrementare la raccolta differenziata e il conseguente riciclo dei materiali.

9.5 Tutela della biodiversità



LE TEMATICHE MATERIALI

- ▶ [E1] Cambiamento climatico
- ▶ [E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- ▶ [E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi

Il Gruppo AGSM AIM agisce in un territorio ricco di biodiversità, in ragione del 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.

L'impegno del Gruppo AGSM AIM a eliminare o ridurre al minimo gli impatti negativi sull'ambiente si ispira agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) approvati dalle Nazioni Unite, al raggiungimento dei quali il Gruppo contribuisce attivamente promuovendo strategie di mitigazione al cambiamento climatico e contribuendo alla decarbonizzazione del territorio tramite soluzioni tecnologiche, servizi di efficienza energetica e attraverso la produzione di energia da fonti rinnovabili.

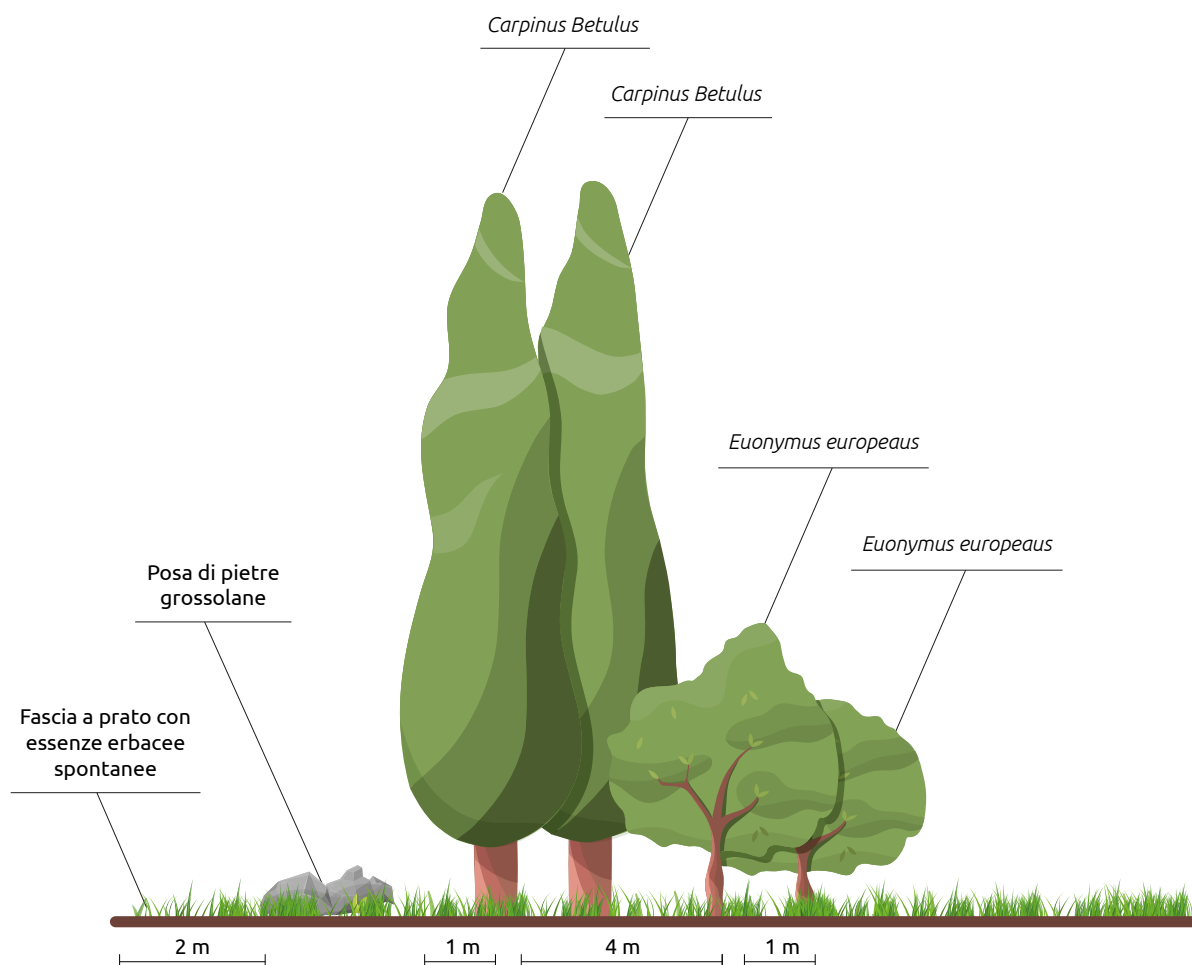
Nella consapevolezza che le attività svolte potrebbero, potenzialmente, avere impatti sugli ecosistemi e sulla biodiversità, il Gruppo AGSM AIM si impegna a salvaguardare il valore naturale e la biodiversità dei territori in cui opera e interessati dalla presenza dei propri impianti attraverso l'attuazione di opportuni presidi e misure ambientali.

Durante lo svolgimento delle proprie attività il Gruppo adotta un modello di business attento a comportamenti sostenibili e responsabili nei confronti dell'ambiente. Presta particolare attenzione alla flora e alla fauna dei luoghi in cui opera impegnandosi a svolgere le proprie attività tenendo in considerazione le esigenze dell'ecosistema circostante e a provvedere tempestivamente alla correzione di eventuali impatti negativi che si possono verificare nell'ambito delle proprie attività di business.

Prima di realizzare nuovi progetti e attività manutentive rilevanti, che possano determinare impatti ambientali in aree particolari, il Gruppo AGSM AIM sottopone l'intervento a valutazioni più specialistiche per la salvaguardia dell'area oggetto del servizio.

L'attività di assessment è stata svolta in fase di realizzazione degli impianti eolici del Gruppo per i quali sono stati effettuati specifici monitoraggi ante operam al fine di valutare l'impatto ambientale e introdurre interventi di mitigazione degli impatti. Tra gli impianti eolici del Gruppo è esemplare il caso dell'impianto eolico di Rivoli Veronese (VR) costruito nel 2013 in un Sito di Importanza Comunitaria (SIC) e ZPS (Zona di Protezione Speciale) di particolare pregio paesaggistico e naturalistico.

In collaborazione con Legambiente (associazione Baldo-Garda "Il tasso") la Capogruppo 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.



Anche in occasione della progettazione degli impianti fotovoltaici siti nel Comune di Trissino (VI), il Gruppo ha prestato particolare attenzione al rispetto della biodiversità. Nel progetto per la realizzazione di due impianti è stata prevista la messa a dimora di una siepe lungo la recinzione perimetrale con un ruolo ecosistemico con la scelta di specie vegetali autoctone che producono frutti eduli in grado di attirare la fauna selvatica e con un ruolo estetico grazie alle fioriture e alla produzione di bacche.

Lungo tale recinzione, a intervalli indicativi di 50 metri, sono realizzate aperture nella parte inferiore della rete al fine di consentire il passaggio della fauna terrestre di piccola e media taglia. Le strutture di sostegno dei moduli fotovoltaici permettono, inoltre, il transito della fauna terrestre all'interno dell'area dell'impianto.

Al fine di incrementare l'habitat per le specie della fauna presenti nell'area di impianto è stato realizzato un gruppo di rocce grossolane, dove si creano interstizi di rifugio per i rettili e luogo adatto al riposo della lucertola muraiola e una radura a prato con soprassuolo erbaceo a essenza spontanea utile principalmente al *Hierophis viridiflavus* (Biacco, serpente non velenoso).

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

Con riferimento, invece, al servizio di distribuzione del gas naturale e dell'energia elettrica non si verificano impatti significativi 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.

10.

Nota metodologica



La terza edizione della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario rappresenta per il Gruppo AGSM AIM uno strumento per dare evidenza, in modo trasparente, del lavoro svolto nel percorso avviato verso la sostenibilità.

La Dichiarazione è stata redatta in conformità al Decreto Legislativo 254 del 30 dicembre 2016 (nel seguito anche “Decreto” o “D. Lgs. 254/2016” riguardante la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario, di attuazione della Direttiva Europea 2014/95/UE. In ottemperanza all’art. 3 e all’art. 4 del D. Lgs. 254/2016, la presente Dichiarazione vuole relazionare nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalla stessa in merito ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva e al rispetto dei diritti umani.

Il 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, da pubblicare sul sito web istituzionale (agsm.it) alla sezione Sostenibilità.

La Dichiarazione è stata, inoltre, redatta in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” emessi nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI) e aggiornati a fine 2021, secondo l’opzione “With reference to the GRI Standards”. Per la redazione del presente documento, sono stati considerati i Principi di rendicontazione previsti dallo Standard GRI 1 - Principi Fondamentali 2021: accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

Gli indicatori GRI rendicontati all’interno della Dichiarazione sono quelli considerati più rappresentativi rispetto alle tematiche di sostenibilità identificate come rilevanti dal Gruppo AGSM AIM. L’elenco degli indicatori rendicontati, eventuali omissioni di perimetro ed eventuali note di dettaglio sono indicate nella Tabella di riepilogo con il GRI che si riporta alla fine del presente documento.

Il periodo di reporting va dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023, i dati relativi ai due precedenti esercizi sono riportati, laddove disponibili, solo a fini comparativi in modo da facilitare la comprensione dell’andamento dell’attività del Gruppo.

Ai fini di una corretta rappresentazione delle performance e per garantire l’attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e vengono opportunamente segnalate. Inoltre, eventuali riesposizioni di dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate nel testo.

Il presente documento è stato sottoposto ad approvazione del Consiglio di Amministrazione, in data 7 maggio 2024, contestualmente al progetto di Bilancio d’esercizio e al Bilancio finanziario consolidato.

I dati economici e patrimoniali sono derivanti dal Bilancio Consolidato di esercizio approvato.

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.

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.

La Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario dell'esercizio 2023 include nel proprio perimetro le società consolidate integralmente nel Bilancio finanziario consolidato, che vengono ritenute rilevanti e significative per il business del Gruppo.

