

BILANCIO SOCIALE 2017

Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario ai sensi del D.lgs. 254/2016

A.I.M. Vicenza S.p.A.

Società unipersonale soggetta a direzione e coordinamento del Comune di Vicenza
Sede in Vicenza, Contrà Pedemuro S. Biagio 72
Capitale sociale al 31 dicembre 2017, euro 71.293.000 interamente versato
Registro delle Imprese di Vicenza n° 236237,
Codice fiscale e Partita Iva 95007660244

Sito Internet: www.aimgruppo.it
Centralino: +39.0444.394.911

Indice

Lettera agli Stakeholder	4
Highlights	5
La sostenibilità del Gruppo AIM	6
Nota metodologica	6
Analisi di Materialità	7
La storia del Gruppo AIM	9
Il Gruppo, le società e i servizi erogati	10
Servizi gestiti	11

Identità Aziendale 12

La missione e i valori	13
La visione e le strategie	13
Gli Stakeholder	15
Il sistema di Governance	18
La struttura organizzativa	21
Le certificazioni	23

Relazione Sociale 24

Territorio	25
Servizio di parcheggi e sosta	26
Servizi ambientali	28
Servizio di distribuzione del gas naturale	34
Servizio di gestione e distribuzione di energia elettrica	36
Illuminazione pubblica	39
Servizio di teleriscaldamento	39
Servizio di Telecomunicazione e Telegestione	40
Servizi manutentivi alla città	41

I clienti	45
Relazione con i clienti energetici	46
Relazione con i clienti del servizio di igiene ambientale	55
Relazione con i clienti del Servizio sosta	57
Relazione con i cittadini per i servizi alla Città	58

I fornitori	60
Rapporti con i fornitori	61
I finanziatori	63
La pubblica amministrazione	67

Rapporti con gli enti locali di riferimento	68
Le risorse umane	70
Consistenza e caratteristiche	71
Assunzioni	73
Cessazioni	74
Provvedimenti disciplinari	74
Part time	75
Welfare aziendale	75
Anticipo Trattamento di fine Rapporto	75
Formazione	75
Tirocini formativi	77
Sistema incentivante	77
Relazioni sindacali	77
Attività sociali	78
Assenteismo	79
Infortuni	79
Costo del personale	80
Il socio	81
Capitale sociale	82
La collettività	83
L'impegno ambientale del Gruppo AIM	84
Consumi energetici	84
Produzione di rifiuti	84
Parco mezzi aziendali	85
Biodiversità	85
L'impegno sociale del Gruppo AIM	86
L'impatto nella collettività del Gruppo AIM	86

Dimensione Economica 91

Determinazione del Valore Aggiunto	92
Riparto e distribuzione del Valore Aggiunto ai Portatori di interesse	93

Allegati

Tabelle di raccordo:	
Global Reporting Initiative G.4	95
Global Compact e Lettera di rinnovo all'adesione	101
Sustainable Development Goals	103

Lettera agli Stakeholder

Il nostro Gruppo opera quotidianamente per garantire una gestione efficiente, efficace ed economica dei servizi di pubblica utilità offerti. La rilevanza di questi servizi per la società impone un'attenzione particolare e costante alla sostenibilità da un punto di vista economico, ambientale e sociale.

Garantire un accesso ai servizi offerti continuo e sicuro, equo e integrato, oltre che innovativo è la finalità che ci caratterizza, ed è intrinsecamente legata ad una gestione sostenibile del nostro agire quotidiano, che tuteli le comunità locali di riferimento e le attività economiche ad esse collegate.

Il presente documento rappresenta la quinta edizione del Bilancio Sociale. Si tratta di uno strumento a cui dedichiamo con convinzione risorse e impegno, in un'ottica di rendicontazione e trasparenza delle attività verso i portatori di interesse a cui ci rivolgiamo. In modo particolare abbiamo trattato i temi della sostenibilità dando conto ai 10 principi fondamentali proposti dal Global Compact, al quale rinnoviamo di anno in anno la nostra partecipazione, evidenziando il nesso fra le azioni intraprese dal Gruppo e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), impegnandoci a farne una guida strategica che la nostra attività aziendale possa seguire.

Nel seguito del documento è rappresentata una sintesi delle performance economico-finanziarie, ambientali e sociali conseguite nel corso del 2017, con uno sguardo anche agli obiettivi futuri che caratterizzeranno le scelte aziendali nei prossimi anni. Vengono confermate ottime performance con investimenti per 22 mln di euro destinati alle diverse business unit aziendali, un utile di esercizio di oltre 8,9 milioni e una Posizione Finanziaria Netta di 110 milioni.

Dallo scorso anno ci siamo impegnati, inoltre, nello sviluppo della Matrice di Materialità allo scopo di acquisire le opinioni degli Stakeholder sui temi maggiormente rilevanti. I risultati vengono esplicitati nel proseguo del documento.

L'analisi di materialità svolta nel corso del 2017 rappresenta l'inizio di un percorso, che potrà portare alla definizione di strategie ed obiettivi comuni ai nostri portatori di interesse, per assicurare la massima trasparenza sui risultati e sugli impatti delle nostre attività.

Riteniamo cruciale riconfermare un deciso impegno del nostro Gruppo verso la sicurezza, intesa lungo tutta la catena del valore: come sicurezza sul lavoro per i nostri dipendenti, per i lavoratori dei nostri fornitori e subappaltatori, ma anche sicurezza per i nostri clienti, a cui deve essere garantito inoltre un equo ed indiscriminato accesso ai servizi offerti.

La sostenibilità economica, ambientale e sociale, non potrà che trarre giovamento da una visione a lungo termine, permettendoci di perseguire obiettivi ambiziosi e coerenti con la nostra mission aziendale e con lo sviluppo sostenibile delle comunità locali a cui facciamo riferimento.

Nell'augurare una buona e proficua lettura, confidiamo che ciascuno possa trovare in queste pagine chiari ed esaustivi elementi di informazione per ogni ambito di interesse.

Highlights del Gruppo AIM

71,85% risorse umane formate	35 unità appartenenti a categorie protette	8,15 % unità in part - time
52 progetti "alternanza scuola-lavoro"	1,23 kg pro capite giorno raccolta differenziata	91,85% risorse umane a tempo indeterminato
86,78 % rifiuti recuperati nelle riciclerie	74,79% raccolta differenziata	6,28 ore pro capite di formazione
Standard di qualità ARERA rispettati ampiamente	9,64 minuti media di attesa agli sportelli	56,94 mln euro Valore Aggiunto destinato agli Stakeholder
4,26 GWh produzione da Biogas	8,94 mln euro Utile del Gruppo	22 mln Euro Investimenti del Gruppo

La Sostenibilità del Gruppo AIM



Nota Metodologica

Il Bilancio Sociale è uno strumento di trasparenza che documenta come la crescita del Gruppo possa essere sostenibile in termini economici, sociali e ambientali.

È uno strumento di rendicontazione, gestione, comunicazione e dialogo con tutti gli interlocutori.

Il Bilancio Sociale, riferito al periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2017, è stato redatto secondo le Sustainability Reporting Guidelines (versione G.4) del **Global Reporting Initiative (GRI)** e seguendo i principi di redazione dello **Standard GBS** (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale), in particolar modo per l'impostazione e per la parte economica del documento. Il Gruppo AIM ha deciso di utilizzare questi due standard per testimoniare il continuo impegno nel rendere il processo di rendicontazione sempre più completo ed efficace, aumentando la profondità dei temi trattati, nonché per consentire una migliore confrontabilità del documento con le precedenti annualità. Inoltre, il Bilancio Sociale segue i principi previsti dal **Global Compact** e gli obiettivi dell'**Agenda 2030** (17 Obiettivi di Sostenibilità).

La novità del Bilancio Sociale 2017 è il recepimento del **Decreto Legislativo 254/2016** riguardante la comunicazione di **informazioni di carattere non finanziario** e le informazioni sulla diversità, finalizzate ad assicurare la comprensione dell'attività d'impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotto sui temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva; tutti aspetti ritenuti rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa. Il presente documento costituisce anche la **Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario** a cui il Gruppo AIM è obbligato a redigere per far fronte agli obblighi di informativa aziendale da presentare al socio, sulla propria attività non solo economica.

Il Bilancio così redatto ha seguito i postulati di base dettati dallo standard GRI G.4: materialità delle informazioni, inclusività degli Stakeholder negli scenari dell'organizzazione, completezza nella trattazione, equilibrio e obiettività nell'argomentazione, comparabilità nel corso del tempo, accuratezza dei dati forniti, chiarezza espositiva e affidabilità tecnica.

In allegato è riportato l'elenco degli indicatori previsti dal GRI G.4, con evidenza delle relative pagine del Bilancio Sociale nelle quali detti indicatori vengono sviluppati.

Il Gruppo AIM redige dal 2012, con **frequenza annuale**, il Bilancio Sociale rendendolo disponibile anche on line sul sito www.aimgruppo.it, alla sezione **Sostenibilità**.

La struttura del documento si articola nelle seguenti parti:

- **Identità Aziendale**, in cui sono esplicitati la missione, i valori di riferimento, le strategie, le tappe storiche del Gruppo AIM, la composizione del Gruppo AIM e i servizi, i Portatori di interesse (Stakeholder), il sistema di Governance, la struttura organizzativa e le certificazioni;
- **Relazione Sociale**, in cui si descrivono le iniziative intraprese, le relazioni con i Portatori di interesse interni ed esterni del Gruppo AIM e i risultati raggiunti per le diverse tipologie di Portatori di interesse;
- **Dimensione Economica**, in cui si espone la determinazione del Valore Aggiunto e la distribuzione dello stesso ai principali Portatori di interesse.

Il documento è predisposto da un **gruppo di lavoro**, costituito da personale interno ad AIM; le informazioni e i dati esposti derivano da documenti ufficialmente adottati dalla Società o da resoconti prodotti dal personale appartenente ai differenti settori di intervento.

I dati sono evidenziati prendendo in considerazione, in alcuni casi, il triennio 2015-2017 mentre i dati economici e patrimoniali derivano dal Bilancio Consolidato di esercizio approvato.

Analisi di Materialità

Il Gruppo AIM ha predisposto l'**analisi di materialità**, confrontando l'**importanza data dal Gruppo e dagli Stakeholder** alle attività svolte e ai **temi materiali** che sono oggetto di rendicontazione nel presente Bilancio Sociale.

Sono stati valorizzati gli aspetti materiali più significativi per il Gruppo definendoli delle **priorità da valutare** attentamente da un punto di vista economico, sociale ed ambientale e l'influenza che questi costituiscono per gli Stakeholder.

Gli aspetti materiali sono stati individuati tenendo conto:

- delle iniziative sviluppate nell'anno dal Gruppo AIM nei confronti degli Stakeholder;
- della valutazione delle manifestazioni svolte nel territorio di riferimento;
- del coinvolgimento degli Stakeholder ai temi proposti;
- dei documenti chiave di regolazione dei rapporti nei servizi offerti.

Per acquisire le valutazioni dagli Stakeholder relativamente alle priorità che l'azienda vuole misurare, sono stati predisposti degli appositi questionari contenenti domande specifiche per ambiti di interesse, relative appunto alle tematiche di principale rilievo per ciascuna delle categorie di indagine individuata.

Sono stati sottoposti oltre 300 questionari e i risultati ricevuti sono stati posti nella matrice di Materialità sottostante, dapprima rielaborati e messi a confronto con le valutazioni interne dell'azienda.

I **temi** emersi come **materiali** e i risultati ottenuti dalla Matrice saranno quelli su cui il Gruppo focalizzerà il proprio impegno nei prossimi anni, nell'implementare ed aggiornare la matrice risultante di anno in anno.

Nel 2017 si riscontrano degli spostamenti di valore di alcuni indicatori di priorità nella matrice di materialità; in rilievo è il quadrante in alto a destra per significare gli ambiti di maggiore priorità a cui l'azienda sta dando e darà adito nelle future performance.

Molte delle priorità sono rielaborate all'interno dei temi previsti come significativi dal Decreto Legislativo 254/2016 e all'interno di questo bilancio saranno delineati attraverso dei simboli, così da facilitarne la lettura e la comprensione.



Temi ambientali



Temi sulla lotta contro la corruzione attiva e passiva



Temi sociali, attinenti al personale e al rispetto dei diritti umani

Temi Ambientali

Emissioni
Educazione ambientale
Gestione dei rifiuti
Raccolta differenziata
Fonti rinnovabili
Efficienza energetica



Temi sulla lotta contro la corruzione attiva e passiva

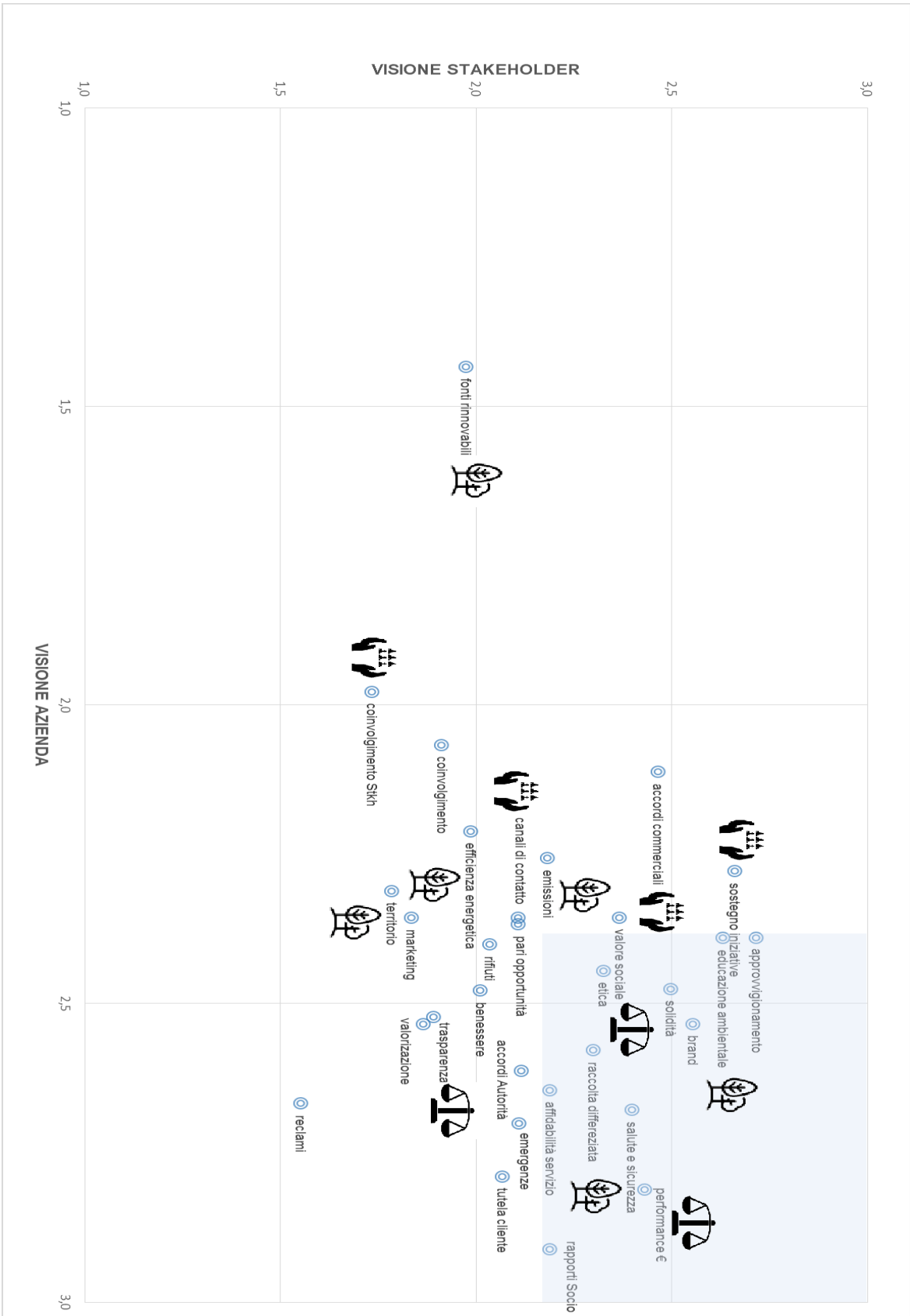
Trasparenza
Etica
Performance economico –
patrimoniale
Accordi con associazioni di
consumatori
Accordi con Autorità



Temi sociali, attinenti al personale e al rispetto dei diritti umani

Valore sociale distribuito
Sostegno di iniziative per gli
Stakeholder
Coinvolgimento degli Stakeholder
Benessere in azienda
Valorizzazione del capitale umano
Coinvolgimento delle risorse umane
Salute e sicurezza
Pari opportunità





Rispetto allo scorso Bilancio Sociale, si sono mantenute le tematiche di priorità delineate dal Management; si sono rilevate delle variazioni nella disposizione delle priorità all'interno della Matrice dovute alla maggiore sensibilità e cura utilizzata per ottenere le valutazioni degli Stakeholder alle nostre priorità.

Si riserva una più accurata comprensione delle dinamiche degli spostamenti delle priorità nella matrice al prossimo anno, in considerazione del mantenimento degli stessi strumenti utilizzati per quest'anno.

La nostra Storia

Le principali **tappe storiche** dell'evoluzione del Gruppo AIM sono le seguenti:

- **1906:** nascita delle **Aziende Municipalizzate**
- **1907:** potenziamento degli impianti e della rete di distribuzione dell'energia e del gas
- **1911:** inaugurazione del tram elettrico a Vicenza
- Negli **anni '50:** ripresa delle attività di AIM dopo la Seconda Guerra Mondiale
- **1963:** costruzione di un impianto per lo stoccaggio del gas metano a Monte Crocetta
- **1964:** inaugurazione della sede di San Biagio
- **1985:** costruzione della centrale di teleriscaldamento
- **1996:** nascita di **Aziende Industriali Municipali (Azienda speciale)**
- **1997:** stipula dei contratti di servizio per regolare il rapporto tra Comune e AIM
- **2000:** trasformazione in **AIM Vicenza Spa**
- **2002:** acquisizione della partecipazione del 75% di SIT Società Igiene e Territorio Spa e del 40% di Valore Ambiente Srl
- **2003:** acquisizione da Enel Spa del **ramo di distribuzione** energia elettrica nella città di Vicenza
- **2003:** nascita di AIM Vendite Srl, società che si occupa di vendita di energia elettrica e gas
- **2005:** nuovo assetto organizzativo: AIM Vicenza Spa diventa Holding operativa di gruppo che controlla le società di scopo
- **2008:** uscita dal Gruppo da parte di AIM Vicenza Acqua e nascita Acque Vicentine Spa
- **2009:** nascita di **AIM Servizi a Rete Srl** dalla fusione tra AIM Vicenza Energia, AIM Vicenza Gas e AIM Vicenza telecomunicazioni
- **2009:** nascita di **AIM Energy Srl** per la vendita di energia elettrica e gas nel Libero Mercato, prima denominata AIM Vendite Srl
- **2010:** Incorporazione per fusione di **AMCPS Srl** in **AIM Vicenza Spa**
- **2011:** nascita di **Valore Città Amcps Srl** controllata di AIM Vicenza Spa dallo scorporo dalla Capogruppo del relativo ramo acquisito l'esercizio precedente
- **2012:** nascita di Ecoenergy Srl da AIM e Manny Energy Srl, società dedicata alla vendita degli impianti fotovoltaici;
- **2012:** nascita di 2V Energy Srl società partecipata pariteticamente da AIM e AGSM per la collaborazione nell'acquisto di gas ed energia elettrica
- **2013:** uscita dall'affidamento **"In House providing"** deliberata dal Comune di Vicenza
- **2013:** acquisizione del 15% di Soenergy Srl per la collaborazione nell'acquisto di gas ed energia elettrica
- **2014:** costituita "Rete Ambiente Veneto", la prima rete di imprese pubbliche del settore rifiuti. Il contratto di rete è stato sottoscritto dalle società AIM Vicenza, AVA Schio, Contarina Treviso, Ecoambiente Rovigo
- **2014:** deliberato con **Banca Europea per gli Investimenti** una linea di credito dell'importo di 45 milioni di euro, per finanziare direttamente gli investimenti nei settori Ambiente, Gas, Energia Elettrica e Calore programmati nel quinquennio 2014 - 2018.
- **2015:** acquisizione del 51% della quota societaria di CogasPiù da parte di AIM Energy, società attiva nella vendita di gas ed energia elettrica
- **2016:** conferimento del ramo TPL di AIM Mobilità Srl alla società SVT Srl
- **2017:** cessione della quota di SVT Srl al Comune di Vicenza
- **2017:** emissione di un Bond quotato all' Irish Stock Exchange

Il Gruppo, le Società e i Servizi erogati

AIM Gruppo è una **multiutility** che opera nei servizi pubblici locali quali distribuzione di energia elettrica, gas e calore, igiene ambientale, sosta e attività di manutenzione del patrimonio del Comune (aree verdi, strade, segnaletica, cimiteri, case popolari e illuminazione pubblica), nonché nella vendita di energia elettrica, gas e calore, nella produzione dell'energia elettrica e nella gestione di impianti dell'area ambientale.

La struttura di AIM Gruppo fa capo ad una holding, **AIM Vicenza Spa**, di proprietà del **Comune di Vicenza**, che ne detiene il 100%.

Il Gruppo è costituito dalla Capogruppo e dalle seguenti **7 società controllate**, aventi tutte la sede legale a Vicenza, le quali garantiscono lo sviluppo delle linee di attività.

L'organigramma riporta le società ricomprese nel **perimetro di consolidamento** del Bilancio Consolidato 2017 del Gruppo AIM al 31/12/2017.



Servizi gestiti

Energetici:

- vendita, distribuzione e acquisto del gas naturale
- vendita, produzione, acquisto e distribuzione di energia elettrica
- vendita, produzione e distribuzione del calore
- gestione, progettazione ed esercizio della rete di trasmissione dati in fibra ottica e della rete telefonica aziendale
- telegestione, automazione, service elettrico e centro controllo reti

Ambientali:

- raccolta, trasporto, recupero e smaltimento di rifiuti
- spazzamento, lavaggio e pulizia delle aree pubbliche
- gestione di impianti di smaltimento
- trattamento e valorizzazione dei rifiuti
- raccolta, trasporto, stoccaggio, trattamento e smaltimento di rifiuti pericolosi, speciali e tossici

Dedicati al patrimonio pubblico:

- servizi cimiteriali
- gestione del verde pubblico
- gestione e manutenzione del patrimonio pubblico
- gestione degli edifici residenziali pubblici
- interventi edili

Mobilità cittadina:

- gestione della sosta
- servizi gestione parcheggi

Global Service:

- segnaletica luminosa
- segnaletica orizzontale e verticale
- manutenzione straordinaria e ordinaria delle strade
- pulizia fossi
- pulizia scarichi acque meteoriche
- gestione aree verdi
- recupero viabilità
- recupero danni stradali
- impianti di pubblica illuminazione

SERVIZI DEL GRUPPO	ENERGETICI	AMBIENTALI	DEDICATI AL PATRIMONIO PUBBLICO	MOBILITA' CITTADINA	GLOBAL SERVICE
CLIENTI	VENDITA EE 88.030 GAS 128.028 TLR 426 DISTRIBUZIONE EE 71.826 GAS 133.853	62.170	111.620	2.138.020	111.620
COMUNI SERVITI	VENDITA EE ITALIA GAS ITALIA TLR VICENZA DISTRIBUZIONE EE VICENZA GAS 16 COMUNI	VICENZA	VICENZA	VICENZA	VICENZA
VOLUMI	VENDITA EE oltre 326,5 GWh GAS oltre 235,9 mln Smc TLR oltre 43 GWh- 2.529.000 mc DISTRIBUZIONE EE oltre 1.170 mln kWh GAS oltre 264,5 mln Smc	67.079 Ton	8 cimiteri 1.141.165 mq verde pubblico 1.533 edifici residenziali pubblici 222 strutture comunali in gestione	14 park a sbarra 11.643 posti auto disponibili	540 km strade 65 km piste ciclabili 340 segnaletiche rifatte 16.226 punti luce

Nota: EE: energia elettrica; TLR: teleriscaldamento

Identità Aziendale

La Missione e i Valori

La Missione del **Gruppo AIM** consiste nel “fornire **servizi di pubblica utilità in modo integrato, con un giusto equilibrio di qualità e prezzo, dotando le comunità servite di infrastrutture atte a valorizzarle e corrispondendo un adeguato reddito alla proprietà**”.

Per il perseguimento della missione aziendale e il percorso verso la gestione integrata della sostenibilità, il Gruppo AIM ha individuato, attraverso l'adozione di un proprio **Codice Etico**, i principi generali e le regole comportamentali a cui viene riconosciuto un **valore etico positivo**.

In particolare i nostri **Valori**, che rappresentano i principi guida generali per l'operatività, sono i seguenti:

- **correttezza, lealtà, integrità ed onestà** nella gestione dei rapporti con tutte le controparti e con i propri dipendenti;
- **valorizzazione delle risorse umane**, in quanto fattore fondamentale di crescita e continuità della società;
- **tutela della privacy** negli strumenti e nelle modalità, per assicurare la riservatezza delle informazioni delle banche dati e degli archivi personali;
- **tutela dell'immagine aziendale** al fine di salvaguardare la buona reputazione e la credibilità della società;
- **qualità dei servizi erogati** per essere sempre in linea con le esigenze e la soddisfazione degli utenti;
- **imparzialità** nelle relazioni con i portatori di interesse (Stakeholder), evitando ogni discriminazione e favoritismo di provenienza interna o esterna.

Le disposizioni contenute nel Codice Etico si applicano a tutti i dipendenti e a tutti coloro che direttamente o indirettamente instaurano rapporti con AIM Vicenza, stabilmente o anche solo temporaneamente, collaboratori, consulenti, agenti, procuratori e a chiunque operi in nome e per conto della stessa.

Tali soggetti infatti, ognuno nell'ambito delle proprie responsabilità, secondo i principi di sana e prudente gestione e nel rispetto delle leggi, nazionali e comunitarie, nonché delle politiche, piani, regolamenti, e procedure interne, devono contribuire alla Missione aziendale.

La Visione e le Strategie

Il Gruppo AIM, nel rispetto della sua Missione aziendale, mantiene come **strategia principale** l'identificazione delle opportunità di crescita attraverso aggregazioni a livello provinciale ed extra-provinciale, con realtà a controllo pubblico operanti nei servizi pubblici locali, secondo una logica multi-business, mettendo a disposizione competenze, know-how e solidità patrimoniale.

Inoltre, persegue diverse **linee strategiche**, tra le quali il miglioramento dei rapporti con tutti gli Stakeholder, il costante adeguamento dell'attività del Gruppo all'evoluzione qualitativa e quantitativa delle esigenze dell'ambiente in cui opera attraverso:

- il monitoraggio costante della domanda (esigenze della comunità), dell'offerta (evoluzione tecnologica), dell'evoluzione normativa italiana ed europea;
- la coerente pianificazione degli investimenti, delle azioni di riorganizzazione, di efficientamento e di formazione delle risorse umane.

Il Gruppo AIM individua nel **piano industriale 2014 - 2018** le seguenti linee strategiche suddivise per aree di business:

- **Crescita Esterna:**
 - attuazione di joint venture per ottimizzare le fonti di approvvigionamento di gas ed energia elettrica;
 - acquisizioni di pacchetti “mirati” o piccole aziende commerciali nei territori di riferimento per lo sviluppo della clientela;
 - creazione e sviluppo di una rete di impresa nel settore dei rifiuti.
- **Sviluppo industriale:**
 - sviluppo territoriale della gestione della rete gas;

- investimenti per il rinnovo di asset nella rete elettrica;
 - potenziamento ed estensione della rete di teleriscaldamento;
 - acquisizione di nuovi clienti e sviluppo di nuovi servizi;
 - sviluppo impiantistico e partecipazione a gare nel settore ambientale;
 - sviluppo del business di generazione di Energia Elettrica ed efficientamento energetico;
 - sviluppo nella sosta.
- **Riorganizzazione interna:**
 - trasferimento di alcuni rami d'azienda al fine di ottimizzarne l'organizzazione;
 - creazione del polo ambientale di Vicenza;
 - ottimizzazione della logistica delle diverse sedi operative del Gruppo.
- **Ristrutturazione finanziaria:**
 - ottimizzazione della struttura finanziaria del Gruppo (in funzione delle esigenze finanziarie con la più coerente articolazione di linee di credito a breve o medio/lungo periodo);
 - finanziamenti europei e finanziamenti ad hoc anche ricorrendo a prestiti obbligazionari.

Il Gruppo AIM inoltre, nello sviluppo della propria attività, persegue i dieci Principi previsti dal **Global Compact** e gli Obiettivi previsti dall'**Agenda 2030**.

Per quanto concerne il Global Compact, il Gruppo aderisce dal 2014 a questa iniziativa delle Nazioni Unite per la promozione della cultura della cittadinanza d'impresa, che incoraggia le imprese di tutto il mondo a creare un quadro economico, sociale ed ambientale atto a **promuovere un'economia mondiale sana e sostenibile** (www.globalcompactnetwork.org). Ogni anno, entro un preciso termine previsto, il Gruppo AIM è obbligato a presentare la **COP** (Communication on Progress), attraverso la quale mantiene un rapporto di trasparenza con l'Associazione rendicontando come riesca a sostenere e salvaguardare i dieci Principi fondamentali, attraverso la propria attività.

I **10 Principi fondamentali e universali** del Global Compact riguardano:

- i diritti umani
- i diritti del lavoro
- l'ambiente
- la lotta alla corruzione

In allegato viene riportata la tabella di raccordo fra i dieci principi fondamentali e le azioni messe in essere dal Gruppo AIM per il perseguimento dei principi stessi.

Gli obiettivi dell'**Agenda 2030** – conosciuti anche con il nome di Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (**Sustainable Development Goals**) – da perseguire da parte dei 193 Paesi membri dell'ONU, entro il 2030, sono i seguenti:



In

allegato viene riportata la tabella di raccordo fra i 17 obiettivi globali di sostenibilità e le azioni messe in essere dal Gruppo AIM per il perseguimento di alcuni di essi.

Gli Stakeholder

Il Gruppo AIM si impegna a condividere con il proprio territorio e con i propri Stakeholder il valore prodotto grazie alla propria attività. L'ascolto delle esigenze degli interlocutori interni ed esterni al Gruppo è alla base della propria attività, con l'obiettivo di creare e rafforzare le proprie relazioni con i Portatori di Interesse al fine di garantire adeguati spazi di **ascolto** e di **dialogo**.

I criteri con cui AIM ha effettuato il processo di mappatura degli Stakeholder sono orientati alla **trasparenza**, all'**equità**, all'**integrazione sociale** e all'attenzione alle **future generazioni** mediante le attività gestite dalle varie società del Gruppo.

In particolare sono stati individuati i seguenti interlocutori con cui AIM deve costantemente confrontarsi ed interagire:



Nella definizione delle politiche aziendali, ogni categoria di Stakeholder viene disaggregata in segmenti, omogenei al loro interno per interessi comuni, al fine di orientare le scelte gestionali al miglior soddisfacimento delle esigenze specifiche dei singoli gruppi.

Le iniziative di coinvolgimento degli Stakeholder si articolano con diverse modalità di comunicazione, ascolto, dialogo e partnership, tutte finalizzate ad integrare gli effettivi bisogni e attese di questi nelle strategie aziendali con l'obiettivo di migliorare l'impatto socio economico del Gruppo.

