

BILANCIO DI SOSTENIBILITA' 2018

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

Mail: sostenibility@aimvicenza.it

LETTERA AGLI STAKEHOLDER.....	4
NOTA METODOLOGICA	7
IL GRUPPO AIM.....	9
CHI SIAMO E I VALORI DEL GRUPPO	10
LA STORIA DEL GRUPPO AIM	11
LA MISSIONE E I VALORI.....	13
ANALISI DI MATERIALITÀ	16
GLI STAKEHOLDER	18
IL SISTEMA DI GOVERNANCE	21
<i>Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi</i>	22
<i>Trasparenza e Anticorruzione</i>	26
<i>La struttura organizzativa</i>	27
<i>Organi societari</i>	28
GESTIONE DELLE RISORSE E PERFORMANCE ECONOMICA	31
IL CAPITALE SOCIALE.....	32
LA RELAZIONE CON I FINANZIATORI	33
IL RAPPORTO CON GLI ENTI LOCALI	35
VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	38
IL CLIENTE	41
QUALITÀ E VICINANZA: LA RELAZIONE CON I CLIENTI ENERGETICI	42
QUALITÀ E VICINANZA: LA RELAZIONE CON I CLIENTI DEL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE	52
QUALITÀ E VICINANZA: LA RELAZIONE CON I CLIENTI DEL SERVIZIO SOSTA	53
QUALITÀ E VICINANZA: LA RELAZIONE CON I CITTADINI PER I SERVIZI ALLA CITTÀ.....	54
LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO	56
SERVIZI AMBIENTALI.....	58
<i>I servizi di igiene ambientale offerti</i>	61
<i>Servizi per la città</i>	64
<i>Altri servizi di igiene urbana</i>	65
<i>Il trattamento del rifiuto</i>	65
SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE.....	69
<i>La distribuzione del gas</i>	69
SERVIZIO DI GESTIONE E DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA	73
<i>Produzione di energia elettrica</i>	73
<i>Distribuzione di Energia</i>	74
<i>Illuminazione pubblica</i>	75
SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO	76
SERVIZIO DI TELECOMUNICAZIONE E TELEGESTIONE.....	79
<i>Progetti di innovazione tecnologica</i>	80
SERVIZI MANUTENTIVI ALLA CITTÀ.....	82
<i>Gestione degli edifici residenziali pubblici</i>	82
<i>Gestione delle opere viarie e ciclopedonali</i>	82
<i>Servizio di gestione del Verde Pubblico</i>	83
<i>Gestione opere edili</i>	84
<i>Gestione servizi funebri e cimiteriali</i>	85
SERVIZIO DI PARCHEGGI E SOSTA	87
RESPONSABILITÀ D'IMPRESA.....	89
LA GESTIONE DELLE PERSONE	90

<i>Le persone del Gruppo</i>	90
<i>Tutela dell'occupazione</i>	92
<i>Remunerazione e welfare aziendale</i>	95
<i>La valorizzazione delle risorse</i>	96
<i>Relazioni Industriali</i>	100
<i>Salute e sicurezza dei lavoratori</i>	101
I RAPPORTI CON I FORNITORI	104
<i>Le gare pubbliche</i>	105
<i>Acquisti sul territorio</i>	107
L'IMPEGNO SOCIALE DEL GRUPPO AIM	109
<i>Supporto alla comunità</i>	109
I CONSUMI DEL GRUPPO	113
<i>Consumi energetici</i>	113
<i>Le emissioni</i>	113
ALLEGATI	116
TABELLA DI RACCORDO AL GLOBAL COMPACT	117
TABELLA DI RACCORDO CON IL GRI ("GRI-REFERENCED")	119
SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS.....	125

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

L'importanza delle tematiche relative alla sostenibilità, all'economia circolare, alla creazione di valore condiviso sono da sempre elementi fondanti la filosofia del Gruppo AIM; attraverso le sue attività il Gruppo punta giornalmente a soddisfare i bisogni dei propri stakeholder, impegnandosi a offrire la massima efficienza e qualità dei servizi offerti. L'importanza e, allo stesso tempo, la delicatezza delle attività svolte impone un'attenzione particolare e costante alla sostenibilità sotto i diversi aspetti: economico, ambientale e sociale.

Il presente documento rappresenta la sesta edizione del Bilancio di Sostenibilità e, per il secondo anno, assolve anche alla funzione di Dichiarazione Non Finanziaria prevista dal D.lgs. 254/2016. Il documento costituisce uno strumento a cui l'intero Gruppo dedica con convinzione risorse e impegno, in un'ottica di rendicontazione, trasparenza e lealtà verso tutti i portatori di interesse ai quali è indirizzato.

Le modalità di stesura rivolgono particolare interesse ai principali temi della sostenibilità (in riferimento ai 10 principi fondamentali proposti dal Global Compact, iniziativa alla quale il Gruppo, insieme al network italiano, rinnova ogni anno la partecipazione), evidenziando il nesso fra le azioni intraprese dal Gruppo e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs). Il Bilancio di sostenibilità rappresenta infatti, sempre più, uno strumento di guida strategica del business, con funzione di monitoraggio dell'operatività e degli impatti economici, ambientali e sociali.

L'impegno a creare e distribuire valore

Attraverso le attività svolte dal Gruppo AIM, nel 2018 è stato generato e distribuito un valore aggiunto globale lordo di 59.197.378 euro; anche attraverso circa 39 milioni di euro di forniture, il 64% delle quali assegnata a imprese attive sul territorio locale. Proprio per evidenziare il valore della sostenibilità, per AIM, in alcune delle gare d'appalto effettuate, è stato considerato fattore premiante nella scelta della migliore offerta la pubblicazione di un bilancio di sostenibilità da parte del fornitore.

Capire i bisogni degli stakeholder

Comprendere e recepire i bisogni e le istanze degli stakeholder rappresenta un passo fondamentale per la definizione delle strategie aziendali e per la creazione di valore condiviso; l'attività di ascolto interno ed esterno è stata portata avanti con continuità e impegno durante il 2018 e ha permesso di ridefinire la Matrice di Materialità, con conseguente identificazione delle tematiche maggiormente interessanti e rilevanti per tutti i portatori di interesse interni ed esterni all'Azienda.

La risorsa umana: un capitale da sviluppare

La persona al servizio dell'Azienda e l'Azienda al servizio della persona. Come in ogni ecosistema bilanciato, la cooperazione tra le parti risulta indispensabile per garantire equilibrio e crescita. Il Gruppo AIM è particolarmente interessato a tali aspetti ed è impegnato a valorizzare al meglio il proprio capitale umano. Risultato di pensiero, che rappresenta da sempre uno dei capisaldi della strategia aziendale, è il livello di occupazione con contratto a tempo indeterminato, che nel 2018 supera il 92% del totale dei dipendenti. Ma la valorizzazione del capitale umano non è riconducibile esclusivamente alla componente economica;

ogni dipendente ha ricevuto infatti, in media, quasi 10 ore di formazione, delle quali oltre il 40% sono state dedicate alla sicurezza sul luogo di lavoro.

Difendere il valore ambientale e naturale

L'economia circolare fonda le sue radici nella creazione di un ciclo chiuso, autorigenerante ed ecosostenibile; è evidente come riuso, riciclo e recupero dei rifiuti rappresentino comportamenti indispensabili per il raggiungimento di tali obiettivi. Anche in quest'ambito AIM è fortemente impegnata e attiva sotto il profilo operativo e sotto il profilo della sensibilizzazione del cittadino. Il Gruppo supporta attivamente progetti per la trasformazione del rifiuto in risorsa attraverso il suo riutilizzo; tra questi si può citare il Progetto Prisca, svolto con la Cooperativa Insieme, che attraverso il ricondizionamento e la valorizzazione dei rifiuti permette di dare nuova vita a oggetti che erano stati destinati a smaltimento. Sotto l'aspetto del riciclo del rifiuto, la raccolta differenziata nei comuni serviti ha raggiunto una media superiore al 75%, un risultato di grande rilievo a livello nazionale, che dimostra come l'attività di sensibilizzazione sia stata ben accolta da parte dei cittadini.

In conclusione, a valle degli obiettivi raggiunti e rendicontati in questo bilancio di sostenibilità, possiamo dichiararci soddisfatti e orgogliosi dei risultati ottenuti, frutto della passione mostrata dalle persone che compongono il Gruppo, che attraverso la loro dedizione hanno permesso di superare le sfide incontrate, plasmandosi e reagendo prontamente alla sempre più rapida evoluzione dei mercati.