- ▶ **AGSM AIM Ambiente S.r.l.**
- ▶ **AGSM AIM Calore S.r.l.**
- ▶ **AGSM AIM Energia S.p.A.**
- ▶ **AGSM AIM Power S.r.l.**
- ▶ **AGSM AIM S.p.A.**
- ▶ **AGSM AIM Smart Solutions S.p.A.**
- ▶ **AGSM Holding Albania Sha**
- ▶ **CogasPiù Energie S.r.l.**
- ▶ **Consorzio Canale Industriale G. Camuzzoni di Verona S.c.a.r.l.**
- ▶ **DRV S.r.l.**
- ▶ **EcoTirana Sh.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.**
- ▶ **Società Intercomunale Ambiente S.r.l.**
- ▶ **TRANSECO S.r.l.**
- ▶ **TREV Ambiente S.r.l.**
- ▶ **Valore Ambiente S.r.l.**
- ▶ **V-Reti S.p.A.**
- ▶ **JUWI Development 02 S.r.l.**
- ▶ **JUWI Development 08 S.r.l.**

Il perimetro di rendicontazione per la Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario dell'esercizio 2023 del Gruppo AGSM AIM risulta sostanzialmente coerente con quello della DCNF dell'esercizio precedente: in particolare, le società controllate sono tutte riconfermate al netto dell'uscita della società 2V Energy fusa per incorporazione in AGSM AIM Energia S.p.A. nel corso dell'esercizio 2023; mentre, è stato previsto l'ingresso delle società:

- ▶ DRV S.r.l. acquisita al 100% per il tramite della controllata AGSM AIM Ambiente S.r.l.;
- ▶ Juwi Development 02 S.r.l. e Juwi Development 08 S.r.l. controllate interamente per il tramite della società AGSM AIM Power S.r.l.

Inoltre, si segnala che in data 29 novembre 2023 si è concluso il percorso di acquisizione da parte del Comune di Verona della società AMIA Verona S.p.A. divenuta così società in house. Pertanto, in applicazione al principio contabile internazionale di rendicontazione IFRS n.5 (Attività non correnti possedute per la vendita e attività operative cessate), le informazioni e i dati di AMIA Verona riferiti al periodo da 1° gennaio al 29 novembre 2023 sono stati presentati in allegato alla presente DCNF e non consolidate con le performance non finanziarie del Gruppo AGSM AIM.

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

La DCNF è predisposta sotto il coordinamento della Direzione Pianificazione Strategica, Risk Management e Sistemi Informativi: 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 Business Unit e Direzioni aziendali competenti.

La Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario è pubblicata nella sezione “Sostenibilità” del sito internet della Capogruppo (www.agsmait.it).

Per informazioni è possibile contattare:

AGSM AIM S.p.A.

Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona

sustainability@agsmait.it

Allegati

Appendice 1 - Tassonomia Europea

MODELLI PER GLI INDICATORI FONDAMENTALI DI PRESTAZIONE (KPI)

Legenda per la consultazione dei modelli per gli indicatori fondamentali di prestazione (KPI)

“Codice attività” contiene il numero corrispondente all’attività ecosostenibile e l’abbreviazione dell’obiettivo al quale l’attività economica può apportare un contributo sostanziale:

CCM	mitigazione dei cambiamenti climatici	CE	economia circolare
CCA	adattamento ai cambiamenti climatici	PPC	prevenzione e riduzione dell’inquinamento
WTR	acque e risorse marine	BIO	biodiversità ed ecosistemi

Criteri DNSH
 (“Non arrecare un danno significativo”):

S	i criteri DNSH sono soddisfatti per l’attività in esame
N	i criteri DNSH non sono soddisfatti per l’attività in esame

Criteri per il contributo sostanziale:

S	l’attività è ammissibile alla Tassonomia e allineata alla Tassonomia riguardo all’obiettivo ambientale pertinente
N	l’attività è ammissibile alla Tassonomia ma non è allineata alla Tassonomia riguardo all’obiettivo ambientale pertinente
AM	l’attività è ammissibile alla Tassonomia per l’obiettivo pertinente
N/AM	l’attività non è ammissibile alla Tassonomia per l’obiettivo pertinente

Criteri minimi di salvaguardia:

S	i criteri minimi di salvaguardia sono soddisfatti per l’attività in esame
N	i criteri minimi di salvaguardia non sono soddisfatti per l’attività in esame

Si specifica che, secondo quanto previsto dall’articolo 5 del Regolamento delegato (UE) 2023/2486 della Commissione del 27 giugno 2023, dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024 le imprese non finanziarie comunicano solo la quota delle attività economiche ammissibili e di quelle non ammissibili alla Tassonomia. Per tale ragione, nel 2023, per le attività 2.1 e 2.2 che contribuiscono all’obiettivo di “Acque e risorse marine”, è stata valutata e analizzata solamente l’ammissibilità ai sensi del Regolamento UE 2020/852 sulla Tassonomia ambientale UE.

Quota del fatturato derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia.

Attività economiche	Codice attività	Fatturato	Quota di fatturato	Criteri per il contributo sostanziale			
				Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acqua e risorse marine	Inquinamento
		Migliaia di €	%	S, N, N/AM	S, N, N/AM	S, N, N/AM	S, N, N/AM
A. Attività ammissibili alla Tassonomia							
A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia)							
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	4_1 CCM	8.076	1,1%	S	N	N/AM	N/AM
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica	4_3 CCM	72	0,01%	S	N	N/AM	N/AM
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	5_5 CCM	59.481	8,3%	S	N	N/AM	N/AM
Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	5_9 CCM	23.039	3,2%	S	N	N/AM	N/AM
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	7_4 CCM	589	0,1%	S	N	N/AM	N/AM
Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia) (A.1)		91.257	12,8%	12,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Di cui abilitanti		589	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Di cui di transizione			0,0%	0,0%			
A.2. Attività ammissibile alla Tassonomia ma non ecosostenibile (attività non allineate alla Tassonomia)							
Approvvigionamento idrico	2_1_WTR	3.596	0,5%	N/AM	N/AM	AM	N/AM
Trattamento delle acque reflue urbane	2_2_WTR	2.738	0,4%	N/AM	N/AM	AM	N/AM
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica	4_5 CCM	1.576	0,2%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Trasmissione e distribuzione di energia elettrica	4_9 CCM	56.015	7,9%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Distribuzione del teleriscaldamento/ teleraffrescamento	4_15 CCM	590	0,1%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Produzione di energia elettrica da combustibili gassosi fossili	4_29 CCM	1.800	0,3%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	4_30 CCM	2.304	0,3%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	7_3 CCM			N/AM	N/AM	N/AM	N/AM
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8_1 CCM	2.620	0,4%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Fatturato delle attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia) (A.2)		71.240	10,0%	4,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Fatturato delle attività ammissibili alla Tassonomia (A.1 + A.2)		162.497	22,8%	17,3%	0,0%	0,0%	0,0%
B. Attività non ammissibili alla Tassonomia							
Fatturato delle attività non ammissibili alla Tassonomia (B)		550.378	77,2%				
Total (A + B)		712.875	100,0%				

		Criteri DNSH ("Non arrecare un danno significativo")										
Economia circolare	Biodiversità ed ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acqua e risorse marine	Inquinamento	Economia circolare	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di fatturato allineato (A.1.) o ammissibile (A.2.) alla Tassonomia, FY 2022	Categoria attività abilitante	Categoria attività di transizione	
S, N, N/AM	S, N, N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	S/N	S/N	
N/AM	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	1,6%	N	N	
N/AM	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	0,5%	N	N	
No	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	15,1%	N	N	
No	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	3,2%	N	N	
N/AM	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	0,02%	S	N	
0,0%	0,0%								20,5%			
0,0%	0,0%											
N/AM	N/AM								0,5%			
N/AM	N/AM								0,4%			
N/AM	N/AM								0,7%			
N/AM	N/AM								7,0%			
N/AM	N/AM								0,1%			
N/AM	N/AM								2,2%			
N/AM	N/AM								0,4%			
N/AM	N/AM								0,0%			
N/AM	N/AM								0,4%			
0,0%	0,0%								11,6%			
0,0%	0,0%								32,0%			
									68,0%			
									100,0%			

Quota delle spese di carattere operativo (OpEx) derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia.

Attività economiche	Codice attività	Costi operativi	Quota di costi operativi	Criteri per il contributo sostanziale			
				Migliaia di €	%	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici
				S, N, N/AM	S, N, N/AM	S, N, N/AM	S, N, N/AM
A. Attività ammissibili alla Tassonomia							
A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia)							
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	4_1 CCM	505	0,1%	S	N	N/AM	N/AM
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica	4_3 CCM	2.532	0,5%	S	N	N/AM	N/AM
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	5_5 CCM	20.343	3,7%	S	N	N/AM	N/AM
Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	5_9 CCM	485	0,1%	S	N	N/AM	N/AM
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	7_4 CCM	160	0,0%	S	N	N/AM	N/AM
Costi operativi delle attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia) (A.1)		24.026	4,4%	4,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Di cui abilitanti		160	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Di cui di transizione			0,0%	0,0%			
A.2. Attività ammissibile alla Tassonomia ma non ecosostenibile (attività non allineate alla Tassonomia)							
Approvvigionamento idrico	2_1_WTR	369	0,1%	N/AM	N/AM	AM	N/AM
Trattamento delle acque reflue urbane	2_2_WTR	892	0,2%	N/AM	N/AM	AM	N/AM
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica	4_5 CCM	5.052	0,9%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Trasmissione e distribuzione di energia elettrica	4_9 CCM	26.541	4,9%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Distribuzione del teleriscaldamento/ teleraffrescamento	4_15 CCM	901	0,2%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Produzione di energia elettrica da combustibili gassosi fossili	4_29 CCM	712	0,1%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	4_30 CCM	903	0,2%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8_1 CCM	733	0,1%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Costi operativi delle attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia) (A.2)		36.102	6,7%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Costi operativi delle attività ammissibili alla Tassonomia (A.1 + A.2)		60.128	11,1%	7,6%	0,0%	0,0%	0,0%
B. Attività non ammissibili alla Tassonomia							
Costi operativi delle attività non ammissibili alla Tassonomia (B)		482.415	88,9%				
Total (A + B)		542.543	100,0%				