Stakeholder	Categorie	Strumenti di coinvolgimento	Diritti GC	Criteri di condotta
Territorio	Comuni e cittadini del territorio destinatari degli impatti delle azioni strategiche e operative dell'Azienda	<ul style="list-style-type: none"> • 13 sportelli al pubblico • 12 parcheggi a sbarra <ul style="list-style-type: none"> • 2 parcheggi di interscambio • 16 Comuni serviti dalla distribuzione gas • 1 Comune servito dalla distribuzione energia elettrica e teleriscaldamento • 1 Comune servito dal servizio di Igiene ambientale • 1 comune servito per i servizi sul territorio <ul style="list-style-type: none"> • 1 discarica • 4 riciclerie 	Ambiente	AIM, nel rispetto della propria missione mette a disposizione dei Comuni i servizi di sosta, igiene ambientale, distribuzione servizi energetici e attività di cura della città. AIM si impegna a determinare le condizioni necessarie allo sviluppo culturale, sociale, economico della comunità, in particolare alla vivibilità dell'ambiente e ai diritti delle future generazioni.
Clienti/Utenti	Utenti/clienti che usufruiscono dei servizi del Gruppo AIM, quindi beneficiari diretti dell'attività del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • 2.138.020 auto entrate nei parcheggi • 62.170 utenze di igiene ambientale • 88.030 clienti energia elettrica <ul style="list-style-type: none"> • 128.028 clienti gas • 426 clienti – 11.290 appartamenti equivalenti del servizio di teleriscaldamento <ul style="list-style-type: none"> • 71.826 utenti distribuzione energia elettrica • 133.853 utenti distribuzione gas • 1.533 edifici residenziali pubblici • 222 edifici pubblici gestiti <ul style="list-style-type: none"> • 8 cimiteri 	Diritti umani Corruzione	AIM adotta comportamenti improntati a criteri di lealtà, disponibilità, trasparenza e professionalità e a tale scopo ha recepito la Carta dei Servizi con la quale ha assunto impegni nei confronti dei clienti nello svolgimento delle proprie attività, al fine di poter allineare la qualità attesa a quella percepita.
Fornitori	Singoli, aziende ed enti che forniscono beni e servizi necessari all'attività del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • 2.647 fornitori • 1.381 fornitori vicentini • 113 gare effettuate (maggiore di 40.000 euro) • 13 gare con criteri sostenibili 	Diritti umani Corruzione Ambiente	AIM, nelle fasi di approvvigionamento di beni e servizi, offre pari opportunità e partnership per ogni fornitore, garantendo lealtà ed imparzialità di giudizio.
Finanziatori	Istituti di credito che finanziano il Gruppo	Emissione di un Bond Contatti con Banca Etica Linee di credito	Corruzione Diritti umani	Con i soggetti finanziatori, AIM impronta le proprie relazioni alla massima trasparenza e alla condivisione dei fabbisogni determinati

				dalla gestione corrente e dai programmi di sviluppo e di investimento.
Pubblica amministrazione	Tutti gli Enti beneficiari delle imposte e tasse pagate dal Gruppo e/o erogatori di contributi per lo svolgimento delle attività del Gruppo stesso	Comune di Vicenza, altri Comuni, Consorzi e Autorità di regolazione	Corruzione	AIM si impegna all'intransigente rispetto delle norme e dei regolamenti, nonché a farsi promotrice di iniziative e collaborazioni che migliorino quanto percepito dai cittadini.
Risorse umane	Tutte le persone che svolgono la propria attività all'interno del Gruppo e le cui professionalità e competenze sono funzionali alla realizzazione delle strategie e delle azioni del Gruppo stesso	<ul style="list-style-type: none"> •650 risorse umane •597 contratto indeterminato •149 donne •337 diplomati e laureati •11,69% indice di turn over •36 assunzioni •35 categorie protette •53 part time •6,28 ore formazione pro capite per partecipante •52 stage formativi •36 infortuni 	Diritti umani Lavoro	AIM adotta politiche del personale che si basano sulla valorizzazione del merito e lo sviluppo della professionalità e sul coinvolgimento delle rappresentanze dei lavoratori nei processi di riorganizzazione del lavoro e di efficientamento della struttura.
Socio	Detentori del capitale proprio del Gruppo in tutte le sue articolazioni societarie	<ul style="list-style-type: none"> •Comune di Vicenza, socio unico •1.425.860 azioni •7.176.401 euro dividendi pagati al Socio 	Diritti umani Corruzione	AIM regola i rapporti con i soci attraverso gli statuti, i regolamenti interni, la condivisione dei piani e dei programmi aziendali.
Collettività	I cittadini del territorio destinatari dei servizi del Gruppo AIM	111.620 cittadini residenti nel Comune di Vicenza	Diritti umani Ambiente	AIM aderisce a numerose iniziative, sponsorizzando numerosi eventi locali. AIM valorizza l'integrazione sociale mettendo a disposizione i propri servizi senza alcuna discriminazione. AIM presta particolare attenzione all'ambiente e alla sostenibilità del territorio.

Il Sistema di governance

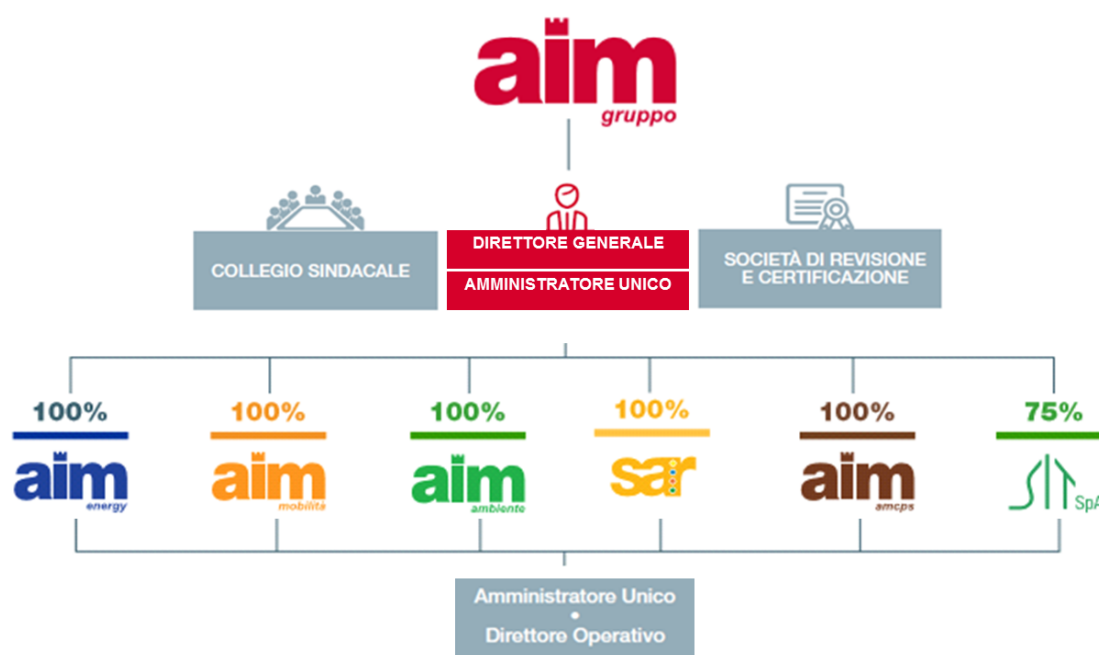
Una solida governance

Il Gruppo AIM adotta un sistema di **governo societario di tipo tradizionale**.

La struttura di Corporate Governance è rappresentata dall'insieme delle norme e dei comportamenti adottati da AIM volti ad assicurare il corretto, efficiente e trasparente funzionamento degli organi di governo e dei sistemi di controllo delle società.

Il Codice di Corporate Governance della Società si propone di stabilire i ruoli di definizione ed esecuzione delle strategie di impresa, individuare i relativi poteri e le responsabilità per mantenere l'unicità del Gruppo.

Unico socio di AIM Vicenza S.p.A è il **Comune di Vicenza**, il quale detiene l'intero pacchetto azionario.



Gli strumenti interni di Governance

- codice di Governance
- regolamenti interni:
 - criteri e modalità per il reclutamento del personale
 - regolamento per conferimento di incarichi esterni
 - regolamento di contabilità e finanza
 - regolamento dell'organo amministrativo
 - regolamento per investimenti in comunicazione branding e promozione di servizi verso la clientela
 - procedura gestione approvvigionamento del gas
 - regolamento lavori, forniture e servizi in economia e nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria

Gli strumenti esterni di Governance

- D.Lgs 81/2008 Sicurezza sul lavoro (ex 626/1997)
- D.Lgs 50/2016 Codice degli Appalti
- D.Lgs 231/2001 Modello di organizzazione, gestione e controllo
 - Codice Etico e Organismo di vigilanza
- D.Lgs 33/2013 Legge sulla Trasparenza
- L. 190/2012 Legge Anticorruzione
- Nucleo Anticorruzione e trasparenza

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

Gli **organi della società** previsti da statuto sono:

ASSEMBLEA DEI SOCI

Organo amministrativo:
AMMINISTRATORE UNICO

Organo di controllo collegiale:
COLLEGIO SINDACALE

Organo di controllo:
REVISORE LEGALE

ASSEMBLEA DEI SOCI

L'**Assemblea dei Soci** è competente a deliberare in merito all'approvazione del Bilancio e alla distribuzione degli utili, alla nomina e revoca dell'Organo Amministrativo, dell'Organo di Controllo ed infine della Società di Revisione.

Nel Corso del 2017 l'assemblea si è riunita **6 volte** (3 volte nel 2016).

AMMINISTRATORE UNICO

L'**Organo Amministrativo** ha il compito di provvedere, in ordine alla gestione aziendale, a tutte le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione, per alcune di esse su conforme parere del Direttore Generale, necessarie alla realizzazione dell'oggetto sociale secondo gli obiettivi individuati dai Soci.

Il dott. Umberto Lago, Amministratore Unico della Holding AIM Vicenza S.p.A, è stato nominato con atto del 26/07/2017 e permane in carica per tre esercizi.

Nel corso del 2017 sono state **adottate 709 determine/delibere** e formalizzate con atto determinativo **308 decisioni assunte da procuratori**.

SOCIETA'	AMMINISTRATORE UNICO/ CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	DATA DI INCARICO
AIM Vicenza Spa	Umberto Lago	26/07/2017
Servizi a Rete Srl	Gildo Salton	20/09/2017
Valore Ambiente Srl	Maria Menin	31/10/2017
AIM Mobilità Srl	Piercarlo Pucci	31/05/2016
AIM Energy Srl	Giovanni Battista Segato	31/10/2017
Valore città Amcps Srl	Stefano Cominato	10/02/2017
SIT Spa	Massimo Toniolo	04/08/2017
Cogaspiù Energie Srl	Dario Vianello (Presidente)	10/03/2015
	Fabio Candeloro (Consigliere)	
	Gaetano Di Francescantonio (Consigliere)	
SIA Srl	Andrea Treu (Presidente)	28/04/2015
	Ruggero Casolin (Consigliere delegato)	
	Antonella Barcaro (Consigliere)	

La media di età degli amministratori è di **58 anni** e la **presenza femminile** si attesta al **15,38%**.

COLLEGIO SINDACALE

Il **Collegio Sindacale** del Gruppo si compone di **cinque sindaci effettivi**, di cui tre ordinari e due supplenti i quali permangono in carica per la durata di tre esercizi.

Questo Organo è chiamato a vigilare circa l'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione; sul processo di informativa finanziaria, sull'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo contabile della Società, sulla revisione legale dei conti annuali e dei conti consolidati, sull'indipendenza della società di revisione legale dei conti; e, infine, sulle modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario previste dal Codice di Corporate Governance.

L'attuale Collegio Sindacale di AIM Vicenza Spa, costituito nelle persone del dott. **Ezio Framarin** (Presidente – Sindaco effettivo), dott.ssa **Giuliana Liotard** (Sindaco effettivo), del dott. **Arcangelo Boldrin** (Sindaco effettivo), è in carica dal 19 Luglio 2017 e nel corso del 2017 si è riunito **7 volte**.

I collegi sindacali delle altre partecipate del Gruppo AIM si sono riuniti:

SOCIETA'	N. RIUNIONI
Servizi a Rete Srl	6
Valore Ambiente Srl	6
AIM Mobilità Srl	6
AIM Energy Srl	5
Valore Città Amcps Srl	6
SIT Spa	7
CogasPiù Energie Srl	6

REVISORE LEGALE

Nel corso del 2017 l'Assemblea dei soci su Proposta motivata del Collegio Sindacale, in base allo statuto, ha attribuito le funzioni di controllo della regolare tenuta della contabilità della Società e della corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili ai sensi dell'art. 2409 – ter del Codice Civile ("Funzioni di controllo contabile") alla Società di Revisione BDO.

L'incarico alla Società di revisione è stato affidato per la durata di nove anni a seguito della qualifica EIP (Ente Interesse Pubblico) dopo la quotazione del prestito obbligazionario alla Borsa di Dublino da parte di AIM Vicenza Spa, secondo quanto previsto dall'art. 16 c. 1 del D. Lgs.39/2010. Dunque si occuperà della certificazione dei Bilanci d'esercizio dal 2017 al 2025.

Gli altri due organismi previsti dal **Codice di Corporate Governance** sono:

IL COMITATO DEGLI AMMINISTRATORI

Il **Comitato degli Amministratori** è composto dall'Amministratore Unico di AIM Vicenza Spa, dagli Amministratori Unici delle società di scopo e dal Direttore Generale della capogruppo e definisce il Piano industriale, i documenti programmatici, effettua le analisi degli scostamenti rispetto al budget e individua le relative azioni correttive.

IL COMITATO DI DIREZIONE

Il **Comitato di Direzione** è composto dal Direttore Generale e dai dirigenti responsabili di aziende/divisioni/servizi, con qualifica di dirigente o quadro.

Si riunisce a cadenza mensile per la disamina di argomenti di carattere operativo.

Il ruolo centrale è assunto all'Organo Amministrativo della Capogruppo, AIM Vicenza Spa, con una posizione di direzione, coordinamento e controllo delle società appartenenti al Gruppo AIM.

La gestione esecutiva dell'attività, costituente l'oggetto sociale, è affidata al Direttore Generale che è anche coordinatore della struttura operativa e dell'organizzazione del lavoro del Gruppo AIM, compresi gli aspetti logistici.

Il Direttore Generale è stato nominato nella persona del dott. Dario Vianello con atto del 26/08/2011.



Il Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi** di AIM Vicenza Spa applica il sistema di gestione della responsabilità amministrativa di cui al D.Lgs.231/2001.

Esso, è costituito da un insieme di regole, procedure e strutture organizzative volte a consentire l'identificazione la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi aziendali nell'ambito del Gruppo, ossia reati commessi nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso da persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione, di direzione o di gestione e controllo dell'ente oppure da persone sottoposte a uno dei soggetti menzionati.

Il Gruppo AIM ha adottato un modello di organizzazione e controllo ed ha nominato contestualmente l'**Organismo di Vigilanza (ODV)**. Il modello prevede un primo presidio delle diverse attività esposte ai rischi di reato identificati e prevede, tra l'altro, specifici protocolli da osservare per la prevenzione di reati considerati nel D.Lgs. 231/01e da altra normativa, tra cui quelli di corruzione e concussione.

A titolo esemplificativo, l'ODV ha, le seguenti funzioni:

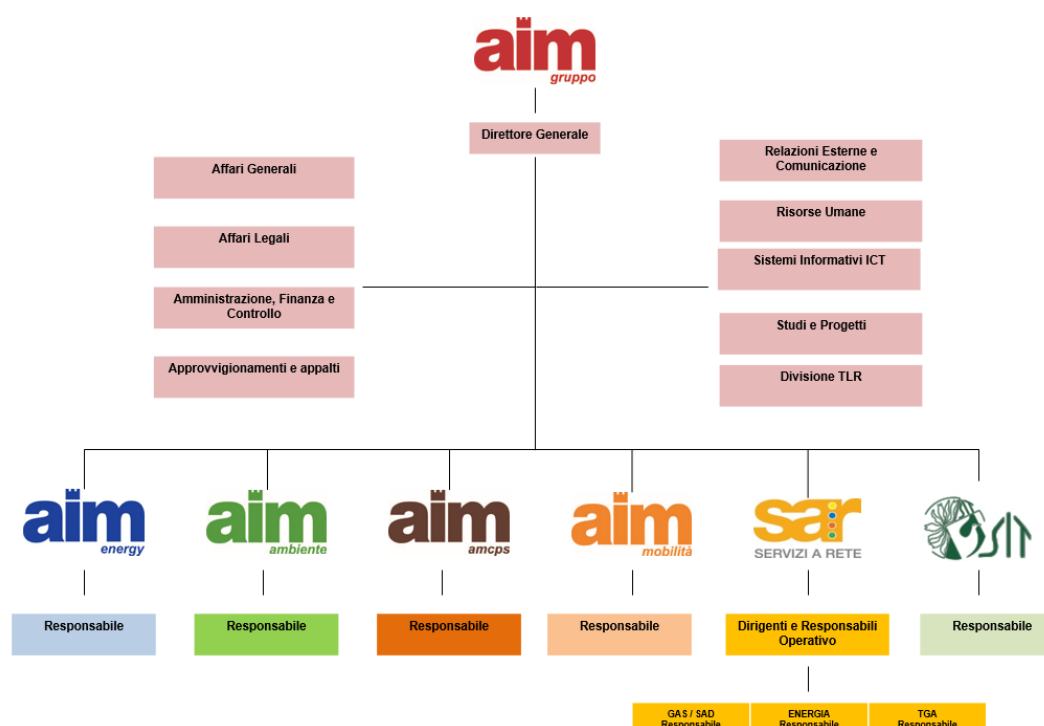
- vigilanza sulla effettività del Modello attraverso la verifica della coerenza tra i comportamenti concreti e quelli previsti dal Modello stesso, mediante il presidio delle aree a rischio di reato, sia quelle caratterizzanti l'attività tipica del Gruppo sia quelle strumentali alla commissione di reati;
- verifica periodica dell'adeguatezza del Modello, cioè della capacità di prevenire comportamenti non voluti, del mantenimento nel tempo dei requisiti di solidità e funzionalità, attraverso un monitoraggio costante sul sistema dei controlli e protocolli;
- propone aggiornamenti del Modello nel caso in cui i controlli operati rendano necessari correzioni e adeguamenti.

Le società del Gruppo sono costantemente impegnate per mantenere aggiornato ed effettivo il modello adottato di controllo dei rischi.

L'Organismo di vigilanza della Holding dispone del libero accesso a tutta la documentazione aziendale ritenuta rilevante e nel corso del 2017 si è **riunito 4 volte**.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il Gruppo AIM, per lo svolgimento delle proprie attività ha impostato la seguente struttura organizzativa suddivisa in funzioni, a ciascuna delle quali fa capo un **Responsabile di funzione**.





Trasparenza e Anticorruzione

Per rafforzare ulteriormente il dialogo con tutti gli Stakeholder, è stata predisposta nel sito aziendale un'area dedicata denominata "**Amministrazione Trasparente**" (www.aimgruppo.it/amministrazionetrasparente) nella quale possono essere reperite sia informazioni di carattere economico-finanziario, sociale e di governance, sia dati e documenti aggiornati di particolare interesse, che rendono possibile una visione multidisciplinare e integrata dell'azienda.

Il Gruppo AIM si è dotato di una politica interna volta a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo i **criteri di trasparenza e accessibilità**, nel rispetto delle normative vigenti, D.Lgs.33/13 recante disposizioni in materia di Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni e le società a controllo pubblico, limitatamente all'attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto nazionale o dall'Unione Europea. Tra le attività disciplinate viene inclusa la gestione dei servizi pubblici.

Dal 2017 il Gruppo AIM è riconducibile alla categoria delle **società pubbliche quotate e Anac**, con delibera n. 1134 08/11/2017 ha emanato le linee guida ritenendo opportuno delineare "...un ulteriore approfondimento sulla disciplina applicabile alle società pubbliche quotate, come definite all'art. 18 del d.lgs.175/2016, già sottoposte ad un sistema di obblighi e di sanzioni autonomo, e pertanto di espungere, in attesa degli esiti dell'approfondimento, la parte dello schema di Linee guida riguardante le società quotate".

Per quanto in precedenza, AIM Vicenza Spa è esentata dalla sfera applicativa delle disposizioni normative in materia di trasparenza di cui al D.Lgs.33/2013, con effetti estesi anche alle società direttamente o indirettamente controllate o partecipate. Il Gruppo AIM ha comunque mantenuto l'onere della divulgazione delle informazioni di carattere gestionale delle singole realtà societarie, in particolare nei confronti dei propri Stakeholder, mantenendo un livello di trasparenza adeguato alle rispettive configurazioni giuridiche.

La trasparenza è considerata dal Gruppo AIM uno strumento fondamentale per la **prevenzione della corruzione** e per l'efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa. Il **Codice Etico** è il documento in cui sono espressi una serie di **principi "etico-comportamentali"** che la società riconosce come propri e dei quali esige l'osservanza da parte dei propri organi sociali, dei dipendenti, collaboratori, utenti fornitori e in genere tutti coloro che con essa intrattengano qualsivoglia tipologia di rapporti.

La holding AIM ha introdotto misure specifiche, organizzative e gestionali, per la prevenzione alla corruzione, estendendo l'ambito di applicazione del proprio Modello Organizzativo D.Lgs.231/01 ai reati considerati dalla L. 190 /2012 mediante l'adozione del **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione** e il **Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità**, oltre che i continui e relativi aggiornamenti, che costituiscono appendice al Modello Organizzativo stesso.

Il Piano individua i seguenti obiettivi:

- ridurre le possibilità che si presentino casi di corruzione;
- aumentare la capacità di scoprire casi di corruzione;
- creare un contesto sfavorevole alla corruzione.

Nel 2017 si sono effettuate **231 ore di formazione** relativamente a questi argomenti con l'obiettivo di creare un piano di formazione più esteso per il 2018.

Il Gruppo AIM dal 2015 ha sviluppato ed attuato iniziative e attività strutturate, finalizzate a prevenire la commissione di reati di frode contro lo stato e la pubblica amministrazione, reati di induzione indebita a dare o promettere utilità, reati di concussione e di corruzione nei confronti non solo delle pubbliche amministrazioni ma anche di soggetti privati.

Il rispetto delle leggi e il contrasto convinto di comportamenti corruttivi è stabilito in modo chiaro nel codice di comportamento del Gruppo, è concretizzato nelle prassi e modalità operative definite e diffuse attraverso le procedure aziendali, è sostenuto, promosso e monitorato attraverso il principale strumento di prevenzione che AIM ha creato, il **Nucleo Anticorruzione e Trasparenza (N.A.T.)** il quale principalmente si occupa di:

- effettuare controlli interni ai fini del monitoraggio dei processi aziendali e dell'evidenziazione delle eventuali situazioni di criticità o delle anomalie riscontrate;
- individuare puntualmente le aree potenzialmente esposte al rischio;
- mappare i processi in essere;

- valutare il rischio;
- individuare idonee misure di prevenzione.

Il Gruppo AIM, consapevole dell'importanza della lotta alla corruzione, ha ritenuto opportuno rafforzare il proprio modello di prevenzione ispirandosi anche alle indicazioni nella Legge 190/12 e nelle linee guida dell'ANAC in materia.

Il **N.A.T.** si riunisce a cadenza periodica; nel 2017 si è riunito **1** volta in quanto si era in attesa dell'emanazione da parte di Anac delle linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza per le società partecipate dalla Pubblica Amministrazione. Inoltre, nel 2017 il Gruppo AIM non risulta aver intrapreso azioni legali relative alla concorrenza sleale o antitrust, né tali azioni risultano essere state intraprese da parte di terzi nei confronti della Società stessa.



Le Certificazioni

Il Gruppo AIM, nel perseguire il processo di miglioramento continuo del livello qualitativo dei servizi offerti e per limitare i propri impatti ambientali, ha impostato un **sistema di certificazioni** basato sulle **norme ISO** per le proprie società, organizzando quindi la gestione di alcuni processi aziendali secondo precisi standard di riferimento, in particolare:

SOCIETA'	NORMA DI RIFERIMENTO	N. CERTIFICATO	DATA EMISSIONE	DATA SCADENZA
Servizi a Rete	ISO9001:2008	74204-2010-AQ-ITA-SINCERT	01/03/2010	15/09/2018
Valore Città Amcps	ISO9001:2008	101209-2011-AQ-ITA-ACCREDIA	19/12/2001	15/09/2018
AIM Spa	ISO9001:2008	69452-2010-AQ-ITA-SINCERT	19/06/2009	15/09/2018
Valore Ambiente	ISO9001:2008	74209-2010-AQ-ITA-SINCERT	01/03/2010	15/09/2018
AIM Mobilità	ISO9001:2008	69457-2010-AQ-ITA-SINCERT	19/06/2009	15/09/2018
SIA	ISO9001:2008	103958-2011-AQ-ITA-ACCREDIA	03/08/2011	15/09/2018
AIM Energy	ISO9001:2008	69453-2010-AQ-ITA-SINCERT	19/06/2009	15/09/2018
Valore Ambiente	ISO14001:2004	CERT-451-2002-AE-VEN-SINCERT	20/09/2002	15/09/2018
SIT	ISO9001:2008	N.IT06/1228 ACCREDIA	12/12/2006	10/7/2018
SIT	ISO14001:2004	N.IT060705 ACCREDIA	10/7/2006	23/7/2018
SIT	OHSAS 18001:2017	N. IT12/0146 ACCREDIA	31/12/2011	31/12/2020
TRE V Ambiente	ISO14001:2004	N. IT11/0532 ACCREDIA	11/7/2011	15/9/2018

Il Gruppo AIM ha conseguito l'**attestazione SOA**, ossia la certificazione 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 attuale normativa in ambito di contratti pubblici di lavori.

L'attestazione SOA ha validità quinquennale e viene rilasciata da società autorizzate ad operare dall'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP). Le Società del Gruppo AIM che hanno conseguito l'attestazione SOA sono le seguenti:

SOCIETA'	NORMA DI RIFERIMENTO	N. CERTIFICATO	DATA EMISSIONE	DATA SCADENZA	CATEGORIA	CLASSE
SIA	TU Appalti	SOA-attestazione n. 13480/16/00	04/12/2013	03/12/2018	OG12	V
Servizi a Rete	TU Appalti	SOA-attestazione n. 14895AL/16/00	29/12/2015	28/12/2020	OG6, OG10	IV, V
Valore Città Amcps	TU Appalti	SOA-attestazione n. 16722/16/00	22/09/2015	21/09/2020	OG1-2-3, OS3-6-9-10-23-24-30	IV-III-III BIS, I-II-I-III BIS-III
SIT	TU Appalti	SOA-attestazione n. Certificato 15930/16/00	11/10/2004	8/07/2018	OG9-OG12-OS1-OS14	IV- VI- V- VIII

La Relazione Sociale

Il Territorio

Servizi di Parcheggio e Sosta

AIM Mobilità svolge dal 2009 le attività relative alla gestione dei parcheggi di superficie e sotterranei e la gestione delle aree di sosta libere e a pagamento della città di Vicenza.

Tali attività rientrano nel contratto di concessione cosiddetto di “**Global Service**”, che la capogruppo AIM Vicenza Spa ha sottoscritto con il comune di Vicenza in data 23 novembre 2009, con conseguente conferimento del solo ramo operativo della sosta alla società AIM Mobilità Srl.

Dal 25 febbraio 2016 AIM Mobilità Srl e FTV Spa hanno conferito i rispettivi rami trasportistici alla Società SVT Srl dalle cui risultanze patrimoniali ne sono conseguite le seguenti quote societarie:

34,66 % quota AIM Mobilità Srl

65,34 % quota FTV Spa.

Dal 1° marzo 2016, per effetto del conferimento del ramo d'azienda Trasporto Pubblico Locale in SVT Srl, la società AIM Mobilità gestisce il solo servizio di sosta.

AIM Mobilità Srl ha proseguito quindi nella gestione del servizio sosta nel comune di Vicenza, per conto di AIM Vicenza Spa, trattandosi di **servizio in concessione nell'ambito del Global Service**, svolgendo le seguenti attività:

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

I posti auto nella Città di Vicenza sono così suddivisi:

	2017	2016	2015
Posti auto su strisce gialle	634	634	634
Posti auto su strisce blu	6.521	6.521	6.842

La sosta sulle strisce blu presenti in città può essere pagata, oltre che in contanti, negli appositi parcometri, anche con smartphone attraverso il servizio denominato “**Sostafacile/easypark**”, scaricando l'APP gratuitamente, si paga pagando solamente il tempo effettivo di sosta. La tariffazione varia a seconda delle aree ed è meno costosa man a mano che ci si allontana dal centro storico.

Il **pagamento attraverso APP**, attivato nell'anno, è stato **utilizzato per l'1%** del totale delle transazioni di pagamento dell'esercizio.

Le strisce gialle in città sono riservate solamente ai residenti, previo acquisto del relativo permesso di sosta.

	2017	2016	2015
Posti auto su parcheggi a sbarra	4.488	4.488	4.069
Posti auto totali	11.643	11.643	11.545

Gli ampi **parcheggi a sbarra** presenti in città nel 2017 sono **12 e 2 di interscambio**, come per il 2016, con una capienza totale di **4.448 posti auto disponibili**. Attraverso il **servizio di navetta**, gli utenti che usufruiscono del parcheggio di interscambio possono arrivare direttamente in centro storico, riducendo così il traffico e l'inquinamento atmosferico.

	2017	2016	2015
Auto entrate nei parcheggi	2.138.020	1.984.459	1.906.566

Le auto entrate nei parcheggi sono **umentate del 7,74%** rispetto al 2016.

Nella città di Vicenza sono presenti **215 parcometri** adibiti al pagamento dei posti auto a disposizione degli utenti.

Su 88 dispositivi di pagamento (parcometri e casse automatiche), nel 2017, sono stati installati **lettori POS** nei quali può essere effettuato il pagamento con carta di credito o bancomat, piuttosto che in contanti, permettendo così un nuovo metodo di pagamento facile e veloce.

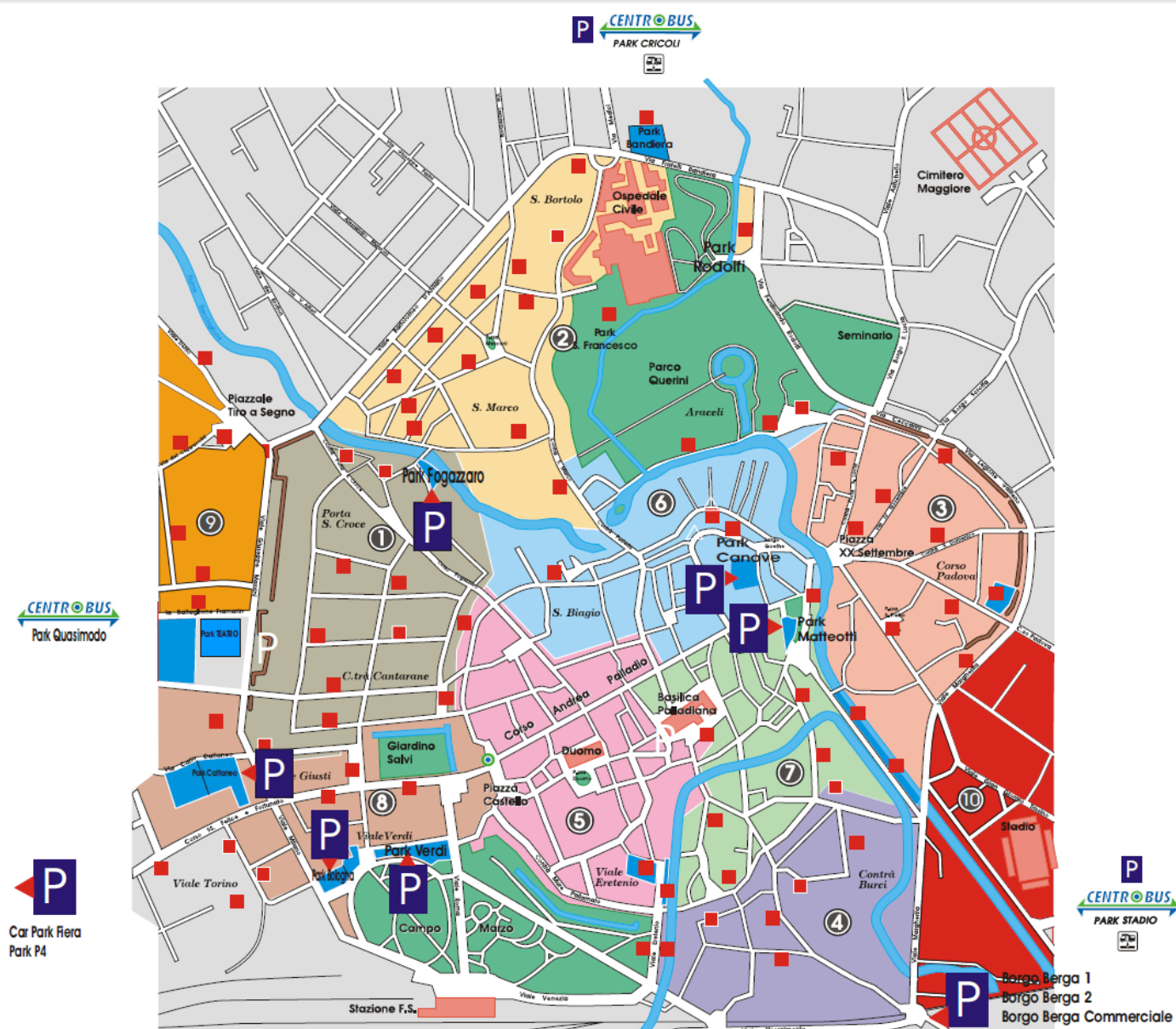
Nel 2017 le **transazioni con POS** alla cassa automatica dei parcheggi a sbarra sono state **pari all' 11% sul totale di pagamenti annuali**.

Altra novità introdotta da AIM Mobilità sui 12 parcheggi a sbarra della città, attraverso la quale si è cercato di rendere l'utilizzo ai parcheggi sempre più sicuro e facile, riguarda l'iniziativa chiamata "**POSSibile**".

Questo **nuovo sistema di pagamento contactless, "Card in – Card out"**, è stato introdotto a Vicenza come prima città d'Italia e si basa sull'utilizzo della carta di credito/carta di debito e dello smartphone per l'accesso e l'uscita ai parcheggi, senza dover usare il contante e senza scendere dalla vettura.

Il sistema, del tutto originale e primo in Italia, è utilizzabile da tutti coloro che sono in possesso di una carta contactless.

Nel 2017, il **2%** delle transazioni è stato effettuato con questa modalità che verrà ulteriormente promossa nel 2018.





Servizi ambientali

Il Gruppo AIM, attraverso le proprie partecipate, gestisce anche i servizi di tipo ambientale.

Valore Ambiente gestisce il servizio di igiene urbana del comune di Vicenza attraverso l'attività della pulizia del suolo pubblico, della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

S.I.A. Srl, (Società Intercomunale Ambiente) partecipata di Valore Ambiente, insieme al Consorzio C.I.A.T., dal 2011 cura la gestione operativa, la costruzione e l'ampliamento della discarica di Grumolo delle Abbadesse. Rimane nelle competenze di Valore Ambiente lo sfruttamento economico del biogas estratto, nella prima parte di discarica.

SIT Spa opera nell'ambito del settore dell'igiene ambientale per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani, i servizi di spazzamento, altri servizi di igiene urbana e prestazioni accessorie e la costruzione e gestione di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e discariche.

Il Gruppo SIT consolida integralmente nel 2017 le società TRE V AMBIENTE Srl, società prettamente commerciale la quale si occupa di commercializzazione di servizi in ambito ambientale e BLUEOIL Srl la quale si occupa di produzione di energia da oli vegetali.

La gestione dei rifiuti è disciplinata dal D.Lgs.152/06 - Decreto Ambiente (Artt. 177 e segg.) e dalla L.R.V. 52/12 .