Questo documento costituisce il punto di arrivo per il 2018, ma allo stesso tempo rappresenta il punto di partenza per i prossimi anni, specialmente nella definizione delle strategie a lungo termine e degli obiettivi (sempre più sfidanti) che il Gruppo si è posto per il futuro.

Nell'augurare una buona e proficua lettura, confidiamo che il nostro impegno sia stato colto e apprezzato anche dai nostri clienti, fornitori, finanziatori, comunità locali e istituzioni e da tutti coloro che in futuro vorranno condividere con noi le sfide poste dallo sviluppo di un mercato sostenibile.

Dario Vianello

Direttore Generale

NOTA METODOLOGICA

Il Gruppo AIM considera come determinante della propria strategia la interazione con i propri stakeholder, al fine di ascoltare e comprendere le loro esigenze e richieste, attraverso un ascolto diretto e continuo. Attraverso il Bilancio di Sostenibilità, AIM vuole presentare la gestione responsabile del Gruppo e la sua attenzione agli impatti sulla comunità in termini economici, sociali e ambientali.

Il presente documento, riferito al periodo 1° gennaio 2018 – 31 dicembre 2018, è stato redatto secondo le linee guida *GRI Standards* pubblicate dal Global Reporting Initiative, opzione *GRI-Referenced*. In fase di analisi, sono stati dunque selezionati i temi (“Topic”) e i relativi indicatori (“Disclosure”) dei GRI Standard, necessari a dare un quadro completo e coerente dell’impatto economico, ambientale e sociale delle attività del Gruppo oltre che a rispondere alle richieste informative del D.lgs. 254/2016. L’elenco degli indicatori rendicontati, eventuali omissioni di perimetro ed eventuali note di dettaglio sono riportate nella Tabella di Correlazione finale.

Dal 2012, il Gruppo AIM redige con **frequenza annuale** il Bilancio di Sostenibilità pubblicandolo ufficialmente anche on-line sul sito web aziendale (www.aimgruppo.it), alla sezione **Sostenibilità**. A fronte dell’entrata in vigore del Decreto Legislativo 254/2016, il Bilancio risponde anche a criteri di rendicontazione delle informazioni non finanziarie legate in particolare a temi: legati alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, ai diritti umani, ambientali, sociali, attinenti al personale. Pertanto, il presente documento costituisce anche la **Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario**.

La struttura del documento mira ad esporre in maniera più chiara e organizzata possibile le attività svolte dal Gruppo, fornendo dapprima una visione più ampia e strategica, e andando via via a concentrarsi e ad analizzare in dettaglio i rapporti con gli stakeholder e le peculiarità delle attività svolte sul territorio.

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, delle prestazioni raggiunte nel triennio 2016-2018 mentre i dati economici e patrimoniali derivano dal Bilancio Consolidato di Esercizio approvato.

La Dichiarazione Non Finanziaria è sottoposta a verifica da parte di una società indipendente, BDO, secondo le modalità richieste dalla normativa attualmente in vigore.

Il perimetro di rendicontazione

La DNF include nel proprio perimetro le società consolidate integralmente nel Bilancio Consolidato, che vengono ritenute rilevanti e significative per il business del gruppo. Secondo tale approccio, alcune aziende che non sono soggette a direzioni e controllo diretto del Gruppo non sono state incluse nella presente rendicontazione. Si riportano di seguito le Aziende escluse dalla presente rendicontazione:

- Acovis S.r.l.: società controllata dal Gruppo AIM, che detiene il 74% delle quote societarie. Tale azienda si occupa di gestione dei rifiuti ed è stata esclusa dal perimetro DNF.
- BLUEOIL S.r.l.: società controllata dal Gruppo attraverso TREV AMBIENTE S.r.l. che possiede il 54,12% delle quote societarie. L’azienda si occupa di produzione di energia da oli vegetali; l’impianto di produzione in cogenerazione di energia elettrica da olio vegetale puro sito in Bolzano Vicentino è al momento assegnato in gestione completa ad un’azienda terza. Essendo le attività svolte non riconducibili all’operato del Gruppo AIM si è preferito non includere tali informazioni e statistiche all’interno del presente documento.

IL GRUPPO AIM

CHI SIAMO E I VALORI DEL GRUPPO

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 2018 del Gruppo AIM al 31/12/2018.

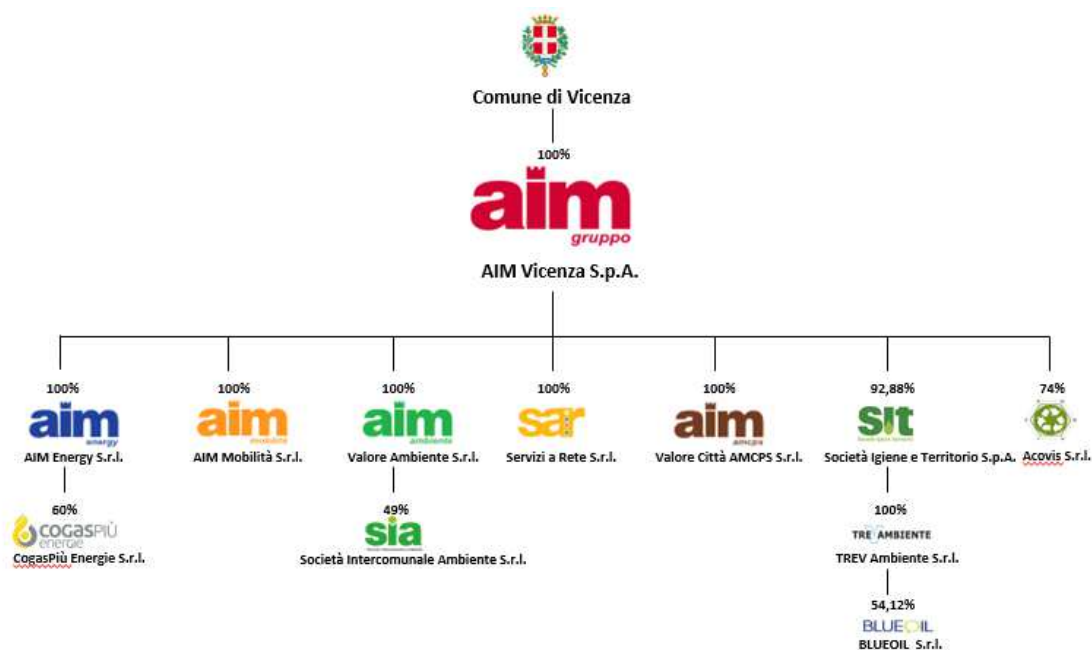


Figura 1 – Perimetro di consolidamento del Bilancio Consolidato 2018

LA STORIA DEL GRUPPO AIM

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 S.r.l.r
- **2003:** acquisizione da Enel Spa del **ramo di distribuzione** energia elettrica nella città di Vicenza
- **2003:** nascita di AIM Vendite S.r.l., 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 S.r.l.** dalla fusione tra AIM Vicenza Energia, AIM Vicenza Gas e AIM Vicenza telecomunicazioni
- **2009:** nascita di **AIM Energy S.r.l.** per la vendita di energia elettrica e gas nel Libero Mercato, prima denominata AIM Vendite S.r.l.
- **2010:** Incorporazione per fusione di **AMCPS S.r.l.** in **AIM Vicenza Spa**
- **2011:** nascita di **Valore Città Amcps S.r.l.** controllata di AIM Vicenza Spa dallo scorporo dalla Capogruppo del relativo ramo acquisito l'esercizio precedente
- **2012:** nascita di Ecoenergy S.r.l. da AIM e Manny Energy S.r.l., società dedicata alla vendita degli impianti fotovoltaici;
- **2012:** nascita di 2V Energy S.r.l. 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 S.r.l. 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 Energie da parte di AIM Energy, società attiva nella vendita di gas ed energia elettrica
- **2016:** conferimento del ramo TPL di AIM Mobilità S.r.l. alla società SVT S.r.l.
- **2017:** cessione della quota di SVT S.r.l. al Comune di Vicenza
- **2017:** emissione di un Bond quotato all' Irish Stock Exchange
- **2018:** scissione parziale proporzionale del ramo Produzione di Servizi a Rete S.r.l. in AIM Vicenza S.p.A.
- **2018:** seconda tranche di un Bond quotato all' Irish Stock Exchange

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.