		Criteri DNSH ("Non arrecare un danno significativo")										
Economia circolare	Biodiversità ed ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acqua e risorse marine	Inquinamento	Economia circolare	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di costi operativi allineato (A.1.) o ammissibile (A.2.) alla Tassonomia, FY 2022	Categoria attività abilitante	Categoria attività di transizione	
S, N, N/AM	S, N, N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	S/N	S/N	
N/AM	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	0,2%	N	N	
N/AM	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	0,7%	N	N	
No	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	8,3%	N	N	
No	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	0,2%	N	N	
N/AM	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	0,0%	S	N	
0,0%	0,0%								9,5%			
0,0%	0,0%											
N/AM	N/AM								-			
N/AM	N/AM								-			
N/AM	N/AM								1,7%			
N/AM	N/AM								6,7%			
N/AM	N/AM								0,2%			
N/AM	N/AM								0,4%			
N/AM	N/AM								0,4%			
N/AM	N/AM								0,2%			
0,0%	0,0%								9,8%			
0,0%	0,0%								19,3%			
									80,7%			
									100,0%			

Quota delle spese in conto capitale (CapEx) derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia.

Attività economiche	Codice attività	Spese in conto capitale	Quota di spese in conto capitale	Criteri per il contributo sostanziale			
				Migliaia di €	%	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici
				S, N, N/AM	S, N, N/AM	S, N, N/AM	S, N, N/AM
A. Attività ammissibili alla Tassonomia							
A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia)							
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	4_1 CCM	1.253	1,1%	S	N	N/AM	N/AM
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica	4_3 CCM	9.157	7,9%	S	N	N/AM	N/AM
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	5_5 CCM	4.970	4,3%	S	N	N/AM	N/AM
Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi	5_9 CCM	2.964	2,5%	S	N	N/AM	N/AM
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	7_4 CCM	1.004	0,9%	S	N	N/AM	N/AM
Spese in conto capitale delle attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia) (A.1)		19.347	16,6%	16,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Di cui abilitanti		1.004	0,9%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Di cui di transizione			0,0%	0,0%			
A.2. Attività ammissibile alla Tassonomia ma non ecosostenibile (attività non allineate alla Tassonomia)							
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica	4_5 CCM	975	0,8%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Trasmissione e distribuzione di energia elettrica	4_9 CCM	41.548	35,6%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Distribuzione del teleriscaldamento/ teleraffrescamento	4_15 CCM	1.491	1,3%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Produzione di energia elettrica da combustibili gassosi fossili	4_29 CCM	205	0,2%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	4_30 CCM	13.567	11,6%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	7_3 CCM	19	0,0%	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8_1 CCM	1.080	0,9%	AM	N/AM	N/AM	N/AM
Spese in conto capitale delle attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia) (A.2)		58.886	50,5%	25,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Spese in conto capitale delle attività ammissibili alla Tassonomia (A.1 + A.2)		78.233	67,1%	41,8%	0,0%	0,0%	0,0%
B. Attività non ammissibili alla Tassonomia							
Spese in conto capitale delle attività non ammissibili alla Tassonomia (B)		38.385	32,9%				
Total (A + B)		116.618	100,0%				

		Criteri DNSH ("Non arrecare un danno significativo")										
Economia circolare	Biodiversità ed ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acqua e risorse marine	Inquinamento	Economia circolare	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di spese in conto capitale allineato (A.1.) o ammissibile (A.2.) alla Tassonomia, FY 2022	Categoria attività abilitante	Categoria attività di transizione	
S, N, N/AM	S, N, N/AM	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	S/N	S/N	
N/AM	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	1,8%	N	N	
N/AM	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	0,9%	N	N	
No	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	3,7%	N	N	
No	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	12,4%	N	N	
N/AM	N/AM	S	S	S	S	S	S	S	1,1%	S	N	
0,0%	0,0%								19,9%			
0,0%	0,0%											
N/AM	N/AM								0,7%			
N/AM	N/AM								36,5%			
N/AM	N/AM								1,1%			
N/AM	N/AM								0,3%			
N/AM	N/AM								4,2%			
N/AM	N/AM								0,1%			
N/AM	N/AM								1,3%			
0,0%	0,0%								44,2%			
0,0%	0,0%								64,1%			
									35,9%			
									100,0%			

Ulteriori informazioni sulla produzione di energia elettrica da attività nei settori del nucleare e del gas

Attività legate all'energia nucleare

1	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la ricerca, lo sviluppo, la dimostrazione e la realizzazione di impianti innovativi per la generazione di energia elettrica che producono energia a partire da processi nucleari con una quantità minima di rifiuti del ciclo del combustibile.	NO
2	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione e l'esercizio sicuro di nuovi impianti nucleari per la generazione di energia elettrica o calore di processo, anche a fini di teleriscaldamento o per processi quali la produzione di industriali idrogeno, e miglioramenti della loro sicurezza, con l'ausilio delle migliori tecnologie disponibili.	NO
3	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso l'esercizio sicuro di impianti nucleari esistenti che generano energia elettrica o di processo, anche per il calore teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno a partire da energia nucleare, e miglioramenti della loro sicurezza.	NO

Attività legate ai gas fossili

4	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	SI
5	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	SI
6	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili.	SI

Le Business Unit Power e Calore sono direttamente coinvolte nelle attività di gestione, riqualificazione ed efficientamento energetico di impianti per la produzione di energia elettrica da fonti gassose fossili, anche in cogenerazione, e di calore per il teleriscaldamento delle città di Verona e Vicenza.







Attività economiche collegate al nucleare e ai gas fossili ammissibili ma non allineate alla Tassonomia

Attività economiche		Importo e quota					
		CCM+CCA		Mitigazione dei cambiamenti climatici (CCM)		Adattamento ai cambiamenti climatici (CCA)	
		Importo (k€)	%	Importo (k€)	%	Importo (k€)	%
Fatturato							
(...)							
4	Importo e quota dell'attività economica ammissibile ma non allineata alla Tassonomia di cui alla sezione 4.29 degli allegati I e II del regolamento delegato (UE) 2021/2139 al denominatore del fatturato	1.800	2,5%	1.800	2,5%	0,0	0,0%
5	Importo e quota dell'attività economica ammissibile ma non allineata alla Tassonomia di cui alla sezione 4.30 degli allegati I e II del regolamento delegato (UE) 2021/2139 al denominatore del fatturato	2.304	3,2%	2.304	3,7%	0,0	0,0%
(...)							
8	Importo e quota di altre attività economiche ammissibili ma non allineate alla Tassonomia non incluse nelle righe da 1 a 6 al denominatore del fatturato	67.136	93,7%	67.136	93,7%	0,0	0,0%
9	Importo e quota totali delle attività economiche ammissibili ma non allineate alla Tassonomia al denominatore del fatturato	71.240	100,0%	71.240	100,0%	0,0	0,0%
CapEx							
(...)							
4	Importo e quota dell'attività economica ammissibile ma non allineata alla Tassonomia di cui alla sezione 4.29 degli allegati I e II del regolamento delegato (UE) 2021/2139 al denominatore dei CapEx	205	0,3%	205 €	0,3%	0,0	0,0%
5	Importo e quota dell'attività economica ammissibile ma non allineata alla Tassonomia di cui alla sezione 4.30 degli allegati I e II del regolamento delegato (UE) 2021/2139 al denominatore dei CapEx	13.567	23,0%	13.567	23,0%	0,0	0,0%
(...)							
8	Importo e quota di altre attività economiche ammissibili ma non allineate alla Tassonomia non incluse nelle righe da 1 a 6 al denominatore dei CapEx	45.114	76,6%	45.114	76,6%	0,0	0,0%
9	Importo e quota totali delle attività economiche ammissibili ma non allineate alla Tassonomia al denominatore dei CapEx	58.886	100,0%	58.886	100,0%	0,0	0,0%
OpEx							
(...)							
4	Importo e quota dell'attività economica ammissibile ma non allineata alla Tassonomia di cui alla sezione 4.29 degli allegati I e II del regolamento degli OpEx	712	2,0%	712	2,0%	0,0	0,0%
5	Importo e quota dell'attività economica ammissibile alla Tassonomia ma non allineata alla Tassonomia di cui alla sezione 4.30 degli allegati I e II del regolamento delegato (UE) 2021/2139 al denominatore degli OpEx	903	2,5%	903	2,6%	0,0	0,0%
(...)							
8	Importo e quota di altre attività economiche ammissibili ma non allineate alla Tassonomia non incluse nelle righe da 1 a 6 al denominatore degli OpEx	34.487	95,5%	34.487	95,5%	0,0	0,0%
9	Importo e quota totali delle attività economiche ammissibili ma non allineate alla Tassonomia al denominatore degli OpEx	36.102	100,0%	36.102	100,0%	0,0	0,0%







Appendice 2 - Indicatori di performance

Capitolo 7.1: Persone

GRI 2-7 Personale suddiviso per genere e tipologia di contratto¹¹

	2021				2022				2023			
			Tot.	%			Tot.	%			Tot.	%
Determinato (n.)	5	108	113	5,7%	7	76	83	3,5%	3	44	47	2,6%
Indeterminato (n.)	279	1.602	1.881	94,3%	395	1.898	2.293	96,5%	370	1.404	1.774	97,4%
Totale	284	1.710	1.994	100,0%	402	1.974	2.376	100,0%	373	1.448	1.821¹²	100,0%

GRI 2-7 Personale suddiviso per genere a tempo pieno e tempo parziale

	2021				2022				2023			
			Tot.	%			Tot.	%			Tot.	%
Full-time (n.)	207	1.698	1.905	95,5%	334	1.959	2.293	96,5%	305	1.435	1.739	95,5%
Part-time (n.)	77	12	89	4,5%	68	15	83	3,5%	68	13	82	4,5%
Totale	284	1.710	1.994	100,0%	402	1.959	2.376	100,0%	373	1.448	1.821	100,0%

GRI 2-7 Personale suddiviso per ambito territoriale

	2021	2022	2023
Veneto	1.919	1.902	1.352
Italia - fuori Veneto (n.)	75	78	73
Totale Italia (n.)	1.994	1.980	1.425
Fuori dall'Italia - Eco Tirana (n.)	399	396	396
Totale	2.393	2.376	1.821

 Donne  Uomini

¹¹ Il dato relativo al genere viene ricavato dal codice fiscale del personale in sede di assunzione.