Per gestione dei rifiuti si intende l'insieme delle politiche volte a gestire l'intero processo dei rifiuti:

- raccolta (anche mediante spazzamento)
- trasporto
- recupero
- smaltimento

La **gestione dei rifiuti** avviene nel rispetto della seguente filosofia:

- prevenzione
- preparazione per il riutilizzo
- riciclo
- recupero di altro tipo (per esempio, il recupero di energia)
- smaltimento

Le aree geografiche interessate dalle nostre attività ambientali sono dislocate:

- sedi operative: Vicenza in Contrà Mure San Rocco, Ca' Perse, Strada Pelosa;
- impianti di travaso: Monte Crocetta, Biron di Sopra e Casale;
- discariche: Grumolo delle Abbadesse (VI), Sandrigo (VI), Lonigo (VI) e Grosseto;
- comuni serviti dal servizio di igiene ambientale: Vicenza, S. Bonifacio (VR), Bolzano Vicentino (VI) e Costabissara (VI);
- impianti di trattamento: impianti di trattamento a Sandrigo (VI) e Arzignano (VI).

Servizio di Igiene Ambientale nel Comune di Vicenza

Servizio di Raccolta Rifiuti

La **superficie complessiva** del comune di Vicenza nella quale Valore Ambiente svolge la propria attività è di **80,46 kmq** con un **bacino di utenza pari a 111.620 abitanti**.

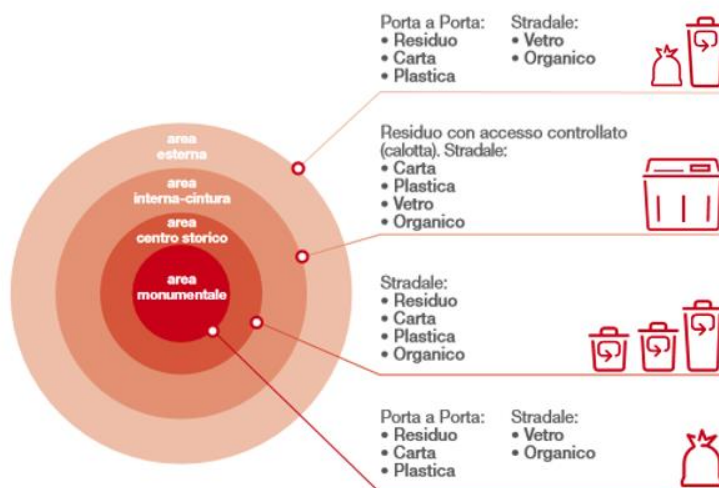
Per le utenze non domestiche è attiva una raccolta specifica a domicilio in relazione alla tipologia del rifiuto prodotto.

Area esterna: territorio comunale esterno alla linea di circonvallazione esterna (via del Sole, Diaz, Verme, Cricoli, Quadri) raggruppante i quartieri esterni e frazioni.

Area interna-cintura: territorio comunale compreso tra la linea di circonvallazione esterna e quella interna (viale Milano, Mazzini, d'Alviano, Rodolfi, Legione Galieno, Margherita) raggruppante i quartieri a maggior densità abitativa.

Area centro storico: area compresa all'interno della circonvallazione interna.

Area monumentale: zona centrale monumentale.



Il **sistema di raccolta dei rifiuti** adottato dai **62.170 utenti** di Valore Ambiente nel triennio 2015-2017 viene suddiviso come segue per **tipologia di raccolta**:

n.utenze	2017			2016			2015		
	Carta	Plastica	Residuo	Carta	Plastica	Residuo	Carta	Plastica	Residuo
Cassonetto /bidone stradale	42.487	42.487	8.996	42.455	42.455	9.699	46.512	45.972	2 1.327
Raccolta porta a porta	19.683	19.683	19.683	19.531	19.531	19.531	15.420	15.960	19.430
Calotta con chiave magnetica			33.491			32.756			21.175

Nel 2017, la riorganizzazione del sistema, con l'introduzione della raccolta porta a porta integrata, ha raggiunto quasi il 90% delle utenze. Di queste, quasi il 40% sono servite con il sistema porta a porta domiciliato, e per la maggior parte (l'80%), viene effettuata con la raccolta di carta e plastica.

Il numero dei **contenitori** utilizzati per la **raccolta dei rifiuti solidi urbani** nel triennio 2015-2017 risulta influenzato dal progressivo aumento dei contenitori domiciliati e dalla contemporanea riduzione dei contenitori stradali conseguente alla progressiva estensione della raccolta porta a porta.

Tipologia di contenitori	2017	2016	2015
Contenitori indifferenziata	15.976	15.912	15.769
Contenitori differenziata	11.206	10.676	10.542
Totale contenitori	27.182	26.588	26.311

Le **tonnellate** di rifiuti solidi urbani raccolti nel 2017 ammontano a **67.079** e sono così distribuite:

Tipologia di raccolta	2017	2016	2015
Ton. raccolta indifferenziata	16.908	19.991	21.867
Ton. raccolta differenziata	50.171	48.630	46.308
Totale ton. di rifiuti raccolti	67.079	68.621	68.175

La **raccolta dei rifiuti differenziata** nel 2017 risulta del **74,79%**, con un **incremento del 3,17%** rispetto al 2016 (70,87%).

(Utilizzo del Metodo ISPRA previsto da Decreto n. 146 del 24/06/2016)

I chilogrammi di **rifiuti solidi urbani raccolti per abitante** all'anno sono circa **601** e **al giorno 1,65** (di cui **1,23 di raccolta differenziata**). Rispetto al 2016, la quota di rifiuti raccolti per abitante è diminuita del 17,97%.

Rispetto al rapporto ISPRA, relativo ai dati nazionali sui dati 2016, si conferma l'ottima posizione della città di Vicenza, collocandola con il 70,87% al 17° posto su 115 comuni censiti ed in particolare al 4° posto sui 45 capoluoghi superiori ai 100.000 abitanti.

Inoltre, Valore Ambiente effettua un servizio ulteriore di trattamento dei rifiuti per conto di altri Comuni, presso la stazione di travaso di Monte Crocetta:

	2017	2016	2015
Rifiuti trattati per altri comuni (ton)	1.463	243	217

In considerazione delle **nuove acquisizioni autorizzative** presso le stazioni di travaso di Monte Crocetta e Biron di Sopra, relative alla possibilità di trattare i rifiuti ingombranti, di spazzamento e FORSU per altri Comuni, il volume di rifiuti trattati è aumentato nel corso del 2017.

Le **tonellate di rifiuti raccolti** nella Città di Vicenza sono **67.079**.

Tipologia di rifiuti raccolti	2017	2016
Residuo	15.962	18.906
Cimiteriali	44	128
Ingombranti a smaltimento	902	873
Spazzamento a smaltimento		84
TOTALE RIFIUTI INDIFFERENZIATI	16.908	19.991
Carta	9.026	9.027
Vetro	4.704	4.511
Organico	11.493	10.871
Verde	8.019	8.386
Imballaggi in plastica	5.207	4.879
Altra plastica	202	176
Legno	3.295	3.150
Metallo	819	660
Indumenti	297	273
Mercati	97	113
Oli vegetali	22	19
Pneumatici	35	30
Farmaci	21	22
Oli minerali	10	9
Pile/batterie	40	41
Vernici e pitture	80	84
Contenitori tossici e infiammabili	13	8
Bombolette	4	4
Totale pericolosi	97	96
Ingombranti a recupero	2.668	2.414
Spazzamento a recupero	1.076	989
Compostaggio domestico	1.432	1.430
Prodotti esausti informatica	20	21
Tubi al neon	3	3
Apparecchiature cfc (frigoriferi, ..)	146	149
Apparecchiature pericolose (tv, video, ..)	120	134
Apparecchiature elettriche (lavatrici, forno,..)	282	270
Totale RAEE	550	556
Estintori	2	2
Inerti (calcinacci, ...)	1.038	955
TOTALE RIFIUTI DIFFERENZIATI	50.171	48.630

Tutti i rifiuti della raccolta differenziata sono destinati a impianti di recupero in base alla loro tipologia prevista dal Codice Europeo dei Rifiuti (CER).

I rifiuti indifferenziati sono destinati al Termovalorizzatore di Schio, non di proprietà di AIM, e alla Discarica di Grumolo delle Abbadesse, gestita dalla partecipata S.I.A. Srl.

RICICLERIE

Nel corso del 2017 è stata inaugurata da Valore Ambiente una **nuova ricicleria cittadina a san Pio X**, che si affianca alle altre tre già operative in città.

Le quattro **riciclerie** sono a disposizione di tutte le utenze domestiche per il corretto smaltimento dei rifiuti ingombranti e riciclabili, quali vetro in lastre, contenitori ed oggetti di plastica, carta e cartoni, legno, verde, rottami ferrosi e altri metalli, mobili, libri e oggetti d'arredamento, batterie d'auto, medicinali, pile, indumenti usati, nylon, polistirolo, oli vegetali e minerali, contenitori vuoti per rifiuti tossici ed infiammabili e inoltre nelle riciclerie Nord ed Ovest, è possibile portare anche inerti in modesta quantità, elettrodomestici e altri beni durevoli, lampade al neon e a basso consumo, pneumatici, cartucce per stampanti e toner.

Ricicleria	Rifiuto trattato 2017	Rifiuto trattato 2016	Rifiuto trattato 2015
Ovest di Via Fornaci	4.645,78	4.179,55	3.570,74
Nord di Via De Faveri	3.083,06	2.920,93	2.848,26
Sud di Via Venier	2.074,95	277,30	225,68
Pio X	21,36	-	-
Totale ton	8.025,15	7.377,78	6.644,68

Alle riciclerie confluisce il **11,97% dei rifiuti raccolti**, in aumento rispetto al 2016 (10,98%); le quantità di rifiuti vengono **recuperate per una percentuale superiore all'86%** e solamente per il **13,22% smaltito** come indifferenziato.

Ricicleria	2017		2016		2015	
	% Recupero *	% Smaltimento **	% Recupero	% Smaltimento	% Recupero	% Smaltimento
Ovest di Via Fornaci	87,40%	12,60%	89,14%	10,86%	91,27%	8,73%
Nord di Via De Faveri	86,35%	13,65%	87,53%	12,47%	88,99%	11,01%
Sud di Via Venier	82,81%	17,19%	84,39%	15,61%	83,89%	16,11%
Pio X	62,17%	37,83%				
Totale %	86,78%	13,22%	88,32%	11,68%	90,04%	9,96%

*Per **recupero** si intende qualsiasi operazione il cui principale risultato sia di permettere ai rifiuti di svolgere un ruolo utile, sostituendo altri materiali che sarebbero stati altrimenti utilizzati per assolvere una particolare funzione o di prepararli ad assolvere tale funzione, all'interno dell'impianto o nell'economia in generale.

I **rifiuti destinati al recupero** sono separati nelle varie filiere ed in base alla loro natura inviati ai vari impianti di recupero.

Per **smaltimento si intende qualsiasi operazione relativa alla distruzione (incenerimento), al confinamento (discarica) dei rifiuti, nonché le relative operazioni preliminari (di trattamento, raggruppamento, deposito preliminare).

I **rifiuti destinati allo smaltimento**, composti dai rifiuti residuali provenienti dalla raccolta porta a porta o con calotta e dai rifiuti ingombranti, transitano tramite l'impianto di recupero di Monte Crocetta.

L'adozione dei sistemi di raccolta porta a porta e di prossimità (cassonetto con calotta) ha incentivato la raccolta differenziata incrementando conseguentemente anche il flusso di rifiuti ingombranti, in larga parte recuperabili, verso le riciclerie.

Nelle riciclerie è attiva da tempo, in collaborazione con la Cooperativa Insieme a cui è affidata la conduzione, un'attività di recupero finalizzata al riuso. Su questa opportunità, è stato promosso assieme alla stessa Cooperativa sociale insieme ed altri cinque Partner italiani, un **progetto europeo finanziato nel piano LIFE denominato "PRISCA"**, che ha l'obiettivo di implementare un modello replicabile a livello europeo, di sviluppo su scala industriale dell'attività di intercettazione dei rifiuti riutilizzabili e di avvio ad operazioni di preparazione al riutilizzo.

Le tonnellate dei rifiuti trattati per essere avviati al riutilizzo sono le seguenti:

	2017	2016
Carta	7,25	3,6
Indumenti Usati	56,54	54,37
Apparecchiature elettroniche Elettrodomestici/Piccoli Elettrodomestici	38,35	39,34
Legno Mobili	64,68	60,78
Metallo Biciclette Oggetti in Metallo	19,30	15,81
Vetro Oggetti	0,30	0,26
Totale Ton	186,42	174,16

DISCARICA

La discarica di Grumolo delle Abbadesse, operativa dal 1999 e attualmente gestita dalla società S.I.A. Srl, è partecipata al 49% da Valore Ambiente e al 51% dal Consorzio di Comuni C.I.A.T.

Presso la discarica è operativo un impianto per il **recupero energetico del Biogas** prodotto dai vecchi lotti coltivati di competenza di Valore Ambiente, per una potenza installata di complessivi 905 KW.

Nel corso del 2017 sono stati prodotti 4.260 mWh di energia elettrica di cui 3.950 mWh ceduta a GSE come energia da fonti rinnovabili.

	2017	2016	2015
Produzione lorda EE mWh	4.260	5.237	5.133
Energia ceduta mWh	3.950	4.869	4.805
% energia ceduta su prodotta	92,72%	92,97%	93,61%

AIM adotta per ogni tipologia di rifiuto un iter specifico di trattamento per la salvaguardia dell'ambiente.

Nel 2017, dopo il passaggio all'impianto di Monte Crocetta dei rifiuti raccolti da Valore Ambiente, 9.532 ton sono state destinate alla **discarica di Grumolo delle Abbadesse**. 7.376 ton sono invece state destinate all'**impianto di termovalorizzazione** di Schio.

Altri Servizi di Igiene Ambientale effettuati da Valore Ambiente

Lavaggio cassonetti

RSU (Rifiuto solido urbano)	1 lavaggio tradizionale con acqua ogni 6 mesi 1 trattamento enzimatico ogni 15 giorni
FORSU (Frazione Organica del Rifiuto Solido Urbano)	1 lavaggio tradizionale con acqua ogni 6 mesi

Lavaggio stradale

Centro storico e area monumentale	Intervento in sanificazione ogni 15 giorni di calendario da marzo a ottobre
Cintura urbana e periferia	Intervento in sanificazione ogni 30 giorni di calendario da marzo a ottobre

Idropulizia

L'idropulizia è concepita come una indispensabile integrazione alle attività di pulizia ordinaria ed è destinata al trattamento di luoghi di pregio e architettonicamente prestigiosi, nonché alla rimozione delle deiezioni e del guano.

Spazzamento meccanico

Centro storico e area monumentale	Da un minimo di 1 ad un massimo di 3 passaggi a settimana
Cintura urbana e periferia	1 passaggio ogni 15 giorni

Spazzamento manuale e vuotamento cestini

Area monumentale	Da un minimo di 1 ad un massimo di 7 passaggi a settimana
Centro Storico, Cintura urbana e periferia	Da un minimo di 1 ad un massimo di 3 passaggi a settimana

Diserbo

Valore Ambiente, nell'ambito dell'attività di igiene urbana, si occupa per conto l'amministrazione comunale, con 3 interventi annui nell'intervallo di tempo compreso tra aprile e settembre, del controllo della vegetazione che cresce spontanea lungo le carreggiate, nei marciapiedi e nei bordi delle aiuole spartitraffico, su tutta la rete stradale cittadina per circa 650 chilometri. Al posto del diserbante, per combattere le erbacce lungo la strada o i marciapiedi, è attivo il 'vapodiserbo', un sistema naturale per eliminare le piante infestanti.

In situazioni particolari, Valore Ambiente interviene con decespugliatori, anche elettrici e quindi a basso impatto ambientale, al fine di contenere la proliferazione delle erbe infestanti.

Raccolta foglie

Servizio con caratteristiche di stagionalità, che si svolge in autunno, per la rimozione delle foglie dalle strade e dai marciapiedi. Il servizio è eseguito con autospazzatrici meccaniche o aspiranti di piccole e grandi dimensioni, con l'ausilio di operatori che manualmente, o con l'ausilio di soffiatori, convogliano le foglie dai bordi strada e marciapiedi verso l'area di operatività degli automezzi, e se del caso con autocarro dotato di attrezzatura "aspirafoglie". La frequenza di intervento è variabile in funzione delle quantità di foglie presenti al suolo. Nei periodi di minore intensità di caduta, la rimozione avviene contestualmente all'attività di spazzamento meccanico e manuale delle strade.

Pulizia parchi

Pulizia dell'area verde e **svuotamento periodico dei cestini gettacarte nei parchi e giardini comunali**. Le frequenze di intervento sono variabili in funzione della localizzazione e frequentazione del sito; l'attuale programmazione prevede una frequenza minima quindicinale e una massima giornaliera.

Altri siti in gestione del Gruppo AIM per i servizi ambientali

- **Impianto di trattamento e travaso di rifiuti urbani** situato a Monte Crocetta, tratta rifiuti urbani provenienti dalla raccolta effettuata nel Comune di Vicenza oltre a quantità minori relative ad altri comuni contermini. In esso si svolge un servizio di ottimizzazione dei trasporti agli impianti di smaltimento riducendo il numero di mezzi impiegati. Nel corso del 2017 il sito ha trattato 23.175 ton di rifiuti, sono stati avviati al recupero 3.901 ton e 18.643 ton allo smaltimento.
- **Impianto di selezione e cernita di rifiuti speciali** situato nel Comune di Sandrigo. L'impianto, gestito da SIT Spa, tratta rifiuti speciali da attività produttive e "multimateriale leggero" da raccolta differenziata (imballaggi in plastica e in metallo). Nel 2017 il sito ha trattato 13.421,60 tonnellate di rifiuti dei quali il 63,23% sono stati avviati a recupero mentre la restante parte avviata a smaltimento. Sui tetti dei due capannoni in cui viene effettuata la selezione e cernita dei rifiuti, è installato un impianto fotovoltaico che nel 2017 ha prodotto 145.920 kWh di energia elettrica dei quali ceduti in rete 60.487 kWh, mentre la restante parte è stata impiegata in "autoconsumo" nell'impianto stesso.
- **Impianto di compostaggio e trattamento della frazione secca dei rifiuti urbani** situato ad Arzignano. L'impianto, gestito da SIT Spa, ha ora cessato l'attività. Nel 2017 si è dato corso alle operazioni di smaltimento del rifiuto residuale, pari a 693,34 t, conferito nell'impianto nell'anno 2016, anno in cui si è conclusa la concessione per la gestione del sito e in seguito sono state effettuate operazioni di pulizia, smaltimento di percolati e messa in sicurezza del sito.
- **Discarica in fase "Post Esercizio" di rifiuti non pericolosi** situata nel comune di Sandrigo in località Masona. Il Post-Esercizio della discarica, chiusa ormai dal 1995, è affidato a SIT Spa. Le attività in essere nel 2017 sono state la vigilanza, i monitoraggi ambientali e le manutenzioni del sito secondo quanto previsto dall'Autorizzazione della Provincia di Vicenza. Nell'attività di manutenzione, nel corso del 2017, si ricomprende l'avvio a smaltimento di 1.136,14 tonnellate di percolato proveniente dalle acque di dilavamento della discarica stessa.
- **Discarica in fase "Post Esercizio" di rifiuti non pericolosi** situata a Lonigo in località Fossalunga. Il post-Esercizio della discarica, nella quale i conferimenti sono cessati nel 2007, è iniziato nel 2010

sempre affidato a SIT Spa. Le attività in essere nel 2017 sono state la vigilanza, i monitoraggi ambientali, la gestione del biogas residuale che negli anni precedenti avveniva mediante cogeneratore per la produzione di energia elettrica poi, dal 2017, cessato il sufficiente apporto di biogas, direttamente in torcia. L'attività di manutenzione, ha comportato l'avvio a smaltimento di 1.393,82 tonnellate di percolato proveniente dalle acque di dilavamento della discarica stessa. Sulla superficie della discarica è installato un impianto fotovoltaico di circa 1 MW per la produzione e vendita di energia elettrica (902.525 kWh prodotti nel 2017)

- **Discarica per rifiuti non pericolosi urbani e RSU** situata a Grumolo delle Abbadesse. La titolarità è di SIA Srl, società partecipata dal consorzio di Comuni C.I.A.T. e Valore Ambiente Srl, socio operativo cui spetta la direzione tecnica. La discarica tratta il rifiuto urbano residuo e il rifiuto speciale assimilabile all'urbano; nel 2017 ha trattato 42.363,38 ton di rifiuti dei quali l'1,42% avviato a recupero e la restante parte smaltita. La discarica ha prodotto 4.258.784 kWh di cui ceduta il 92,92%.
- **Impianto di produzione in cogenerazione di energia elettrica da olio vegetale puro** situato a Bolzano Vicentino. Nei primi mesi del 2017 l'impianto è stato spento in attesa che si concretizzasse l'affitto d'azienda ad una società specializzata.
- **Impianto di trattamento dei percolati** situato a Grosseto in località Strillaie. L'attività, la cui gestione è condotta da SIT Spa in ATI con Tecnologie Ambientali Srl di Rimini, consiste nella depurazione del percolato prodotto dalla discarica adiacente (circa 34.000 mc nel 2017).

SIT Spa svolge l'attività di **raccolta rifiuti** in due Comuni del vicentino e in uno del veronese, Bolzano Vicentino, Costabissara e San Bonifacio, per un totale di 35.000 abitanti.

Le utenze servite nel 2017 sono 11.000 e la raccolta è avvenuta per un totale di 8.213,6 tonnellate di rifiuti, così suddivise:

Tipologia di raccolta	2017
Ton. raccolta indifferenziata	2.894,56
Ton. raccolta differenziata	5.319,04
Totale ton. di rifiuti raccolti	8.213,60

I chilogrammi di **rifiuti solidi urbani raccolti per abitante** all'anno sono circa **235 kg** e **al giorno 0,64 kg** (di cui **0,42 di raccolta differenziata**).

Del totale dei rifiuti raccolti, 2.904,78 tonnellate pari al 35,37% sono state smaltite in discarica.

Va precisato che l'indice di raccolta differenziata complessivo dei Comuni serviti dalla società SIT nel 2017 supera il **75%**, dato non collimante con quanto sopra esposto in quanto non tutte le frazioni vengono raccolte da SIT (es. per San Bonifacio la carta e il rifiuto da spazzamento sono raccolti da altro operatore).

Servizio di distribuzione del gas naturale

Il settore gas è disciplinato dal D.lgs.164/00 (Decreto Letta) che ha avviato la liberalizzazione del sistema del gas nazionale.

La filiera del gas naturale si compone delle seguenti fasi:

- **approvvigionamento**
- **trasporto**
- **distribuzione**
- **stoccaggio**
- **commercializzazione all'ingrosso**
- **vendita al dettaglio**

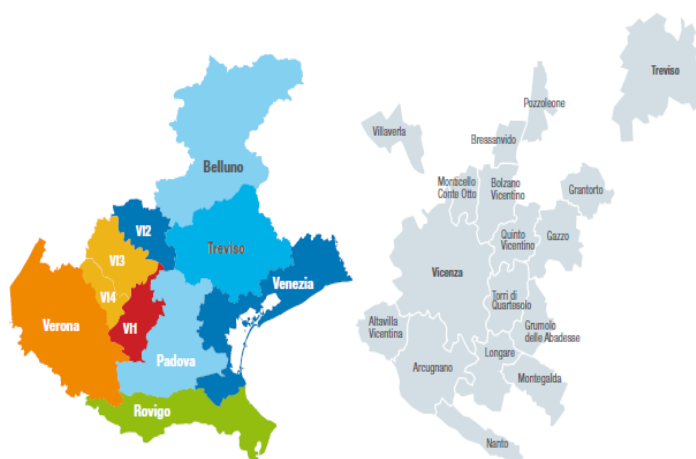


Il servizio di distribuzione del gas metano consiste nel trasporto della materia prima, attraverso le reti dei gasdotti locali, che Servizi a Rete gestisce a Vicenza, ed in alcuni Comuni della Provincia, come titolare di una concessione e a Treviso, invece, attraverso un contratto di servizio con AIM Vicenza Spa, titolare della concessione, per la consegna agli utenti finali.

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

I comuni raggiunti dal servizio di distribuzione di gas naturale sono **16: Altavilla Vicentina, Arcugnano, Bolzano Vicentino, Bressanvido, Grumolo delle Abbadesse, Longare, Montegaldà, Monticello Conte Otto, Pozzoleone, Quinto Vicentino, Torri di Quartesolo, Villaverla, Gazzo, Grantorto, Vicenza, Treviso.**

Servizi a Rete, con le proprie infrastrutture, raggiunge anche altri territori comunali (Costabissara, Caldogno, Carmignano del Brenta, Thiene) nei quali gestisce il servizio, ma solo per i cosiddetti "sconfinamenti", ovvero per quei gruppetti minimali di utenze che per vicinanza si collegano alla rete.



La **lunghezza della rete gas** nel triennio 2015–2017 è pari a:

	2017	2016	2015
Km lunghezza rete gas	1.452	1.447	1.440
<i>di cui</i>			
Km Media Pressione	429	410	405
Km Bassa Pressione	1.023	1.037	1.035

I materiali utilizzati per la rete gas sono i seguenti:

	2017
Km Rete gas in acciaio	786
Km Rete gas in polietilene	482
Km Rete gas in altri materiali	204
TOTALE RETE GAS	1.472

Il **gas immesso nella rete** nel triennio 2015 – 2017 è stato il seguente, in **milioni di metri cubi**:

	2017	2016	2015
Gas immesso nella rete	264,9	254,2	253,9
<i>di cui</i>			
Vicenza e comuni	186	177	176,6
Treviso	78,9	77,2	77,5



Il gas, naturalmente inodore e incolore, viene costantemente **odorizzato** negli impianti di ricevimento e misura per essere adeguatamente avvertibile all'olfatto umano in caso di fuoriuscita o utilizzo accidentale.

Per il servizio distribuzione gas, l'elemento principale che può impattare sull'ambiente e sulla sicurezza è la **dispersione di gas metano in atmosfera**. Nonostante le quantità di gas che vengono annualmente disperse in atmosfera siano del tutto trascurabili rispetto al totale dell'immesso in rete, il contenimento e la risoluzione delle dispersioni di gas rappresentano l'obiettivo principale alla base della sicurezza, qualità e continuità del servizio.

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 la ricerca programmata delle fughe di gas dalle tubazioni e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti.

TIPOLOGIA DI CONTATORI	2017			2016		
	ATTIVI	NON ATTIVI	TOTALE	ATTIVI	NON ATTIVI	TOTALE
Contatori tradizionali	126.988	7.123	134.111	129.933	7.356	137.289
<i>di cui installati nell'anno*</i>	2.770		2.770	4.193		4.193
Contatori elettronici	6.667	113	6.780	3.503	100	3.603
<i>di cui installati nell'anno*</i>	3.247		3.247	434		434
Totale contatori	133.655	7.236	140.891	133.436	7.456	140.892
<i>di cui installati nell'anno*</i>	6.017		6.017	4.627		4.627

*I contatori installati nell'anno si riferiscono a sostituzioni o nuove installazioni (219 nel 2017).

Nel corso del 2017 sono stati installati 6.017 contatori dei quali il **53,96%** di tipo elettronico.

I contatori elettronici permettono la telelettura consentendo quindi di elaborare la lettura puntuale del consumo dell'utente.

Nel **Comune di Vicenza** si sono effettuati allacciamenti per **109 nuovi Punti di Riconsegna**.

Certificati Bianchi

La promozione del **risparmio energetico** attraverso il meccanismo dei **certificati bianchi** (noti anche come **Titoli di efficienza energetica**) è stata prevista dai decreti ministeriali del 20 luglio 2004 (d.m. 20/7/04 elettricità, d.m. 20/7/04 gas e successive modificazioni).

I certificati bianchi rappresentano un incentivo nato a livello europeo per il raggiungimento degli obiettivi di diminuzione di energia primaria fissati dal pacchetto "clima-energia 20-20-20" successivo al Protocollo di Kyoto, ovvero:

- ridurre le emissioni di CO2 del 20%;
 - portare al 20 % la quota di energia prodotta da fonti rinnovabili;
 - aumentare del 20 % il risparmio energetico;
- il tutto entro il 2020.

È previsto che i distributori di energia elettrica e gas naturale raggiungano annualmente determinati obiettivi a livello quantitativo di risparmio energetico, misurabili in Tonnellate Equivalenti di Petrolio (TEP) risparmiate, infatti **un certificato bianco equivale al risparmio di una tonnellata equivalente di petrolio (TEP)**.

Servizi a Rete è soggetto obbligato sia per quanto riguarda il **settore gas** che **energia elettrica** e ha sempre raggiunto per ogni anno d'obbligo i propri obiettivi assegnati attraverso il sostegno di azioni di ammodernamento, razionalizzazione e riduzione dei costi energetici nei diversi settori.

Nel triennio 2015-2017 Servizi a Rete ha acquistato i seguenti **certificati bianchi**, divisi per le due linee di settore:

	2017	2016	2015
Gas	18.977	25.961	21.619
Energia	5.015	10.534	9.036
Totale	23.992	36.495	29.560

Servizio di gestione e distribuzione di energia elettrica

La filiera integrale del mercato dell'energia elettrica si compone di cinque fasi:



La Divisione energia di Servizi a Rete Srl effettua principalmente l'attività di trasformazione e distribuzione di energia elettrica in tutto il territorio del **Comune di Vicenza**. Inoltre gestisce alcuni impianti di produzione di energia elettrica e gestisce il servizio di illuminazione pubblica nel comune di Vicenza.

La lunghezza delle **reti elettriche** di **bassa, media e alta** tensione di Servizi a Rete nel triennio 2015–2017 è la seguente:

	2017	2016	2015
Km Alta Tensione	21,59	21,59	21,59
Km Media Tensione	445,50	444,20	443,28
Km Bassa Tensione	643,38	640,82	639,87
TOTALE RETE ENERGIA ELETTRICA	1.110,47	1.106,61	1.104,74

Nel 2017 si è estesa la rete di Media Tensione per 1,97 km e Bassa Tensione per 7,85 km.

L'**energia elettrica immessa in rete** dalla distribuzione nel triennio 2015-2017 è la seguente:

Potenza Energia Elettrica (mln kWh)	2017	2016	2015
Minore di 220 kV	495,56	501,61	496,42
Superiore ai 220 kV	676,06	653,57	641,63
Totale	1.171,62	1.155,18	1.138,05

L'aumento dell'immissione di energia in rete nel 2017 è stato pari all' **1,42%**.

CONTATORI n.	2017			2016		
	ATTIVI	NON ATTIVI	TOTALE	ATTIVI	NON ATTIVI	TOTALE
Contatori presenti	71.824	11.515	83.339	71.520	11.434	82.954
<i>di cui installati nell'anno</i>	718		718	672		672

I contatori presenti nel 2017 sono per il **99,4% elettronici** (82.839) e per lo 0,60% elettromeccanici (500).

Il processo di innovazione sui contatori attraverso l'installazione di quelli elettronici permette la **telelettura** che consente di elaborare la lettura puntuale del consumo dell'utente.

La **produzione di energia elettrica**, suddivisa per fonte, e il **relativo consumo** nel triennio 2015 –2017 è la seguente in **mln kWh**

FONTE DI PRODUZIONE (mln kWh)	2017	2016	2015
Tradizionali – non rinnovabili:	67,96	9,84	27,18
Termoelettrica Centrale del Mincio	58,88	1,71	19,26
Cogenerazione Centrale Cricoli	9,08	8,13	7,92
Rinnovabili:	1,94	2,10	0,32
Idroelettrico Centralina di Lobia	0,21	0,27	0,32
Fotovoltaici del Gruppo*	1,73	1,83	Dato non pervenuto
Totale energia elettrica prodotta	69,90	11,94	27,50
Produzione di Energia Elettrica rinnovabile sul totale di Energia elettrica prodotta	2,78%	17,59%	1,16%
Energia consumata**	1,73	0,10	Dato non pervenuto
Energia Elettrica consumata su totale prodotta	2,47%	0,84%	Dato non pervenuto



*Non si tiene conto dell'impianto di sant'Agostino in sede Valore Città Amcps perché non pervenuto il dato.

** Non si tiene conto del consumo effettuato dai fotovoltaici del Gruppo perché non pervenuto il dato.

La **Centrale termoelettrica del Mincio**, partecipata con le aziende AGSM di Verona, A2A Milano e Dolomiti Energia, rappresenta la principale fonte di produzione di energia elettrica di AIM (che ne detiene una quota del 5%). Nel 2017 si evidenzia un aumento consistente nella produzione termoelettrica in quanto le condizioni di mercato ne hanno reso conveniente la produzione da tale fonte.

La **Centralina idroelettrica di Lobia**, gestita da Servizi a Rete, sfrutta una derivazione dal fiume Bacchiglione, per la produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile, e nel 2017 la produzione è ridotta del **22,2 %** rispetto allo stesso periodo del 2016. La ridotta capacità produttiva è dovuta al cedimento, avvenuto nel 2013, di una parte delle opere murarie di presa dal fiume Bacchiglione, che ne ha di fatto limitato la portata utile ai fini idroelettrici, oltre a rilevanti fermi macchina per consentire le attività di manutenzione in costante aumento, stante la vetustà dell'impianto.

Il **risparmio** ottenuto è pari a **40 tep** (tonnellate equivalenti di petrolio). Tale produzione di energia comporta benefici per l'ambiente e per la qualità dell'aria della città di Vicenza, grazie all'assenza di emissioni di CO2 in atmosfera. Merita segnalare, infine, che è in fase di progettazione un manufatto per disconnettere il fiume Bacchiglione dal canale industriale, che alimenta la centralina idroelettrica, come richiesto dal Genio Civile, al fine di adempiere allo studio idrogeologico regionale, riducendo la portata utile ai fini idroelettrici, aumentando nel contempo la sicurezza idraulica del territorio a nord di Vicenza.