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.



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.

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** che sono oggetto di rendicontazione nel presente Bilancio di Sostenibilità.

Il processo di analisi di materialità, avviato ai fini della Dichiarazione Non Finanziaria, è basato sui riferimenti metodologici forniti dai GRI (101 Foundation) e dalla Comunicazione 2017/C 215/01 della Commissione Europea ("Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario"). La presente DNF 2018 è stata realizzata in continuità con quella del 2017 e i contenuti sono stati individuati attraverso un processo di analisi di materialità che ha portato all'identificazione delle tematiche prioritarie per il Gruppo e i suoi stakeholder.

Il percorso è stato caratterizzato da:

- coinvolgimento del Comitato di Direzione (18 persone) del Gruppo i quali, durante un incontro ad hoc, hanno espresso le proprie valutazioni, cogliendo tale opportunità come un momento di confronto e scambio di idee sull'approccio alla sostenibilità del Gruppo;
- invio di una survey online ai principali stakeholder di interesse tra cui clienti, istituti di credito, fornitori, soci e dipendenti per un totale di oltre 200 questionari. I temi, a valle delle attività di ascolto indicate, sono stati inoltre ponderati secondo i criteri di dipendenza e influenza.

Portando a sintesi i risultati delle due dimensioni, e considerata la lettura complessiva del modello di business e delle strategie aziendali, di seguito è rappresentata la Matrice di Materialità 2018. Le tematiche sono state clusterizzate in macro-tematiche tematici per una migliore rappresentazione degli ambiti prioritari:

- **ETICA E SVILUPPO DEL BUSINESS**
- **TUTELA DEL CLIENTE**
- **RISPETTO DELL'AMBIENTE**
- **GESTIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE**
- **RELAZIONE SOCIALE CON IL TERRITORIO**

GLI STAKEHOLDER

Il Gruppo AIM è impegnato a condividere con il proprio territorio e con i propri Stakeholder il valore prodotto grazie alla propria attività. L’ascolto continuo delle esigenze e delle richieste formulate dagli interlocutori interni ed esterni al Gruppo è un elemento fondamentale per AIM, che si pone l’obiettivo di creare, mantenere e rafforzare le relazioni con i tutti i portatori di interesse. A tal fine, la società è impegnata a garantire adeguati spazi e occasioni 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** attraverso le attività gestite dalle diverse società del Gruppo.

In particolare, per una migliore rappresentazione dei propri stakeholder, al fine di cogliere nel miglior modo possibile le loro esigenze e strutturare le modalità di interazione e confronto, AIM ha scelto di effettuare una loro mappatura, come mostrato in **Figura 2**.



Figura 2 - Mappa degli stakeholder del Gruppo AIM

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 socioeconomico del Gruppo.

STAKEHOLDER	CATEGORIE	DIRITTI GLOBAL COMPACT	CRITERI DI CONDOTTA
Territorio	Comuni e cittadini del	Ambiente	AIM, nel rispetto della propria

	territorio destinatari degli impatti delle azioni strategiche e operative dell'Azienda		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	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	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	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	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	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	Diritti umani Corruzione	AIM regola i rapporti con i soci attraverso gli statuti, i regolamenti interni, la condivisione dei piani e dei programmi aziendali.

IL SISTEMA DI GOVERNANCE

Le tematiche material

- TRASPARENZA NELLA GESTIONE E NELLA GOVERNANCE
- ETICA NEI COMPORAMENTI E LOTTA ALLA CORRUZIONE

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 modello organizzativo attribuisce incarichi e competenze puntuali alle diverse Funzioni aziendali. In particolare, 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 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.

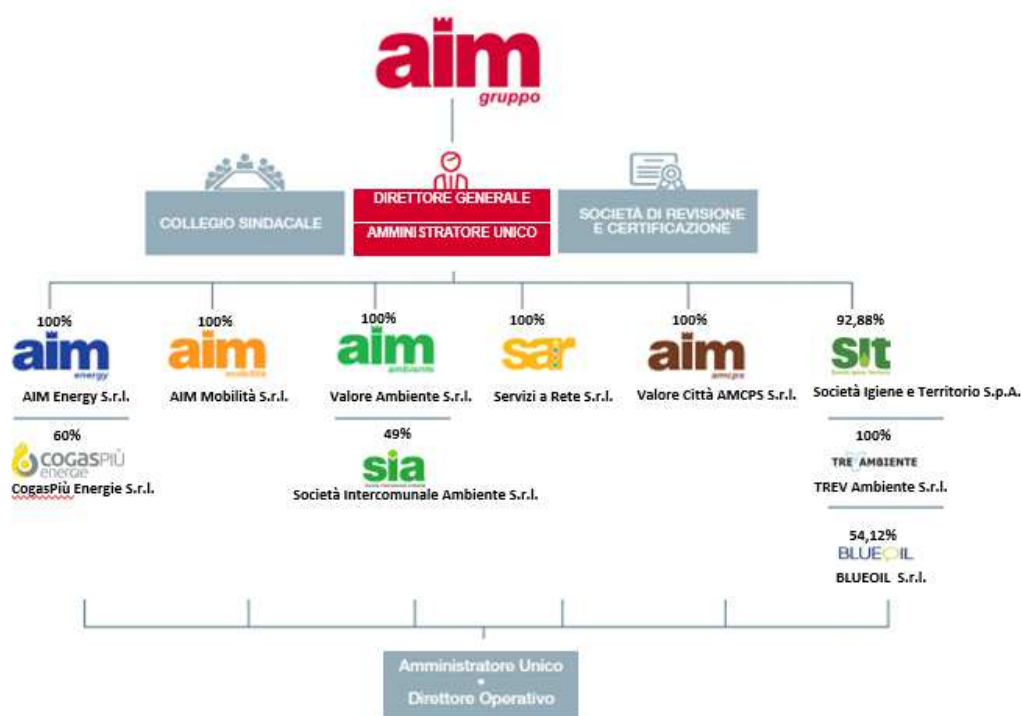


Figura 3 - Struttura societaria del Gruppo AIM

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.

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 e 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. 231/01 e 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 2018 si è **riunito 4 volte**.

Con particolare riferimento agli ambiti indicati dal Decreto 254/2016, i fattori di rischio di natura ambientale, legati ad aspetti sociale, di gestione del personale, di rispetto dei diritti umani, di lotta alla corruzione, trovano riscontro all'interno della gestione delle attività del Gruppo al fine di garantirne continuità ed efficienza.

Nel perseguire il processo di miglioramento continuo del livello qualitativo dei servizi offerti e per limitare i propri impatti ambientali, il Gruppo ha infatti adottato i principali standard, basati sulle norme ISO, per una gestione efficace dei processi aziendali. Inoltre, si segnala che considerate le attività del Gruppo, AIM è soggetto a controlli regolari da parte di Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale Veneto (ARPAV).

SOCIETA'	NORMA DI RIFERIMENTO	DATA EMISSIONE	DATA SCADENZA
Servizi a Rete	ISO9001:2008	29/05/2018	02/08/2020
Valore Città Amcps	ISO9001:2008	29/05/2018	02/08/2020
AIM Spa	ISO9001:2008	29/05/2018	02/08/2020
Valore Ambiente	ISO9001:2008	29/05/2018	02/08/2020
AIM Mobilità	ISO9001:2008	29/05/2018	02/08/2020
SIA	ISO9001:2008	29/05/2018	02/08/2020
AIM Energy	ISO9001:2008	29/05/2018	02/08/2020
Valore Ambiente	ISO14001:2004	29/05/2018	19/07/2020
SIT	ISO9001:2008	11/07/2018	10/07/2021
SIT	ISO14001:2004	24/7/2018	23/07/2021
SIT	OHSAS 18001:2017	31/12/2011	31/12/2020
TRE V Ambiente	ISO14001:2004	29/08/2018	10/07/2020

Tabella 1

In aggiunta, il Gruppo AIM ha conseguito l'**attestazione SOA**¹, 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

¹ L'attestazione SOA ha validità quinquennale e viene rilasciata da società autorizzate ad operare dall'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP).

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.