¹² L'esercizio 2023 segna l'uscita di AMIA Verona S.p.A. dal perimetro di consolidamento con una conseguente diminuzione del numero di persone appartenenti al Gruppo AGSM AIM. Per approfondimenti in merito ai dati non finanziari di AMIA Verona si rimanda all'Appendice 3.

GRI 2-7 Personale suddiviso per regione e tipologia contrattuale

	2021			2022			2023		
	Det.	Ind.	Tot.	Det.	Ind.	Tot.	Det.	Ind.	Tot.
Veneto (n.)	n.d.	n.d.	n.d.	78	1.824	1.902	44	1.308	1.352
Italia - fuori Veneto (n.)	n.d.	n.d.	n.d.	5	73	78	3	70	73
Totale Italia	n.d.	n.d.	n.d.	83	1.897	1.980	47	1.378	1.425
Fuori dall'Italia - Eco Tirana (n.)	n.d.	n.d.	n.d.	-	396	396	4	392	396
Totale	n.d.	n.d.	n.d.	83	2.293	2.376	51	1.770	1.821

GRI 401-1 Assunzioni suddivise per genere, età e regione del Gruppo AGSM AIM

	2021	2022	2023
Assunzioni totali	190	424	223
Uomini	185	370	200
Donne	5	54	23
Altro	-	-	-
< 30 anni	26	64	64
30 ≤ x ≤ 50 anni	90	272	117
> 50 anni	74	88	42
Italia	190	231	187
Fuori Italia	-	193	36

GRI 401-1 Assunzioni suddivise per genere, età e regione della BU Ambiente

	2021	2022	2023
Assunzioni totali	84	279	144
Uomini	83	238	139
Donne	1	41	5
Altro	-	-	-
< 30 anni	9	36	31
30 ≤ x ≤ 50 anni	37	204	72
> 50 anni	42	39	41
Italia	84	86	108
Fuori Italia	-	193	36

GRI 401-1 Cessazioni suddivise per genere, età e regione del Gruppo AGSM AIM

	2021	2022	2023
Cessazioni totali	166	441	197
Uomini	160	391	186
Donne	6	50	11
Altro	-	-	-
< 30 anni	10	38	15
30 ≤ x ≤ 50 anni	44	226	50
> 50 anni	112	177	132
Italia	166	245	161
Fuori Italia	-	196	36

GRI 401-1 Cessazioni suddivise per genere, età e regione della BU Ambiente

	2021	2022	2023
Cessazioni totali	77	291	146
Uomini	74	252	140
Donne	3	39	6
Altro	-	-	-
< 30 anni	4	35	8
30 ≤ x ≤ 50 anni	23	175	43
> 50 anni	50	81	95
Italia	77	95	110
Fuori Italia	-	196	36

GRI 401-1 Turnover in entrata e in uscita

	2021	2022	2023
Dipendenti totali	1.994	2.376	1.821
Assunzioni totali	190	424	223
Turnover in entrata	9,5%	17,8%	12,2%
Cessazioni totali	166	441	197
Turnover in uscita	8,3%	18,6%	10,8%

GRI 404-1 Ore medie pro capite di formazione per genere e qualifica professionale

	2021	2022	2023
Uomini	6,89	11,66	12,90
Donne	11,12	9,50	9,52
Totale	10,07	11,35	16,15
Dirigenti	21,52	9,26	8,94
Quadri	16,33	37,75	54,93
Impiegati	15,07	13,19	10,17
Operai	6,28	8,62	5,27

GRI 404-1 Ore di formazione per genere e qualifica professionale

	2021		2022		2023	
	Ore totali	%	Ore totali	%	Ore totali	%
Uomini	16.912	84,3%	19.787	88,0%	25.492	86,8%
Donne	3.159	15,7%	2.689	12,0%	3.867	13,2%
Totale	20.071	100,0%	22.475	100,0%	29.359	100,0%
Dirigenti	516	2,6%	213	0,9%	322	1,1%
Quadri	1.028	5,1%	2.630	11,7%	4.339	14,8%
Impiegati	11.228	55,9%	9.920	44,1%	13.850	47,2%
Operai	7.298	36,4%	9.710	43,2%	10.847	36,9%

GRI 405-1 Personale suddiviso per genere e qualifica professionale

	2021		2022		2023	
	n.	%	n.	%	n.	%
Dirigenti	24	1,2%	23	1,0%	19	1,0%
Donne	2	0,7%	2	0,5%	2	10,5%
Uomini	22	1,3%	21	1,1%	17	89,5%
Quadri	63	3,2%	79	3,3%	72	4,0%
Donne	8	2,8%	16	4,0%	16	4,3%
Uomini	55	3,2%	63	3,2%	56	3,9%
Impiegati	745	37,4%	765	32,2%	701	38,5%
Donne	262	92,3%	259	64,4%	238	63,8%
Uomini	483	28,2%	506	25,6%	463	32,0%
Operai	1.162	58,3%	1.509	63,5%	1.029	56,5%
Donne	12	4,2%	125	31,1%	117	31%
Uomini	1.150	67,3%	1.384	70,1%	912	63%
Totale	1.994	100,0%	2.376	100,0%	1.821	100,0%
Donne	284	14,2%	402	16,9%	373	20,5%
Uomini	1.710	85,8%	1.974	83,1%	1.448	79,5%

GRI 405-1 Personale suddiviso per età e qualifica professionale

	2021		2022		2023	
	n.	%	n.	%	n.	%
Dirigenti	24	1,2%	23	1,0%	19	1,04%
< 30 anni	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
30 ≤ x ≤ 50 anni	3	5,1%	1	1,4%	2	1,8%
> 50 anni	21	1,8%	22	1,7%	17	1,8%
Quadri	63	3,2%	79	3,3%	72	4,0%
< 30 anni	-	0,0%	-	0,0%	1	0,9%
30 ≤ x ≤ 50 anni	14	1,8%	26	2,6%	33	4,4%
> 50 anni	49	4,2%	53	4,1%	38	4,0%
Impiegati	745	37,4%	765	32,2%	701	38,5%
< 30 anni	34	57,6%	38	55,1%	44	38,9%
30 ≤ x ≤ 50 anni	313	40,9%	310	30,7%	307	40,8%
> 50 anni	398	34,0%	417	32,2%	350	36,6%
Operai	1.162	58,3%	1.509	63,5%	1.029	56,5%
< 30 anni	25	42,4%	31	44,9%	68	60,2%
30 ≤ x ≤ 50 anni	435	56,9%	673	66,6%	410	54,5%
> 50 anni	702	60,0%	805	62,1%	551	57,6%
Totale	1.994	100,0%	2.376	100,0%	1.821	100,0%
< 30 anni	59	3,0%	69	2,9%	113	6,2%
30 ≤ x ≤ 50 anni	765	38,4%	1.010	42,5%	752	41,3%
> 50 anni	1.170	58,7%	1.297	54,6%	956	52,5%

GRI 405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini per qualifica e anzianità di servizio

	2023	
	Rapporto salario base donna/uomo	Rapporto retribuzione donna/uomo
Dirigenti e Quadri	94%	92%
Minore di 6 anni	94%	107%
Tra 6 e 15 anni	76%	63%
Tra 16 e 25 anni	96%	88%
Maggiore di 26 anni	150%	165%
Impiegati	92%	74%
Minore di 6 anni	93%	76%
Tra 6 e 15 anni	95%	76%
Tra 16 e 25 anni	90%	75%
Maggiore di 26 anni	93%	74%
Operai	80%	62%
Minore di 6 anni	0%	0%
Tra 6 e 15 anni	92%	81%
Tra 16 e 25 anni	78%	54%
Maggiore di 26 anni	0%	0%

Costo del personale (€/000)

	2023
Salari e stipendi	66.497
Trattamento di fine rapporto	3.682
Trattamento quiescenza e simili	3
Servizi vari per il personale	1.375
Totale remunerazioni	71.557
Oneri sociali	20.239
Totale remunerazioni e oneri sociali	91.796
Compenso Consiglio di Amministrazione	1.072
Compenso Collegio Sindacale	484
Compenso Organismo di Vigilanza	109
Costo personale non dipendente	1.665
Totale costo del personale	93.461

GRI 403-9 Indicatori sugli infortuni delle persone del Gruppo

	2021	2022	2023
Numero totale infortuni sul lavoro (n.)	103	79	80
Tasso di gravità (*)	0,80	0,74	0,65
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (**)	6,64	7,00	4,37
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (***)	32,58	25,00	25,00
Giornate lavorative perse	2.821	2.338	2.672
Ore lavorate	3.161.744	3.159.386	3.205.736
Decessi legati al lavoro (n.)	0	0	0

(*) Il tasso di gravità corrisponde al rapporto tra il numero di giorni effettivi di infortunio e il numero di ore lavorate moltiplicato per 1.000.

(**) I tassi di infortuni sul lavoro corrispondono al rapporto tra il numero di infortuni gravi e il numero di ore lavorate moltiplicato per 1.000.000.