L' Energia elettrica prodotta e non consumata è stata venduta direttamente al Gestore del Mercato Elettrico (GME).

La **produzione di energia elettrica da fonti non di proprietà del Gruppo AIM, ma allacciate alla rete del Gruppo**, suddivisa per fonte, nel biennio 2016–2017 è la seguente in **mln kWh**:

FONTE	2017	2016
Tradizionali–non rinnovabili:	0,63	0,74
Cogenerazione	0,63	0,74

Rinnovabili:	6,38	6,70
Fotovoltaici	5,20	4,66
Idroelettrica	1,18	2,04
Totale energia elettrica prodotta da fonti non di proprietà AIM	7,01	7,44

Il numero di **impianti fotovoltaici** allacciati alla rete:

	2017	2016	2015
Impianti fotovoltaici	1.108	975	886
di cui gestiti da AIM ma non di proprietà*	18	18	

*Impianti posati sulle scuole del Comune di Vicenza.

Servizio di illuminazione pubblica

Nella Divisione energia opera il reparto di **illuminazione pubblica** che gestisce l'esercizio e la manutenzione ordinaria del servizio di illuminazione pubblica nel **Comune di Vicenza** sulla base dell'accordo di **Global Service** sottoscritto nel 2009 tra il Comune di Vicenza e AIM Vicenza Spa.

Nel 2014 è iniziata la sostituzione di vecchi apparati con più moderni corpi illuminanti a **LED** con risparmio energetico, nell'ottica di una più ampia progettualità indirizzata alla sostituzione massiva di tutti i corpi illuminanti della città di Vicenza, qualora il progetto presentato venisse approvato dall'ente affidante.

I **punti luce** nella città di Vicenza nel 2017 sono **incrementati di 24 unità** e sono pari a: n.

2017	2016	2015
16.226	16.202	16.181

I **corpi illuminanti a led ad alta efficienza energetica** nella città di Vicenza nel triennio 2015-2017 sono **incrementati di 93 unità**:

2017	2016	2015
1.054	1.023	961



I corpi illuminanti a LED hanno prodotto un **risparmio energetico**, con conseguente riduzione dei costi e producendo minori emissioni in atmosfera dei gas serra, pari a **ton CO2**:

2017	2016
92	75,3

La **lunghezza delle linee elettriche** di illuminazione pubblica sono pari a: km

2017	2016
456	456

Servizio di Teleriscaldamento

Servizi a Rete gestisce la produzione sia di energia elettrica che di energia termica e svolge l'attività di distribuzione e di cessione di energia termica ai clienti allacciati alla rete di teleriscaldamento nel **Comune di Vicenza**.

Il progetto del servizio di teleriscaldamento ha avuto inizio nel 1980 con una indagine di mercato relativa ai consumi di energia termica per riscaldamento e per uso igienico sanitario estesa all'intera città di Vicenza.

Dopo la realizzazione della rete di teleriscaldamento e la costruzione della centrale in viale Circoli, avvenuta durante gli anni 1988-1990, il servizio è stato attivato nel mese di ottobre del 1990.

Per garantire i maggiori fabbisogni di calore, nel corso del 1997 è stata potenziata la centrale con l'installazione di due nuovi cogeneratori, entrati in servizio nel corso del 2000 e con l'installazione di una nuova caldaia nel 2008, portando così la centrale alla potenza installata di 4,5 MW elettrici e 29 MW termici.

Le **Centrali di produzione di energia termica** sono in viale Cricoli e in via Monte Zebio.

Bilancio Sociale 2017 – Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria

La **lunghezza della rete di teleriscaldamento** nel triennio 2015 –2017 è pari a: Km

2017	2016	2015
22,53	22,39	22,3

L'**energia erogata** nel triennio 2015-2017 è pari a: GWh

2017	2016	2015
43,06	42,5	39,6

Gli **appartamenti equivalenti** (appartamenti pari a mq 80) nel triennio 2015-2017 sono pari a: n.

2017	2016	2015
11.290	11.179	10.125

La tipologia di edificio allacciato al servizio nel 2017 è costituito per il **28,07%** dalla tipologia **residenziale** e per il restante **71,93 %** dalla tipologia **terziaria**.

La **volumetria dell'utenza riscaldata** nel triennio 2015-2017 è pari a: m3

	2017	2016	2015
Residenziale	710.000	708.000	607.000
Terziario	1.819.000	1.796.000	1.661.000
TOTALE	2.529.000	2.504.000	2.268.000

I **principali allacciamenti della città di Vicenza** al servizio di teleriscaldamento sono:

Teatro Olimpico	Ostello della gioventù
Palazzo del Territorio	Seminario vescovile
Palazzo Chiericati	Università
Tribunale di Vicenza	Pensionati per anziani
Comune di Vicenza in Piazza Biade	Porzione dell'Ospedale San Bortolo
Palazzo Folco	Scuole pubbliche
Palazzo Nieveo	Scuole private
Palazzo Angaran	Nuova sede ospedaliera in via Cappellari
Teatro Astra	

Servizio di Telecomunicazione e Telegestione

Servizi a rete svolge attività di posa della rete di fibra ottica nel territorio del **Comune di Vicenza**.

L'infrastruttura è utilizzata nella modalità "**fibra spenta**" dagli operatori nazionali di telecomunicazione per l'erogazione alla clientela privata e business di connettività in larga banda nelle modalità FTTC e FTTH. La rete di telecomunicazioni impiegata è prevalentemente ad **anello** e consente di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasti.

Servizi a Rete gestisce i collegamenti sulla rete geografica tra le sedi aziendali e sui sistemi informatici implementati a presidio della rete tecnologica per il monitoraggio ed il controllo delle attività.

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

Lo sviluppo della fibra ottica posata è relativo a:

	2017	2016	2015
Km rete di fibra ottica posata	221	209	209
Nodi e punti di terminazione della rete gestiti	355	340	340
Cabine Vodafone	226	226	

I principali collegamenti alla rete in fibra nel Comune di Vicenza riguardano i seguenti complessi:

- Ospedale San Bortolo di Vicenza
- I.P.A.B. Vicenza
- Università degli studi di Vicenza e Verona (sede Vicenza) e Padova (sede Vicenza)
- Tribunale di Vicenza
- Parcheggi della città di Vicenza
- Sedi del Comune
- Sedi della Provincia
- Basi americane
- Fiera di Vicenza

Progetti di innovazione tecnologica

Per la rete **5G a Vicenza**, grazie alla collaborazione tra AIM Vicenza e TIM – Telecom Italia Spa, si è dato avvio ad una attività di sperimentazione, ricerca e sviluppo nell'ambito di Internet of Things (IoT) con l'obiettivo di dare impulso alla realizzazione di una rete mobile di nuova generazione che porterà un'offerta differenziata di servizi evoluti alla Città, rendendola più Smart. Il servizio è in fase di test per la copertura dell'intera Città attraverso una nuova infrastruttura a banda ultra larga mobile.

All'interno del Gruppo AIM si trova l'area funzionale **Tele Gestione e Automazione** (TGA) che provvede:

- alla supervisione, h 24 e 365 giorni all'anno, di impianti tecnologici rilevanti, quali le reti di distribuzione di elettricità, gas, acqua;
- alla realizzazione e la manutenzione di impianti di telecontrollo e di telecomando diversi;
- alla gestione di sistemi per la radio comunicazione;
- alla verifica e la taratura di "trasmettitori elettronici di misura" e di "strumenti di misura";
- alla gestione di allarmistica diversa.

Nel 2017 ha gestito:

Impianti tecnologici telecontrollati	546
Punti di segnalazione	18.615
Punti comandabili	5.132
Punti di misura	4.671

I punti "di segnalazione" sono dispositivi predisposti negli impianti, di distribuzione e di altro, atti a rilevare informazioni sullo stato dell'impianto. I punti "comandabili" sono organi che possono essere azionati da remoto, senza la necessità di recarsi sul luogo ove sono richiesti uno o più azionamenti fisici. I punti "di misura" sono apparecchiature installate in loco, presso gli impianti, dove rilevano e misurano grandezze fisiche.

Le variazioni rilevate sui punti telecontrollati sono trasmesse in tempo reale ai sistemi centrali di monitoraggio, dove un operatore presidia in modo continuo 24h24 lo stato di equilibrio ottimale delle reti di distribuzione ed eventualmente, attiva tempestivamente le verifiche in loco necessarie.

Servizi Manutentivi alla Città

Valore Città Amcps offre numerosi servizi, alcuni dei quali derivanti dall'accordo quadro infragruppo, stipulato con AIM Vicenza Spa in data 18 giugno 2010, attraverso il quale Valore Città Amcps svolge a favore della holding l'attività di competenza della concessione di **Global Service** sottoscritta.

I servizi erogati da Valore Città Amcps riguardano principalmente la gestione del patrimonio del **Comune di Vicenza** (strade, compresa segnaletica orizzontale e verticale, sottopassi ed impianti semaforici, immobili comunali, comprese le case popolari e le relative centrali termiche, aree verdi comunali, ecc), l'esecuzione di opere edili e la gestione dei servizi cimiteriali.

Gestione degli edifici residenziali pubblici



Valore Città Amcps gestisce per conto del Comune di Vicenza gli alloggi di **edilizia residenziale pubblica** (Erp) e di emergenza abitativa.

	2017	2016
n. edifici residenziali pubblici	1.533	1.535
n. nuclei familiari presenti	1.236	1.270
abitazioni sfitte	17,40%	16,00%
n. interventi manutenzione straordinaria	43	50

Nell'attività manutentiva AIM utilizza materiali atossici, leggeri ed isolanti come i blocchi per murature in calcestruzzo cellulare (tipo ytong) o pannelli isolanti in silicato di calcio o in fibre naturali.

Si installano inoltre controsoffitti e serramenti ad alto rendimento termico per limitare i consumi di combustibile e conseguentemente per ridurre le emissioni di CO₂. La fornitura di energia elettrica per gli immobili comunali è esclusivamente prodotta da fonti rinnovabili.

Gestione delle strade

Il servizio di **gestione delle strade** comprende la manutenzione ordinaria e straordinaria del sistema stradale, composto da strade di proprietà e di uso comunale, piste ciclabili e pedonali, piazze pubbliche, ponti, fossati, caditoie di scolo acque meteoriche, spazi di sosta e parcheggi in carico ad AIM Mobilità.

La manutenzione ordinaria riguarda la chiusura con conglomerato bituminoso di buche e cedimenti, attraverso il **sistema di rilevamento e geo localizzazione delle buche**, la sistemazione e la riparazione di tratti di marciapiedi esistenti, la sistemazione di cunette stradali, la sistemazione di tratti di pavimentazioni permanenti e i rappezzi della sede stradale e dei marciapiedi.

La manutenzione straordinaria, invece, riguarda, su incarico del Comune, la posa e la modifica di isole spartitraffico e di isole pedonali, la posa di nuova pavimentazione stradale, la manutenzione dei ponti, la costruzione di nuovi tratti stradali e il ripristino dei danni da vandalismo o da incidenti.

Il servizio di **segnaletica stradale** si occupa del mantenimento in efficienza degli impianti di segnaletica orizzontale, verticale, luminosa, direzionale e monumentale presenti sul territorio comunale attraverso attività di manutenzione ordinaria e straordinaria.

La manutenzione è ordinaria quando si riferisce alla conservazione in efficienza degli impianti di segnaletica e tutela della circolazione veicolare, come la riverniciatura periodica della segnaletica orizzontale, il mantenimento dei cartelli in costante visibilità, il mantenimento degli impianti di segnaletica luminosa; la manutenzione è straordinaria quando si riferisce a nuove realizzazioni di segnaletica, alla sostituzione di segnaletica non più a norma e allo smaltimento di segnali obsoleti.

Il servizio di **gestione semaforica** si occupa della manutenzione ordinaria degli impianti semaforici, messa in sicurezza, mantenimento del servizio anche in reperibilità sostituzione lampade e risoluzioni guasti anche al software. Nel particolare si occupa del cambio lampade, rifacimento sonde, manutenzione pulsanti pedonali e suonerie per non vedenti programmazione e modifiche ai regolatori, sostituzione lanterne, cavi danneggiati e messa in sicurezza.

SERVIZI GESTITI A VICENZA	2017	2016
km strade gestite	540	563
n. buche rilevate	2.726	2.950
km piste ciclopedonali gestite	65	59,7
n. rifacimenti di segnaletica	340	600
n. pulsanti uditivi per non vedenti	138	140



Servizio di gestione del Verde Pubblico

Il servizio di **verde pubblico** riguarda tutte le opere per la manutenzione ordinaria dei prati, aiuole, alberi e altri vegetali.

Il servizio di verde pubblico comprende:

- servizio su manti erbosi: sfalcio, irrigazione, risemina, trasemina
- servizio su arbusti, rampicanti e siepi: potatura del secco e di forma, eliminazione infestanti, reintegro, irrigazione

- servizio su aiuole e rotatorie: eliminazione infestanti, integrazione pacciamatura, irrigazione, concimazione, integrazione essenze
- servizio su alberature: potatura di contenimento, di formazione e del secco, di bilanciamento, spollonatura, posa e legatura tutori, controllo visivo, controllo strumentale, irrigazione di soccorso, controllo fito-sanitario, trattamento fito-sanitario
- servizio su irrigazione: irrigazione di soccorso, ordinaria su prati, rotatorie, fiori, aiuole
- servizio di diserbo: diserbo chimico e meccanico
- servizio per gli impianti di irrigazione: verifica della funzionalità e messa in funzione degli impianti.

	2017	2016	2015
mq verde pubblico gestito	1.141.165	1.146.663	1.146.663

Per il contrasto delle erbe infestanti nelle aree comunali in gestione, non si utilizzano prodotti fitosanitari contenenti il principio glifosate e si sono introdotte tecniche moderne di diserbo quali pirodiserbo e vapodiserbo.

L' esecuzione degli sfalci e delle potature avviene mediante acquisto ed impiego di nuove attrezzature e macchine di eccellenza tecnologica ed operativa (motoseghe, soffiatori, tosasiepi, tagliaiepi, decespiglieri, potatori ad asta), che consentono la minimizzazione degli impatti ambientali ovvero consentono di abbattere emissioni e consumi e di ridurre drasticamente la rumorosità, sia verso i residenti limitrofi o i passanti sia verso l'operatore utilizzatore.

Gestione opere edili

Il servizio di **opere edili** riguarda la realizzazione di interventi di manutenzione/riparazione, di rinnovamento e di sostituzione delle finiture degli edifici pubblici, di lavori necessari ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti, di manutenzione straordinaria per rinnovare e sostituire parti strutturali di edifici.

Le **strutture gestite** nel 2017 sono le seguenti **222**:

Campo sportivo	13
Centri assistenziali	5
Cimitero	8
Scuole Elementari	26
Scuole Materne	30
Scuole Medie	12
Asili Nido	8
Musei, biblioteche, edifici storici	19
Palazzi storici	12
Palestre	26
Parchi comuni	52
Decentramento	10
Forno crematorio	1

Valore Città Amcps si è dotata di un sofisticato **sistema di telegestione** per **controllare a distanza gli impianti di riscaldamento dei principali edifici pubblici**, comprese le scuole; tale tecnologia è capace di ottimizzare i consumi in funzione della temperatura esterna ed in grado di segnalare tempestivamente i guasti o i malfunzionamenti.

Nell'attività manutentiva si favorisce l'uso di materiali atossici, leggeri e isolanti come i blocchi per murature in calcestruzzo cellulare o pannelli isolanti in silicato di calcio o in fibre naturali. I controsoffitti e i serramenti installati sono ad alto rendimento termico per limitare i consumi di combustibile e ridurre le emissioni di CO₂.

Gestione servizi funebri e cimiteriali

Dal 1° gennaio 2000 Valore Città Amcps Srl ha in affidamento dal comune di Vicenza la gestione dei **servizi funebri e cimiteriali**.

All'Azienda spettano quindi tutti i compiti di manutenzione ordinaria e straordinaria dei cimiteri di Vicenza, dalle strutture ai viali di accesso, in tutte le diverse fasi di progettazione, direzione lavori ed esecuzione delle opere.

L'Azienda cura anche il verde di questi spazi, come aiuole, alberi e piante nonché l'illuminazione votiva. Gestisce inoltre il controllo dell'attività di terzi in ambito cimiteriale (trasporto salme, posa lapidi, tombe di famiglia, ecc.).

Valore Città Amcps ha in gestione, nel Comune di Vicenza, gli **8 cimiteri**:

Maggiore	Longara
Casale	Polegge
Bertesina	Settecà
Maddalene	Acattolico

Valore Città Amcps svolge tutte le attività cimiteriali che la legge riserva obbligatoriamente al Comune, il controllo e coordinamento del servizio di montaggio, smontaggio, allestimento lapidi e illuminazione votiva, il servizio di cremazione della salma presso il cimitero Maggiore di Vicenza e di sepoltura.

La manutenzione ordinaria dei cimiteri riguarda gli edifici, gli impianti, i macchinari, le attrezzature, i terreni e il verde, mentre la manutenzione straordinaria riguarda tutti gli immobili cimiteriali e viene svolta su specifici incarichi del Comune. Sono esclusi tutti i servizi di manutenzione sui sepolcri perché a carico dei concessionari.

Valore Città Amcps gestisce, al Cimitero Maggiore di Vicenza, il **forno crematorio**.

SERVIZI CIMITERIALI	2017	2016	2015
n. cremazioni	2.358	2.387	2.169

I Clienti

I clienti e gli utenti costituiscono lo Stakeholder fondamentale per il Gruppo AIM. Per accrescere il grado di fidelizzazione dei clienti è indispensabile che ogni rapporto sia improntato su criteri di lealtà, disponibilità, trasparenza e professionalità.

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

	2017
Clienti Gas naturale	128.028
Utenti distribuzione Gas naturale	133.853
mil m3 venduti Gas naturale	235,9
mil m3 distribuiti Gas naturale	264,9
Comuni serviti vendita Gas naturale	2.273
Comuni serviti distribuzione Gas naturale	16
Clienti Energia elettrica	88.030
Utenti distribuzione Energia elettrica	71.826
mil kWh venduti Energia Elettrica	326,85
mil kWh distribuiti Energia Elettrica	1.171,62
Comuni serviti vendita Energia Elettrica	2.237
Comuni serviti distribuzione Energia Elettrica	1
Clienti Teleriscaldamento	426
GWht Calore venduto	43,06
Comuni serviti Teleriscaldamento	1
Clienti Igiene ambientale – utenze	62.170
Rifiuti raccolti – ton	67.079
Comuni serviti Igiene ambientale	1

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

Il Gruppo si impegna a rispettare da anni 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.

Il Gruppo, negli ultimi anni, è sempre più orientato a promuovere e sostenere iniziative di efficienza energetica, aumento della raccolta differenziata, insegnamento all'uso corretto dei rifiuti e dell'energia, mirando a diffondere una forte attenzione alla salvaguardia dell'ambiente circostante e all'uso corretto delle risorse, attraverso il rapporto con il proprio Stakeholder fondamentale, il Cliente.

Relazione con i clienti dei servizi energetici

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

AIM ha servito nel triennio 2015-2017 il seguente numero di clienti:

	2017	2016	2015
Energia elettrica	88.030	82.512	75.381
Gas naturale	128.028	125.603	98.369
Totale Clienti	216.058	208.115	173.750

La clientela di Energia Elettrica è per l'81,35% di tipo residenziale e vede un **aumento netto del 6,69%**.
La clientela di Gas naturale è per il 93,01% di tipo residenziale, in **aumento dello 1,93%** dal 2016.

La campagna commerciale di AIM Energy è volta a rafforzare la propria identità nel territorio veneto ma anche a potenziarne ulteriormente la presenza in altre regioni come la Lombardia, nella quale dallo scorso anno è iniziata una **collaborazione con un'agenzia commerciale** che opera su Milano, Monza e Brianza.

Anche l'attività di CogasPiù Energie è volta a rafforzarne l'identità nel territorio abruzzese e attraverso le **23 Agenzie commerciali** di vendita, anche in molte regioni d'Italia.



Ripartizione geografica dei clienti

CLIENTI ENERGETICI	ENERGIA ELETTRICA	GAS NATURALE
regione Veneto	84,96%	72,83%
altre regioni	15,04%	27,17%
comuni serviti	2.237	2.273
posizione di Vicenza sul Veneto	95,26%	87,92%

Nel 2017, per le forniture di Gas naturale ed Energia Elettrica, le società di vendita del Gruppo AIM hanno emesso **oltre 980.000 bollette**, con un trend positivo per il consolidato servizio di invio delle bollette in formato elettronico, conosciuto attraverso **STOPCARTA** e **Vi@Mail**, con il quale si eliminano le bollette cartacee e si hanno a portata di mano le bollette pregresse in un comodo archivio digitale, sempre accessibile anche attraverso l' APP per smartphone. Nel 2017 **oltre 16.800 clienti** hanno aderito al servizio. Le bollette in formato elettronico emesse nel 2017 sono oltre 86.500, l'**8,80%** rispetto a tutte le bollette emesse.

Modalità di pagamento previste

Il Gruppo AIM mette a disposizione dei propri clienti numerose modalità di pagamento delle bollette. Le due società commerciali permettono il pagamento attraverso l'**area clienti** presente nei rispettivi **siti internet** www.aimenergy.it e www.cogaspiu.it, attraverso l'uso di carte di credito oltre che i seguenti canali

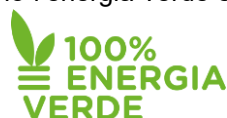
Tipologie di pagamento effettuate	2017
Domiciliazione SEPA	51,45%
Bollettini postali premarcati	47,50%
Ri.ba. e Bonifici bancari	1,05%
Bollette pagate agli sportelli	Oltre 43.500
Bollette pagate dai siti internet	Oltre 9.500

I **solleciti per mancato pagamento**, previsti dal protocollo interno di gestione dei crediti, sono stati **più di 66.000** e sono stati **inviati a più di 32.000 clienti**, AIM ha effettuato nel 2017 un numero di **sigillature dei contatori** pari a 4.373 per energia elettrica e 2.246 per gas naturale.

AIM promuove un consumo energetico sostenibile

Nel 2016 è stata lanciata la nuova campagna di AIM Energy, incentrata sulla sostenibilità, attraverso la vendita ai clienti del Libero Mercato di sola energia verde certificata, prodotta da fonti rinnovabili, senza alcun costo aggiuntivo per il cliente.

Le offerte che promuovono l'energia verde sono identificate dal seguente logo, che garantisce il rispetto per l'ambiente.



Accessibilità ai servizi

Il Gruppo AIM è da sempre vicino ai cittadini e clienti ed agevola l'accesso ai propri servizi alle famiglie meno agiate, attraverso lo sviluppo di diverse convenzioni.



In bolletta viene erogato il **“Bonus Sociale”** come da disposizione dell' ARERA, al quale può accedere il cittadino con particolari requisiti.

Il trend di erogazione del Bonus Sociale dal 2015 al 2017 è il seguente:

Erogazione del Bonus Sociale	2017	2016	2015
Bonus Gas	€ 316.444,63	€ 370.645,79	€ 423.486,63
Bonus Energia Elettrica	€ 202.341,27	€ 178.613,53	€ 179.397,79
Contratti che hanno usufruito del Bonus	7.126	5.182	5.785

Il **Bonus GAS** è uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo e reso operativo 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. Il bonus è previsto per:

- disagio economico
- per famiglie con ISEE non superiore a 7.500 euro
- per famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE non superiore a 20.000 euro.

Anche il **Bonus energia elettrica** è uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo e reso operativo dall'AEEGSI con la collaborazione dei comuni, per assicurare un risparmio sulla spesa alle famiglie in particolari situazioni di disagio. Il bonus è previsto per:

- disagio economico
- per famiglie con ISEE non superiore a 7.500 euro
- per famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE non superiore a 20.000 euro
- disagio fisico e gravi condizioni di salute
- per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature mediche alimentate con l'energia elettrica (elettromedicali) indispensabili per il mantenimento in vita.

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

Il Gruppo AIM, che ormai da sei anni rinnova questa Convenzione, nel 2017 ha erogato **12.448,83 euro** utilizzati per 135 situazioni locali di disagio sociale ed economico.

AIM Energy prevede anche piani di **rientro speciali per famiglie con disagi socio-economici**, residenti nel comune di Vicenza. Proprio con quest'ultimo viene stipulato annualmente un accordo per l'aiuto nel pagamento in maniera rateale delle bollette di luce e gas.

Inoltre, con il Comune di Vicenza, si sono concordati dei momenti formativi per sensibilizzare al buon uso dell'energia elettrica, senza sprechi. Nel 2017 gli accordi sono stati stipulati con **64 famiglie** residenti.

Altre forme di attenzione attiva ai clienti più “sensibili” sono:

- accessi agevolati agli sportelli e parcheggi riservati per clienti con disabilità motoria
- traduzione delle bollette in lingua per clienti stranieri
- navigazione nei siti internet in lingua

Attività commerciali e promozionali

Conoscere le aspettative del Cliente, il principale interlocutore del Gruppo AIM, offrire servizi puntuali e innovativi, proporli al maggior numero di persone a condizioni agevolate, potenziarne la comunicazione e facilitarne l'accessibilità sono obiettivi di responsabilità sociale che il Gruppo si impegna a raggiungere con iniziative e offerte concrete.

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

Le offerte prevedono vantaggi in termini di risparmio attraverso sconti, servizi di supporto, bonus spesa, bollettazione elettronica, sportello on line, fatturazione sulla base dei reali consumi e, ai clienti più attenti al tema della sostenibilità, anche la vendita di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili certificate con campagne social di sensibilizzazione.

Nel 2017 AIM Energy e CogasPiù Energie hanno introdotto **due nuove campagne promozionali**, quali:

- **Natale120**: ha premiato i clienti che hanno scelto AIM Energy con un buono spesa da 120 euro spendibile presso un importante GdO;
- **IperSpesa**: ha premiato i nuovi clienti gas o energia elettrica con un buono spesa da 25 euro per commodity, spendibile presso un importante punto di GdO locale.

Nel 2017, inoltre, AIM Energy ha creato il marchio “**Servizio Energia Base**” al fine di adempiere a quanto previsto in materia di **Brand Umbundling**.

La Campagna finalizzata a far conoscere la differenza tra mercato tutelato e mercato libero, ha promosso le offerte e i servizi sviluppati da AIM Energy nel libero mercato, in un’ottica di **fidelizzazione al brand** e di **consolidamento della brand reputation**.

Per la vendita di energia elettrica, AIM Energy e CogasPiù Energie hanno proseguito promuovendo anche nel 2017 l'**energia verde** per servire i clienti finali nel mercato libero con la fornitura di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili certificate, ovvero con certificazioni (Garanzie di Origine) che attestano la fonte green di produzione. Ai clienti finali viene quindi garantita **Energia 100% rinnovabile** senza costi aggiuntivi o variazioni contrattuali. Altre offerte commerciali attive sono: **Energia Più** con la quale viene applicato uno sconto del 10% sul prezzo di vendita dell’energia elettrica, **Idea Fissa Luce** invece permette al cliente di fissare il prezzo della commodity per un anno intero mentre **Sempre Luce** permette al cliente di risparmiare con uno sconto del 10% rispetto al prezzo dell’energia fissato dall’Autorità ARERA e **Business Light** che offre uno sconto sul prezzo di mercato di energia elettrica per le piccole e medie imprese.

Per la vendita di Gas naturale è attiva la promozione **Easy Winter** che prevede l'invio di bollette mensili da novembre ad aprile, bimestrali i restanti mesi dell'anno. Tale modalità di fatturazione consente di dilazionare il pagamento delle bollette invernali, quelle in cui si concentrano la maggior parte dei consumi. A tale modalità si aggiunge il vantaggio di comunicare l'autolettura ottenendo uno sconto di 5 euro ognuna e pagare solamente il consumo effettivo. **Idea Fissa Gas** permette di fissare il prezzo del gas naturale per un anno oltre che di avere un ulteriore sconto eseguendo le autoletture. **Solido Risparmio** concede fino a 80 m3 di gas naturale gratuitamente per i clienti che effettuano consumi superiori o uguali a 1.000 m3 e che adottano il pagamento con domiciliazione bancaria altrimenti di 60 m3 nel caso di pagamento con bollettino postale. **Ben Spesa** offre ai clienti un buono spesa di 50 euro da spendere presso i punti vendita di un importante GDO. Altra offerta promozionale attiva è **Sconto Vero** con la quale si offre uno sconto alla fatturazione dei consumi reali del cliente per la fornitura di gas naturale.

Tra le altre campagne commerciali è attiva anche nel 2017 **Porta un Amico**, attraverso la quale il cliente, che invita un amico a sottoscrivere un contratto di fornitura di energia elettrica e gas naturale nel libero mercato con AIM Energy, riceve un buono spesa da 30 euro utilizzabile nei punti vendita di un importante GDO.

Accordi e convenzioni

Le società commerciali del Gruppo hanno rapporti improntati ad una fattiva collaborazione con i rappresentanti delle diverse Associazioni di consumatori operanti nel territorio interessato. Come detto, AIM ha confermato anche nel 2017 la convenzione con Caritas Diocesana vicentina, prevedendo la messa a disposizione dell’associazione Diakonia Onlus di un fondo necessario all’aiuto delle famiglie meno fortunate del Comune di Vicenza.

Da diversi anni è stipulata, con l'**Associazione cristiana lavoratori italiani (ACLI)** di Vicenza una convenzione che prevede una scontistica esclusiva agli associati relativamente le forniture di gas naturale ed energia elettrica, oltre che l'accordo nell'assistenza di informazioni sui consumi energetici per la sensibilizzazione dei cittadini al tema del corretto utilizzo energetico.

Sportelli

Nel 2017 il Gruppo AIM ha messo a disposizione, per i servizi energetici, **9 sportelli** commerciali dei quali **7 situati nel Veneto, 1 in Abruzzo e 1 nel Lazio**. Inoltre CogasPiù Energie mette a disposizione **23 Agenzie commerciali di vendita** sparse sul territorio nazionale, precisamente nelle regioni di Abruzzo, Molise, Lazio, Puglia e Lombardia.

In tutti i rapporti con la clientela il Gruppo AIM assicura la rispondenza al Codice Privacy nella gestione dei dati personali (D.lgs. 196/2003).

Nei 9 sportelli fisici aperti al pubblico, i clienti possono trovare numerosi opuscoli informativi riguardanti il servizio di autolettura, campagne di educazione al consumo e le molte promozioni attive nel mercato dell'energia elettrica e del gas naturale.



Gli sportelli hanno accolto e servito nel 2017 **59.351 utenti**, così suddivisi per tipologia di pratica:

Servizio allo sportello	Ticket staccati allo sportello	Tempo Medio di Attesa
sportello informazioni	12.128	10,9 min
sportello pagamenti	24.991	8,4 min
sportello contratti	11.340	12,8 min
sportello Snello*	5.504	6 min
sportello energia base	27	17 min
Totale**	53.990	9,64 min

*solo nello sportello di Vicenza, in Contrà Pedemuro San Biagio, 72.

**non tenuto conto dello sportello aperto per la sola promozione Natale120, n. pratiche 5.504.

Sportello Snello

Il servizio Sportello Snello permette ai clienti di **velocizzare il completamento delle pratiche** attraverso la compilazione autonoma dei moduli raccolti in un **kit** e distribuiti in specifiche aree dotate di fotocopiatrice e di consulenza da parte dei nostri collaboratori. Una volta completata, la pratica viene consegnata allo sportello adibito che a sua volta la inoltra al servizio di back-office per la verifica e la relativa chiusura. Dal 2016 il servizio è attivo anche nel **sito aimenergy.it** nella sezione dell'area clienti, dove sono a disposizione i kit che il cliente può autonomamente compilare da casa e inviare via mail, o se preferisce consegnarli direttamente allo sportello.

Nel corso del 2017 sono state gestite **43.555 pratiche di sportello snello**, in forte crescita **rispetto al 2016**.

	2017	2016	2015
Pratiche Sportello Snello	43.555	16.816	13.180

L'aumento delle pratiche nel 2017 è dovuto ad una rendicontazione più precisa delle pratiche lavorate attraverso lo Sportello Snello e anche all'inserimento di nuovi kit da effettuarsi autonomamente.

Call Center

AIM Energy e CogasPiù Energie mettono a disposizione il servizio di call center attraverso i numeri:

800 226 226

085 9062595

per diverse tipologie di informazioni, gestendo quasi totalmente i servizi che si erogano anche agli sportelli fisici. Il numero verde è attivo da lunedì a venerdì, dalle 8 alle 20, e il sabato dalle 8 alle 13.

Nel corso del 2017 sono state ricevute **133.383 chiamate** con una percentuale di telefonate **andate a buon fine del 90,27%**.

Nel corso del 2017 il **tempo medio di attesa al call center** è stato di **93,58 secondi**.

Canali di contatto con i clienti

Comunicare e dialogare con i Clienti è fondamentale per il Gruppo AIM, che gestisce i numerosi servizi di grande rilevanza per la qualità della vita. Per questo, in aggiunta alla classica comunicazione da anni utilizzata, AIM sta investendo sull'utilizzo diffuso dei canali digitali.

I dati relativi al 2017 dei **canali di contatto utilizzati dal Gruppo AIM per mantenere la relazione con i propri clienti** sono:

	2017
n. like su Facebook	5.220
n. follower su Twitter	460
n. visitatori su LinkedIn	206
n. follower su Google+	48
n. visualizzazioni su Youtube	3.902
n. Utilizzatori delle App	27.067
n. visitatori sui siti internet	118.188
n. iscritti su Area clienti dei siti internet*	42.831

* www.aimenergy.it e www.cogaspiu.it

Le **applicazioni per smartphone** di AIM Energy e CogasPiù Energie mettono a disposizione numerose funzionalità, quali:

- lista contratti
- elenco bollette con dettaglio e documento scaricabile
- stato dei pagamenti
- possibilità di pagare tramite carta di credito
- autolettura
- notifiche push (scadenze, pagamenti e promemoria autolettura)
- contatti per informazioni
- news

I siti web a disposizione dei clienti sono stati progettati per rendere la navigazione più intuitiva, più interattiva e comunicativa.