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 ²	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-IIIIBIS, I-II-I-II-I-IIIIBIS-III
SIT	TU Appalti	SOA-attestazione n. Certificato15930/16/00	20/11/2018	19/11/2021	OG9-OG12-OS1-OS14	IV- VI- V- VIII

Tabella 2 – Attestazioni SOA del Gruppo AIM

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione è la misura attraverso il quale AIM VICENZA attua la propria strategia di prevenzione dei fenomeni corruttivi (si rimanda al paragrafo successivo per dettagli). A tale fine è stata condotta l'analisi del livello di esposizione al rischio di corruzione delle attività aziendali, incentrando l'attenzione sugli eventi a rischio nelle aree obbligatorie individuate dalla L. n. 190/2012, nonché su ulteriori aree risultate potenzialmente esposte al rischio di corruzione ad esito dell'attività di risk assessment condotta nell'ambito delle attività relative anche al D. Lgs. 231/2001.

Di seguito è disponibile una tabella di sintesi che identifica le fonti a presidio della gestione dei rischi sui diversi ambiti.

² Non rinnovata a scadenza 2018.

AMBITO DECRETO	PRINCIPALI FATTORI DI RISCHIO	SISTEMI E STRUMENTI A PRESIDIO
ASPETTI AMBIENTALI	<ul style="list-style-type: none"> • Inadeguata gestione dei rifiuti generati, del deposito temporaneo presso il sito di produzione e del conferimento a terzi per trasporto / smaltimento / recupero dei rifiuti • Elevata generazione e inadeguato contenimento delle emissioni di gas ad effetto serra e di emissioni inquinanti • Contaminazioni di suolo, sottosuolo e acque 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • ISO 14001 • ISO 9001
ASPETTI SOCIALI	<ul style="list-style-type: none"> • Inadeguata gestione dei sistemi informativi e della sicurezza informatica 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • ISO 9001 • GDPR
ASPETTI ATTINENTI AL PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> • Perdita di competenze chiave 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • Regolamento su criteri e modalità per il reclutamento del personale • Modelli premiali • Sistema incentivante
ASPETTI RELATIVI AL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI	<ul style="list-style-type: none"> • Inadeguate condizioni di lavoro delle persone come eventuali casi di lavoro minorile, salubrità dell'ambiente di lavoro, eventuali discriminazioni, alla salute e sicurezza delle persone, libertà di associazione e contrattazione collettiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • Modello di gestione 231 • OHSAS 18001 • ISO 9001 • Norme interne sulla Sicurezza sul lavoro
ASPETTI RELATIVI ALLA LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Inadeguata negoziazione, stipula ed esecuzione di contratti di vendita di beni e servizi a soggetti privati 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • Modello di gestione 231 • Codice di Governance • Piano triennale di prevenzione della corruzione 2018-2020 • Regolamento spese in economia • Procedura di gara

Si segnala infine che nel 2018 è stata effettuata l'attività di "walkthrough" in relazione alle aree potenzialmente più sensibili, in particolare sulle procedure di gara esperite dall'Ufficio Approvvigionamenti e Appalti per le società del Gruppo e sulle procedure in uso presso Amministrazione Finanza e Controllo, relative ai pagamenti. In particolare, relativamente alla prima, con verifiche a campione delle procedure di

gara in corso e per appurare l'adeguamento delle procedure alle nuove disposizioni di legge intervenute in materia, all'esito delle quali non sono emerse criticità rilevanti ai sensi del D. Lgs. n. 231/01.

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.

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 sono stabiliti 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.

Inoltre, nel 2018 il Gruppo AIM non sono state registrate azioni di corruzione (attiva e passiva), azioni legali relative alla concorrenza sleale o antitrust, né tali azioni risultano essere state intraprese da parte di terzi nei confronti della Società stessa.

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**.

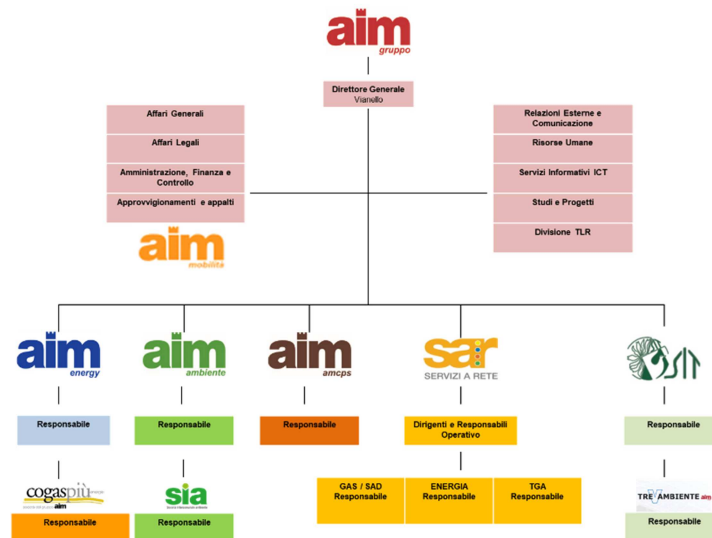


Figura 4 - Struttura societaria del Gruppo AIM

Organi societari

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

Inoltre, il **codice di Corporate Governance** prevede due ulteriori organismi

- Comitato degli amministratori
- Comitato di direzione

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 2018 l'assemblea si è riunita **3 volte**.

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.

Di seguito sono riportati le nomine degli amministratori, di cui il 23% sono donne.

SOCIETA'	AMMINISTRATORE UNICO/ CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	DATA DI INCARICO
AIM Vicenza S.p.A.	Amministratore Unico - dott. Umberto Lago	dal 26/07/2017 al 28/10/2018*
	Amministratore Unico - dott. Gianfranco Vivian	*dal 29/10/2018
AIM Servizi a Rete S.r.l.	Amministratore Unico - dott. Gildo Salton	26/09/2017
Valore Ambiente S.r.l.	Amministratore Unico - sig.ra Maria Menin	31/10/2017
AIM Mobilità S.r.l.	Amministratore Unico - dott. Piercarlo Pucci	31/05/2016
AIM Energy S.r.l.	Amministratore Unico - dott. Giovanni Battista Segato	31/10/2017
Valore città AMPCS S.r.l.	Amministratore Unico - ing. Stefano Cominato	10/02/2017
SIT S.p.A.	Amministratore Unico - ing. Massimo Toniolo	04/08/2017
CogasPiù Energie S.r.l.	Presidente - dott. Dario Vianello	in carica dal 20.04.2018
	Consigliere - dott. Fabio Candeloro	
	Consigliere - ing. Gaetano Di Francescantonio	in carica fino al 07.08.2018
	Consigliere - avv. Alba Dalla Lana	in carica dal 24.10.2018
Società Intercomunale Ambiente	Presidente - dott. Andrea Treu	28/04/2015
	Consigliere - ing. Ruggero Casolin	28/04/2015
	Consigliere - rag. Antonella Barcaro	28/04/2015
TRE V	Amministratore Unico - ing. Massimo Toniolo	29/09/2016

Tabella 3 – Strumenti di Governance del Gruppo

Si segnala infine che nel corso del 2018 sono state **adottate 637 determine/delibere**.

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.

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

SOCIETA'	N. RIUNIONI
AIM Vicenza S.p.A.	8
AIM Servizi a Rete S.r.l.	6
Valore Ambiente S.r.l.	7
AIM Mobilità S.r.l.	8
AIM Energy S.r.l.	6
Valore città AMPCS S.r.l.	7
SIT S.p.A.	10
CogasPiù Energie S.r.l.	6
Società Intercomunale Ambiente	4

Tabella 4 – Strumenti di Governance del Gruppo

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.

GESTIONE DELLE RISORSE E PERFORMANCE ECONOMICA

IL CAPITALE SOCIALE

Le tematiche material

- RAPPORTI CON GLI AZIONISTI

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.

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 2018 il Gruppo AIM ha corrisposto **dividendi** al Comune di Vicenza per **800.000 euro riferiti agli utili destinati dal bilancio 2016**. Sono inoltre stati distribuiti gli utili relativi all'esercizio 2017 pari a 1.400.000 euro e riserve per 2.300.000 euro al Comune di Vicenza.

LA RELAZIONE CON I FINANZIATORI

Le tematiche material

- PERFORMANCE ECONOMICO PATRIMONIALE
- SOLIDITÀ FINANZIARIA

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 2018 è pari a 158,81, in **riduzione del 12,8% rispetto all'annualità 2017**.