(***) I tassi di infortuni sul lavoro corrispondono al rapporto tra il numero di infortuni e il numero di ore lavorate moltiplicato per 1.000.000.

Capitolo 7.3: Finanziatori e investitori

Indebitamento finanziario netto (€/000)

	2021	2022	2023
Corrente	309.132	417.079	214.063
Non corrente	92.296	215.631	156.369
Totale	401.428	632.709	370.432

Capitolo 7.4: Autorità e Istituzioni

Imposizione fiscale sostenuta dal Gruppo AGSM AIM (€/000)

	2021	2022	2023
Imposte dirette sul reddito d'esercizio (IRES e IRAP)	22.911	29.874	13.886
Imposte e tasse indirette (imposte diverse)	12.633	9.491	7.944
Totale	35.544	39.365	21.830

Capitolo 7.5: Clienti

Clienti energetici serviti dalle società commerciali del Gruppo AGSM AIM

	2021	2022	2023
Energia elettrica	543.767	527.558	530.192
Gas naturale	319.056	320.294	322.077
Calore (*)	3.188	2.956	2.939
Totale	866.011	850.808	855.208

(*) Clienti del servizio di teleriscaldamento

Ripartizione geografica dei clienti energetici (*)

	Energia elettrica			Gas naturale		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Veneto	49,7%	50,7%	47,9%	78,3%	74,8%	70,8%
Abruzzo	-	-	1,7%	-	-	4,2%
Altre regioni	50,3%	49,3%	50,5%	21,7%	25,2%	25,1%

(*) Non si tiene conto dei clienti di teleriscaldamento

Clienti serviti allo sportello

	2021	2022	2023
Numero clienti serviti agli sportelli	53.977	54.873	61.270
Numero medio di clienti serviti per sportello	3.856	3.920	3.829
Numero di pratiche gestite dagli sportelli telematici	270.797	305.978	391.584
Percentuale pratiche sportello	66,0%	66,2%	76,0%

Tempo medio di attesa agli sportelli (min.)

	2021	2022	2023
Sportello di Verona - Coda unica	07:23	19:26	4:21
Sportello CogasPiù Energie - Coda pagamenti	02:43	04:18	4:00

Chiamate al call center

	2021	2022	2023
Numero di chiamate ricevute dal call center aziendale	423.908	551.815	785.221
Tempo medio di risposta alle chiamate ricevute (secondi)	138	127	158

Bollette emesse

	2021	2022	2023
Totale bollette emesse (n.)	3.621.342	4.012.489	5.117.891
Bollette elettroniche emesse (n.)	1.235.747	1.705.352	2.612.872
Percentuale di bollette elettroniche emesse	34,1%	42,5%	51,1%

Tipologie di pagamento utilizzate per il pagamento delle bollette

	2021	2022	2023
Domiciliazione SEPA	55,1%	54,8%	56,7%
Bollettini Postali Premarcati	33,6%	24,2%	27,1%
Ricevuta Bancaria, Bonifici Bancari	11,3%	16,1%	13,3%
Cbill - PagoPA	-	3,0%	2,1%
Carta di credito/bancomat	-	1,9%	0,8%

Contratti aventi diritto al bonus sociale (n.)

	2021	2022	2023
Numero contratti aventi diritto al bonus EE	20.874	57.675	74.699
Numero contratti aventi diritto al bonus GAS	15.766	34.083	51.937
Totale	36.640	91.758	126.636

Bonus sociali erogati (migliaia di euro)

	2021	2022	2023
Bonus EE	5.011	30.938	25.151
Bonus GAS	2.711	30.268	34.010
Totale	7.722	61.206	59.161

Capitolo 8.1: Produzione di energia elettrica

Energia elettrica prodotta

	2021			2022			2023		
	MWh	GJ	%	MWh	GJ	%	MWh	GJ	%
Totali non rinnovabili, di cui	794.937	2.861.773	71,3%	680.817	2.450.940	76,9%	298.005	1.072.819	52,6%
Centrale termoelettrica del Mincio ¹³	500.206	1.800.742		461.303	1.660.690		118.307	425.906	
Cogenerazione	294.731	1.061.032		219.514	790.249		179.689	646.912	
Totali rinnovabili, di cui:	320.744	1.154.678	28,7%	204.062	735.296	23,1%	268.154	965.353	47,4%
Idroelettrico	175.920	633.312		81.277	292.596		127.211	457.959	
Fotovoltaico	23.764	85.551		22.255	80.790		21.581	77.693	
Eolico	113.385	408.186		94.278	339.399		114.585	412.505	
Biogas	7.675	27.629		6.256	22.510		4.777	17.917	
Totale	1.115.681	4.016.451	100,0%	884.879	3.186.235	100,0%	566.159	2.038.172	100,0%

Capitolo 8.2: Produzione in cogenerazione per il teleriscaldamento

Servizio di teleriscaldamento

	U.M.	2021	2022	2023
Lunghezza rete	km	184,43	184,43	185,46
Energia termica immessa in rete	GJ	1.364.285	1.142.088	1.075.084
	KWht	378.968.084	317.246.664	298.634.512
Volumetria riscaldata - stima (*)	m ³	15.358.200	15.372.855	11.885.256
Appartamenti equivalenti (*)	nr.	68.564	68.628	68.628
Abitanti equivalenti serviti (stima)	nr.	143.987	142.785	140.280

(*) unità abitativa residenziale con superficie commerciale e volumetrica rispettivamente pari a 80 m² e 224 m³

13 Quota parte di proprietà del Gruppo AGSM AIM pari al 50% della centrale termoelettrica di Ponti sul Mincio.

Capitolo 8.3: Distribuzione di energia elettrica e gas naturale

8.3.1: Servizio di distribuzione di energia elettrica

Estensione rete energia elettrica (Km)

	2021	2022	2023
Rete AT	58	48	48
Rete MT	1.639	1.644	1.671
Rete BT	2.754	2.753	2.794
Totale	4.451	4.445	4.513

Energia elettrica immessa in rete (in GJ)

	2021	2022	2023
BT	4.079	3.432.903	3.257.165
MT e AT	4.135	6.887.947	6.698.967
Totale	8.394	10.320.851	9.956.132

Riepilogo POD gestiti (n.)

	2021	2022	2023
POD BT	306.615	308.509	312.359
POD MT/AT	1.067	1.088	1.098
Totale POD	307.682	309.597	313.457

Standard qualitativi di servizio offerti dalle società di distribuzione del Gruppo AGSM AIM

	2021	2022	2023
Numero totale di prestazioni eseguite	28.824	18.231	17.578
Interruzioni senza preavviso per utente (art. 15.2 del TIQE)	N.D.	N1 Verona 0,97 N1 Vicenza 0,95	1,19
Durata complessiva di interruzioni per utente (art. 15.4 del TIQE) - minuto/utente	N.D.	D1 Verona 12,44 D1 Vicenza 29,30	1,29
Numero complessivo di casi di attivazione della fornitura BT/MT	11.918	10.954	10.880
Numero complessivo di casi di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità BT/MT	4.582	7.277	6.698

8.3.2: Servizio di gestione e distribuzione di gas naturale

Estensione rete gas (Km)

	2021	2022	2023
Alta pressione	-	21	20
Media pressione	936	922	937
Bassa pressione	2.227	2.241	2.271
Totale	3.163	3.184	3.228

Condutture rete gas (Km)

	2021	2022	2023
Rete gas in acciaio	2.061	2.056	2.085
Rete gas in polietilene	836	873	902
Rete gas in altri materiali	266	255	240
Totale	3.163	3.184	3.228

Volume di gas immesso in rete in milioni di smc

	2021	2022	2023
Vicenza e provincia	272,3	229,2	217,5
Provincia di Padova	6,5	5,3	4,5
Treviso	77,7	58,3	55,9
Provincia di Verona	276,2	225,2	204,0
Provincia di Mantova	9,0	6,6	6,5
Totale	641,6	524,4	488,4

Certificati Bianchi assegnati alle due società di distribuzione del Gruppo AGSM AIM

	2021	2022	2023
Gas (n.)	10.280	17.519	25.471
Energia elettrica (n.)	2.914	5.022	6.734
Totale	13.194	22.541	32.205

Standard qualitativi di servizio offerti dalle società di distribuzione del Gruppo AGSM AIM

	2021	2022	2023
Numero totale di prestazioni eseguite	20.662	19.815	18.459
Numero complessivo di prestazioni semplici	1.200	1.565	1.438
Numero complessivo di prestazioni complesse	204	255	274
Numero complessivo di casi di attivazione della fornitura	8.867	8.041	7.870
Numero complessivo di casi di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1.742	1.639	1.489

Capitolo 8.4: Servizi Smart

8.4.2: Illuminazione Pubblica

Elementi illuminanti e rete di illuminazione pubblica

	2021	2022	2023
Punti luce gestiti (n.)	71.707	72.424	78.956
di cui a LED (n.)	60.515	66.701	70.701
% LED sul totale dei punti luce gestiti	84,4%	92,1%	89,5%
Lunghezza rete Km	1.052	1.052	1.052
Riduzione di emissioni CO ₂ ton	12.084	13.319	14.117

8.4.4: Servizio di parcheggio e sosta

Posti auto gestiti nella Città di Vicenza

	2021	2022	2023
Posti a strisce gialle (n.)	609	-	-
Posti a strisce blu (n.)	6.538	778	778
Posti nei parcheggi a sbarra (n.)	4.200	1.574	1.574
Stalli totali (n.)	11.347	2.352	2.352
Totale automobili entrate nei parcheggi	1.911.208	1.375.870	804.557

Capitolo 9.1: Consumi energetici del Gruppo

GRI 302-1 Consumi energetici in GJ del Gruppo¹⁴

	2021	2022	2023
Consumi diretti da fonte non rinnovabile	7.535.008	6.228.790	4.451.332
Per uso interno	7.243.980	6.064.738	4.289.378
Gas naturale per usi tecnologici	7.243.980	6.064.738	4.286.765
Diesel	n.d.	n.d.	2.470
Metano	n.d.	n.d.	121
Benzina per attrezzature	n.d.	n.d.	21
Flotta aziendale	291.029	164.052	161.954
Benzina	5.843	5.909	4.231
Diesel	172.347	154.053	154.811
Metano	111.084	3.591	1.128
GPL	1.755	499	1.784
Consumi indiretti	126.072	81.511	62.676
Da fonte non rinnovabile	12.359	11.050	14.824
Energia elettrica per uso interno	12.358	11.050	14.824
Da fonte rinnovabile	113.714	70.461	47.852
Energia elettrica per uso interno	113.714	70.461	47.729
Energia elettrica per veicoli aziendali	0	0	123
Totale	7.661.081	6.310.300	4.514.009

¹⁴ I consumi energetici del 2021 e del 2022 riportati nella DNF 2022 ammontavano a 3.753.461,46 GJ e 2.720.029,40 GJ rispettivamente. Nel 2023 il perimetro è stato revisionato per includere la CTE del Mincio ed escludere AMIA.