Attraverso i siti web è possibile ricevere informazioni inerenti la società di vendita, visualizzare le promozioni commerciali attive, richiedere qualsiasi tipologia di informazione, essere a conoscenza delle ultime news. Nell'apposita Area clienti si possono comodamente effettuare, previa iscrizione, controlli su bollette, consumi, stato dei pagamenti, autoletture, richieste di bollettazione elettronica, adesioni a nuovi contratti e modifiche alla propria offerta commerciale, oltre che effettuare pagamenti.

Nel 2017, dal sito web di AIM Energy, sono stati stipulati oltre **800 contratti on line** attraverso l'Area Clienti.

Indagine di Customer Satisfaction sui servizi di vendita Gas ed Energia Elettrica

La conoscenza delle esigenze dei cittadini e clienti è la base da cui il Gruppo AIM parte per l'ampliamento continuo della qualità dei propri servizi, analizzando i dati che periodicamente vengono reperiti attraverso delle indagini di Customer Satisfaction.

L'indagine di rilevazione della soddisfazione dei clienti, realizzata nel 2017, è stata condotta da una società esterna di ricerca indipendente attraverso interviste, telefonate e visite agli sportelli e riporta in maniera complessiva risultati molto soddisfacenti.

È stata svolta, attraverso la segmentazione della clientela in domestica e business e i risultati raccolti sono i seguenti:

	CLIENTI RESIDENZIALI	CLIENTI BUSINESS
Soddisfazione complessiva del servizio offerto	8	7,85
Valore medio di fidelizzazione	8,23	8,18

Valori da 0 a 10

In sintesi, la valutazione complessiva mostra come i clienti, sia residenziali che business, abbiano attribuito un buon livello di soddisfazione riguardo il servizio offerto e pone in evidenza l'ottima immagine e reputazione di cui AIM Energy gode, in particolar modo nel proprio contesto storico di riferimento.

Il Cliente valuta positivamente i molteplici canali di contatto con l'azienda e la facilità di interazione con la stessa, mostrando apprezzamento per il lavoro di ottimizzazione e continuo miglioramento della user experience cui AIM Energy è particolarmente attenta.

Tutti questi elementi concorrono ad accrescere il livello di fidelizzazione, con i clienti che si dichiarano convinti di rimanere legati ad AIM Energy anche nei prossimi anni.

Supporto al cliente

Al fine di migliorare la qualità del servizio, AIM mette a disposizione della clientela un **ufficio Relazioni clienti** che gestisce le richieste dei clienti con attenzione e puntualità, anche quelle classificabili come Reclami.

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

In particolare, l'ufficio gestisce, tramite uno specifico sistema, le richieste scritte dei clienti, dando riscontro in un massimo di **8 giorni solari**, nel 2017, ovvero **pienamente entro i limiti massimi previsti da ARERA** (un massimo di 40 giorni solari per reclami e richieste di rettifica di fatturazione e un massimo di 30 giorni per le informazioni).

Il cliente - che trova nella bolletta l'indirizzo mail reclami@aimenergy.it o info@cogaspiu.it al quale far riferimento in caso di segnalazioni, riceve automaticamente un riscontro informativo su modalità e tempistica di risposta.

Inoltre, allo sportello clienti di AIM è reperibile il modulo per la presentazione di reclami o di altre segnalazioni scritte. Nel 2016 è stata anche attivata nell'area riservata del sito www.aimenergy.it una pagina per l'inoltro diretto delle segnalazioni.

Le segnalazioni pervenute dai differenti canali sono:

- 1.493 richieste dalle mail reclami@aimenergy.it e info@cogaspiu.it
- 1.000 richieste dal format presente nell'Area Clienti di AIM Energy
- 146 richieste sono pervenute dal protocollo del Gruppo AIM

In particolare sono stati presentati:

- n. 1.071 reclami, con risposta per il 100% dei casi entro i 40 giorni previsti dalla normativa;
- n. 1.563 informazioni con risposta per il 100% dei casi entro 30 giorni previsti dalla normativa;
- n. 5 segnalazioni di doppia fatturazione.

Per i servizi di gas ed energia elettrica sono pervenute **2.639 richieste** (tra reclami, richieste di informazioni, richieste scritte di rettifiche di fatturazione e richieste di doppie fatturazioni), di cui solo il **40,58% considerati reclami**.

Nel 2017 il Gruppo AIM non ha registrato violazioni in materia di pratiche discriminatorie verso i clienti né di violazione della privacy.

L'Ufficio Relazione Clienti gestisce anche le richieste relative al tributo TARI, che nel 2017 sono state n. **231**.

Per meglio verificare la qualità del servizio reso, AIM Energy ha avviato un'innovativa **analisi di soddisfazione e di gratitudine** che rendiconta i ringraziamenti ricevuti da parte di Clienti che hanno contattato l'Ufficio Relazione Clienti attraverso un reclamo o una richiesta di informazioni.

Nel 2017 su 2.561 pratiche ricevute dai canali di AIM Energy sono pervenuti **308 "Grazie"**, il **12,03%**.

Qualità nel servizio di distribuzione di energia elettrica e gas naturale

Il Gruppo AIM, attraverso la società controllata Servizi a Rete – Divisione Energia elettrica e gas naturale gestisce la rete elettrica del Comune di Vicenza e la rete del gas naturale della Città e in altri 12 comuni della provincia di Vicenza, oltre ad altri due comuni della provincia di Padova e nel comune di Treviso.

Per la **distribuzione dell'energia elettrica**, con la Delibera 646/2015/R/eel, entrata in vigore il 1° gennaio 2016, l'AEEGSI ha approvato il "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica" per il periodo 2016-2023. Il Gruppo AIM rendiconta annualmente tutti gli indicatori richiesti dall'Autorità e per il 2017 sono stati rispettati ampiamente. Il rispetto dei livelli di qualità commerciale viene costantemente monitorato attraverso l'uso di software dedicati, in grado di trasmettere alert contestualmente ad ogni anomalia registrata e generare un'eventuale pratica di indennizzo automatico da corrispondere.

Nel 2017 Servizi a Rete ha servito **oltre 71.000 utenze** su una rete di 1.110,47 km.

UTENZE SERVITE	2017	2016	2015
Domestiche	54.021	53.785	53.756
Non domestiche	17.805	17.735	17.768
Totale	71.826	71.520	71.524

Di seguito si rendicontano alcuni indicatori che misurano la qualità del servizio e che possono avere un impatto sui clienti finali.

Si sono rispettati al 100% gli standard specifici di qualità commerciale per l'energia elettrica.



Standard di qualità ARERA	2017	2016
Numero medio delle interruzioni		
programmate	0,25	0,08
senza preavviso	1,07	1,22
Durata media delle interruzioni – min/utente		
programmate	28,12	9,79
senza preavviso	18,29	22,32
Perdite di rete energia elettrica*	6,06%	6,06%

*complessivamente nei trasformatori e nelle linee MT/BT.

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

Le attività di distribuzione del gas sono svolte dal Gruppo 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 concorrenza, l'efficienza e adeguati livelli di qualità nel servizio erogato.

Complessivamente nel 2017 Servizi a Rete, per la divisione relativa alla distribuzione di Gas naturale, ha gestito **133.853 utenze**, immettendo nella rete oltre 264 milioni di metri cubi di gas naturale.

UTENZE SERVITE	2017	2016	2015
n. utenze servite	133.853	133.578	133.527

Il servizio di distribuzione del gas naturale fa riferimento ai parametri di qualità commerciale previsti da ARERA.

Nel 2017 i **tempi ed i livelli minimi previsti dalla Regolazione della Qualità del Servizio di Distribuzione Gas (RQDG)** sono stati **rispettati ampiamente**.

Standard di qualità ARERA	Tempo massimo previsto da ARERA	2017	2016
Preventivazione lavori semplici	15 giorni lavorativi	✓	✓
Preventivazione lavori complessi	30 giorni lavorativi	✓	✓
Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	✓	✓
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	✓	✓
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	✓	✓
Riattivazione a seguito di disattivazione per morosità	2 giorni feriali	✓	✓
Dispersioni di gas	n.	263	250
Interruzioni della rete gas	n.	405	418
Interruzioni della rete gas	utenze	1.070	1.101

Le **interruzioni del servizio della fornitura gas** avvengono prevalentemente durante l'esecuzione dei lavori di rinnovo della rete, in occasione della commutazione delle derivazioni d'utenza dalla vecchia alla nuova condotta. Si suddividono in **interruzioni programmate**, se i lavori vengono calendarizzati in anticipo ed è possibile comunicare tempestivamente al cittadino l'interruzione, e **interruzioni senza preavviso**, solitamente in caso di guasti con immediato intervento, ovvero quelle per cui non è possibile avvisare tutti i clienti coinvolti almeno un giorno prima dell'interruzione.

Per limitare al massimo la durata delle interruzioni, Servizi a Rete interviene con la puntuale programmazione e razionalizzazione degli interventi.

In tutti i casi nei quali è tecnicamente possibile, comunque, **Servizi a Rete avvisa preventivamente gli utenti interessati dalle interruzioni** tramite apposizione di manifesti informativi e, in taluni casi specifici, tramite contatto telefonico.

La sicurezza della rete è fondamentale. L'ispezione delle reti, un efficace servizio di pronto intervento e una giusta concentrazione del **livello di odorizzazione** sono elementi basilari per una corretta gestione del sistema di distribuzione del gas, a cui viene affiancato il continuo **ammodernamento delle reti**.

ARERA prevede obblighi per le società di distribuzione del gas relativamente alla sicurezza della rete, tra cui l'ispezione delle reti di alta, bassa e media pressione con l'obiettivo del maggior controllo sulle dispersioni. Impone anche livelli minimi di odorizzazione per la salvaguardia di persone e cose dai danni derivanti da incidenti causati dal gas distribuito.

Nel 2017 Servizi a Rete – Distribuzione gas ha effettuato **202 uscite per controlli di odorizzazione**.

L'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico (delibera 574/14) stabilisce che le imprese distributrici di gas sono tenute al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza, tra cui quelli riguardanti la periodicità di ispezione delle reti.

L'attuale regolazione prevede una differenziazione dell'obbligo a seconda della tipologia della rete e della pressione di esercizio, richiedendo il rispetto dei seguenti criteri:

1. ispezione del 100% della rete in alta e in media pressione: 3 anni
2. ispezione del 100% della rete in bassa pressione: 4 anni
3. ispezione del 100% della rete in AP/MP e BP in materiale diverso da acciaio protetto catodicamente in modo efficace, polietilene, ghisa risanata e ghisa con giunti non in canapa e piombo: 1 anno.

L'ispezione programmata delle reti gas ha come effetto anche un maggior controllo sulle dispersioni.

Le iniziative adottate dalla società per la riduzione delle dispersioni di gas in rete sono incentrate sulla ricerca di fughe, sulle manutenzioni preventive alle tubazioni di gas e la sostituzione della rete in ghisa grigia con giunto canapa e piombo.

Nel corso del 2017 si è raggiunta la consistenza per **l'86,14% di rete in acciaio e polietilene**.

Il Gruppo dispone di un servizio di **Pronto Intervento Gas attivo 24 ore su 24**, per **365 giorni l'anno**, il quale viene attivato a seguito di segnalazione di situazioni di potenziale pericolo relative a:

- dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura
- interruzione della fornitura di gas
- irregolarità della fornitura di gas

- danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni
- dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall'impresa distributrice né è di proprietà di quest'ultima anche da parte di chi non è titolare del punto di prelievo stesso.

Relazione con i clienti dei servizi ambientali

Il Gruppo AIM, attraverso la società Valore Ambiente, gestisce il servizio di igiene urbana del Comune di Vicenza per un totale di oltre 62.000 utenze servite.

	2017	2016	2015
Utenze domestiche	54.354	54.154	54.067
Utenze non domestiche	7.816	7.832	7.865
Totale	62.170	61.986	61.932

Valore Ambiente è presente con uno sportello adibito a consegna e ritiro chiavette magnetiche destinate all'apertura dei cassonetti dotati di calotta, bidoni per la raccolta porta a porta di residuo, carta plastica verde, consegna composte e richiesta informazioni generali in Contrà Mure S.Rocco, 25. Aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Un secondo sportello è aperto in Contrà Pedemuro San Biagio 78 per informazioni relative alla Tassa sui Rifiuti (TARI) e le pratiche relative a pagamenti. Aperto lunedì, martedì e giovedì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.30. Il venerdì dalle 8 alle 15.30 e il mercoledì e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Valore Ambiente mette a disposizione anche il centralino allo 0444 394012 e un servizio sms al numero 348 2760310, oltre che la mail infoporta.porta@aimvicenza.it per il servizio di raccolta rifiuti.

Inoltre Valore Ambiente mette a disposizione di tutte le utenze domestiche **4 riciclerie** per il corretto smaltimento dei **rifiuti ingombranti e riciclabili** con i seguenti numeri telefonici e orari:

Ricicleria Nord

Via De Faveri, 7 (laterale di strada Postumia) tel. 0444 514649

da lunedì a venerdì, dalle 14 alle 19 - sabato dalle 9 alle 18 (inverno) dalle 9 alle 19 (estate)

Ricicleria Ovest

Via delle Fornaci, 5 (laterale di via del Mercato Nuovo) tel. 0444 560507

da lunedì a venerdì, dalle 14 alle 19, sabato dalle 9 alle 18 (inverno) dalle 9 alle 19 (estate)

Ricicleria Sud

Via Venier, 47 (laterale Riviera Berica, località Longara) tel. 0444 240803

da martedì a venerdì, dalle 14 alle 17 - sabato dalle 10 alle 17

Ricicleria S.Pio X

Via Adolfo Giuriato (San Pio X, dopo le piscine comunali) tel. 0444 397431

Da martedì a venerdì, dalle 14 alle 17 – sabato dalle 10 alle 17

È continuo negli anni l'impegno della società nel promuovere un comportamento responsabile nella gestione dei rifiuti e delle risorse, rispettando l'ambiente e i cittadini.

Sono molte le iniziative promosse e sviluppate nel 2017 per **sensibilizzare i cittadini all'attività di raccolta e di miglior consumo**.

Valore Ambiente, per venire incontro alla richiesta di una maggior informazione alla **popolazione straniera** residente in città, ha distribuito e inserito nel sito www.aimambiente.it 9 guide sulla raccolta rifiuti in altrettante lingue straniere (francese, spagnolo, inglese, arabo, serbo, rumeno, ucraino, bengalese, cinese).

Per evitare abbandoni di rifiuti a terra, Valore Ambiente ha potenziato la **vigilanza** attraverso dei sistemi di video controllo su un'autovettura del Comando di Polizia oltre che ha impiegato, per più di 200 ore, una risorsa presente in strada per effettuare **formazione** nei punti strategici della città di Vicenza. Sono state contattate oltre 900 persone per l'ascolto e il dialogo reciproco.

Valore Ambiente ha iniziato a condurre un **servizio aggiuntivo di pulizia piazzole** al lunedì mattina per la rimozione di eventuali rifiuti abbandonati.

Si è **sviluppato ed implementato il servizio domiciliato per le linee di raccolta carta e plastica** per le utenze commerciali, i luoghi ricreativi come gli impianti sportivi della città, le sagre e manifestazioni del paese.

Si è attivato un servizio di **raccolta per rifiuti particolari nei quartieri della città**, attraverso una struttura che prevede il conferimento controllato di quei rifiuti di piccole dimensioni che difficilmente gli utenti, che adottano il servizio di porta a porta abitualmente, portano nelle riciclerie: indumenti usati, pile, farmaci scaduti, tubi al neon, ..

Altre iniziative effettuate per i cittadini nel 2017

il **servizio straordinario di pulizia strade** con rimozione che, nella prima settimana di ogni mese, prevede la contemporanea attività di lavaggio e spazzamento della strada e del marciapiede, nonché il lavaggio esterno dei cassonetti eventualmente presenti, in aggiunta agli ordinari servizi di pulizia ed igiene del suolo che già avvengono in tutta la città.

Sono stati messi a disposizione dell'utenza due importanti strumenti di comunicazione: un appendino promemoria e un comodo servizio gratuito di messaggistica SMS che ricorda in anticipo in quali strade si svolgerà il servizio di lavaggio e quali sono le strade da lasciare libere.

La distribuzione gratuita da parte di Valore Ambiente, per la **campagna per raccolta olio esausto da cucina**, di un contenitore da 3 litri, munito di setaccio e tappo ermetico, per la raccolta dell'olio domestico, che poi può essere svuotato in una delle 3 riciclerie urbane.

L'azienda ha voluto investire energie e risorse nel servizio e nella praticità avvicinando i punti di raccolta agli utenti. È così che, in collaborazione con alcuni supermercati e attività commerciali, sono stati posizionati in dieci punti strategici della città altrettanti contenitori di colore verde, con capacità di 500 litri ciascuno, dotati di sistemi speciali atti a evitare la fuoriuscita del liquido.

Altro servizio dedicato agli utenti è la **raccolta del verde a domicilio**.

Il ritiro degli scarti verdi è un servizio offerto alle utenze in modo gratuito. Nel 2017, le utenze servite sono state 2.155.

Valore Ambiente mette a disposizione il **numero verde 800 748 746**, da martedì a venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 19.00, per prenotare il **ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti**. Il servizio è **gratuito**, è riservato alle utenze domestiche, e prevede una uscita a trimestre, per un massimo di 5 pezzi per volta e 20 pezzi in tutto all'anno. Nel 2017 Valore Ambiente ha ricevuto **3.186 chiamate per i ritiri** presso le utenze.

Valore Ambiente, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, mette a disposizione un **servizio di raccolta e smaltimento rifiuti contenenti amianto** (es. eternit) provenienti da utenze domestiche nel territorio comunale.

Indagine di Customer Satisfaction sui servizi ambientali offerti nel Comune di Vicenza

La conoscenza delle esigenze dei cittadini e clienti è la base da cui il Gruppo AIM parte per l'ampliamento continuo della qualità dei propri servizi, analizzando i dati che periodicamente, di solito ogni due anni, vengono reperiti attraverso delle indagini di Customer Satisfaction.

L'indagine di rilevazione della soddisfazione dei clienti, realizzata nel 2017, è stata condotta da una società esterna di ricerca indipendente attraverso interviste, telefonate e visite e riporta in maniera complessiva risultati molto soddisfacenti.

È stata svolta, attraverso la segmentazione della clientela in domestica del centro storico, commerciale e domestica con sistema di calotta e porta a porta.

I risultati sono i seguenti:

	CLIENTI DOMESTICI CENTRO STORICO	CLIENTI COMMERCIALI	CLIENTI DOMESTICI PORTA A PORTA E CALOTTA
Soddisfazione complessiva del servizio offerto	7,49	97 (7,40)	96,6

L'impegno di Valore Ambiente sul tema della differenziata e della tutela ambientale		92,5 (6,74)	93,8 (8,05)
---	--	-------------	-------------

Valori da 0 a 100 e espresso in centesimi.

In sintesi, il giudizio complessivo mostra come i clienti abbiano attribuito un buon livello di soddisfazione riguardo il servizio offerto nel Comune di Vicenza. È affermata l'attività sempre migliorativa di Valore Ambiente per la salvaguardia del territorio locale; ne deriva un alto grado di soddisfazione da parte dei cittadini e degli utenti. I dati elaborati dalla ricerca vengono studiati per migliorare continuamente la propria offerta secondo le esigenze dei cittadini.

Relazione con i clienti del servizio di sosta

Per il **servizio sosta**, AIM mette a disposizione **2 sportelli fisici**:

- presso la sede di AIM Mobilità, in Via Fusinieri, 83/H Vicenza. Aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 12.00; al martedì dalle 14 alle 15.30 e al venerdì dalle 8 alle 15.30. Tel. 800 394 909
- presso il **Park Verdi**, nel centro storico della città di Vicenza dotato di un servizio di videosorveglianza dei principali parcheggi e presidiato 24h24.. Tel. 0444 320868

AIM Mobilità, società del Gruppo AIM, ha in gestione i parcheggi del Comune di Vicenza.

Alle porte della città, AIM Mobilità gestisce per conto della Società Vicentina Trasporti, il nuovo gestore del servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano della Provincia di Vicenza, anche **2 ampi parcheggi di interscambio** a sbarra che permettono, attraverso il **servizio CentroBus ad alta frequenza**, di arrivare al centro storico in pochi minuti. In questo caso, in orario di servizio di bus navetta, la sosta è gratuita mentre si paga unicamente il servizio trasporto.

Per chi entra nei parcheggi con camper, autocarri, furgoni o autobus, il sistema prevede un biglietto per l'utilizzo del bus navetta fino a 5 persone, e consente una sosta fino a 24 ore incluso il servizio di "**camper service**".

Sono **9 i parcheggi a sbarra** in centro storico che permettono un rapido e comodo accesso alla città, anche attraverso il sistema innovativo che permette di conoscere in tempo reale i posti liberi nei parcheggi e il parcheggio libero più vicino alla posizione in cui ci si trova. L'utente ha la possibilità di scegliere se pagare il biglietto giornaliero oppure stipulare un abbonamento con AIM Mobilità, previo il rilascio della tessera **AIM Card**.

Gli **utenti invalidi**, presso il park Verdi, possono sostare gratuitamente per un massimo di 48 ore presso gli 8 stalli a loro riservati, esponendo il permesso di invalidità.

Per la **zona Fiera di Vicenza**, AIM Mobilità gestisce **2 parcheggi a sbarra** con oltre 800 posti auto.

Il centro storico di Vicenza è all'interno della Zona a Traffico Limitato e un sistema di telecamere controlla tutti gli accessi 24 ore su 24. I veicoli privi di autorizzazione sono soggetti alla sanzione amministrativa.

Il sistema di parcheggio sulle **strisce blu** è pensato per favorire la sosta veloce e a rotazione. La tariffa varia a seconda delle aree e diventa più conveniente man mano che ci si allontana dal centro storico. **Sostafacile** è il servizio innovativo che consente di pagare, attraverso un'apposita App per smartphone o inviando un sms, il tempo effettivo della sosta.

I residenti in città possono invece usufruire della sosta sulle **strisce gialle** a loro riservate, previo l'acquisto del relativo permesso di sosta.

Per queste tipologie di sosta, gli utenti possono redigere, aggiornare o rinnovare un abbonamento attraverso lo sportello fisico di Vicenza oppure con l'innovativo servizio **Pass**, uno sportello virtuale, accessibile 24 ore su 24 tutto l'anno, che dà la possibilità di effettuare il pagamento attraverso Carta di credito o PayPal.

Al fine di sensibilizzare l'utilizzo di veicoli non inquinanti, i parcheggi di Vicenza, attraverso l'ordinanza comunale n. 68327/13, permettono la **sosta gratuita** su strisce blu e parcheggi ad accesso controllato per i **veicoli ad alimentazione esclusivamente elettrica**, previa esposizione di una vetrofanteria dedicata da parte dei possessori di tali veicoli e della tessera **AIM Card** con le indicazioni della tipologia di veicolo. Altro servizio dedicato è l'**utilizzo delle colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici** presenti nei parcheggi a

sbarra. Novità del 2017 è l'attivazione di **due nuove colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici** in piazza Matteotti e in viale Verdi che erogheranno gratuitamente energia elettrica.

Nel 2017, le **auto elettriche entrate nei parcheggi** a sbarra del Comune sono state **1.360**.

Per i **veicoli ibridi**, invece, si offre una **sosta con tariffa ridotta** sugli stalli blu, attraverso il servizio sostafacile con il codice dedicato a questa tipologia di veicoli e sui parcheggi ad accesso controllato con AIM Card.

Relazione con i Cittadini per i servizi alla città

Gli sportelli che Valore Città Amcps Srl mette a disposizione sono:

- "sportello Casa" per alloggi comunali in via Sant'Agostino, 152. Aperto da lunedì a venerdì dalle 10 alle 12. Il giovedì dalle 10 alle 12 e dalle 14.30 alle 16
- sportello per guasti e manutenzioni in via Sant'Agostino, 152. Aperto il lunedì, martedì e mercoledì dalle 8 alle 10 e dalle 14 alle 15. Il giovedì e venerdì dalle 8 alle 10. Tel. 0444 955667
- Sportello occupazione del suolo pubblico in Sant'Agostino, 152. Aperto dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12 e il giovedì anche dalle 14.30 alle 16. Tel. 0444 955509
- Sportello cimiteriale presso il Cimitero Maggiore in viale del Cimitero, 14 a Vicenza. Tel. 0444 305275. Aperto da lunedì a venerdì dalle 8.15 alle 12.15 e martedì e giovedì anche dalle 14 alle 17, il sabato dalle 9 alle 12.

Il Gruppo AIM è da sempre supporto operativo e logistico per la **Protezione civile del Comune di Vicenza**. L'Azienda, infatti, mette a disposizione uomini e mezzi per intervenire in caso di pericolo e di calamità.

Nel caso di nevicate, viene attivato il numero di emergenza neve **0444 955660** ed è possibile acquistare sale in sacchi dal magazzino dell'Azienda di viale S. Agostino.

Nel caso di previsione di alluvione, **Valore Città Amcps** mette a disposizione gratuitamente, presso la propria sede di viale S. Agostino o nei punti di distribuzione dislocati nella città, in aree strategiche già definite, i sacchetti di sabbia per le zone a rischio.

Il Gruppo AIM, per **emergenze e guasti riferiti ai servizi di elettricità, illuminazione pubblica, telecomunicazioni, teleriscaldamento e buche stradali** ha attivato il **numero verde 800 394 888** attivo 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno per la messa in sicurezza di situazioni di potenziale pericolo attinenti le attività svolte da Valore Città Amcps.

SERVIZIO REPERIBILITA'	2017	2016
n. interventi eseguiti	383	363

Valore Città Amcps, per il **servizio di manutenzione delle strade e marciapiedi**, assicura la manutenzione ordinaria garantendo un servizio sempre disponibile di pronto intervento. Verifica infatti periodicamente le condizioni comunicando al Comune di Vicenza la necessità di interventi straordinari.

Per il **servizio cimiteriale**, inteso come l'assistenza, le informazioni e i reclami ai cittadini ed imprese per la manutenzione ordinaria e straordinaria dei cimiteri di Vicenza, dalle strutture ai viali, in tutte le diverse fasi di progettazione, direzione lavori ed esecuzione delle opere, la cura del verde di questi spazi, come aiuole, alberi e piante nonché l'illuminazione votiva. Gestisce inoltre il controllo dell'attività di terzi in ambito cimiteriale (trasporto salme, posa lapidi, tombe di famiglia).

Sono **8 i cimiteri gestiti**: Cimitero Maggiore in città, Bertesina, Casale, Longara, Maddalene, Poggio, Settecà e "acattolico".

Nel 2017 lo sportello ha accolto **4.188** cittadini per richieste di informazioni e pratiche da svolgere.

Per gli **alloggi di edilizia residenziale pubblica e di emergenza** abitativa Valore Città Amcps cura la parte amministrativa e tecnica mettendo a disposizione lo sportello dove i locatari possono segnalare guasti o interventi manutentivi da effettuare.

Nel 2017 lo sportello ha accolto **3.477** cittadini per richieste di informazioni o segnalazioni.

Per la gestione del **servizio calore agli edifici comunali**, Valore Città Amcps svolge la manutenzione e la conduzione degli impianti termici delle strutture della Città. Si tratta principalmente di edifici scolastici, uffici municipali, impianti sportivi, biblioteche, musei, uffici assistenziali.

L'obiettivo del servizio è di mantenere gli impianti in sicurezza garantendone il comfort ambientale e riducendone gli sprechi, agendo sui rendimenti della combustione e sul regime di funzionamento degli stessi. La gestione degli impianti avviene attraverso un sistema computerizzato (telegestione).

Altro **servizio** offerto da Valore Città Amcps è la **manutenzione ordinaria del patrimonio comunale**, degli immobili comunali non residenziali e di altri beni pubblici.

Valore Città Amcps cura il **servizio di gestione del verde pubblico** della città di Vicenza prendendosi cura di aiuole, alberi, parchi e il verde annesso agli impianti sportivi ed edifici pubblici. La manutenzione ordinaria è programmata nell'anno e avviene anche la verifica dello stato di salute delle alberature.

Per effettuare una **segnalazione o una richiesta di intervento** basta inviare il modulo che si trova al link www.aimAmcps.it/it/segnalazioni_e_richieste. Nel 2017 le segnalazioni sono state **7.628**.

I Fornitori

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

Le Società del Gruppo AIM sono assoggettate, nei diversi settori, alla disciplina che regola i contratti di appalto pubblici, per acquisizione di beni ed affidamento a terzi di prestazioni di servizi ed esecuzione di lavori, il cui principale riferimento legislativo è il **Codice dei Contratti Pubblici**.

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

Le regole di affidamento e di esecuzione interne si ispirano, inoltre, ai principi legislativi di proporzionalità, rotazione, non discriminazione e parità di trattamento tra operatori economici.

Il Gruppo AIM, attraverso il Portale Gare, gestisce un **Albo Fornitori** centralizzato, che permette la registrazione on-line e la successiva qualificazione in fase di gara degli operatori economici interessati.

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

Per alcune tipologie di forniture e di servizi, le Società del Gruppo AIM richiedono ai candidati, con ragionevolezza e ove consentito, il possesso di **requisiti specifici di capacità tecnico-organizzativa ed economico-finanziaria**, il più possibile oggettivi e sempre proporzionati alla natura e all'oggetto degli appalti, nonché, con sempre maggior frequenza, di comprovare il **possesso degli standard di qualità**, rilasciati sulla base delle norme europee della serie UNI EN ISO 9000 e altre.

A tutti i fornitori ed appaltatori viene richiesto il rispetto delle norme ambientali e di sicurezza, a tutela del lavoro, infine, l'**accettazione del Codice Etico approvato dal Gruppo** e del modello di gestione ai sensi della L.231/2001.

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

Le Società del Gruppo, nel 2017, hanno sostenuto numerose collaborazioni per la realizzazione di campagne informative sostenibili rivolte alle associazioni di categoria, presenti sul territorio, interessate ai diversi CAM.

Le **gare** effettuate nel 2017, **contenenti criteri sostenibili**, sono state **13** per un valore complessivo di oltre 2,8 milioni di euro.

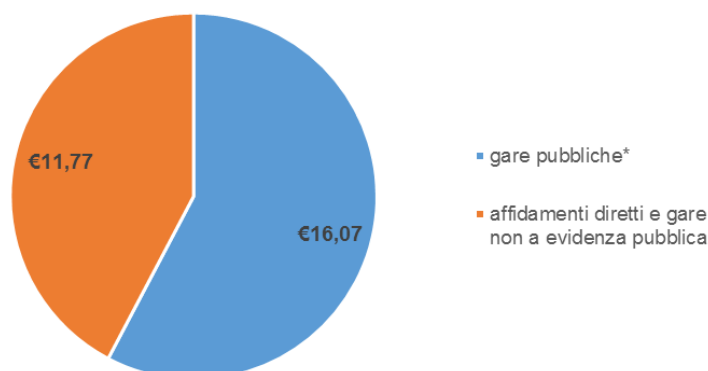
È ritenuta importante, dal Gruppo AIM, la diffusione della conoscenza e dell'utilizzo delle **certificazioni ambientali**, non solo riferito ai prodotti ed ai servizi ma anche all'interno di altri processi e progetti, requisito che ormai va consolidandosi in molteplici appalti, attraverso le certificazioni ISO 9000, ISO 14000, OHSAS e altre.

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

Nel 2017 le Società del Gruppo AIM hanno effettuato ordini per un valore di **27.836.394,15 euro** attraverso la modalità della **Gara Pubblica** o dell'**Affidamento diretto/ gare non ad evidenza pubblica**.

Totale ordini 2017 (euro 27,86 mln)

*intese le gare pubbliche con valore superiore ai 40.000 euro



Le gare pubbliche

I criteri di selezione degli operatori economici riguardano normalmente:

- a) requisiti di idoneità professionale
- b) capacità economica e finanziaria
- c) capacità tecniche e professionali

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

Le Società del Gruppo si impegnano ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche degli appalti, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti e delle procedure contabili interne, ai contenuti ed alle clausole contrattuali in genere.

Il Gruppo AIM garantisce ai propri fornitori 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 interne 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 o mediante contratto d'opera o di somministrazione, fornendo alle imprese appaltatrici dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

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

Le imprese 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).

È operativo l'albo Fornitori telematico sul portale <http://gareonline.aimvicenza.it/portale/index.php>, accessibile a tutti gli operatori economici che intendano collaborare con il Gruppo AIM.

Le Società del Gruppo, attraverso AIM Vicenza Spa, in particolare, utilizzano lo specifico e innovativo Portale telematico per una più rapida e funzionale gestione delle procedure di acquisizione di beni, di servizi e per l'affidamento di lavori.