	2018	2017	2016
Debiti finanziari a breve termine	27,94	34,63	49,02
Debiti finanziari a medio-lungo termine	120,40	135,39	99,70
Totale struttura del debito finanziario	148,34	170,02	148,72

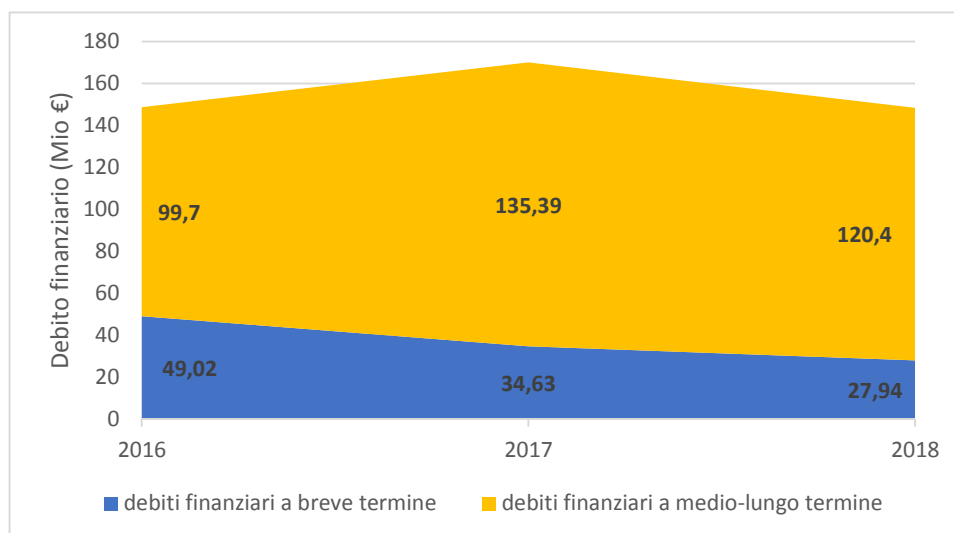


Tabella 5 – Struttura del debito societario (in milioni di euro) nel triennio 2016-2018

La struttura finanziaria del Gruppo evidenzia una riduzione del debito, nonostante **l'emissione della seconda tranche del Green Bond** effettuata nel 2018; la struttura del debito è costituita per **oltre il 80% 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 **72,8 milioni di euro, in riduzione rispetto al 2017**. 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 2018 sono anch'essi **diminuiti del 10,6%** e si attestano intorno ai 5,15 milioni di euro.

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.

A partire da settembre 2017 AIM Vicenza ha proceduto a una prima 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. Tale operazione è stata seguita nel 2018 dalla emissione di una seconda *tranche* del Green Bond, a dimostrazione dell'impegno e dell'interesse mostrato dal Gruppo AIM a operare investimenti in favore della crescita e dello sviluppo sostenibile.

Il **private placement unrated** è stato interamente sottoscritto da **investitori istituzionali**. Le obbligazioni avranno una durata pari a 7 anni, con scadenza nel 2025, 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.

IL RAPPORTO CON GLI ENTI LOCALI

Le tematiche material

- **RAPPORTI CON LE AUTORITÀ DI REGOLAZIONE**

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.

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".

Il Gruppo AIM versa regolarmente **contributi** e **quote di iscrizione** dovuti ad enti ed istituzioni. In particolare, tra i contributi versati, si rilevano:

	2018	2017	2016
Autorità di regolazione (ARERA, AATo, ...)	Oltre 73.000 €	Oltre 69.000 €	Oltre 63.000 €
Organi confederali e quote associative (Utilitalia, Assoc. Industriali, Confservizi, ...)	Oltre 106.000 €	Oltre 189.000 €	Oltre 92.000 €
Enti provinciali (TARI)	Oltre 960.000 €	Oltre 930.000 €	Oltre 950.000 €
Enti regionali	Oltre 3,69 Mio €	Oltre 3,80 MIO €	Oltre 3,64 Mio €

Tabella 6 – Contributi e quote d'iscrizione erogate dal Gruppo AIM a Enti e Autorità di regolazione nel triennio 2016-2018

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.:

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.

Inoltre, è 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.

Infine, per quanto riguarda i **“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, di cui si rimanda al capitolo sulla corporate governance

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 tra cui Utilitalia, Confservizi, e Confindustria. Inoltre, il gruppo AIM intrattiene rapporti con l'autorità ARERA. **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.

L'imposizione fiscale sostenuta dal Gruppo AIM nel triennio 2016-2018 è stata la seguente:

Imposte e Tasse €/000	2018	2017	2016
Imposte dirette sul reddito d'esercizio, di cui:	3.295	5.319	6.743
IRES e IRAP	3.295	5.319	6.743
Imposte e tasse indirette, di cui:	742	676	771
Imposte diverse	689	624	710
Tasse possesso automezzi	53	52	61
Totale	4.037	5.995	7.514

Tabella 7 – Imposizione fiscale sostenuta dal Gruppo AIM nel triennio 2016-2018

Inoltre, il Gruppo AIM nel 2018 ha versato **oltre 26 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.**

I **benefici economici**, derivanti dalla Pubblica Amministrazione, ricevuti dal Gruppo AIM nel triennio 2016-2018 a titolo di **contributi**, sono ammontati a euro:

Contributi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	2018	2017	2016
Contributi da Regione Veneto	-	-	1,53 mln
Contributi da Provincia	-	-	151.740
Contributi da Cassa Conguaglio Settore Elettrico	8,36 Mio €	9,65 Mio €	8,60 Mio €
Altri contributi	462.203 €	362.470 €	458.240
Totale	8.82 Mio €	10,01 Mio €	10,74 Mio €

Tabella 8 – Contributi ricevuti dalla pubblica amministrazione nel triennio 2016-2018

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Il valore aggiunto è la capacità di un'azienda di produrre ricchezza per poi distribuirla ai vari stakeholder. 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).

La riclassificazione dei valori ha seguito i principi stabiliti dal Gruppo di Studio per il Bilancio di Sostenibilità (GBS). La valutazione del valore aggiunto è riportata in **Tabella 9**

La quota di Valore Aggiunto distribuita al **Personale** è pari al **57,6%** ed è costituita da salari e stipendi, sia per lavoratori dipendenti sia a collaboratori; alla **Pubblica Amministrazione** è stato distribuito il **7,0%** attraverso il versamento di imposte dirette e indirette; ai **Finanziatori** il **8,7%** attraverso gli oneri finanziari pagati agli Istituti di credito; al **Socio** il **1,4%** sotto forma di dividendo e riserve; per la **patrimonializzazione del Gruppo** si è destinato il **22,6%** e infine, alla **Comunità Locale** è stato elargito il **2,8%** mediante principalmente contributi per iniziative al sostegno sociale, culturale, sportivo e di educazione al consumo e all'ambiente.

Considerato che il **86% dei dipendenti del Gruppo AIM risiede nel comune di Vicenza o in altri comuni della provincia di Vicenza**, sono stati distribuiti sul territorio locale oltre 29,3 milioni di euro, sotto forma di salari e gli stipendi, i quali contribuiscono significativamente alla crescita economica e sociale all'interno del territorio. La ripartizione del valore aggiunto distribuito nell'annualità 2018 è riportata in **Figura 5**.