Capitolo 9.2: Le emissioni di gas a effetto serra del Gruppo

GRI 305-1, 305-2, 305-3 Composizione delle emissioni di CO₂ del Gruppo AGSM AIM (in tCO₂eq)¹⁵

	2021	2022	2023
Per uso interno	387.046	321.794	219.650
Gas Naturale per usi tecnologici	387.046	321.794	219.478
Diesel	0	0	164
Metano	0	0	6
Benzina per attrezzature	0	0	1
Flotta aziendale	12.504	11.679	10.707
Benzina	393	389	261
Diesel	12.048	11.078	10.283
Gas naturale	4	182	58
GPL	59	30	106
Emissioni dirette (Scope 1)	399.550	333.473	230.357
Emissioni Scope 2 - Metodo Location-based	n.d.	4.993	5.550
Emissioni Scope 2 - Metodo Market-based	n.d.	1.401	1.882
Scope 1 + Scope 2 (Location-based)	n.d.	338.466	235.907
Scope 1 + Scope 2 (Market-based)	n.d.	334.874	232.240
Categoria 3 - Energy and fuel-related activities	n.d.	n.d.	2.993.019
Categoria 7 - Employee commuting	n.d.	n.d.	2.442
Categoria 11 - Use of sold products	n.d.	n.d.	1.383.353
Emissioni indirette (Scope 3)	n.d.	n.d.	4.378.814
Totale emissioni Scope 1 + Scope 2 (LB) + Scope 3	n.d.	n.d.	4.614.721
Totale emissioni Scope 1 + Scope 2 (MB) + Scope 3	n.d.	n.d.	4.611.054

15 Fattori di emissione utilizzati:

- Scope 1: DEFRA - GOV. UK - Department for Energy Security and Net Zero - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2023
- Scope 2 Location-based: ISPRA - Italian Greenhouse Gas Inventory 1990-2021 National Inventory Report 2023
- Scope 2 Market-based: AIB - 2022 European Residual Mix
- Scope 3, Categoria 3: DEFRA - GOV. UK - Department for Energy Security and Net Zero - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2023
- Scope 3, Categoria 7: DEFRA - GOV. UK - Department for Energy Security and Net Zero - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2023
- Scope 3, Categoria 11: DEFRA - GOV. UK - Department for Energy Security and Net Zero - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2023

Capitolo 9.3: L'acqua

GRI 303-3 Prelievo idrico (megalitri)

	2021	2022	2023
Acque di superficie (Totale)	6.865.332	3.775.840	4.351.879
acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	6.865.332	3.775.840	4.351.879
altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0
Acque sotterranee (Totale)	3.144	2.060	2.228
acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	3.144	2.060	2.228
altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0
Acque di mare (Totale)	0	0	0
acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0
altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0
Acqua prodotta (Totale)	0	0	0
acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0
altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0
Risorse idriche di terze parti (Totale)	5	13	11
acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	5	13	11
altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0
Totale prelievo di acqua	6.868.482	3.777.912	4.354.118

GRI 303-4 Scarichi idrici (megalitri)

	2021	2022	2023
Acque di superficie (Totale)	6.868.425	3.777.866	4.354.082
acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	6.868.425	3.777.866	4.354.082
altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0
Acque sotterranee (Totale)	0	0	0
acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0
altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0
Acque di mare (Totale)	0	0	0
acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0
altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0
Risorse idriche di terze parti (Totale)	0,9	0,5	0,8
acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0,9	0,5	0,8
altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0	0	0
Totale scarichi idrici	6.868.426	3.777.866	4.354.083

GRI 303-5 Consumi idrici (megalitri)¹⁶

	2021	2022	2023
Consumo di acqua	55,7	46,0	35,1
Consumo totale di acqua nelle aree a stress idrico	0	0	0
Stoccaggio totale dell'acqua al termine del periodo di rendicontazione	0	0	0
Stoccaggio totale dell'acqua all'inizio del periodo di rendicontazione	0	0	0
Cambiamento nello stoccaggio dell'acqua	0	0	0

Capitolo 9.4: I rifiuti

GRI 306-3 Rifiuti prodotti (ton)

	2021	2022	2023
Rifiuti pericolosi	388	367	307
Rifiuti non pericolosi	23.293	11.582	28.623
Totale rifiuti prodotti	23.682	11.949	28.930

GRI 306-4 Rifiuti non conferiti in discarica (ton)

	2021	2022	2023
Rifiuti pericolosi	202	226	281
Rifiuti non pericolosi	2.235	1.487	15.073
Totale rifiuti non conferiti in discarica	2.437	1.713	15.355

GRI 306-5 Rifiuti conferiti in discarica (ton)

	2021	2022	2023
Rifiuti pericolosi	186	141	26
Rifiuti non pericolosi	5.674	8.573	13.549
Totale rifiuti conferiti in discarica	5.860	8.715	13.575

¹⁶ Rispetto a quanto indicato nel Report di Sostenibilità 2022, primo anno di rendicontazione dei consumi idrici, il valore complessivo dei consumi idrici (23.741 ML nell'esercizio 2021 e 23.005 ML nell'esercizio 2022) è stato ricalcolato in ragione di un affinamento nelle logiche di estrazione ed elaborazione dei dati.

Appendice 3 - AMIA Verona S.p.A.

In data 29 novembre 2023 si è concluso il percorso di acquisizione da parte del Comune di Verona della società AMIA Verona S.p.A. divenuta così società in house. Pertanto, in applicazione al principio contabile internazionale di rendicontazione IFRS n.5 (Attività non correnti possedute per la vendita e attività operative cessate), le informazioni e i dati di AMIA Verona riferiti al periodo dal 1° gennaio al 29 novembre 2023 sono stati presentati in allegato alla presente DCNF e non consolidate con le performance non finanziarie del Gruppo AGSM AIM.

AMIA Verona S.p.A. fornisce i servizi di raccolta, trasporto, trattamento, recupero, valorizzazione e smaltimento dei rifiuti solidi urbani nel territorio di Verona e in alcuni Comuni della Provincia. La società svolge anche i servizi di pulizia e lavaggio di aree pubbliche e la gestione del verde urbano.

Nelle seguenti tabelle sono riportate le informazioni non finanziarie di AMIA Verona disponibili per gli esercizi 2022 e 2023.

GOVERNANCE

Numero di riunioni dell'Assemblea dei Soci e del Consiglio di Amministrazione

	31 dicembre 2022	29 novembre 2023
Assemblea dei Soci	1	5
Consiglio di Amministrazione	N.D.	7

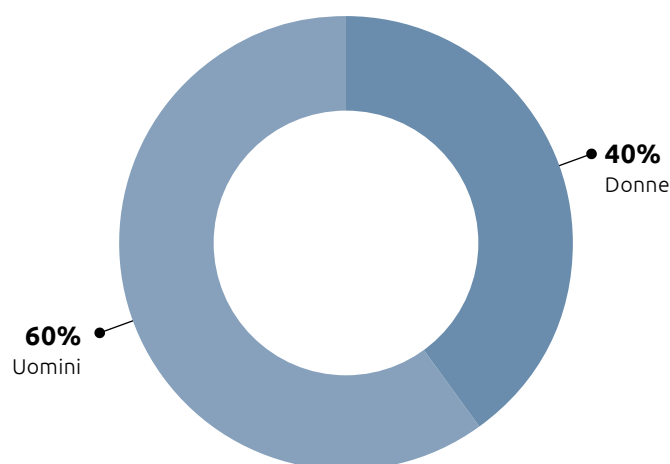


Figura 36. Composizione Consiglio di Amministrazione

LE PERSONE DI AMIA

GRI 2-7 Personale suddiviso per genere e tipologia di contratto¹⁷

	31 dicembre 2022				29 novembre 2023			
	Donne	Uomini	Totale	%	Donne	Uomini	Totale	%
Determinato (n.)	4	40	44	7,6%	0	11	11	2,0%
Indeterminato (n.)	32	505	537	92,4%	33	520	553	98,0%
Totale	36	545	581	100,0%	33	531	564	100,0%

GRI 2-7 Personale suddiviso per genere a tempo pieno e tempo parziale

	31 dicembre 2022				29 novembre 2023			
	Donne	Uomini	Totale	%	Donne	Uomini	Totale	%
Full-time	35	544	579	99,7%	32	530	562	99,6%
Part-time	1	1	2	0,3%	1	1	2	0,4%
Totale	36	545	581	100,0%	33	531	564	100,0%

GRI 2-7 Personale suddiviso per ambito territoriale

	31 dicembre 2022	29 novembre 2023
Veneto	574	554
Italia (fuori Veneto)	7	10
Totale Italia	581	564
Fuori dall'Italia	0	0
Totale	581	564

GRI 401-1 Assunzioni suddivise per genere e età

	31 dicembre 2022	29 novembre 2023
Assunzioni totali	86	58
Uomini	81	57
Donne	5	1
Altro	-	-
< 30 anni	6	3
30 ≤ x ≤ 50 anni	35	29
> 50 anni	45	26

¹⁷ Il dato relativo al genere viene ricavato dal codice fiscale del personale in sede di assunzione.