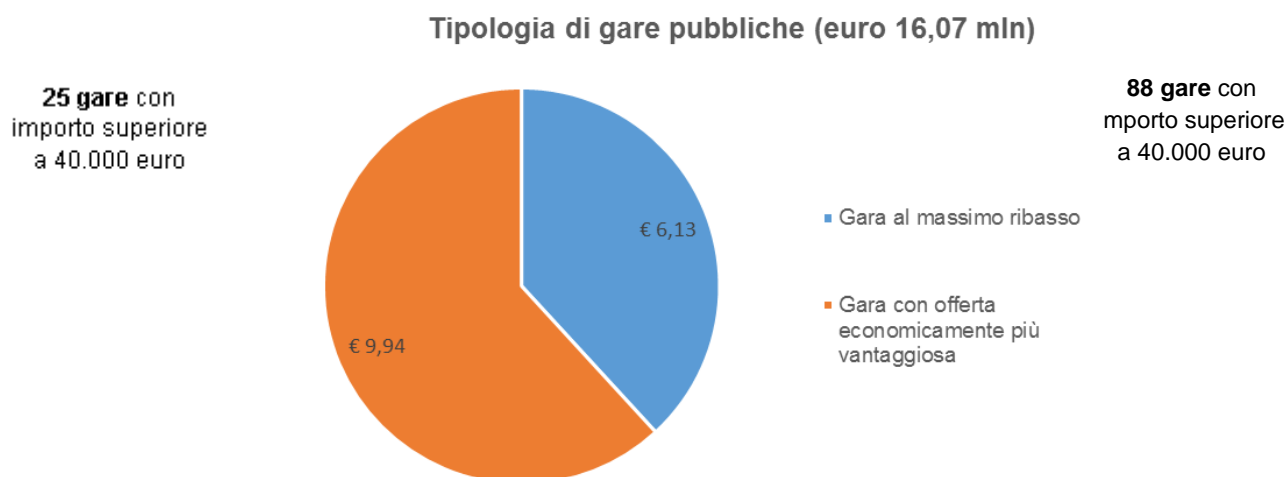
La comunicazione tra AIM Vicenza Spa e le imprese è in tal modo più immediata e l'accesso alle procedure di gara è semplificato.

Il sistema di registrazione degli operatori economici all'interno del Portale, e la loro successiva profilazione, contribuisce ad ampliare l'elenco dei potenziali fornitori, oltre che a rendere più aperta e competitiva l'offerta di beni e di servizi, e l'affidamento di lavori.

Ai fornitori che si registrano sono assegnate credenziali univoche e riservate, che permettono l'accesso al Portale e alle relative pratiche di propria pertinenza.

Il numero di gare pubbliche effettuate dal Gruppo nel 2017 sono 113* per un valore complessivo aggiudicato di oltre 16 milioni di euro.

*gare a partire da un importo maggiore di 40.000 euro



Acquisti sul territorio

Nel 2017 il Gruppo AIM ha emesso 2.737 ordini a **2.647 fornitori** per un valore complessivo di **27.836.394,15 euro**.

DESCRIZIONE	2017	%*
Fornitori (n.)	2.647	
di cui dal Veneto (n.)	1.880	71,02%
di cui da Vicenza (n.)	1.381	52,17%

*percentuali calcolate sul totale fornitori

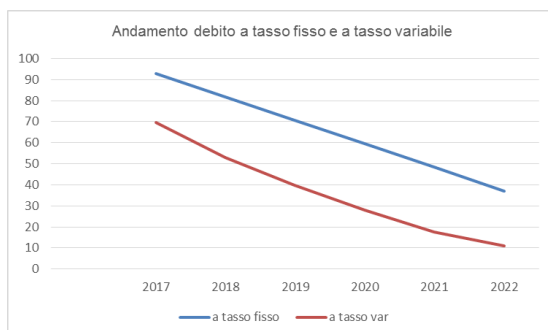
DESCRIZIONE	2017	%*
Fornitori valore ordini (euro)	27.836.394	
di cui dal Veneto (euro)	18.196.204	65,37%
di cui da Vicenza (euro)	10.669.693	38,33%

*percentuali calcolate sul totale fornitori

I Finanziatori

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.

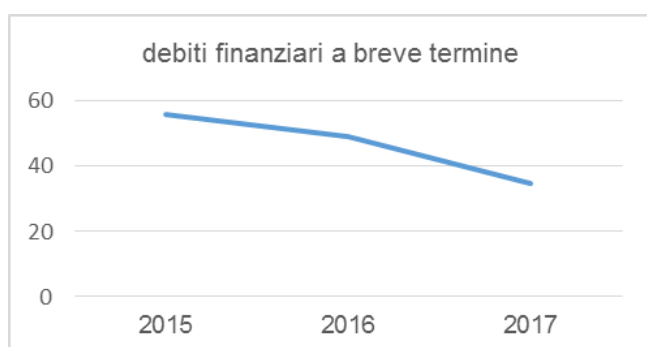
Obiettivo della gestione finanziaria è garantire al Gruppo un adeguato bilanciamento attuale e prospettico tra investimenti e impieghi di capitale da un lato e fonti di finanziamento dall'altro e, per queste ultime, negoziare condizioni sostenibili, sia in termini di piano di rimborso che di tipologia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



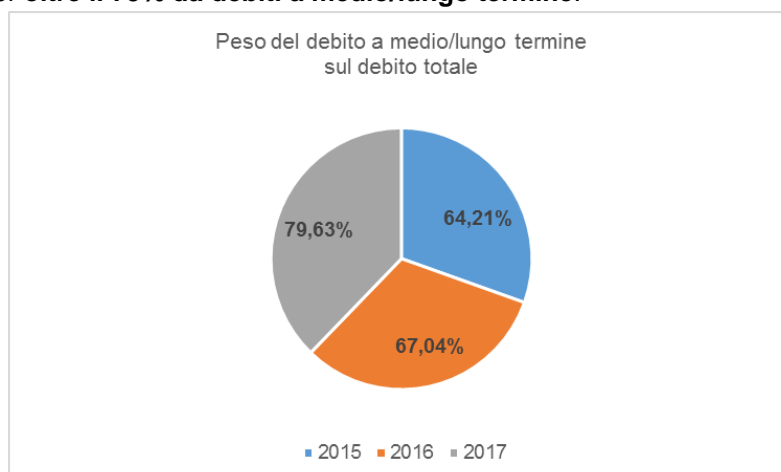
Il Gruppo AIM per lo svolgimento delle sue attività ricorre, oltre che all'autofinanziamento, al capitale di debito sia di breve termine (da rimborsare entro l'esercizio successivo) che di lungo termine (da rimborsare oltre l'esercizio successivo).

La struttura del capitale di debito al 31 dicembre 2017 è pari a 170,02 milioni, in **aumento del 14,32%**.

Mln euro	2017	2016	2015
debiti finanziari a breve termine	34,63	49,02	56,06
debiti finanziari a medio-lungo termine	135,39	99,70	100,57
Totale struttura dei debito finanziario	170,02	148,72	156,63



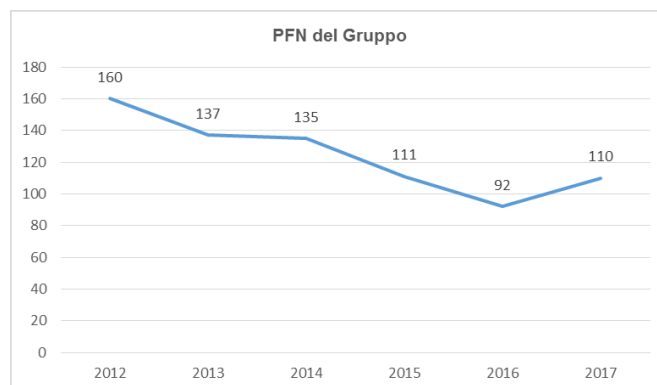
La struttura finanziaria del Gruppo evidenzia un **aumento dovuto principalmente dall'emissione del Bond** ed è costituita per **oltre il 79% da debiti a medio/lungo termine**.



Le linee di credito non sono concentrate su un unico finanziatore ma distribuite fra i principali istituti bancari italiani con i quali il Gruppo intrattiene rapporti consolidati da diversi anni.

La **Posizione Finanziaria Netta** ammonta a **110 milioni di euro** in **aumento** rispetto al 2016.

La posizione complessiva è sostanzialmente invariata al netto delle regolazioni con il Comune di Vicenza solitamente operate a fine esercizio.



Il Gruppo 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.

L'importante Istituto bancario, con sede a Lussemburgo, ha infatti deliberato una linea di credito dell'importo di **45 milioni di euro**, per finanziare direttamente gli **investimenti nei settori ambiente, gas, energia elettrica e calore programmati nel quinquennio 2014 - 2018**, periodo in cui il Gruppo AIM è chiamato ad affrontare le sfide del libero mercato conseguenti all'uscita dall'in house, in special modo nella distribuzione del gas metano ma anche nelle business unit relative alla gestione del patrimonio aziendale e all'ambiente.

Gli **oneri finanziari maturati sul capitale di debito** nel 2017 sono anch'essi **diminuiti del 4,71%** e si attestano ad oltre 5 milioni.

Il Gruppo AIM, da oltre 5 anni, ha instaurato rapporti con l'istituto di credito **Banca Etica** che ha riconosciuto alla Società dei requisiti sociali ed ambientali che hanno permesso l'apertura di alcuni finanziamenti finalizzati alla sostenibilità economico – sociale dell'azienda.

Nel settembre del 2017 AIM Vicenza ha concluso il processo di **emissione di un prestito obbligazionario unsecured** dell'importo di 50 milioni di euro mediante la quotazione presso il mercato regolamentato della Borsa di Dublino (ISE – **Irish Stock Exchange**), una delle piazze finanziarie di riferimento a livello europeo per il mercato di corporate bond.

Il **private placement unrated** è stato interamente sottoscritto da **investitori istituzionali**. Le obbligazioni avranno una durata pari a 7 anni, con scadenza nel 2024, ed una cedola annua del 1,984%.

Il capitale sarà rimborsato secondo un piano di ammortamento suddiviso in quote annue costanti di capitale.

I proventi dell'emissione saranno destinati a finanziare l'importante programma di investimenti, nelle diverse aree di business, previsto dal Piano Industriale approvato dal Comune di Vicenza e consentiranno, tramite anche una diversificazione delle fonti di finanziamento, di proseguire nel processo di consolidamento finanziario del Gruppo, perseguito negli ultimi anni.

Tra gli altri, saranno realizzati articolati interventi sulle reti di energia elettrica ed una parte delle risorse finanziarie sarà finalizzata ad affrontare le prossime gare per l'affidamento del servizio di distribuzione gas metano. Non secondari gli interventi previsti nel settore ambientale tra cui spicca la realizzazione di un importante polo nell'area di Vicenza est.

La Pubblica Amministrazione

Rapporti con gli Enti Locali di riferimento

Il Gruppo AIM persegue gli obiettivi indicati dalle istituzioni pubbliche di riferimento e collabora efficacemente con i loro organismi alle attività di regolazione e controllo dei servizi pubblici locali.

L'azienda persegue tali obiettivi coniugandoli con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.

Il Gruppo AIM versa regolarmente **contributi e quote di iscrizione** dovuti ad enti ed istituzioni.

Come stabilito dal proprio Codice Etico, "la Società non eroga contributi né benefici di qualsiasi genere a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, che possano, in qualche modo, essere ricondotti all'intenzione aziendale di favorirli, tranne quelli eventualmente dovuti in base a normative e pattuizioni specifiche".

Tra i contributi versati, si rilevano euro:

	2017	2016
Autorità di regolazione (ARERA, AATo, ..)	Oltre 69.000	Oltre 63.000
Organi confederali e quote associative (Utilitalia, Assoc. Industriali, Confservizi, ..)	Oltre 189.000	Oltre 92.000
Enti provinciali (TARI)	Oltre 930.000	Oltre 950.000
Enti regionali	Oltre 3,80 mln	Oltre 3,64 mln

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

Il Gruppo AIM interagisce con i diversi soggetti istituzionali nel rispetto dei principi e delle regole sanciti nel **Codice Etico** del Gruppo, che dedica l'articolo 4 ai rapporti con le istituzioni politiche e gli organismi sindacali, stabilendo che:

- Nei **"rapporti con gli enti locali di riferimento"** l'azienda persegue gli obiettivi indicati dalle istituzioni pubbliche di riferimento e collabora efficacemente con gli organismi delle stesse preposti alle attività di regolazione e controllo dei servizi pubblici locali. Il Gruppo coniuga tali obiettivi con la propria mission e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.
- Nei **"rapporti con le pubbliche amministrazioni"** gli Organi sociali del Gruppo AIM nei confronti della Pubblica Amministrazione devono ispirarsi alla massima correttezza ed integrità. Non si rilevano, pertanto, logiche di condizionamento delle decisioni della controparte, in ogni forma espresse o attuate, volte ad influenzare decisioni in favore della Società o a richiedere od ottenere un trattamento di favore. È altresì vietato dare corso a richieste da parte di personale della Pubblica Amministrazione tendenti a subordinare decisioni ed atti in favore di AIM Vicenza a riconoscimenti di qualsiasi genere.
Nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione non vanno intraprese, direttamente o indirettamente, azioni che possano proporre opportunità d'impiego e/o commerciali dalle quali derivino vantaggi, per sé o per altri, ai dipendenti della Pubblica Amministrazione o ai loro parenti o affini.
I rapporti con le Pubbliche Amministrazioni sono tenuti dagli esponenti aziendali delegati. Tutta la documentazione che riassume le procedure attraverso cui il Gruppo AIM è entrato in contatto negoziale o amministrativo con Pubbliche Amministrazioni deve essere debitamente raccolta e conservata. Al verificarsi di episodi della specie, o di tentativi più o meno espliciti, è dovere darne tempestiva informazione all'Organismo di Vigilanza.
- Nei **"rapporti con le organizzazioni politiche e sindacali"** il Gruppo mantiene la massima trasparenza e indipendenza.

Il rapporto con le istituzioni viene definito da un articolato modello organizzativo che attribuisce incarichi e competenze puntuali alle diverse Funzioni aziendali. All'Amministratore Unico di AIM Vicenza Spa competono la rappresentanza legale e la definizione delle strategie istituzionali, secondo gli indirizzi impartiti

dai soci; il Direttore Generale assume ogni misura finalizzata all'attuazione degli indirizzi fissati dagli Organi sociali.

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

Il Gruppo AIM intrattiene rapporti anche con **associazioni di categoria** partecipandovi e **collaborando attivamente** per il confronto con altre aziende e per favorire l'aggiornamento normativo e tecnologico:

- **Utilitalia**, federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, ambiente, energia elettrica e gas, rappresentandole presso le istituzioni nazionali ed europee. Offre servizi di assistenza, aggiornamento e di formazione oltre ad attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, gestionali, tributari e legali. I contributi versati nel 2017 sono di **oltre 69.000 euro**.
- **Confservizi**, sindacato di impresa che rappresenta, promuove e tutela aziende e enti che gestiscono i servizi di pubblica amministrazione. Nel 2017 sono stati versati **15.000 euro**.
- **Confindustria**, la principale organizzazione rappresentativa delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia con il compito di contribuire, insieme alle istituzioni politiche e organizzazioni economiche, sociali e culturali, alla crescita economica e al progresso sociale del paese. I contributi versati nel 2017 sono di **oltre 15.000 euro**.

L'imposizione fiscale sostenuta dal Gruppo AIM nel triennio 2015-2017 è stata la seguente:

Imposte e Tasse €/000	2017	2016	2015
Imposte dirette sul reddito d'esercizio	5.319	6.743	6.151
IRES e IRAP	5.319	6.743	6.151
Imposte e tasse indirette:	676	771	884
Imposte diverse	624	710	776
Tasse possesso automezzi	52	61	108
Totale	5.995	7.514	7.035

Inoltre il Gruppo AIM nel 2017 ha versato **oltre 25 milioni di euro** per **accise** relative al settore del gas naturale ed energia elettrica addebitati agli utenti in fatturazione.

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

Le Società del Gruppo AIM, per il funzionamento dell'Ente Regolatore, **Autorità di regolazione per l'Energia Elettrica, le reti e l'ambiente (ARERA)**, hanno erogato nel triennio 2015–2017:

Autorità di regolazione	2017	2016	2015
Contributi ARERA	Oltre 69.000	Oltre 63.000	Oltre 82.000

ARERA è un organismo indipendente, istituito con legge 481/1995, che tutela gli interessi dei consumatori e la promozione della concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi attraverso l'attività di regolazione e di controllo. Svolge anche una funzione consultiva nei confronti di Parlamento e Governo ai quali può formulare segnalazioni e proposte.

I **benefici economici**, derivanti dalla Pubblica Amministrazione, ricevuti dal Gruppo AIM nel triennio 2015-2017 a titolo di **contributi**, sono ammontati a euro:

Contributi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	2017	2016	2015
Contributi da Regione Veneto	-	1,53 mln	9,298 mln
Contributi da Provincia	-	151.740	750.000
Contributi da Cassa Conguaglio Settore Elettrico	9,65 mln	8,60 mln	4,41 mln
Altri contributi	362.470	458.240	537.000
Totale	10,01 mln	10,74 mln	14,99 mln

Per effetto della cessione del ramo di attività del trasporto pubblico locale, il Gruppo AIM non fruisce nel 2017 di contributi dalla Regione Veneto e dalla Provincia di Vicenza.

Le Risorse Umane

Le risorse umane sono il **bene aziendale essenziale**. Il loro sviluppo rappresenta un fattore fondamentale per lo svolgimento dell'attività e per il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo AIM.

Il principio della **valorizzazione delle risorse umane** rappresenta anche uno dei valori guida, come indicato nel Codice Etico.

Consistenza e Caratteristiche



Il personale dipendente:

	2017	2016	2015
Personale dipendente	650	654	898
<i>di cui</i>			
a tempo indeterminato	597	619	866
a tempo determinato	53	35	32

Il **91,85%** del personale del Gruppo è impiegato con **contratto indeterminato**.

La composizione del personale per **età anagrafica** e per **tipologia di contratto** è la seguente:

FASCIA ETA'	di cui Tempo determinato	di cui Tempo indeterminato	Totale
Fino a 29 anni	6	16	22
da 30 a 49 anni	30	259	289
50 anni e oltre	17	322	339
Totale complessivo	53	597	650

La composizione per **età anagrafica** delle risorse umane evidenzia in particolare una maggior presenza nella **fascia di età compresa dei 50 e oltre, pari al 52,15%** del personale di cui il **94,99% a contratto indeterminato**.

Il contratto a **tempo determinato** si evidenzia maggiormente per la **fascia di età fino da 30 a 49 anni**.

Per meglio descrivere le nostre risorse, di seguito la loro composizione per **qualifica, età anagrafica e genere** nel 2017:

QUALIFICA	FASCIA ANZIANITA'	GENERE		TOTALE
		F	M	
dirigenti	fino a 29 anni	0	0	
	da 30 a 49 anni	0	3	
	50 anni e oltre	0	6	
dirigenti totale		0	9	9
impiegati e quadri	fino a 29 anni	16	3	
	da 30 a 49 anni	75	80	
	50 anni e oltre	53	99	
impiegati e quadri totale		144	182	326
operai	fino a 29 anni	0	3	
	da 30 a 49 anni	4	127	
	50 anni e oltre	1	180	
operai totale		5	310	315
Totale complessivo		149	501	650

L'organico del Gruppo è costituito per l'**1,39%** da **Dirigenti**, **50,15%** da **quadri e impiegati** e **48,46%** da **operai**. L'analisi della **presenza femminile** nel Gruppo indica come questa componente rappresenti il **22,92%** della popolazione aziendale, di cui il 96,64% con qualifica di impiegato/quadro. Le **donne** rientrano per il **53,02%** nella **fascia d'età ricompresa dai 30 ai 49 anni**. Non sono invece presenti donne a livello dirigenziale.

L'anzianità di servizio del personale, relativa alle 650 risorse totali del 2017, è la seguente:

ANZIANITA' DI SERVIZIO	2017	%	2016	%
oltre 25	189	29,08%	199	30,43%
da 16 a 25	204	31,38%	190	29,05%
da 6 a 15	168	25,85%	175	26,76%
minore di 6	89	13,69%	90	13,76%
Totale complessivo	650	100%	654	100%

Di seguito si evidenziano meglio le risorse secondo la **categoria**, la **fascia di anzianità di servizio** e il **genere**.

QUALIFICA	FASCIA DI ANZIANITÀ DI SERVIZIO	F	M	TOTALE	%
dirigenti	oltre 25	0	1	1	0,15%
	da 16 a 25	0	3	3	0,46%
	da 6 a 15	0	3	3	0,46%
	minore di 6	0	2	2	0,31%
Totale		0	9	9	
impiegati e quadri	oltre 25	32	65	97	14,92%
	da 16 a 25	35	59	94	14,46%
	da 6 a 15	54	39	93	14,31%
	minore di 6	23	19	42	6,46%
Totale		144	182	326	
operai	oltre 25	0	91	91	14%
	da 16 a 25	1	106	107	16,46%
	da 6 a 15	4	68	72	11,08%
	minore di 6	0	45	45	6,92%
Totale		5	310	315	
Totale complessivo		149	501	650	100%

La composizione per **anzianità di servizio** delle risorse umane evidenzia in particolare una maggior presenza nella fascia di anzianità per servizio **dai 16 ai 25 anni**, pari al **31,38%** del personale comprendente per la maggior parte la categoria degli **operai**.

La composizione del personale nel triennio 2015-2017 per **titolo di studio** è la seguente:

	2017	2016	2015	% 2017	% 17/16	2017 di cui tempo determinato	2017 di cui tempo indeterminato
Laurea	78	81	74	12,00%	-3,70%	9	69
Diploma	259	258	322	39,85%	+0,39%	14	245
Attestato di qualifica professionale	63	65	87	9,69%	-3,08%	5	58
Licenza media	241	243	411	37,08%	-0,82%	22	219
Licenza elementare	9	7	4	1,38%	+28,57%	3	6
TOTALI	650	654	898			53	597

La composizione per **titolo di studio** evidenzia che il **76,93 %** del personale è in possesso di un **diploma** delle scuole superiori o di una licenza media. Il **12%** è in possesso di un diploma di **laurea**.

L'indice di turnover del personale (indice di rotazione), ottenuto dal rapporto fra la sommatoria delle persone entrate ed uscite nell'anno e il totale dei dipendenti, presenta il seguente andamento:

	Personale	Indice di turnover
Personale al 01/01/2015	903	3,99%
Entrati	44	
Usciti	49	
Personale al 31/12/2015	898	10,36%
Entrati	21	
Usciti	37	
Usciti ramo azienda	228	
Personale al 31/12/2016	654	8,87%*
Entrati	36	
Usciti	40	
Personale al 31/12/2017	650	11,69%

*non considerando le uscite del ramo d'azienda

Assunzioni

Politica delle Assunzioni

L'assunzione di nuovi dipendenti della società capogruppo e delle sue partecipate avviene secondo **principi** di:

- adeguata pubblicità della selezione;
- modalità di svolgimento che garantiscano l'imparzialità e assicurino economicità e celerità di espletamento;
- rispetto delle pari opportunità tra lavoratrici e lavoratori.

La **richiesta di nuove figure** è resa **pubblica** attraverso la pubblicazione **nel sito internet del Gruppo www.aimgruppo.it nella sezione "Lavora con noi"**.

La **Commissione di Valutazione** è composta dal Direttore della Società o da uno/due suoi delegati, dal Responsabile diretto della figura in fase di selezione e dal Responsabile Risorse Umane o da un suo delegato; non possono ricoprire il ruolo di componenti della Commissione di Valutazione gli Amministratori della Società nonché il personale che occupi cariche politiche o incarichi sindacali.

La Commissione di Valutazione **verifica preliminarmente il possesso dei requisiti richiesti** per l'ammissione da parte dei candidati, prendendo visione della documentazione presentata dagli stessi.

Lo screening dei curricula pervenuti viene effettuato sulla base dei **requisiti e dei criteri oggettivi e trasparenti di selezione stabiliti nell'avviso di selezione**, tenuto conto della posizione organizzativa che il candidato è chiamato a ricoprire.

Tali requisiti/criteri derivano dalla combinazione dei seguenti elementi:

- curriculum scolastico/formativo;
- esperienze professionali;
- competenze tecnico-pratiche.

La Commissione procede con uno o più **colloqui individuali**, in esito a cui sarà redatta la graduatoria finale.

In base al numero di candidati risultati e/o della professionalità ricercata, la Commissione procederà anche alla somministrazione di una o più prove psico-attitudinali (test scritti e/o pratici), selezionando una rosa finale di candidati, che verrà sottoposta ad un ulteriore colloquio individuale, in esito al quale sarà redatta la graduatoria finale.

Al termine della selezione la Commissione di Valutazione elabora un documento che riassume i processi di selezione adottati, indicando una **graduatoria finale sulla base dei criteri seguiti**, proponendo l'assunzione del/i candidato/i.

In caso di rinuncia del/dei candidato/i prescelto, si procederà all'assunzione del candidato successivo con scorrimento della graduatoria fino all'ultimo dei candidati ritenuti idonei.

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

La società si riserva di proporre forme di assunzione part-time o full time a seconda delle esigenze aziendali.

La forma di assunzione è specificata al momento della pubblicazione dell'avviso di selezione.

Si prediligono **forme di assunzione a tempo indeterminato**, allo scopo di favorire la stabile occupazione dei dipendenti; tuttavia ci si riserva di richiedere l'assunzione di dipendenti secondo forme a tempo determinato, laddove le esigenze aziendali lo richiedano.

La durata delle eventuali assunzioni a tempo determinato viene indicata al momento della pubblicazione del bando di selezione.

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

Nel corso del 2017 sono state **assunte 36 persone**.

ETÀ ANAGRAFICA	NUMERO	F	M	IMPIEGATI	OPERAI
fino ai 29 anni	5				
dai 30 ai 49 anni	17				
dai 50 anni e oltre	14				
TOTALE	36	10	26	14	22

Cessazioni

Nel corso del 2017 sono **cessate dal lavoro 40 persone**.

ETÀ ANAGRAFICA	NUMERO	F	M	DIRIGENTI	IMPIEGATI	OPERAI
fino ai 29 anni	2					
dai 30 ai 49 anni	15					
dai 50 anni e oltre	23					
TOTALE	40	7	33	1	18	21

La **motivazione** principale della **cessazione dei dipendenti** dal lavoro è da ricondursi a:

- 18 pensionamenti (**45%**);
- 8 dimissioni volontarie (**20%**);
- 2 licenziamenti per giustificato motivo (**5%**);
- 2 passaggi fra società del Gruppo (**5%**);
- 10 scadenze contratto a termine (**25%**).

Provvedimenti disciplinari

Le società del Gruppo AIM nel corso del 2017 hanno emesso **36 provvedimenti disciplinari** nei confronti dei propri dipendenti.

Il **Personale appartenente alle categorie protette** operante nel Gruppo AIM è il seguente:

	2017	2016	2015
Categorie protette	35	34	34
% su totale dipendenti	5,38%	5,20%	3,79%

Le 37 risorse sono 14 femmine e 21 uomini, i quali ricoprono le seguenti qualifiche:

Bilancio Sociale 2017 – Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria

- 22 impiegati/quadri
- 13 operai

La **residenza** dei **650** dipendenti del Gruppo AIM nel triennio 2015-2017, è così suddivisa:

	2017	2016	2015	% 2017
Comune di Vicenza	243	230	312	37,38%
Provincia di Vicenza	335	350	516	51,54%
fuori Provincia	72	74	70	11,08%

L' **88,92%** dei dipendenti di AIM risiede nel Comune di Vicenza o in altri comuni della stessa provincia

Part Time

Il Gruppo, per favorire una maggiore **conciliazione “vita-lavoro”**, attua orari flessibili che permettono a molti dei dipendenti di svolgere le proprie attività lavorative con un orario che possa essere compatibile con le proprie esigenze di vita quotidiana.

Nel Gruppo AIM usufruiscono della possibilità di avere un orario ridotto **53 dipendenti** come di seguito ripartiti per mansione e sesso:

Qualifica	F	M
Impiegati/quadri	45	1
Operai	0	7
Totale	45	8

La percentuale dei dipendenti che usufruiscono di **part-time** è del **8,15%** di cui l'**84,91%** sono di genere femminile.

Le **donne** che usufruiscono del part time sono il **30,20%** rispetto al totale delle donne presenti nel Gruppo AIM.

Welfare aziendale

Nel 2017 alcune società del Gruppo AIM hanno sottoscritto, insieme alle Organizzazioni Sindacali e, ove presenti, la RSU aziendale, un accordo istitutivo del Premio di risultato, per il biennio 2017/2018.

Si è prevista la possibilità di **convertire, in tutto o in parte, l'importo del Premio di Risultato in forme di Welfare**.

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

Le Società del Gruppo AIM mettono a disposizione dei soggetti beneficiari un budget individuale, pari alla quota di Premio di Risultato prevista, da erogarsi attraverso le forme sopra descritte. La scelta della conversione del Premio in strumenti di Welfare potrà avvenire da parte dei soggetti beneficiari attraverso l'accesso al **portale Welfaremeet**. La mancata scelta della conversione in uno degli strumenti proposti comporterà la liquidazione integrale del Premio in busta paga, con tassazione agevolata.

Anticipo Trattamento di fine rapporto per necessità del personale

Il **TFR** che il Gruppo ha **anticipato** al proprio personale nel corso del 2017, per far fronte alle proprie esigenze, è pari a **euro 21.801,10 (nel 2016 euro 91.971,32)**.

Formazione

Le società del Gruppo AIM hanno sviluppato nel triennio 2015 -2017, per il proprio personale, i seguenti **interventi formativi**:

Formazione	2017	2016	2015
Numero corsi	178	193	219
Numero ore totali	9.370	8.864	9.410
Numero partecipanti a tutte le edizioni	1.493	1.519	2.189
Numero partecipanti	467	553	807

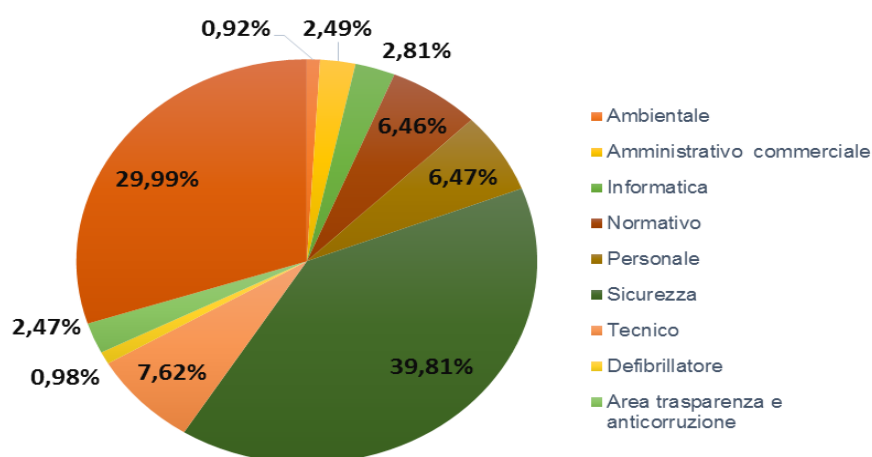
Le ore di formazione effettuate nel corso del 2017 sono aumentate del 5,71% pur in presenza di una diminuzione del numero dei corsi e dei partecipanti stessi.

Le **ore pro capite di formazione per partecipante, nel 2017**, sono state pari a **6,28**.

Il 71,85 % dei dipendenti ha preso parte ad almeno un intervento formativo nell'anno.

Il Gruppo ha **investito € 291.137** per la formazione del personale.

Le ore di formazione effettuate nel 2017 sono così suddivise per **aree tematiche**:



Le risorse umane formate sono così suddivise per genere e mansione:

	M	F
Dirigenti	8	0
Quadri/impiegati	379	60
Operai	16	4
Totale	403	64

L'**86,30%** rappresenta il genere maschile formato, del quale per lo più **quadri e impiegati**.

Corsi svolti internamente ed esternamente

Per la formazione dei propri dipendenti, il Gruppo AIM organizza all'interno dell'azienda oppure in centri di formazione adibiti fisicamente nelle vicinanze della sede aziendale.

Numero corsi svolti internamente: **93**

Numero corsi svolti esternamente: **85**

Numero di ore totali di formazione svolte internamente: **8.195**

Numero di ore totali di formazione svolte esternamente: **1.175**

Ore totali di formazione dei dipendenti su aspetti di Trasparenza e Anticorruzione: **231**

% formazione specifica su formazione totale delle ore complessive: **89,81%**

La formazione specifica viene intesa come quella erogata ai lavoratori in base alla mansione svolta; per generica, invece, si intende la formazione erogata in modo indistinto a tutti i lavoratori in ossequio alla normativa prevista.

Ore totali di formazione specifica: **8.415**

Ore totali di formazione generica: **955**

Numero di corsi con formazione specifica sul totale dei corsi: **88,20%**

Numero corsi di formazione specifica: **157**

Numero corsi di formazione generica: **21**

Tirocini formativi

Nel corso del 2017 il Gruppo AIM ha collaborato con gli Istituti Superiori e l'Università dando la possibilità a **52 studenti**, per un totale di **303 settimane**, di poter testare sul campo le conoscenze scolastiche/universitarie acquisite, attraverso lo svolgimento di tirocini retribuiti e non.

In particolare, sono stati 36 gli studenti che hanno partecipato alla modalità didattica innovativa recepita dal Gruppo AIM denominata "**Alternanza Scuola-Lavoro**", che permette, attraverso specifici progetti in linea con il loro piano di studi, un primo approccio significativo con il mondo del lavoro.

Sistema incentivante

I trattamenti economici incentivanti sono correlati al conseguimento di obiettivi di redditività, di qualità e di efficacia produttiva delle singole Società e del Gruppo AIM, a fronte di risultati positivi.

Per obiettivi di redditività, qualità e di efficacia produttiva si intende l'orientamento alla realizzazione delle linee di sviluppo e razionalizzazione contenute nel Piano Industriale come definito e articolato nei budget di ogni singola Azienda.

Elementi indispensabili, condizionanti l'erogazione o meno del premio, sono il conseguimento dell'utile di bilancio della Società e del Consolidato di Gruppo.

Il riconoscimento del premio, una volta realizzata tale condizione, dipenderà dal conseguimento degli obiettivi di redditività, qualità ed efficacia produttiva di ogni Società o Divisione o Servizio, per il 90% della somma stabilita pro capite per il premio 2017.