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (€/000)	2018
A) Valore della produzione	270.761
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	246.761
- rettifiche di ricavo	- 6.541
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	- 10
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	-
4. Altri ricavi e proventi	8.024
4 bis. Contributi in c/esercizio	10.443
Ricavi della produzione tipica	258.677
5. Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	12.084
B) Costi intermedi della produzione	190.925
6. Consumi di materie prime e/o beni di consumo	97.940
7. Costi per servizi	73.794
8. Costi per godimento di beni di terzi	4.369
9. Accantonamenti per rischi	153
10. Altri accantonamenti	2.649
11. Oneri diversi di gestione	12.019
Valore Aggiunto Caratteristico Lordo (A-B)	79.836

C) Componenti accessori e straordinari	7.550
12 +/- Saldo gestione accessoria	2.455
+ Ricavi accessori	2.455
- Costi accessori	- 0
13 +/- Saldo componenti straordinari	5.096
+ Ricavi straordinari	5.708
- Costi straordinari	- 612
Valore Aggiunto Globale Lordo	87.387
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	- 28.189
Valore Aggiunto Globale Netto	59.197

Tabella 9 – Valore aggiunto legato all'attività del Gruppo AIM nel 2018

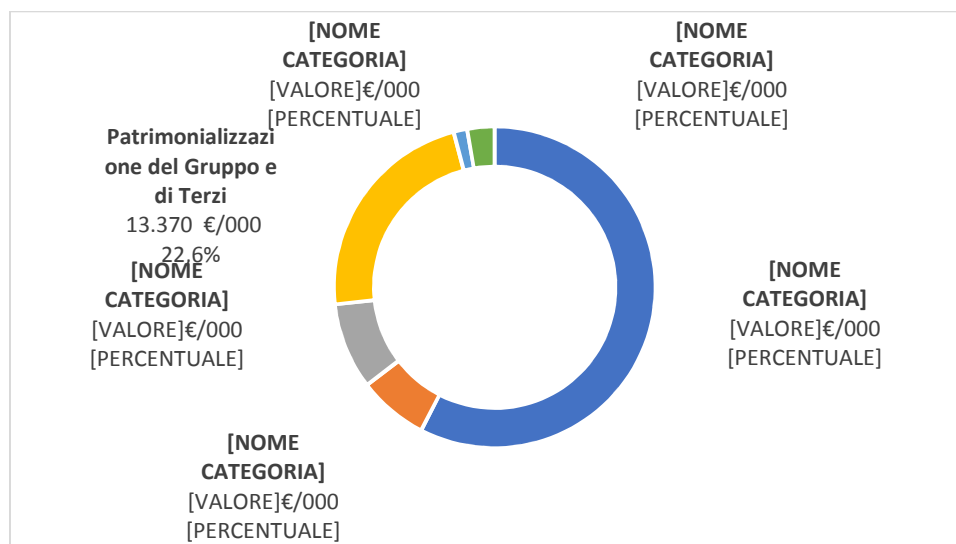


Figura 5 - Riparto del valore aggiunto globale netto generato dal Gruppo AIM nel 2018

In particolare, la quota ripartita alla comunità locale è stata così suddivisa:

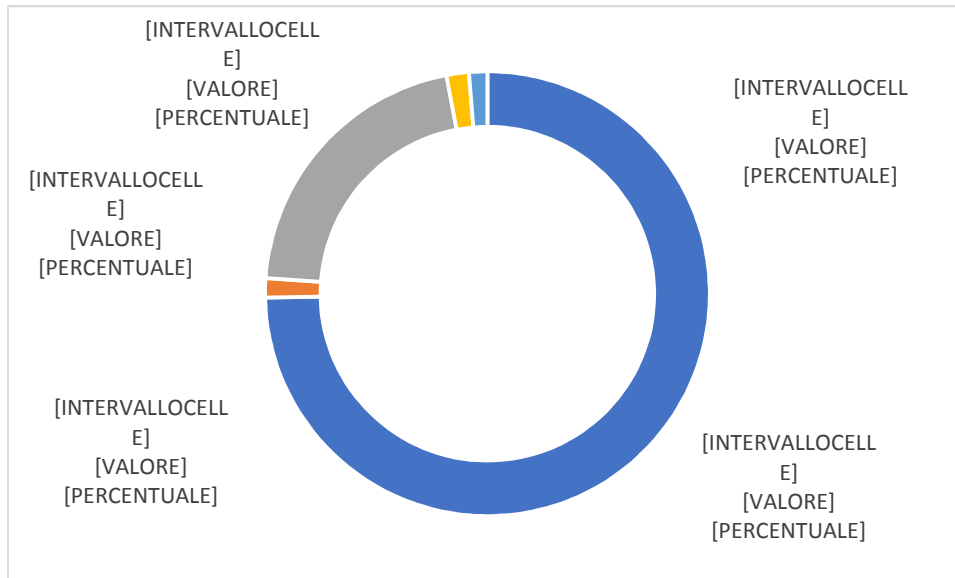


Figura 6 - Riparto del valore aggiunto globale netto dedicato alla comunità locale generato dal Gruppo AIM nel 2018

IL CLIENTE

Le tematiche material

- COMUNICAZIONE ESTERNA E MARKETING
- REPUTAZIONE E BRAND
- INNOVAZIONE NEI CANALI DI CONTATTO CON I CLIENTI
- MECCANISMI E GESTIONE DEI RECLAMI
- TUTELA DEL CLIENTE

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.

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.

QUALITÀ E VICINANZA: LA RELAZIONE CON I CLIENTI 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 2016-2018 il seguente numero di clienti:

	2018	2017	2016
Energia elettrica	94.826	88.030	82.512
Gas naturale	129.001	128.028	125.603
Totale Clienti	223.827	216.058	208.115

Tabella 10 – Clienti serviti dal Gruppo AIM nel triennio 2016-2018

La clientela di Energia Elettrica è per l'81,5% di tipo residenziale mentre la clientela di gas naturale è per il 92,9% di tipo residenziale.

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 dal 2016 è iniziata una **collaborazione con un'agenzia commerciale** che su Milano, Monza e Brianza. Nell'annualità 2018 è stata inoltre integrata la rete vendita di AIM Energy con 20 nuovi venditori, al fine di servire un

servizio quanto più efficiente e pronto ai clienti e possibili clienti. 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.

La forte presenza e attaccamento al territorio che caratterizza il Gruppo AIM si rispecchia inequivocabilmente anche sulla base clienti e sulla sua concentrazione. Come si può osservare in **Tabella 11**, circa il 90% dei contratti è registrato sul territorio veneto, e in particolare nell'area di Vicenza.

CLIENTI ENERGETICI	ENERGIA ELETTRICA	GAS NATURALE
regione Veneto	85,0%	72,8%
altre regioni	15,0%	27,2%
posizione di Vicenza sul Veneto	93,7%	87,6%

Tabella 11 – Ripartizione geografica dei clienti

Nel 2018, per le forniture di Gas naturale ed Energia Elettrica, le società di vendita del Gruppo AIM hanno emesso **oltre 1.019.000 bollette**, con un trend positivo per il consolidato servizio di invio delle bollette in formato elettronico, conosciuto attraverso i nomi **STOPCARTA** e **Vi@Mail**, con i quali 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 2018 **oltre 18.800 clienti** hanno aderito al servizio STOPCARTA, mostrando un aumento rispetto al 2017 (16.800).

Le bollette in formato elettronico emesse nel 2018 sono quasi 135.000, rappresentando il **13,2%** rispetto al totale delle bollette emesse.

Inoltre, grazie alla disponibilità di pagare le bollette anche tramite il sito web, il Gruppo favorisce anche un uso responsabile dei consumi dei propri utenti. Nel 2018 è, infatti, aumentato notevolmente il numero di pagamenti online che ha permesso un notevole risparmio di carta.

Tipologie di pagamento effettuate	2018	2017
Domiciliazione SEPA	52,4%	51,4%
Bollettini postali premarcati	46,6%	47,5%
Ri.ba. e Bonifici bancari	1,0%	1,0%
Bollette pagate agli sportelli	Oltre 39.900	Oltre 43.500
Bollette pagate dai siti internet	Oltre 12.600	Oltre 9.500

Tabella 12 – Tipologie di pagamento utilizzate dai clienti AIM Energy e CogasPiù Energie nel 2018

Inclusione e maggiore accessibilità ai servizi

Da sempre vicino ai cittadini, tramite "**Bonus Sociale**", AIM favorisce il risparmio sulla spesa per l'energia alle famiglie in condizione di disagio economico e alle famiglie numerose.

In particolare, 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.

Anche il **Bonus energia elettrica** è uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo e reso operativo dall'AEEGSI con la collaborazione dei Comuni.

Considerando gli anni 2016 – 2018, è chiaro il trend in aumento delle persone che hanno usufruito di tale agevolazione sia per i consumi relativi all'energia elettrica che i consumi di gas.

Erogazione del Bonus Sociale	2018	2017	2016
Bonus Gas	€ 411.569,04	€ 316.444,63	€ 370.645,79
Bonus Energia Elettrica	€ 289.585,90	€ 202.341,27	€ 178.613,53
Contratti che hanno usufruito del Bonus	8.104	7.126	5.182

Tabella 13 – Bonus Sociali erogati nel triennio 2016-2018 dal Gruppo AIM

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 sette anni rinnova questa Convenzione, nel 2018 ha erogato **16.821 euro** utilizzati per 140 situazioni locali di disagio sociale ed economico. A tale somma si aggiungono 2.758 euro che AIM, in collaborazione con il Comune di Vicenza, ha destinato per aiutare famiglie con difficoltà economiche.