GRI 401-1 Cessazioni suddivise per genere e età

	31 dicembre 2022	29 novembre 2023
Cessazioni totali	100	67
Uomini	97	66
Donne	3	1
Altro	-	-
< 30 anni	4	1
30 ≤ x ≤ 50 anni	36	22
> 50 anni	60	44





GRI 404-1 Ore medie pro capite di formazione per genere e qualifica professionale



	31 dicembre 2022	29 novembre 2023
Totale	7,40	23,41
Uomini	3,51	12,32
Donne	3,89	11,09
Dirigenti	6,67	13,50
Quadri	9,09	21,09
Impiegati	5,51	10,34
Operai	3,00	12,42

GRI 404-1 Ore di formazione per genere e qualifica professionale

	31 dicembre 2022		29 novembre 2023	
	Ore totali	%	Ore totali	%
Uomini	1.914	93,2%	6.544	94,7%
Donne	140	6,8%	366	5,3%
Totale	2.054	100,0%	6.910	100,0%
Dirigenti	20	1,0%	27	0,4%
Quadri	100	4,9%	232	3,4%
Impiegati	512	24,9%	962	13,9%
Operai	1.422	69,2%	5.689	82,3%

GRI 405-1 Personale suddiviso per genere e qualifica professionale

	31 dicembre 2022						29 novembre 2023							
		%		%	Altro	Tot.	%		%		%	Altro	Tot.	%
Dirigenti	-	0,0%	3	0,5%	-	3	0,5%	-	0,0%	2	0,4%	-	2	0,3%
Quadri	3	8,3%	8	1,5%	-	11	1,9%	4	12,1%	7	1,3%	-	11	2,0%
Impiegati	30	83,3%	63	11,6%	-	93	16,0%	27	81,8%	66	12,4%	-	93	16,5%
Operai	3	8,3%	471	86,4%	-	474	81,6%	2	6,1%	456	85,9%	-	458	81,2%
Totale	36	100,0%	545	100,0%	0	581	100,0%	33	100,0%	531	100,0%	0	564	100,0%

 Donne  Uomini

GRI 405-1 Personale suddiviso per età e qualifica professionale

	31 dicembre 2022					29 novembre 2023				
	< 30 anni	30 ≤ x ≤ 50 anni	> 50 anni	Totale	%	< 30 anni	30 ≤ x ≤ 50 anni	> 50 anni	Totale	%
Dirigenti	0	0	3	3	0,5%	0	0	2	2	0,4%
Quadri	0		11	11	1,9%	0	0	11	11	2,0%
Impiegati	3	19	71	93	16,0%	0	20	73	93	16,5%
Operai	5	133	336	474	81,6%	7	136	315	458	81,2%
Totale	8	152	421	581	100,0%	7	156	401	564	100,0%

GRI 403-9 Indicatori sugli infortuni delle persone del Gruppo

	31 dicembre 2022	29 novembre 2023
Numero totale infortuni sul lavoro	41	24
Tasso di gravità (*)	1,01	0,65
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (**)	44,89	27,76
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (***)	6,57	18,51
Giornate lavorative perse	920	559
Ore lavorate	913.257	864.517
Decessi legati al lavoro	0	0

(*) Il tasso di gravità corrisponde al rapporto tra il numero di giorni effettivi di infortunio e il numero di ore lavorate moltiplicato per 1.000.

(**) I tassi di infortuni sul lavoro corrispondono al rapporto tra il numero di infortuni gravi e il numero di ore lavorate moltiplicato per 1.000.000.

(***) I tassi di infortuni sul lavoro corrispondono al rapporto tra il numero di infortuni e il numero di ore lavorate moltiplicato per 1.000.000.

I SERVIZI OFFERTI DA AMIA

Rifiuti raccolti e trattati (ton.)

	31 dicembre 2022	29 novembre 2023
Rifiuti urbani raccolti (ton.)	126.463	117.564
Rifiuti trattati (ton.)	59.571	55.700

CONSUMI ED EMISSIONI

GRI 302-1 Consumi diretti e indiretti di energia (GJ)

	31 dicembre 2022	29 novembre 2023
Consumi diretti da fonte non rinnovabile	568.934	488.398
Per uso interno	4.888	6.027
Gas naturale per usi tecnologici	4.888	6.027
Diesel	0	0
Metano	0	0
Benzina per attrezzature	0	0
Flotta aziendale	564.045	482.371
Benzina	2.638	3.080
Diesel	47.639	46.689
Metano	498.616	420.201
GPL	15.154	12.401
Consumi indiretti da fonte rinnovabile	3.480	2.303
Energia elettrica per uso interno	3.480	2.303
Totale	572.414	490.701

Emissioni GHG dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2)¹⁸ (tCO₂e)

	31 dicembre 2022	29 novembre 2023
Per uso interno	248	309
Gas Naturale per usi tecnologici	248	309
Diesel	-	-
Metano	-	-
Benzina per attrezzature	-	-
Flotta aziendale	33.834	28.962
Benzina	166	190
Diesel	3.191	3.101
Gas naturale	768	635
GPL	29.708	25.037
Emissioni dirette (Scope 1)	34.082	29.271
Emissioni Scope 2 – Metodo Location-based	278	207
Emissioni Scope 2 – Metodo Market-based	0	0
Scope 1 + Scope 2 (Location-based)	34.360	29.478
Scope 1 + Scope 2 (Market-based)	34.082	29.271

18 Fattori di emissione utilizzati:

- Scope 1: DEFRA - GOV. UK - Department for Energy Security and Net Zero - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2023
- Scope 2 Location-based: ISPRA - Italian Greenhouse Gas Inventory 1990-2021 National Inventory Report 2023
- Scope 2 Market-based: AIB - 2022 European Residual Mix

Appendice 4 - Content Index (“GRI-referenced”)








Indicatore GRI Standards	D.Lgs. 254/2016	Cap.	Pag.	Note
GRI 2 - INFORMATIVE GENERALI - VERSIONE 2021				
L'organizzazione e le sue pratiche di rendicontazione				
2-1	Dettagli organizzativi	•	1. Il Gruppo AGSM AIM	10
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	•		16
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	•	10. Nota metodologica	186
2-4	Revisione delle informazioni	•		186, 214, 217
2-5	Assurance esterna	•	Relazione della società di revisione	230
Attività e lavoratori				
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	•	8. Attività del Gruppo	136
2-7	Dipendenti	•	7.1 Persone	93, 200-201
2-8	Lavoratori non dipendenti	•		95
Governance				
2-9	Struttura e composizione della governance	•		
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	•	4. La governance del Gruppo	48
2-11	Presidente del massimo organo di governo	•		
2-15	Conflitti d'interesse	•		
Strategia, politiche e prassi				
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	•	3. La via verso la sostenibilità	24
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	•	-	Nel periodo di rendicontazione non sono stati registrati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti.
2-28	Appartenenza ad Associazioni		7.4 Autorità e istituzioni	112
Coinvolgimento degli stakeholder				
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	•	3.2. Il coinvolgimento degli stakeholder	31
2-30	Contratti collettivi	•	7.1.2.2 Remunerazione e welfare	98











Indicatore GRI Standards	D.Lgs. 254/2016	Cap.	Pag.	Note
STANDARD SPECIFICI - AMBITO ECONOMICO				
201 - Performance economiche				
201-1	Valore economico e direttamente generato e distribuito		6. Creazione di valore per gli stakeholder	90
204 - Pratiche di approvvigionamento				
204-1	Percentuale della spesa per i fornitori locali		7.6 Fornitori	122
205 - Anticorruzione				
205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	•	4.4.2 Modello organizzativo	
205-2	Comunicazione e formazione sulle politiche e le procedure anticorruzione	•	4.4.3 Policy anticorruzione 4.4.4 Whistleblowing	69-72
205-3	Episodi confermati di corruzione e azioni intraprese	•		
GRI 3 - TEMI MATERIALI 2021				
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali			
3-2	Elenco dei temi materiali		3.4 Analisi di materialità	38
3-3	Gestione dei temi materiali			
STANDARD SPECIFICI - AMBITO AMBIENTALE				
302 - Energia				
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	•	9.1 Consumi energetici del Gruppo	177, 214
303 - Acqua e scarichi idrici				
303-3	Prelievo idrico	•		
303-4	Scarico di acqua	•	9.3 L'acqua	181, 216-217
303-5	Consumo di acqua	•		
304 - Biodiversità				
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	•	9.5 Tutela della biodiversità	184
305 - Emissioni				
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	•		
305-2	Emissioni di gas serra indirette (Scope 2) dell'energia	•	9.2 Le emissioni di gas effetto serra del Gruppo	178, 215
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	•		

Indicatore GRI Standards	D.Lgs. 254/2016	Cap.	Pag.	Note
306 - Rifiuti				
306-2	Gestione degli impatti significativi legati ai rifiuti	•		
306-3	Rifiuti prodotti	•	9.4 I rifiuti	182, 217
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	•		
306-5	Rifiuti destinati a smaltimento	•		
STANDARD SPECIFICI - AMBITO SOCIALE				
400 - Occupazione				
401-1	Nuove assunzioni e turnover	•	7.1 Persone	93, 201-202
401-2	Benefici forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	•	7.1.2.2 Remunerazione e welfare	98
401-3	Congedo parentale	•		
403 - Salute e sicurezza sul lavoro				
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	•		
403-2	Identificazione pericoli, valutazione rischi e indagini su incidenti	•		
403-3	Servizi di medicina del lavoro	•		
403-4	Partecipazione, consultazione e comunicazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	•		
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	•	9.1.4 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	106-108, 206
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	•		
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	•		
403-9	Infortuni sul lavoro	•		
403-10	Malattie professionali	•		