Il premio sarà pertanto così correlato:

- 45% al parametro di Redditività;
- 45% al parametro di Efficacia Produttività e Qualità, e in particolare ai risultati ottenuti nella realizzazione di progetti o obiettivi
- il rimanente 10% verrà attribuito a singoli lavoratori in funzione delle valutazioni formulate dai rispettivi responsabili sulla base di criteri oggettivizzati condivisi e sottoposti all'approvazione dei Dirigenti delle singole Società o Divisioni o Servizi e convalidati dalla Capogruppo. I responsabili sono stati formati, in apposite sessioni con esperti esterni, al fine di rendere l'applicazione dei criteri di valutazione nel modo più omogeneo possibile.

Per l'erogazione di quest'ultima componente di Premio, i criteri sono:

- efficacia e continuità della collaborazione;
- sostegno tecnico operativo nel conseguimento degli obiettivi aziendali;
- risultati conseguiti;
- iniziativa;
- proattività.

Relazioni Sindacali

I **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL)** applicati all'interno del Gruppo AIM e i rapporti di lavoro regolati da ciascun contratto sono i seguenti:

CCNL	2017	2016	2015
CCNL Utilitalia Gas-Acqua	227	225	235
CCNL Settore Elettrico	176	186	195
CCNL Autoferrotranvieri - TPL	5	5	245
CCNL Terziario e Servizi	39	38	24
CCNL Utilitalia Ambiente	128	127	128
CCNL Fise - Ambiente	64	61	60
CCNL Dirigenti - Confservizi	9	10	11
CCNL Edilizia - Industria	2	2	
Totale	650	654	898

Nelle Società del Gruppo AIM, come previsto dai Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro, sono state costituite le **delegazioni trattanti**, composte, per la parte societaria, dalla direzione e dal responsabile del settore Risorse Umane, per la parte sindacale, dalle RSU, ove presenti, e dai rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali Territoriali di categoria.

Le Società informano le organizzazioni sindacali sugli atti di valenza generale, concernenti il rapporto di lavoro, l'organizzazione degli uffici e la gestione delle risorse umane. A seconda del tema trattato, le Società convocano tutta la delegazione di parte sindacale.

Il **tasso di sindacalizzazione** all'interno del Gruppo AIM nel 2017, calcolato considerando il numero del personale iscritto al sindacato sul totale del personale dipendente, è pari al **41,85%**; nel corso del 2017 si sono svolte **25 assemblee sindacali**.

	2017	2016
Tasso di sindacalizzazione %	41,85%	42,87%
Numero di assemblee sindacali	25	32
Ore di assemblee effettuate	1.206	749
Ore di assenza pro capite per sciopero	0,06%	2,68%

Attività Sociali

Nel Gruppo AIM le attività sociali sono affidate ai Centri Ricreativi interni, che organizzano periodicamente, fuori dagli orari di lavoro, per i dipendenti e i familiari, **gite, escursioni, attività** di vario genere e stipulano **convenzioni** con alcune realtà sportive/culturali per garantire agevolazioni ai propri associati.

I **Centri** attualmente costituiti sono dotati di autogoverno e di autonomia funzionale ed amministrativa e raggruppano rispettivamente, i dipendenti di AIM Spa, Servizi a Rete e AIM Energy, i dipendenti di VALORE CITTA' AMCPS e i dipendenti di AIM Mobilità.

Il Gruppo AIM ha creato al suo interno un **gruppo sportivo** che organizza iniziative, attività e competizioni sportive a cui possono partecipare sia dipendenti che persone esterne al Gruppo. L'attività di questo gruppo è consultabile sul sito www.aimgruppospportivodilettantistico.it

AIM, inoltre, festeggia tradizionalmente il **1° maggio** organizzando una **giornata conviviale di ritrovo fra dipendenti ed ex dipendenti del Gruppo AIM**.

Alcuni collaboratori di AIM inoltre nel 2017 si sono prodigati per **raccogliere fondi** al fine di sostenere le attività di associazioni di volontariato locali, in particolare:

INIZIATIVE REALIZZATE DALLE RISORSE DI AIM	ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO SOSTENUTE	CONTRIBUTI RACCOLTI
Lotteria di Pasqua e raccolta fondi	Città della Speranza	€ 869
Vendita dolci natalizi e pasquali	Associazione Donatori Midollo Osseo (ADMO)	€ 906
Vendita orsacchiotti natalizi	Associazione Italiana Sclerosi Multipla (AISM)	€ 315
TOTALI		€ 2.090

Assenteismo

Il **tasso di assenteismo**, distinto per natura, registrato nel 2017 dal Gruppo AIM, inteso come il rapporto dei giorni non lavorati sul numero dei giorni lavorabili da tutti i dipendenti, è il seguente:

TASSO DI ASSENTEISMO DEL GRUPPO	%
Malattia	3,22%
Infortunio	0,65%
Maternità	1,07%
Sciopero	0,06%
Donazioni del sangue	0,12%
Altro	2,36%*
Totale tasso assenteismo del Gruppo (escluso Ferie)	7,49%**

* per Altro si intendono le ore utilizzate per assemblee, aspettative sindacali, permesso per seggi elettorali, permessi per lutto,...

** il tasso di assenteismo totale del Gruppo è inteso senza il conteggio di ferie e permessi delle risorse umane del Gruppo AIM.

Il **tasso di retention** nel 2017 è stato del **100%**.

Infortuni

INFORTUNI DEL GRUPPO	2017	2016
n. Infortuni al lavoro	31	30
n. Infortuni in itinere	5	3
n. totale Infortuni	36	33
n. totale giorni di assenza infortunio	1.007	1.024
<i>di cui n. giorni assenza in itinere</i>	<i>121</i>	<i>260</i>

Gli **infortuni in itinere** sono relativi a incidenti che si verificano durante il trasferimento da casa al luogo di lavoro da parte del dipendente, le cui cause dipendono principalmente da fattori non governabili dalle società del Gruppo AIM. Per quanto concerne gli **infortuni sul lavoro**, le società del Gruppo AIM, al fine di prevenire e ridurre sempre di più il numero degli stessi, svolgono le seguenti attività in linea con gli adempimenti normativi in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro:

- informazione sui rischi nei luoghi di lavoro;
- sorveglianza sanitaria (visite periodiche);
- redazione documenti di valutazione del rischio;
- redazione di piani emergenza interna;
- fornitura dispositivi di protezione individuale (materiale anti-infortunistico);
- attività di formazione sulla sicurezza e prevenzione.

I principali **indici sugli infortuni** del Gruppo AIM sono i seguenti:

(i calcoli utilizzati per gli indicatori fanno riferimento agli infortuni complessivi con itinere e anche quelli di 0 giorni)

INDICATORI SU INFORTUNI	2017	2016
Gravità *	0,98	0,93
Frequenza **	35,12	28,93
Incidenza ***	57,75	48,25
Durata ****	27,97	32,30

* (totale giorni di assenza/ore lavorate totali)*1.000

** (totale di infortuni/ore lavorate)*1.000.000

*** (totale infortuni/ numero medio dipendenti)*1.000

**** (totale giorni di assenza/n infortuni)

L'indicatore di incidenza degli infortuni presenta un piccolo incremento dovuto all'aumento degli infortuni in itinere e analogamente si evidenzia un aumento dell'indicatore di frequenza.

In riduzione l'indice di durata degli infortuni rispetto al 2016 ad indicare una minore gravità dei singoli episodi mentre l'indice di gravità è leggermente aumentata.

Tra Direzione, Servizio di prevenzione e protezione, medico competente ed i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza sono programmati degli incontri nell'anno per la gestione di problematiche sorte o potenziali relativamente alla sicurezza e salute dei lavoratori.

Tra le risorse umane impiegate dal Gruppo, si ritiene che le mansioni maggiormente esposte ad alta incidenza e ad alto rischio di specifiche malattie professionali possano essere quelle riferite alle attività edili, stradali e di igiene urbana.

Nel 2017 il Gruppo AIM ha provveduto a stipulare un 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.

Costo del Personale

Il costo che AIM sostiene per il proprio personale dipendente prende in considerazione principalmente:

- la remunerazione diretta sia immediata (retribuzione e spese varie per il personale) che differita (trattamento di fine rapporto);
- la remunerazione indiretta (i contributi sociali a carico delle società del Gruppo AIM);
- i compensi per il personale non dipendente.

Le società del Gruppo AIM, oltre al personale dipendente nello svolgimento delle proprie attività, usufruiscono dell'operato e della professionalità del **Consiglio di amministrazione** e del **Collegio sindacale** (personale non dipendente) aventi le funzioni di amministrazione, il primo, e di controllo, il secondo.

Tale **costo del personale**, riclassificato, nel triennio 2015 – 2017 è stato il seguente (€/000):

Costo del Personale	2017	2016	2015
Personale dipendente	34.216	36.819	45.999
Salari e stipendi	23.048	24.891	31.373
Trattamento di fine rapporto	1.525	1.795	2.245
Trattamento quiescenza e simili	247	247	302
Servizi vari per il personale	1.706	1.368	1.771
Altri costi del personale	237	389	245
Totale Remunerazioni dirette	26.765	28.690	35.936
Oneri sociali	7.451	8.129	10.063
Totale Remunerazioni indirette	7.451	8.129	10.063
Personale non dipendente	474	472	547
Compenso Consiglio di Amministrazione	275	287	237
Compenso Collegio Sindacale	199	185	220
Totale Costo del Personale	34.690	37.291	46.546

Tali costi costituiscono un significativo indicatore del contributo del Gruppo AIM all'occupazione del **territorio (Vicenza e provincia)** nel quale risiede il **88,92%** dei propri dipendenti.

RETRIBUZIONE MEDIA DEL PERSONALE		
QUALIFICA	GENERE	
	DONNE	UOMINI
Dirigenti	-	€ 98.249,65
Quadri e Impiegati	€ 32.406,02	€ 38.401,42
Operai	€ 24.356,09	€ 28.990,71

La società garantisce la parità economica tra maschi e femmine a parità di condizioni.

I valori sopra riportati evidenziano un divario giustificato dalla maggiore anzianità di servizio da parte degli uomini rispetto alle donne, come si evince dalla precedente tabella indicativa dei dati sull'anzianità di servizio.

Il Socio

Azionista unico di AIM Vicenza Spa è il **Comune di Vicenza** che detiene il **100% del capitale sociale**.

L'Azienda, nei confronti del proprio azionista, assicura **l'efficace partecipazione** di tutti i componenti degli organi sociali ai lavori assembleari attraverso la tempestiva informativa sulle materie all'ordine del giorno, al fine di instaurare un proficuo dialogo tra i Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale; inoltre il Gruppo AIM ricerca la massima trasparenza sia nelle comunicazioni sociali che nei rapporti personali.

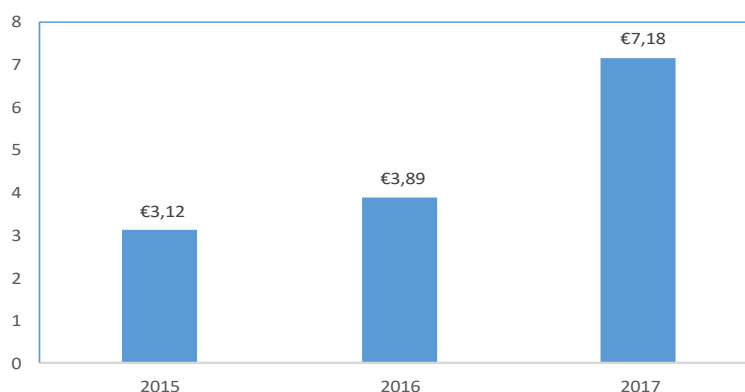
Il rapporto, sotto il profilo societario, si articola nelle **riunioni assembleari civilisticamente e/o statutariamente** previste.

Con il Comune di Vicenza la società ha stipulato dei contratti detti "**contratti di service**" per lo svolgimento delle attività oggetto di concessioni e/o autorizzazioni amministrative.

Capitale sociale

Il capitale sociale di AIM Vicenza Spa ammonta a **€ 71.293.000** ed è costituito da **1.425.860 azioni ordinarie**, del valore di 50,00 euro ciascuna, possedute interamente dal Comune di Vicenza.

Nel 2017 il Gruppo AIM ha corrisposto **dividendi** al Comune di Vicenza per **910.000 euro riferiti agli utili destinati dal bilancio 2015**. Sono state distribuite, inoltre, nel corso del 2017 riserve per euro **6.266.401**.



La Collettività

L' impegno Ambientale del Gruppo AIM



Consumi energetici diretti ed indiretti

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

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

Tutta l'energia elettrica del Gruppo è stata acquistata dalla partecipata AIM Energy e trattasi di energia completamente verde, ossia derivante da fonti rinnovabili.

Nel 2017 si vedono i seguenti valori:

		2017
Consumi dai vettori energetici per usi produttivi		
Motori Biogas – Grumolo delle Abbadesse	Acquisto Energia elettrica – kWh	5.255,00
	Autoconsumo Energia elettrica – kWh	300.844,50
Centrale di Cogenerazione - Cricoli	Acquisto gas naturale – Smc	6.471.406,00
	Acquisto Energia Elettrica – kWh	1.594.233,00
Centrale Idroelettrica di Lobia	Acquisto gas naturale – Smc	11.765.375,00

		2017
Consumi dai vettori energetici non per usi produttivi		
Illuminazione Pubblica	Acquisto Energia elettrica – kWh	8.268.876,00
Sedi aziendali	Acquisto gas naturale – Smc	148.109,97
	Acquisto Energia Elettrica – kWh	1.141.619,00
Colonnine per ricariche auto elettriche	Acquisto Energia Elettrica – kWh	6.055,00
Gestione parcheggi (parcometri,telecamere,insegne,...)	Acquisto Energia Elettrica – kWh	876.926,00
Consumi di carburanti per i mezzi di trasporto del Gruppo		
Mezzi del Gruppo	Benzina - Litri	80.334,58
Mezzi del Gruppo	Gasolio - Litri	769.056,41
Mezzi del Gruppo	Metano - Litri	4.587,00

Produzione di rifiuti

La gestione corretta dei rifiuti prodotti nello svolgimento delle proprie attività, contribuisce a concretizzare l'attenzione del Gruppo alla salvaguardia del territorio.

La produzione di rifiuti deriva in particolare da attività di gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria e produzione svolte nelle diverse sedi aziendali del Gruppo.

La gestione dei rifiuti ed il loro smaltimento avviene nel rispetto del quadro normativo vigente.

In tutte le sedi del Gruppo sono stati installati sistemi di raccolta differenziata finalizzata ad incrementare il riciclo dei materiali.

Per quanto riguarda le modalità di smaltimento, la gran parte dei rifiuti prodotti viene trattata e recuperata.

Nel 2017 i rifiuti totali prodotti dal Gruppo sono stati **1.616.491 Kg***.

*rifiuti derivanti dall'attività interna alle sedi aziendali, non assimilabili ai rifiuti urbani. I rifiuti Speciali raccolti differentemente dai rifiuti urbani.

Parco mezzi aziendali

Il parco degli automezzi aziendali è oggetto di particolare attenzione da parte del Gruppo che si impegna a ridurre le emissioni in atmosfera derivanti dalla circolazione su strada, attraverso il rinnovo sistematico degli automezzi più inquinanti.

Nel 2017 il parco mezzi del Gruppo consiste in:

Alimentazione dei mezzi aziendali	2017
Benzina	157
Gasolio	364
Benzina e Gasolio	28
Metano	9
Elettrici	10
Totale mezzi aziendali	568

I mezzi alimentati da **carburanti tradizionali** compongono ancora più del **96% della flotta aziendale** ma il Gruppo, già a partire dal 2016, sta adottando una **politica di dismissione dei mezzi più inquinanti** e di **acquisto di mezzi alimentati anche da carburanti alternativi**, a minor impatto ambientale.

La tutela della biodiversità

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

Il Gruppo, prima di realizzare nuovi progetti ed attività manutentive di una certa rilevanza, che possano determinare impatti ambientali in aree particolari, sottopone l'intervento a valutazioni più specialistiche per la salvaguardia dell'area oggetto del servizio.

Le attività di produzione di energia elettrica del Gruppo, in particolare per la Centralina di Lobia, hanno un impatto sulle risorse idriche - il fiume Bacchiglione - dal quale avvengono i prelievi ed i rilasci di acqua e tutta l'attività è gestita in ottemperanza alla concessione rilasciata dalle Autorità competenti ed alla normativa vigente.

In particolare, è interessante per AIM la salvaguardia del ripopolamento degli avanotti; si tratta di un obbligo normativo per i gestori degli impianti idroelettrici ad acqua fluente, in quanto la diga di sbarramento può costituire un ostacolo alla riproduzione dei pesci di acqua dolce, che salgono e scendono dal fiume.

Pertanto la Regione Veneto impone di sottoscrivere con la propria agenzia Veneto Agricoltura, un contratto di ripopolamento degli alvei con pesci appena nati ("avanotti"), prodotti in allevamenti e poi liberati a monte dello sbarramento e negli affluenti secondari, secondo un criterio definito.

Per le altre attività di produzione e gestione rifiuti svolte dal Gruppo, non sussiste alcun pericolo ambientale in quanto le aree dei siti non sono di tipo protetto. La discarica di Grumolo delle Abbadesse è gestita in armonia con il clima vegetazionale della sua ubicazione, anche per quanto riguarda l'impianto di **biogas**.

Per il servizio di distribuzione del gas naturale e dell'energia elettrica non si verificano impatti sulla biodiversità se non la massima attenzione ai materiali e alle attrezzature utilizzate per la gestione della rete per garantire l'impatto ambientale.



L'impegno sociale del Gruppo AIM

Il Gruppo AIM da oltre 110 anni è al servizio della città e del territorio vicentino. Si dimostra sempre attento ai cambiamenti socio-economici e ambientali, si impegna nella gestione responsabile delle risorse naturali, nel miglioramento dei propri risultati, nell'uso di tecnologie sempre più efficienti e a basso impatto ambientale e ad una comunicazione rispettosa e attenta alle esigenze della collettività vicentina.

Nel 2017 l'Ufficio Relazioni Esterne e Comunicazione ha realizzato oltre 80 comunicati stampa che hanno generato oltre 120 servizi televisivi e quasi 700 articoli sulla stampa locale e nazionale.

L'Ufficio cura i rapporti con le associazioni del terzo settore che da sempre fanno di Vicenza una delle città e delle province più ricche di occasioni di volontariato.

Il 2017 è stato caratterizzato da una attenta valorizzazione delle iniziative che hanno generato integrazione sociale, equità e sostenibilità allo sviluppo.

Il Gruppo AIM ha infatti contribuito alla crescita socio-culturale delle persone e della collettività locale, garantendo occasioni e momenti di incontro e di aggregazione, rafforzando l'identità dei luoghi e delle persone, implementando politiche attive territoriali e incrementando la visibilità, la competitività e l'attrattività del territorio.

Il 2017 ha visto la partecipazione del Gruppo AIM alla 34.a Assemblea annuale dell'Anci, l'associazione dei comuni italiani che si è riunita dal 11 al 13 ottobre in Fiera a Vicenza. Con il tema "Città punto zero. Immagina il domani, governa l'oggi". Per tre giorni Vicenza è stata la capitale degli amministratori locali provenienti da tutta Italia, che hanno accolto il presidente della Repubblica Sergio Mattarella e numerosi altri ospiti ed esponenti del mondo politico, industriale e della comunicazione.

Nel corso dell'anno il Gruppo AIM ha poi **sponsorizzato numerosi eventi di rilevanza nazionale per oltre 280.000 euro**, quali il Festival Biblico, la stagione del Teatro Comunale, e associazioni culturali e sportive che svolgono nel territorio vicentino la propria preziosa attività sociale e aggregativa.

L'impatto nella Collettività del Gruppo AIM

INIZIATIVE (migliaia di euro)	2017
sostegno sociale	1.495
educative ai ragazzi	45
culturali	187
sportive	18
sensibilizzazione ambientale	32
Totale sponsorizzazioni erogate	1.777

Sostegno sociale

VALORE CITTA' AMCPs IN AIUTO AI TERREMOTATI DI NORCIA

Valore Città Amcps, con un convoglio di 4 camion, ha consegnato alla Protezione civile di Norcia 4 container di 4,5 e 6 metri di lato, 2,40 di profondità e 2,75 di altezza. Le strutture sono state adibite a magazzino e deposito per quei materiali e attrezzature che prima erano stati sistemati all'interno della palestra comunale. In questo modo, la struttura sportiva è stata liberata e restituita alle attività degli alunni e degli abitanti di Norcia.

BONUS SOCIALE ENERGIA ELETTRICA E GAS

AIM Energy ha erogato il bonus sociale EE e Gas introdotto dall'AEEGSI (ora ARERA) in collaborazione con il Comune di Vicenza per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico e alle famiglie numerose un sostegno alle spese di gas ed energia.

PROGETTO RICHIEDENTI ASILO

AIM Gruppo ha coordinato le attività e i lavori di oltre 200 richiedenti asilo che sono stati impiegati nello spazzamento delle strade e delle aree verdi della città e nella manutenzione dei parchi pubblici con l'assistenza del personale di Valore Ambiente e Valore Città Amcps.

CONVENZIONE AIM-CARITAS

Continua la collaborazione tra il Gruppo AIM e la Caritas vicentina: per la sesta volta è stata rinnovata una convenzione nella quale AIM mette a disposizione dell'associazione Diakonia Onlus (ramo operativo della Caritas diocesana stessa) 20 mila euro a favore di singoli e famiglie in momentanea difficoltà economica. La convenzione promuove un servizio che si rivolge a persone e famiglie che non riescono a far fronte ai propri impegni economici e finanziari rispetto a beni e servizi di prima necessità, come luce e gas, a causa della perdita del lavoro, precarietà o riduzione del proprio reddito. Scopo dell'intervento è rinegoziare il debito nei confronti delle società di AIM rendendo sostenibile la rateizzazione, all'interno di un percorso individualizzato di accompagnamento, anzitutto rispetto alla consapevolezza della propria capacità di spesa. Possono beneficiare dell'accordo intestatari di contratti di fornitura di energia elettrica e gas con AIM Energy. Tra i requisiti contenuti nella convenzione, vi è anche il fatto che la persona in situazione di disagio economico possa accedere al percorso di sostegno e di rientro a fronte dell'impegno a riconsiderare anche gli stili e abitudini di consumo, aumentando così il risparmio energetico. AIM provvederà a suo carico alla redazione di un vademecum, o all'individuazione di percorsi formativi al fine di rendere maggiormente consapevoli le persone utenti del corretto utilizzo dei servizi erogati, in modo da incentivare il risparmio delle risorse energetiche.

Attività con gli studenti

SOCIAL DAY

Oltre 160 studenti degli istituti superiori di Vicenza sono stati impegnati in attività di volontariato in occasione dell'annuale appuntamento del Social Day, pensato per raccogliere fondi da destinare a progetti di solidarietà e cooperazione allo sviluppo. Al loro fianco anche Valore Ambiente che ha fornito il materiale e il supporto necessario e ha coordinato una decina di richiedenti asilo nella pulizia di alcune aree verdi della città. In particolare, sono stati coinvolti studenti degli istituti superiori Fogazzaro, Canova, Boscardin, Quadri, Rossi e Lioy con la collaborazione delle cooperative sociali Insieme e Tangram e dal Comitato interistituto del Social Day composto da una trentina di studenti. Valore Ambiente si è affiancata ad una quindicina di studenti del Liceo Fogazzaro e a nove richiedenti asilo per la pulizia del parco Fornaci.

ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO AL CANOVA

Nell'ambito del progetto scolastico che favorisce l'alternanza scuola-lavoro, Valore Ambiente ha collaborato con l'Istituto per geometri Canova in un progetto che aveva come obiettivo il miglioramento della raccolta differenziata e l'individuazione della relativa campagna di comunicazione. L'Azienda è stata infatti coinvolta nella simulazione di una start up per la progettazione e la creazione di contenitori per la raccolta differenziata in carta e, nell'ambito di questa simulazione, la pianificazione di una serie di incontri tematici legati alla realizzazione di questo percorso. Questo progetto dovrebbe portare alla produzione di circa 500 contenitori in carta per la raccolta differenziata di carta e plastica che saranno distribuiti all'interno dell'Istituto.

PROGETTO LIOY

"Mano alzata per la differenziata!" è lo slogan scelto dalla classe 3 AS del Liceo Lioy di Vicenza che si è riproposta di analizzare e riorganizzare la raccolta dei rifiuti all'interno del proprio Istituto, in collaborazione con Valore Ambiente. L'obiettivo del progetto, svoltosi dal 15 maggio al 1° giugno, era di introdurre un sistema più rigoroso di raccolta differenziata all'interno dell'istituto, al fine di diminuire l'impatto ecologico ed economico dovuto allo scorretto smaltimento dei rifiuti da parte degli studenti.

VISITE ALLA STAZIONE DI TRAVASO DI MONTE CROCETTA

Nell'ambito del progetto "Mano alzata per la differenziata!", sono state effettuate anche visite alla stazione di travaso di Valore Ambiente di Monte Crocetta, al fine di verificare direttamente l'evoluzione del sistema di trattamento dei rifiuti urbani svolto presso l'impianto, in funzione dello sviluppo della raccolta differenziata e delle forme di recupero di materia anche a valle della stessa raccolta differenziata. La visita è poi proseguita alla discarica di Grumolo delle Abbadesse, gestita dalla Società S.I.A., Società Intercomunale Ambiente: in quella sede sono state illustrate le modalità costruttive dell'impianto, i presidi di sicurezza e il relativo piano di monitoraggio e controllo. Gli studenti sono stati accompagnati all'interno dell'area ed hanno avuto modo di osservare come è organizzata a livello industriale una discarica.

PROGETTO ITIS ROSSI

Rinnovata anche nel 2017 la collaborazione con l'Itis Rossi nell'ambito dell'ecologia e del riuso dei materiali: Valore Ambiente ha organizzato tre laboratori per le classi prime e seconde, dedicati alla riparazione e al riuso di biciclette; allo smontaggio dei componenti di un computer, con relativa separazione dei vari materiali; alla mappatura e alla riorganizzazione della raccolta differenziata all'interno dell'Istituto. Durante i laboratori, i circa 150 studenti coinvolti sono stati affiancati da due operatori specializzati che hanno utilizzato il lavoro

manuale come strumento didattico per l'educazione al riuso ed al riciclo e della valorizzazione dei beni. Lo svolgimento di tali laboratori si riallaccia alla campagna nazionale di sensibilizzazione sul riuso degli oggetti e sulla diffusione della 'Reusebox', una iniziativa promossa a Vicenza proprio da Valore Ambiente, in collaborazione con la Cooperativa Insieme.

PROGETTO SCUOLE E TCVI

Valore Ambiente, per migliorare la sensibilizzazione scolastica alla ecosostenibilità, ha aderito al progetto promosso dal Teatro comunale di Vicenza volto alla promozione dell'educazione alla comunicazione teatrale. Le fasi hanno previsto un laboratorio condotto da professionisti specializzati coadiuvati dall'insegnante di classe, finalizzato alla produzione di un piccolo momento teatrale con la realizzazione dello spettacolo "EMOTICON: Il paese delle mie emozioni", andato poi in scena proprio sul palco del Teatro Comunale.

AIM ENERGY CAMP

AIM Energy ha sostenuto i centri estivi denominati "AIM Energy Camp" per bambini e ragazzi dai 6 ai 13 anni che si sono cimentati in molte e interessanti attività sportive tra cui calcio, basket, tennis, ginnastica artistica, pallavolo, rugby, atletica leggera, scherma, hip-hop, baseball, pallamano, lotta, tai-chi e ultimate freesbee. L'iniziativa è stata valorizzata anche dalla partecipazione dell'associazione "Piccoli punti" che ha svolto attività di formazione sulla prevenzione delle malattie della pelle causate dal sole.

Iniziative culturali

Numerose le iniziative culturali per le quali il Gruppo AIM, anche con le proprie società, è stato tra i partner e gli sostenitori principali delle seguenti iniziative:

Concerto estivo "**Viva Verdi**": è stata una serata dedicata all'Opera classica, organizzata dal Comune di Vicenza in Piazza dei Signori con il supporto di AIM Energy che ha offerto ai propri clienti la possibilità di sedere "in prima fila" durante lo spettacolo;

"**Festival Biblico**" che ha coinvolto le diocesi di Vicenza, Padova, Verona, Rovigo, Vittorio Veneto e Trento. L'evento ha richiamato per 11 giorni migliaia di persone in incontri, workshop, mostre, dialoghi biblici sul tema "Felice chi ha la strada nel cuore";

"**Treviso Suona Jazz**", manifestazione svoltasi nel centro storico della città di Treviso con concerti, incontri e workshop. AIM Energy ha potuto mettere a disposizione dei numerosi clienti del capoluogo della Marca biglietti omaggio per partecipare al festival;

la stagione teatrale del "**Teatro Comunale di Vicenza**" sempre più apprezzata e ricca di iniziative e momenti di cultura per i cittadini di Vicenza;

la mostra "**Che impresa**": AIM ha aderito all'originale format che ha raccolto undici illustratori di fama internazionale, con l'obiettivo di coinvolgere i più piccoli nella narrazione dei prodotti e dei servizi delle imprese che hanno fatto e faranno grande il territorio vicentino. Il percorso espositivo è stato progettato "a misura di bambino": illustrazioni, contenuti e visite guidate sono state pensate per essere fruite dai bambini, veri e propri protagonisti dell'evento;

"**la Rua**": Valore Città Amcps ha allestito in occasione della festa patronale della Madonna di Monte Berico dell'8 settembre l'imponente macchina scenica della Rua, ricostruita dall'Azienda di viale sant'Agostino nel 2007 su un disegno di Francesco Muttoni. La Rua è alta 21 metri, pesa 200 quintali più 100 di zavorra. La struttura portante è in acciaio e pesa oltre 16 tonnellate. La Rua è rivestita in legno e arricchita con 14 statue a grandezza naturale e altri elementi decorativi, realizzati con materiali di tipo plastico, gesso o legno. È stata realizzata da 30 professionisti dipendenti dell'azienda;

AIM ha sostenuto la mostra fotografica "**Sos degrado, sguardi su Vicenza e il suo territorio**" organizzato da Italia Nostra e dedicato alla sensibilizzazione ed educazione delle nuove generazioni alla tutela del paesaggio e del patrimonio storico-artistico del nostro territorio;

AIM Gruppo era sponsor anche della fortunata mostra "**Van Gogh: tra il grano e il cielo**" che si è svolta dal mese di ottobre 2017 ad aprile 2018 in Basilica Palladiana e che ha richiamato nella città berica migliaia di

turisti provenienti da tutta Italia e da paesi stranieri. L'intervento di AIM ha permesso il miglioramento dell'area di servizio del Salone degli Zavatteri garantendo ai visitatori un accesso e un afflusso più comodo alla mostra.

FESTE ROCK 2017

Non solo musica e divertimento alle Feste rock ma anche cura per l'ambiente grazie ad un'attenta raccolta differenziata che ha fatto risparmiare ad alcuni organizzatori più del 60%.

Ha portato ottimi risultati, infatti, l'iniziativa promossa quest'anno nell'ambito delle Feste rock 2017: Valore Ambiente, in linea con la propria strategia industriale che prevede investimenti economici per la promozione di una cultura e di una sensibilità attenta al riciclo, si è infatti accollata i costi di raccolta dei rifiuti differenziati, chiedendo agli organizzatori di contribuire economicamente solo per lo smaltimento del rifiuto secco.

Iniziative sportive

Anche lo sport, quale momento di aggregazione e di inclusione sociale è stato al centro dell'attenzione del Gruppo AIM e in particolar modo di AIM Energy che ha sostenuto nel 2017 il Gruppo Sportivo Dilettantistico AIM e in particolare la seconda edizione di **"Ultra & Wild Trail"** una gara podistica tra le colline di Malo e Monte di Malo che ha raccolto l'adesione di oltre 900 atleti. Anche la seconda edizione di AIM Energy Trail, dunque, si è confermata un grande momento di festa e di amicizia all'insegna della natura e della passione per lo sport autentico, quello faticoso ma sempre così ricco di soddisfazioni e di emozioni vere.

Nel 2017 AIM Energy e Cogaspiù Energie Srl hanno sostenuto altre iniziative e manifestazioni sportive quali gli internazionali di **Tennis città di Vicenza**, la stagione sportiva del **Basket Femminile di Vicenza**, la **Via dei Berici**, l'**Associazione Rugby** e il **circolo della spada di Vicenza**, la **pallavolo di Ortona**, il **Basket di Chieti** e il **Rally di Ortona**.

Sensibilizzazione ambientale

M'ILLUMINO DI MENO

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

FESTA DEI 20 ANNI DELLA RICICLERIA OVEST

Grande successo, nel mese di novembre, per il ventesimo anno di attività della Ricicleria Ovest di Vicenza, in via Delle Fornaci 5. Dalle 11 e fino alle 19 è stato un continuo e festoso susseguirsi di visite e di animazione per la festa intitolata "Sono 20 anni che pensiamo ad oggi", con laboratori e stand sul riuso e sul riciclo per adulti e per bambini. L'iniziativa, sostenuta da Valore Ambiente e promossa dalla Cooperativa Insieme che gestisce la ricicleria, si inseriva all'interno della Settimana europea per la riduzione dei rifiuti.

CHILDREN AND FAMILY

Valore Ambiente ha partecipato alla quarta edizione di Children and Family, l'evento, interamente dedicato al mondo dei bambini e della famiglia, che ha portato in Fiera a Vicenza, sabato 28 e domenica 29 ottobre scorsi, oltre 20 mila visitatori, circa dieci mila in più rispetto allo scorso anno. Tre padiglioni, 5 mila metri quadri di superficie occupata da 160 espositori, un centinaio di aree riservate a laboratori e giochi. All'ingresso del secondo padiglione, quello riservato alla didattica, anche un ampio e articolato stand animato da Valore Ambiente, in collaborazione con gli operatori della cooperativa Ecotopia, esperti nelle attività ludico-didattiche nelle scuole. Nei due giorni di presenza in fiera, sono passate alcune centinaia di bambini che si sono distribuiti nei vari punti di interesse dello stand mentre gli adulti sono stati coinvolti dando informative sulle attività svolte da Valore Ambiente e sulle molte modalità di raccolta e di corretto smaltimento dei rifiuti.