Inoltre, AIM Energy prevede anche piani di **rientro speciali per famiglie con disagi socioeconomici**, 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.

Infine, con il Comune di Vicenza, si sono concordati dei momenti formativi per sensibilizzare al buon uso dell'energia elettrica, senza sprechi. Nel 2018 gli accordi sono stati stipulati con **60 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.

Offerte responsabili e trasparenti

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 2018 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 Unbundling**.

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 2018 **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 2018 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.

Tutela e ascolto continuo del cliente

In tutti i rapporti con la clientela il Gruppo AIM garantisce la rispondenza al Codice Privacy nella gestione dei dati personali (d.lgs. 196/2003) e assicura un contatto continuo grazie alla presenza territoriale.

Con riferimento ai servizi energetici, sono presenti **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** dislocate nelle regioni di Abruzzo, Molise, Lazio, Puglia e Lombardia.

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. Nel 2018, tramite gli sportelli, sono stati serviti **53.246 ticket**, così suddivisi per tipologia di pratica:

Servizio allo sportello	Ticket staccati allo sportello	Tempo Medio di Attesa
Sportello informazioni	11.515	12,6 min.
Sportello pagamenti	24.773	10,0 min.
Sportello contratti (comprensivo di voltare COGAS)	10.842	10,4 min.
Sportello snello	5.680	6,0 min.
Sportello energia base	26	4,0 min.
Totale	53.246	10,2 min.

Tabella 14 – Servizi allo sportello offerti dal Gruppo AIM

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 2018 sono state gestite **57.852 pratiche di sportello snello**, in sensibile crescita **rispetto al 2017 e con un trend fortemente positivo di nel triennio 2016-2018**.

	2018	2017	2016
Pratiche Sportello Snello	57.852	43.555	16.816

Tabella 15 – Pratiche evase dallo Sportello Snello nel triennio 2016-2018

Il numero di pratiche complessivamente gestite hanno interessato diversi ambiti. È possibile notare come il servizio maggiormente utilizzato riguardi la comunicazione dell’autolettura, che viene quindi acquisita in modo rapido e organizzato.

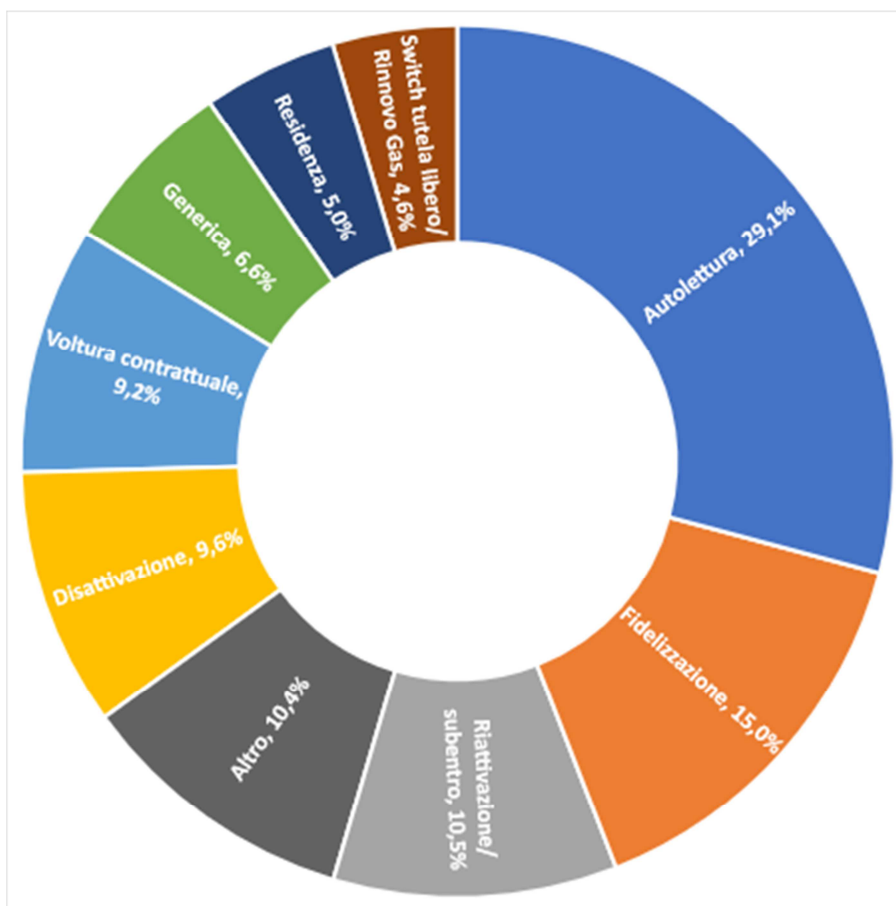


Tabella 16 – Tipologie di pratica gestite attraverso il servizio Sportello Snello nel 2018

Oltre agli sportelli, AIM Energy e CogasPiù Energie mettono a disposizione il servizio di call center. Nel corso del 2018 sono state ricevute 113.851 chiamate con una percentuale di telefonate andate a buon fine del 91,9%, in aumento rispetto al valore rilevato nel 2017 (90,3%).

Nel corso del 2018 il tempo medio di attesa al call center è stato di 89 secondi, un risultato leggermente migliore, seppur molto simile, a quello rilevato nel 2017 (94 secondi).

Anche attraverso i canali social e siti web ufficiali, il Gruppo permette un ascolto continuo, diffuso e interattivo. Nel 2018, dal sito web di AIM Energy, sono stati stipulati oltre **800 contratti on line** attraverso l'Area Clienti.

I canali di contatto	2018
n. like su Facebook	5.478
n. follower su Twitter	461
n. visitatori su LinkedIn	395
n. follower su Google+	50
n. visualizzazioni su YouTube	5.700
n. Utilizzatori delle App	13.737
n. visitatori sui siti internet	110.197
n. iscritti su Area clienti dei siti internet*	51.977

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

Tabella 17 – Contatti avvenuti attraverso la rete di canali del Gruppo AIM nel 2018

Infine, le **applicazioni Mobile** di AIM Energy e CogasPiù Energie mettono a disposizione numerose funzionalità, tra le quali l'elenco dei contratti, delle bollette con dettaglio, stato dei pagamenti, notifiche *push* (scadenze, pagamenti e promemoria autolettura).

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 2018, 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. Dal 2016 è attiva nell'area riservata del sito www.aimenergy.it una pagina per l'inoltro diretto delle segnalazioni.

Le segnalazioni pervenute dai differenti canali del Gruppo AIM sono state 2.523 - delle quali cui il **37,1% sono rappresentate da reclami** - così suddivise:

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

In particolare, al Gruppo AIM sono stati presentati:

- 935 reclami, con risposta per il 100% dei casi entro i 40 giorni previsti dalla normativa;
- 7.427 richieste di informazioni con risposta per il 100% dei casi entro 30 giorni previsti dalla normativa;
- 1.159 richieste di rettifica della fatturazione
- 1 segnalazione di doppia fatturazione.

La totalità delle istanze presentate è stata trattata e risolta dal Gruppo AIM. L'Ufficio Relazione Clienti gestisce anche le richieste relative al tributo TARI, che nel 2018 sono state n. **79**. Nel 2018, in continuità con quanto rilevato nel 2017, il Gruppo AIM non ha registrato violazioni in materia di pratiche discriminatorie verso i clienti né di violazione della privacy.

Qualità nel servizio di distribuzione di energia elettrica

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 2018 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 2018 Servizi a Rete ha servito **oltre 72.000 utenze**, come visibile in **Tabella 18** su una rete di 1.114 km.