Indicatore GRI Standards	D.Lgs. 254/2016	Cap.	Pag.	Note
404 - Formazione e istruzione				
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	•	7.1.3 Formazione e sviluppo	103
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze e programmi di assistenza alla transizione	•		
405 - Diversità e pari opportunità				
405-1	Diversità degli organi di governance e dei dipendenti	•	4.2 Organi amministrativi	52, 94
405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	•	7.1 Persone	101, 205
GRI 406 - Non discriminazione				
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	•	7.1.2.4 Diversity & Inclusion	101
413 - Comunità locali				
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	•	7.7 Comunità e territorio	125
415 - Politica pubblica				
415-1	Contributi politici		7.4 Autorità e istituzioni	112
418 - Privacy del cliente				
418-1	Denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy dei Clienti e perdita di dati dei Clienti	•	4.4.5 Tutela dei dati personali	73

Appendice 5 - Tabella di raccordo tra temi materiali, GRI standards e SDGs

Tema materiale	GRI	Global goals	Impegni del Gruppo
[E1] Cambiamento climatico	GRI 302-1 GRI 305		Il Gruppo AGSM AIM promuove strategie di mitigazione del cambiamento climatico al fine di ridurre le emissioni climalteranti che hanno un impatto diretto sulla qualità dell'ambiente in cui viviamo. Dedicando 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.
[E2] Decarbonizzazione, efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili			Il Gruppo AGSM AIM è costantemente impegnato nella minimizzazione del proprio impatto ambientale, con particolare riguardo alla riduzione delle emissioni di CO ₂ . A tale proposito il Gruppo si impegna a implementare piani di miglioramento volti al contenimento e alla riduzione delle proprie emissioni climalteranti, attraverso il continuo efficientamento energetico delle proprie sedi e impianti e alla progressiva sostituzione della flotta aziendale con nuovi veicoli e automezzi a basso impatto ambientale.
[E3] Tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi	GRI 303		Il Gruppo AGSM AIM si impegna a salvaguardare il valore naturale e la biodiversità dei territori in cui opera e interessati dalla presenza dei propri impianti attraverso l'attuazione di opportuni presidi e misure ambientali. Durante lo svolgimento delle proprie attività il Gruppo AGSM AIM adotta un modello di business attento a comportamenti sostenibili e responsabili nei confronti dell'ambiente. Presta particolare attenzione alla flora e alla fauna dei luoghi in cui opera impegnandosi a svolgere le proprie attività tenendo in considerazione le esigenze dell'ecosistema circostante e a provvedere tempestivamente alla correzione di eventuali impatti negativi che si possono verificare nell'ambito delle proprie attività di business.
[E4] Economia circolare	GRI 306		AGSM AIM si impegna a rispettare i principi della sostenibilità e dell'economia circolare attraverso un uso responsabile delle risorse naturali e un ricorso mirato all'utilizzo di nuove materie prime nello svolgimento delle proprie attività.
[E5] Smart city e mobilità sostenibile			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.
[E6] Sviluppo delle reti di distribuzione			Il Gruppo AGSM AIM è impegnato a rendere le proprie infrastrutture sempre più resilienti e capaci di mantenersi disponibili anche nei momenti di emergenza climatica, garantendo la continuità dell'erogazione di servizi essenziali e contribuendo a mitigare gli effetti del cambiamento climatico nei territori dove è presente con i propri asset. Nel corso dell'esercizio 2023 la società di distribuzione del Gruppo ha adottato il Piano di sviluppo delle reti di distribuzione di energia elettrica per miglioramento qualità del servizio e adeguamento del sistema elettrico nell'ottica della decarbonizzazione dei consumi.
[S1] Attenzione ai bisogni della clientela e customer satisfaction			AGSM AIM promuove una gestione responsabile lungo tutta la catena di fornitura adottando politiche di approvvigionamento sostenibile al fine di promuovere una gestione integrata ed efficace della catena di fornitura in grado di ridurre gli impatti ambientali e sociali generati.

<p>[S2] Benessere aziendale, diversità e inclusione - tutela dei diritti umani</p>	<p>GRI 400 GRI 404 GRI 405</p>	  	<p>L'attenzione per le Persone è un elemento centrale del progetto di crescita del Gruppo AGSM AIM in quanto rappresentano un fattore essenziale per lo svolgimento dell'attività e per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.</p> <p>AGSM AIM promuove un ambiente di lavoro inclusivo, che favorisce la conciliazione vita-lavoro, in grado di valorizzare le persone, rispettoso della dignità umana e delle individualità e si impegna ad assicurare che il reclutamento, lo sviluppo e l'avanzamento di carriera, siano fondati sul merito e privi di qualsiasi forma di discriminazione.</p>
<p>[S3] Salute e sicurezza sul lavoro</p>	<p>GRI 403</p>		<p>Il Gruppo AGSM AIM considera la salute e sicurezza della persona un valore prioritario per il proprio modello di business. A tale proposito, ha implementato un efficace sistema di gestione conforme allo standard internazionale ISO 45001 che insieme all'attività di formazione e sensibilizzazione del personale svolge un ruolo fondamentale nella riduzione dei rischi inerenti alla salute e sicurezza del personale.</p>
<p>[S4] Impegno per le comunità locali e tutela del territorio</p>	<p>GRI 413</p>		<p>AGSM AIM sostiene lo sviluppo e la crescita economica delle Persone che vivono nel territorio in cui opera il Gruppo, generando opportunità di lavoro e prediligendo la selezione di fornitori presenti a livello locale.</p> <p>Il Gruppo si impegna ad accrescere lo sviluppo e il benessere non solo economico, ma anche sociale e culturale delle comunità, grazie a sponsorizzazioni e liberalità, investendo in progetti in grado di generare un impatto positivo sulle Persone.</p> <p>Le iniziative sul territorio, in parte finanziate anche con il contributo di AGSM AIM che per l'esercizio 2023 corrisponde a un impegno economico di 1,45 milioni di euro, sono volte a tutelare e valorizzare il patrimonio storico, culturale, nonché a incentivare l'istruzione e la formazione dei giovani, in termini educativi, musicali e sportivi.</p>
<p>[S5] Gestione responsabile della catena di fornitura</p>		 	<p>La scelta dei fornitori si ispira a principi di imparzialità, competenza, concorrenza ed economicità, oltre a principi di trasparenza ed eccellenza, nel rispetto dei più elevati standard qualitativi. I rapporti di fornitura sono basati sul rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti anche in materia di lavoro, diritti umani, salute e sicurezza, tutela dell'ambiente, lotta alla corruzione e all'illegalità.</p> <p>Il Gruppo AGSM AIM predilige la scelta di fornitori qualificati, affidabili e, ove possibile, presenti nel proprio territorio di riferimento. Il sostegno alla produzione locale è, infatti, parte integrante dell'impegno del Gruppo per le comunità in cui opera, al fine di favorire lo sviluppo dell'economia locale, promuovendo la creazione di valore condiviso.</p>
<p>[S6] Innovazione tecnologica e trasformazione digitale</p>			<p>Il Gruppo AGSM AIM si impegna ad adottare tecnologie innovative in grado di assicurare l'evoluzione culturale e sociale, in un contesto di business efficiente, anche nel rispetto della tutela dei dati personali.</p>
<p>[G1] Governance orientata al successo sostenibile</p>			<p>Il Gruppo organizza la propria attività di business per raggiungere un successo sostenibile a beneficio dei propri stakeholder.</p>
<p>[G2] Business integrity e reputazione aziendale</p>	<p>GRI 205</p>		<p>Il Gruppo AGSM AIM svolge le attività di business ispirandosi a elevati standard di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza e nel rispetto della normativa vigente. A tale proposito, il Gruppo adotta politiche mirate a diffondere la cultura della legalità, proteggendo la reputazione aziendale, assicurando così la creazione di valore nel tempo.</p> <p>Nella convinzione che la lotta alla corruzione rappresenti un valore fondamentale nella conduzione della propria attività aziendale, AGSM AIM ha definito e adottato, su base volontaria, il proprio Codice Etico di Gruppo, la Policy Anticorruzione e, ove ritenuto opportuno, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001.</p>

*Relazione della
Società di Revisione*

AGSM AIM S.p.A.

Relazione della società di
revisione indipendente sulla
dichiarazione consolidata di
carattere non finanziario ai sensi
dell'articolo 3, comma 10, D.Lgs.
254/2016 e dell'art. 5, comma 1,
lett. g) del Regolamento Consob
adottato con Delibera n. 20267
del 18 gennaio 2018

Esercizio chiuso al
31 dicembre 2023

Relazione della società di revisione indipendente

sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'articolo 3, comma 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5, comma 1, lett. g) del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 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'art. 5, comma 1, lett. g) del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di AGSM AIM S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo AGSM AIM") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 7 Maggio 2024 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel capitolo "*Tassonomia europea delle attività eco-sostenibili*" della DNF del Gruppo, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

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 a quanto richiesto dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards") indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, da essi individuato come standard di 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 responsabili, inoltre, 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.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (IESBA Code) emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. Nell'esercizio di riferimento del presente incarico la nostra società di revisione ha applicato l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, ha mantenuto 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 “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (“GRI Standards”). 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 del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall’articolo 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 inclusi 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’articolo 3 del Decreto;
 - politiche praticate dal Gruppo connesse ai temi indicati nell’articolo 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell’articolo 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed 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 di 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 2023 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards").

Le nostre conclusioni sopra riportate non si estendono alle informazioni contenute nel capitolo "*Tassonomia europea delle attività eco-sostenibili*" della DNF del Gruppo richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Verona, 22 maggio 2024

BDO Italia S.p.A.



Carlo Boyancé
Socio

agsm aim

AGSM AIM SpA

Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona
sustainability@agsm.aim.it

www.agsm.aim.it