INAUGURAZIONE RICICLERIA SAN PIO X

Inaugurata la nuova ricicleria cittadina a san Pio X, la quarta, che si affiancherà alle altre tre già operative in città. L'area individuata copre una superficie di circa 530 metri quadri. La struttura è attrezzata per raccogliere 12 differenti tipologie di materiali riciclabili e riusabili quali carta e cartone, legno, rifiuto verde, ingombranti, abbigliamento, oli minerale e alimentare, batterie, estintori, imballaggi e contenitori vari offrendo quindi al cittadino un punto di conferimento per rifiuti particolari. L'area è gestita dalla cooperativa sociale Elica di Longare.

CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NEI PARCHI

Valore Ambiente ha collocato un contenitore speciale in ognuno degli otto parchi custoditi della Circoscrizione 3, destinato alla raccolta separata di carta, vetro, plastica e umido. L'iniziativa parte da una proposta presentata proprio dalla Circoscrizione nell'ambito del progetto del Bilancio partecipativo promosso dal Comune di Vicenza, al fine di consentire a tutti i numerosi utenti che frequentano i parchi, di differenziare i loro rifiuti, e di educare alla responsabilità e al rispetto dell'ambiente.

FESTAMBIENTE

Valore Ambiente e AIM Energy sono stati sponsor di Festambiente 2017; manifestazione svoltasi a Campo Marzo dal 28 giugno al 2 luglio. Il tema era la "rigenerazione": ottenere cioè qualcosa di nuovo da ciò che finora è stato considerato come esaurito. Valore Ambiente ha partecipato con due gazebo, proponendo ai numerosi visitatori laboratori e attività sul riciclo e riuso dei rifiuti.

NUOVI PITTOGRAMMI NEI RACCOGLITORI STRADALI

Valore Ambiente ha sostituito tutti i pittogrammi posti nelle oltre 2000 strutture, quali campane, bidoncini o cassonetti. Con questo intervento, Valore Ambiente intende uniformare e modernizzare i simboli degli adesivi che rimandano al materiale da inserire, migliorando quindi la comprensione e facilitando tutte le operazioni connesse alla raccolta differenziata. I nuovi pittogrammi, infatti, sono stati studiati e definiti con la collaborazione di un'agenzia di comunicazione specializzata, e si presentano più stilizzati e ancor più chiari, visibili anche da lontano o con scarsa illuminazione. Non solo, ma in ogni adesivo è stato inserito un codice (QR code) che, una volta inquadrato con lo smartphone, rimanda alla pagina del sito di Valore Ambiente che spiega quali materiali inserire in quella struttura, e quali invece no.

SECONDO FORUM DEI RIFIUTI

Valore Ambiente ha partecipato alla seconda edizione del Forum dei rifiuti, organizzato da Legambiente Veneto e aperto ai 576 comuni della regione. All'interno dell'annuale Dossier dei Comuni Ricicloni 2017, il capoluogo berico è stato segnalato per la propria lusinghiera attività, essendosi piazzato in cima alla classifica delle sette città capoluogo.

Valore Ambiente ha avviato un'intensa campagna di comunicazione relativamente all'**educazione al non abbandono dei rifiuti**, per sensibilizzare e informare i cittadini sul comodo sistema di raccolta e conferimento dei rifiuti ingombranti con la campagna "MI RIFIUTO".

Per sensibilizzare e migliorare la raccolta differenziata nel sito www.aimambiente.it, molto utilizzato è il servizio "**Dove lo butto**" nel quale l'utente, inserito il proprio indirizzo, può acquisire tutte le informazioni necessarie su dove poter conferire il rifiuto.

La Dimensione Economica

Il bilancio sociale, nella sua dimensione economica, ha lo scopo di rappresentare la produzione e la distribuzione dell'effetto economico dell'attività dell'azienda a favore di tutti i suoi portatori di interessi economici e sociali, utilizzando il risultato del **valore aggiunto**.

Il valore aggiunto può quindi essere analizzato sotto due aspetti:

- quello della ricchezza prodotta dal Gruppo AIM (produzione del valore aggiunto);
- quello relativo alla sua ripartizione tra gli Stakeholder interessati dall'attività del Gruppo AIM (distribuzione del valore aggiunto).

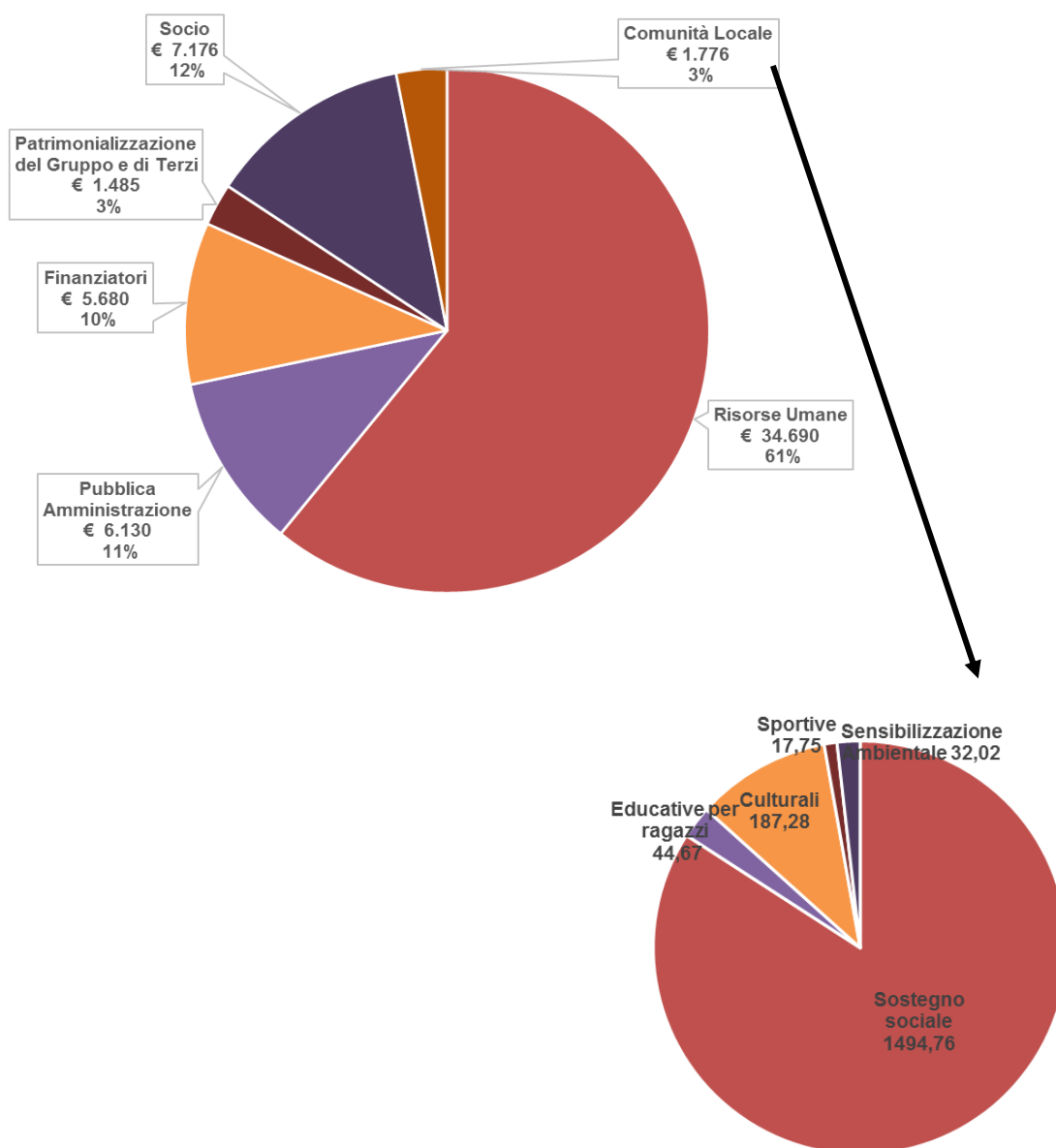
Per pervenire ai risultati esposti nelle tabelle del valore aggiunto, AIM ha riclassificato il conto economico predisposto nell'ambito del bilancio d'esercizio.

La riclassificazione dei valori ha seguito i principi stabiliti dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS).

Determinazione del Valore Aggiunto

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE (€/000)	2017
A) Valore della produzione	257.547
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	234.627
- rettifiche di ricavo	- 3.306
Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione semilavorati e finiti (e merci)	- 106
Variazione dei lavori in corso su ordinazione	
Altri ricavi e proventi	4.154
Contributi in c/esercizio	11.860
Ricavi della produzione tipica	247.228
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	10.319
B) Costi intermedi della produzione	177.933
Consumi di materie prime e/o beni di consumo	84.674
Costi per servizi	75.051
Costi per godimento di beni di terzi	4.603
Accantonamenti per rischi	313
Altri accantonamenti	1.592
Oneri diversi di gestione	11.701
Valore aggiunto caratteristico lordo	79.614
C) Componenti accessori e straordinari	1.393
Ricavi accessori	1.788
Costi accessori	- 167
Saldo gestione accessoria	1.621
Ricavi straordinari	995
Costi straordinari	- 1.222
Saldo componenti straordinari	- 228
Valore aggiunto globale lordo	81.008
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	- 24.070
Valore aggiunto globale netto	56.938

Riparto e distribuzione del Valore Aggiunto agli Stakeholder



La quota di Valore Aggiunto distribuita al **Personale** è pari al **61%** ed è costituita da salari e stipendi, sia per lavoratori dipendenti sia a collaboratori; alla **Pubblica Amministrazione** è stato distribuito l'**11%** attraverso il versamento di imposte dirette e indirette; ai **Finanziatori** il **10%** attraverso gli oneri finanziari pagati agli Istituti di credito; al **Socio** il **12%** sotto forma di dividendo e riserve; per la **patrimonializzazione del Gruppo** si è destinato il **3%** e infine, alla **Comunità Locale** è stato elargito il **3%** mediante principalmente contributi per iniziative al sostegno sociale, culturale, sportivo e di educazione al consumo e all'ambiente.

Il **Valore aggiunto** globale netto generato dal Gruppo AIM nel 2017 è **distribuito per il 61% al personale**. Considerato che l'**88,92% dei dipendenti del Gruppo AIM risiede nel comune di Vicenza o in altri comuni della provincia di Vicenza**, ben 30.846 milioni di salari e gli stipendi pagati dal Gruppo AIM contribuiscono alla crescita economica del territorio.

INFO su BILANCIO SOCIALE AIM GRUPPO
<http://www.aimgruppo.it/tipologia/bilancio-sociale/>
sostenibility@aimvicenza.it

Allegato 1. GRI.4

Tabella di raccordo degli indici GRI G.4

Indicatore	Livello di applicazione	Pagina/Note
INFORMATIVA STANDARD		
Strategia e analisi		
G4-1	Lettera agli Stakeholder	4
G4-2	Principali impatti, rischi e opportunità	7, 8, 13,14
Profilo dell'organizzazione		
G4-3	Nome dell'organizzazione	1,10
G4-4	Servizi forniti	10,11
G4-5	Ubicazione sede aziendale	1
G4-6	Paesi di operatività	1,11,26,28,34,35,36,39,40,41,42,44
G4-7	Assetto proprietario	11
G4-8	Mercati serviti	12
G4-9	Dimensione dell'organizzazione	21
G4-10	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, area geografica, inquadramento	71,72,73
G4-11	Dipendenti coperti da accordi collettivi	77,78
G4-12	Catena di fornitura dell'organizzazione	60,61,62
G4-13	Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	9, 61
G4-14	Approccio Prudenziale (Risk Management)	18,19,20,21
G4-15	Adozione di carte, codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	13,18,21,23,35,53,54,61,68,75,77
G4-16	Partecipazioni ad associazioni di categoria	49,77
Aspetti materiali e perimetro di riferimento		
G4-17	Elenco delle società incluse nel Bilancio Consolidato e di quelle non considerate nel Bilancio di Sostenibilità	10
G4-18	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	6,10
G4-19	Aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti	7,8
G4-20	Perimetro all'interno dell'organizzazione di ogni aspetto materiale	7,8
G4-21	Perimetro all'esterno dell'organizzazione di ogni aspetto materiale	7,8
G4-22	Eventuali restatement rispetto al presente bilancio di Sostenibilità	6
G4-23	Eventuali restatement rispetto agli aspetti materiali del precedente Bilancio di Sostenibilità	7,8
Coinvolgimento degli Stakeholder		
G4-24	Stakeholder del Gruppo	15,16,17
G4-25	Processo di identificazione	16,17
G4-26	Attività di coinvolgimento degli Stakeholder	16,17,86,87,88,89,90
G4-27	Temi chiave emessi dallo Stakeholder Engagement e relative azioni	16,17
Profilo del report		
G4-28	Periodo di rendicontazione	6
G4-29	Data dell'ultimo report pubblicato	6
G4-30	Periodicità di rendicontazione	6

G4-31	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	94
G4-32	Indice dei contenuti del GRI	95,96,97,98,99,100
G4-33	Attestazione esterna	
Governance		
G4-34	Struttura di governo	18,19,20,21
G4-35	Processo di delega per i temi economici, ambientali e sociali	Non presenti specifiche deleghe
G4-36	Posizioni interne con responsabilità in ambito economico, ambientale e sociale	18,19 Presenti responsabilità in ambito economico
G4-37	Processi per la consultazione sui temi di natura economica, ambientale, sociale tra gli Stakeholder e il più alto grado di governo	
G4-38	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	18,19,20,21
G4-39	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	18,19,20
G4-40	Processo di nomina e selezione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	18,19,20
G4.41	Conflitti di interesse	Gli amministratori presentano la dichiarazione di assenza di causa di inconfiribilità e incompatibilità al momento dell'assunzione della carica. Pag.3 codice etico collegata a pag.11
G4.42	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione di valori, missione, strategie e obiettivi circa gli impatti economici, sociali ed ambientali	
G4.43	Formazione del più alto organo di governo sui temi di natura economica, ambientale e sociale	22,23
G4.44	Processo per valutare le performance del più alto organo	80
G4.45	Gestione degli impatti, rischi e delle opportunità sui temi di natura economica, ambientale e sociale	13,14
G4.46	Revisione della gestione dei rischi in ambito economico, ambientale e sociale	22,23
G4.47	Frequenza della revisione della gestione dei rischi da parte del più alto organo di governo	22,23
G4-48	Approvazione e verifica del Bilancio di Sostenibilità	
G4.49	Processo per comunicare temi critici al più alto organo di governo	20,21,22,23
G4-50	Problematiche comunicate al più alto organo di governo e meccanismi attuati per risolverli	20,21,22,23
G4.51	Politiche di remunerazione del più alto organo di governo e del management	80
G4.52	Processo di determinazione della remunerazione	77,80
G4.53	Engagement degli Stakeholder sulle politiche della remunerazione	77,80
G4.54	Rapporto tra la remunerazione annua più alta e la remunerazione media totale di tutti gli altri dipendenti	80 Evidenza solo della retribuzione media per qualifica
G4.55	Incremento percentuale del rapporto di cui G4-54	
Etica ed integrità		
G4-56	Missione, valori, codici di condotta e principi	6,13,14
G4-57	Meccanismi interni ed esterni per fornire supporto sulla condotta etica, sul rispetto delle leggi e gli standard di integrità	13,14,20,21,22,23
G4-58	Meccanismi interni ed esterni per la segnalazione di problematiche relative alla condotta etica, al rispetto delle leggi e degli standard di integrità	20,22,23

INFORMATIVA SPECIFICA

Performance economica			
G4-DMA	Performance economica		
G4-EC1	Valore economico diretto generato e distribuito		92,93
G4-EC2	Implicazioni economico finanziarie legate ai cambiamenti climatici		
G4-EC3	Copertura degli obblighi in sede di definizione del piano dei Benefit (pensionistico)		75,77
G4-EC4	Finanziamenti ricevuti dal Governo e sussidi ricevuti		67,68,69
G4-DMA	Presenza su mercato		
G4-EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale		
G4-EC6	Percentuale del senior manager assunto nella comunità locale		
G4-DMA	Impatti economici indiretti		
G4-EC7	Sviluppo e impatto degli investimenti in infrastrutture e in servizi di interessi per la collettività		26,28,33,34,36,39,40,41,45,55,56,57,58,59
G4-EC8	Principali impatti economici indiretti e loro portata		
G4-DMA	Approvvigionamenti		
G4-EC9	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali		61,62
G4-DMA	Disponibilità e affidabilità		
Performance ambientale			
G4.DMA	RICERCA E SVILUPPO		
G4.DMA	MATERIE PRIME		
G4.EN1	Materie prime usate per peso e per volume		84,85
G4.EN2	% di materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato		30,31,32,33
G4-DMA	Energia		
G4.EN3	Consumi diretti di energia (nell'organizzazione)		84
G4.EN4	Consumo di energia fuori dall'organizzazione (indiretto)		84
G4.EN5	Indice di intensità energetica		
G4-EN6	Risparmio energetico		36,37,38,39,40,42
G4-EN7	Prodotti e servizi per l'efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile		33,37,39,40,43,48
G4.DMA	ACQUA		
G4-DMA	BIODIVERSITA'		
G4.EN11	Localizzazione di siti ubicati in aree protette e in aree ad elevata biodiversità		85
G4.EN12	Descrizione sugli impatti della biodiversità		85
G4.EN13	Habitat protetti o ripristinati		
G4.EN14	Specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione		
G4-DMA	Emissioni		
G4-EN15	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		37,39,40
G4-EN16	Emissioni indirette di GHG (Scope 2)		
G4-EN17	Altre emissioni indirette di GHG (Scope3)		
G4-EN18	Indice di intensità delle emissioni		

G4-EN19	Iniziative di riduzione delle emissioni	37,39,40,43,48
G4.EN20	Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono	
G4.EN21	Altre emissioni in atmosfera	
G4-DMA	Scarichi e rifiuti	
G4.EN22	Scarichi idrici	
G4-EN23	Rifiuti prodotti	29,84
G4.EN24	Sversamenti significativi	
G4-EN25	Rifiuti pericolosi	30
G4.EN26	Impatti sulla biodiversità derivanti dagli scarichi idrici	
G4-DMA	Prodotti e servizi	
G4-EN27	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi	42,43,48,,55,56,57,60,85
G4.EN28	Prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio	
G4.DMA	COMPLIANCE	
G4.EN29	Valore monetario delle multe significative e numero totale delle sanzioni non monetarie per non conformità a leggi e regolamentazione dell'ambiente	
G4-DMA	Logistica	
G4-EN30	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e per gli spostamenti del personale	85
G4-DMA	Spese per l'ambiente	
G4-EN31	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente	
G4.DMA	VALUTAZIONE DEI FORNITORI IN MATERIA AMBIENTALE	
G4.EN32	Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri ambiente	61,62
G4.EN33	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura	
G4-DMA	Ambiente: meccanismi di segnalazione	
G4.EN34	Numero totale di segnalazioni degli impatti ambientali raccolti, indirizzati e risolti attraverso meccanismi formali di segnalazione	
Performance sociale		
G4-DMA	Occupazione	
G4-LA1	Numero dipendenti, assunzioni e turnover	71,72,73
G4-LA2	Benefit per i dipendenti	75,77 Evidenza del sistema incentivante e Welfare
G4-LA3	Tasso di rientro al lavoro dopo il congedo parentale	79
G4-DMA	Relazioni industriali	
G4. LA4	Periodo minimo di preavviso per significativi cambiamenti organizzativi	
G4-DMA	Salute e sicurezza dei lavoratori	
G4-LA5	Descrizione dei comitati relativi alla salute e alla sicurezza, formati da rappresentanti dei lavoratori e dalla direzione	80,81
G4- LA6	Tipologia di infortuni e tasso di infortunio, malattia giorni persi, assenteismo e numero totale di vittime di lavoro per genere e per regione.	80
G4. LA7	Personale esposto ad alta incidenza i ad alto rischio di specifiche malattie professionali	80,81
G4- LA8	Accordi formali con sindacati a tutela della sicurezza e salute sul luogo di lavoro	80,81
G4-DMA	Formazione	

G4- LA9	Ore di formazione per dipendente per genere e per categoria di impiego		75,76,77
G4- LA10	Programmi di gestione delle competenze e apprendimenti continui per il lavoratore		76,77
G4-LA11	Valutazione delle performance e dello sviluppo		77
G4-DMA	Diversità e pari opportunità		
G4- LA12	Composizione degli organi di governo e ripartizione del personale per indicatori di diversità		19,20,21,71,72
G4-DMA	Parità di remunerazione tra uomini e donne		
G4-LA13	Rapporto tra stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne		80
G4-DMA	Valutazione dei fornitori sulle condizioni di lavoro		
G4. LA14	% dei nuovi fornitori selezionati in base a criteri circa le condizioni di lavoro		
G4. LA15	Impatti negativi significativi in materia di pratiche di lavoro all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese per la loro gestione		
G4-DMA	Condizioni di lavoro: meccanismi di segnalazione		
G4-LA16	Numero di contestazioni in materia di pratiche di lavoro		74
Diritti umani			
G4-DMA	Investimenti		
G4-HR1	Numero totale e percentuale di accordi di contratti di investimento significativi che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione		
G4-HR2	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani che sono rilevanti per l'organizzazione e % dei lavoratori formati		75,76,77
G4-DMA	Non discriminazione		
G4-HR3	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese		Nessun episodio di discriminazione denunciato
G4.DMA	LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA		
G4.HR4	Identificazioni delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa in difesa di tali diritti		
G4-DMA	Lavoro minorile		
G4-HR5	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua effettiva abolizione		
G4-DMA	Lavoro forzato		
G4-HR6	Attività e principali fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato e misure intraprese per contribuire all'abolizione di ogni forma di lavoro		
G4-DMA	Pratiche di sicurezza		
G4-HR7	% del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione		
G4-DMA	Diritti della popolazione indigente		
G4-HR8	Numero di violazioni dei diritti umani della comunità locale e azioni intraprese		
G4-DMA	Valutazione		
G4.HR9	% e numero totale delle attività sottoposte a controlli e / o valutazioni di impatto relativi ai diritti umani		

FG.DMA	FORNITORI E CRITERI DI VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI		
G4.HR10	% dei nuovi fornitori che utilizzano i criteri dei diritti umani		
G4.HR11	Impatti negativi significativi sui diritti umani nella catena di fornitura e azioni intraprese per la loro fornitura		
G4-DMA	Meccanismi di diritti umani		
G4-HR12	Numero di lamentele pervenute in materia di diritti umani, trattati e risolti tramite meccanismi formali di rimostranza.		
Società			
G4-DMA	Comunità locali		
G4-SO1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, impatti accertati, e programmi di sviluppo		86,87,88,89,90
G4-SO2	Attività con impatti negativi significativi sulle comunità locali		
G4-DMA	Disastri e emergenze		
G4-DMA	Anti-corrruzione		
G4-SO3	Operazioni monitorate per rischi di corruzioni		21,22,23
G4-SO4	Comunicazione e formazione su politiche e procedure di anticorruzione		22,75,76
G4.SO5	Casi di corruzione e azioni intraprese		22,23
G4-DMA	Rapporti con la politica e le istituzioni pubbliche		
G4-SO6	Contributi finanziari a partiti politici e relative istruzioni		67,68,69
G4-DMA	Tutela della concorrenza		
G4-SO7	Numero totale di azioni legali relative a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze		
G4.DMA	VALUTAZIONE		
G4.SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi e regolamenti		
G4.DMA	VALUTAZIONE DEI FORNITORI SUGLI IMPATTI SULLA SOCIETA'		
G4.SO9	Nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti gli impatti sulla società		
G4.SO10	Impatti negativi significativi sulla società all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese per la loro gestione		
G4-DMA	Impatti sulla società: meccanismi di segnalazione		
G4-SO11	Contestazioni in materia di impatto sulla società		
G4-DMA	Salute e sicurezza del cliente		
G4.PR1	Percentuale di Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza		46,47,48,49,50,51,55,57,58,59
G4-PR2	Casi di non conformità di prodotti e servizi		
G4-DMA	Comunicazioni di prodotto e di servizio		
G4.PR3	Tipologia di informazioni relative a prodotti e servizi richiesti dalle procedure e % di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.		53,54
G4.PR4	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.		
G4.PR5	Pratiche e risultati della misurazione della soddisfazione del consumatore		51,52,56,57
G4-DMA	Comunicazioni di marketing		

G4.PR6	Vendita di prodotti oggetto di contestazione		
G4.PR7	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non- conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse, la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.		
G4-DMA	Informazioni accessibili		
G4.PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.		
Compliance			
G4-DMA	Compliance		
G4-EN29	Valore monetario delle multe significative e numero totale delle sanzioni non monetarie per non conformità a leggi e regolamentazione dell'ambiente		
G4-PR9	Sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e utilizzo di prodotti o servizi		

allegato 2. Global Compact e tabella di raccordo

TABELLA DI RACCORDO al GLOBAL COMPACT

Di seguito si presenta uno schema di raccordo che evidenzia la correlazione tra i principi del Global Compact e le attività svolte da AIM Gruppo nel 2017.

I dieci principi	Bilancio di Sostenibilità 2016	Pagina
Diritti Umani		
Principi 1, 2 - Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere d'influenza e assicurarsi di non essere, seppur indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	<p>Nel Codice Etico del Gruppo AIM e nei rapporti contrattuali con i fornitori è esplicitamente citato il rispetto dei diritti umani. Si richiede a tutti i fornitori l'adesione e il rispetto del Codice Etico, dei requisiti di lavoro internazionali e la dichiarazione di non impiego di personale dell'età minima imposta dalla legge.</p> <p>- di poco variati gli indici infortunistici dei dipendenti</p> <p>-realizzazione di iniziative culturali e sportive per favorire l'aggregazione dei lavoratori all'interno del Gruppo attraverso i centri ricreativi</p> <p>- una convenzioni con Caritas e Comune per gli utenti indigenti</p> <p>- il finanziamento alle iniziative volte alla collettività</p> <p>-la gestione 1.533 case popolari;</p> <p>-riunioni periodiche con Associazione dei Consumatori</p>	<p>14,19,23,41,43 48,49,50, 60,61,68, 78,79,81,86, 87,88,89</p>
Lavoro		

<p>Principi 3, 4, 5, 6 - Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva; l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio; l'effettiva eliminazione del lavoro minorile; l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.</p>	<p>- sono applicati i CCNL Gas-Acqua, Elettrico, Autoferrotranvieri, Commercio, Federambiente, Fise, Dirigenti e Chimici e garantiti a tutti i lavoratori i diritti sindacali</p>	<p>22,73, 75,76,77, 78,79,80</p>
	<p>- sono state condotte complessivamente 9.370 ore di formazione attraverso 178 corsi</p>	
	<p>- sono stati creati progetti di "alternanza scuola-lavoro" con alunni delle scuole superiori, post diploma e universitari</p>	
	<p>-è stata perseguita un politica delle assunzioni trasparente, imparziale e nel rispetto delle pari opportunità.</p>	
	<p>-part time permesso ai dipendenti 8,15%</p>	
<p>Ambiente</p>		
<p>Principi 7, 8, 9 - Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali, di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale e di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.</p>	<p>-Mezzi a disposizione a basso impatto ambientale 19</p>	
	<p>- si è aderito alle "Giornate senz'auto" promosse dall'amministrazione comunale</p>	
	<p>-sono stati installati 31 nuovi corpi illuminanti a led ad alta efficienza energetica</p>	<p>29,32,36, 38,39,40,85, 88</p>
	<p>- sono stati effettuati interventi per la riduzione dei consumi energetici con l'acquisto di 23.992 certificati bianchi</p>	
	<p>- sono attivi 1108 impianti fotovoltaici nella rete elettrica del Gruppo</p>	
	<p>-l'indice di raccolta differenziata è maggiore del 74,79%</p>	
	<p>-è stata prodotta da biogas energia per 4,260 GWh.</p>	
<p>Lotta alla corruzione</p>		
<p>Principio 10 - Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.</p>	<p>- È stato predisposto un programma triennale per la trasparenza e l'integrità</p>	
	<p>-condotte 231 ore di formazione dedicata alle tematiche su Codice Etico, modello 231, trasparenza e anticorruzione</p>	<p>23,24, 62,78,79,</p>
	<p>-sono state stabilite le procedure di affidamento dei lavori e di acquisizione di forniture e servizi effettuabili in economia</p>	
	<p>-è stata curata la trasparenza nei rapporti con la Pubblica</p>	

<p>Amministrazione. (D.lgs231/2001).</p> <p>-attivo il N.A.T.: nucleo anticorruzione e trasparenza</p> <p>-sezione "Amministrazione Trasparente" nel sito internet del Gruppo</p>

Allegato 3. Sustainable Development Goals e tabella di raccordo

SDGs e TABELLA DI RACCORDO

GLOBAL GOALS	
OBIETTIVI	Impatto dell'attività del Gruppo AIM
1. Eliminare la povertà in tutte le sue forme	Integrazione dei richiedenti asilo presenti nella città di Vicenza
	Convenzione con Caritas Diakonia per sconti su bollette di gas ed energia elettrica
	Bonus e sconti nelle bollette di luce e gas per poter garantire a tutti i clienti servizi fondamentali
	Attenzione al Cliente
	Accordi con Comune di Vicenza per aiuti alle famiglie indigenti
2. Eliminare la fame	Convenzioni con Caritas e Comune per gli utenti indigenti
	Piano di gestione delle emergenze grazie al quale AIM garantisce supporto alle Autorità competenti in materia di protezione civile e pubblica sicurezza
3. Buona salute	Sostegno alla Fondazione Piccoli Punti Onlus Padova
	Gestione dei cantieri
	Salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro
	Sostegno alla Fondazione Città della Speranza
4. Educazione di qualità	Interventi formativi e progetti con le scuole su temi ambientali e sociali
	Formazione del personale
	Offerta di progetti "scuola-lavoro" per studenti, laureandi e laureati.
5. Uguaglianza di genere	Garantire l'uguaglianza di diritti tra l'uomo e la donna. Non si sono verificati episodi di discriminazione.
	Diversity
6. Igiene dell'acqua	Uso sostenibile delle risorse idriche: Centralina idroelettrica di Lobbia
7. Energia pulita	Riduzione dei consumi energetici con la produzione di 23.992 certificati bianchi
	Installati 31 nuovi corpi illuminanti a led ad alta efficienza energetica
	Adesione alle "Giornate senz'auto"
	Attivi oltre 1000 impianti fotovoltaici
	L'indice di raccolta differenziata è maggiore del 74%
	E' stata prodotta da biogas energia per 4,260 GWh

	Vendita di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili "Energia Verde"
	92 ton CO2 emissioni evitate
8. Lavoro decente e crescita economica	8,15% del personale con contratto Part time
	650 dipendenti totali. Il 91,85% è a contratto indeterminato.
	Modello di valutazione delle performance
	Relazioni industriali
	Diritti Umani
	Formazione effettuata all' 71,85% dei dipendenti. Condotte complessivamente 9.370 ore di formazione attraverso 178 corsi
	Perseguita una politica delle assunzioni trasparente, imparziale e nel rispetto delle pari opportunità
	Attività di impatto sul territorio
9. innovazione e infrastrutture	APP AIM Energy: utilizzo da 27.067 clienti
	Guida al rifiuto "dove lo butto?" su www.valoreambiente.it
	www.aimgruppo.it sito in implementazione
	Contenitori a calotta con accesso limitato
	Contatori elettronici installati: 3247 gas 718 energia elettrica
	Park in città con 4.833 posti auto
	Aumento delle utenze riscaldate in Città
	Pagamento del parcheggio attraverso smartphone, App e Pos
	Parcheggi di interscambio gestiti con servizio di bus navetta
10. Riduzione della disuguaglianza	Applicati i CCNL Gas-Acqua, Elettrico, Autoferrotranvieri, Commercio, Federambiente, Fise, Dirigenti e Chimici, e garantiti a tutti i lavoratori i diritti sindacali
	Diritti Umani
	35 dipendenti appartenenti alle categorie protette
11. Città e Comunità sostenibili	Edifici residenziali pubblici gestite 1.533
	Metri quadri di verde pubblico gestito 1.141.165
	Gestione delle strade 540 km
	Strutture pubbliche gestite 222
	Posti auto in Città
	Lampade a Led +31
	Pozzo geotermico - teleriscaldamento
	Promosse attività di formazione con scuole per la sensibilizzazione alla collettività su temi del risparmio energetico e del riciclo
12. Consumi responsabili	Serate informative su temi del risparmio energetico e raccolta differenziata e informazioni in piazzola
	Vendita di Energia verde da produzioni sostenibili
	Teleriscaldamento da pozzo geotermico
	Biogas da Discarica
	Progetto di Riuso nelle riciclerie attraverso le società cooperative
	Sito di Valore Ambiente con guida ai rifiuti "Dove lo butto?"
	Efficienza ed affidabilità nel servizio
13. Protezione del pianeta	Gestione della raccolta differenziata
	Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento
	Emissioni

14. Vita negli oceani	
15. Vita sulla terra	
16. Pace e giustizia	231 ore di formazione erogata su tematiche di Codice Etico, modello 231/2001, trasparenza e anticorruzione
	Valori e normativa per la selezione dei fornitori
	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità
	Curata la trasparenza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione (D.lgs231/2001)
	Attivato il nucleo anticorruzione e trasparenza
	Adibita la sezione "Amministrazione Trasparente" nel sito internet del Gruppo AIM
	Presente l'Organismo di vigilanza
	N.A.T.
	Collaborazioni con Associazioni di categoria, Comune di Vicenza, Associazioni di settore
17. Partenariati collaborativi	Dialogo con gli enti pubblici
	Sviluppo delle comunità locali