	2018	2017	2016
Domestiche	54.335	54.021	53.785
Non domestiche	17.691	17.805	17.735
Totale	72.026	71.826	71.520

Tabella 18 – Utenze del servizio di distribuzione dell'energia elettrica servite da Servizi A Rete nel triennio 2016-2018

Di seguito si rendicontano alcuni indicatori che misurano la qualità del servizio e che possono avere un impatto sui clienti finali. **Nel 2018 sono stati rispettati al 100% gli standard specifici di qualità commerciale per l'energia elettrica.**

2018

2017

2016

Numero medio delle interruzioni (n./utente):

programmate	0,18	0,25	0,08
senza preavviso	0,38	1,07	1,22

Durata media delle interruzioni (min./utente)

programmate	19,47	28,12	9,79
senza preavviso	7,59	18,29	22,32

Perdite di rete energia elettrica*

6,1%	6,1%	6,1%
------	------	------

*complessivamente avvenute nei trasformatori e nelle linee MT/BT

Tabella 19 – Standard qualitativi offerti dal servizio di Servizi A Rete nel triennio 2016-2018**Qualità nel servizio di distribuzione di gas naturale**

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 2018 Servizi a Rete, per la divisione relativa alla distribuzione di Gas naturale, ha gestito oltre **133.800 utenze**, immettendo nella rete oltre 257,8 milioni di Standard metri cubi di gas naturale. Come si può osservare, il numero delle utenze servite nel 2018 consolida la tendenza relativa al triennio 2016-2018

	2018	2017	2016
n. utenze servite	133.866	133.853	133.578

Tabella 20 – Utenze servite da Servizi A Rete nel triennio 2016-2018

Il servizio di distribuzione del gas naturale fa riferimento ai parametri di qualità commerciale previsti da ARERA. Nel 2018 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	2018	2017
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.)		262	263
Interruzioni della rete gas (n.)		634	405
Interruzioni della rete gas (utenze)		1573	1.070

Tabella 21 – Standard di qualità offerti da Servizi A Rete nel biennio 2017-2018

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 2018 Servizi a Rete – Distribuzione gas ha effettuato **202 uscite per controlli di odorizzazione**.

L'ARERA attraverso la delibera 574/14 ha stabilito 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:

- ispezione del 100% della rete in alta e in media pressione: 3 anni
- ispezione del 100% della rete in bassa pressione: 4 anni
- 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 2018 si è raggiunta la consistenza per **l'86,2% 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.

QUALITÀ E VICINANZA: LA RELAZIONE CON I CLIENTI DEL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il Gruppo AIM, attraverso la società Valore Ambiente, gestisce il servizio di igiene urbana del Comune di Vicenza per oltre 62.300 utenze servite. La divisione per tipologia di utenze è riportata in **Tabella 22**.

	2018	2017	2016
Utenze domestiche	54.657	54.354	54.154
Utenze non domestiche	7.721	7.816	7.832
Totale utenze servite	62.378	62.170	61.986

Tabella 22 – Utenze raggiunte dal servizio di igiene pubblica offerto dal Gruppo AIM nel triennio 2016-2018

Al fine di offrire supporto al cittadino relativamente ai servizi di igiene pubblica, 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 composter e richiesta informazioni generali. Valore Ambiente mette poi a disposizione di tutte le utenze domestiche l'accesso alle **4 riciclerie** gestite per il corretto smaltimento dei **rifiuti ingombranti e riciclabili**: Ricicleria Nord; Ricicleria Ovest; Ricicleria Sud; e Ricicleria S.Pio X.

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 negli 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 web **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 e 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.

è inoltre attivo 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 2018

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. Valore Ambiente mette a disposizione il **numero verde** per prenotare il **ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti**. Il servizio è **gratuito** e 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.

Inoltre, 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. Durante l'annualità 2018 sono state ricevute 22 richieste per lo smaltimento di elementi contenenti asbesto.

QUALITÀ E VICINANZA: LA RELAZIONE CON I CLIENTI DEL SERVIZIO SOSTA

Per la relazione con il cittadino e, in generale con Per il **servizio sosta**, AIM mette a disposizione **2 sportelli fisici**: uno presso la sede di AIM Mobilità, e uno presso il **Park Verdi**, nel centro storico della città di Vicenza.

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 diversamente abili**, 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 quanto concerne i servizi offerti nella **zona Fiera di Vicenza**, AIM Mobilità gestisce **2 parcheggi a sbarra** con oltre 880 posti auto.

Per quanto concerne il centro storico di Vicenza, esso si trova all'interno della Zona a Traffico Limitato e un sistema di telecamere ne 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. Nel 2018 sono presenti **due colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici** in piazza Matteotti e in viale Verdi che erogheranno gratuitamente energia elettrica.

Nel 2018, 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.

QUALITÀ E VICINANZA: LA RELAZIONE CON I CITTADINI PER I SERVIZI ALLA CITTÀ

Gli sportelli che Valore Città Amcps S.r.l. mette a disposizione sono: uno sportello Casa per alloggi comunali; uno sportello per guasti e manutenzioni; uno sportello per l'occupazione del suolo pubblico; e uno sportello cimiteriale.

Il Gruppo, sempre supporto operativo e logistico per la **Protezione civile del Comune di Vicenza**, mette a disposizione uomini e mezzi per intervenire in caso di pericolo e di calamità. Nel caso di eventi meteorologici eccezionali che possono per esempio causare rischi di alluvione, **Valore Città Amcps** mette a disposizione gratuitamente, presso la propria sede o nei punti di distribuzione dislocati nella città all'interno di 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 alle attività svolte da Valore Città Amcps; il numero di interventi eseguiti è riportato in **Tabella 23**.

	2018	2017	2016
n. interventi eseguiti	369	383	363

Tabella 23 – Interventi in reperibilità e pronto intervento eseguiti da AIM Amcps nel triennio 2016-2018

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, Polegge, Settecà e "acattolico".

Nel 2018 lo sportello ha accolto **12.627** 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 2018 lo sportello ha accolto **2.984** 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. I cittadini possono **segnalare una richiesta di intervento** attraverso il sito web.

LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO

La gestione dei servizi di pubblica utilità rappresenta un elemento di complessa gestione che richiede il costante mantenimento di delicati equilibri ed innovazione continua per perseguire gli obiettivi di efficacia, efficienza, economicità, trasparenza, fattibilità tecnica ed economica, fissati dal Dlgs 152/2006 nel rispetto dei principi di precauzione, di prevenzione, di sostenibilità.

Il Gruppo punta a garantire la massima qualità dei servizi offerti, riducendo al minimo le possibilità di insuccesso mirando a eliminare, o almeno a minimizzare, malfunzionamenti e/o disservizi. Tale qualità e livello di servizio è ottenuto grazie a una rete infrastrutturale strettamente connessa con il territorio, la quale garantisce rapidità e controllo del servizio.

Per meglio illustrare questo legame tra l'Azienda e il territorio si riportano di seguito i principali impianti tecnologici di proprietà del Gruppo e delle sue partecipate:

- Impianti di messa in riserva:
 - o Monte Crocetta, con sede operativa in strada Monte Crocetta, è un impianto di messa in riserva, selezione e recupero di rifiuti urbani provenienti dalla raccolta effettuata nel Comune di Vicenza oltre a quantità minori relative ad altri comuni contermini
 - o Casale, con sede operativa in strada Casale, è un impianto di messa in riserva con selezione e cernita del rifiuto "verde" CE200201 proveniente dalla raccolta differenziata del Comune di Vicenza
 - o Biron di Sopra, con sede operativa in strada Biron, è un impianto di messa in riserva e deposito preliminare allo smaltimento di rifiuti urbani, rimasto attivo fino al 02 Agosto 2018 e sostituito poi da Caperse, con sede operativa in strada Caperse a Vicenza.

- Discariche:
 - o Grumolo delle Abbadesse: discarica operativa dal 1999 per i rifiuti speciali non pericolosi urbani ed Rifiuti solidi urbani; 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.
 - o Sandrigo: discarica in post Esercizio situata in località Masona, nella quale si svolgono attività di vigilanza, monitoraggio ambientale e manutenzione.
 - o Lonigo: discarica in fase "Post esercizio" dal 2010 di rifiuti non pericolosi situata in località Fossalunga nella quale si svolgono attività di vigilanza, monitoraggio ambientale e manutenzione.

- Impianti di trattamento:
 - o Sandrigo: impianto di selezione e cernita multi-materiale leggero da raccolta differenziata, imballaggi leggeri in plastica e metallo e recupero di rifiuti speciali non pericolosi da attività produttive.
 - o Bolzano Vicentino: impianto di produzione in cogenerazione di energia elettrica da olio vegetale puro dato interamente in affitto ad una società specializzata, BioBrent S.r.l.

- Impianti di riciclaggio:
 - o Ovest: situata in Via Fornaci
 - o Nord: situata in Via De Faveri
 - o Sud: situata in Via Venier
 - o Pio X: situata in Via Giuriato

SERVIZI AMBIENTALI

Le tematiche material

- RACCOLTA DIFFERENZIATA
- CREAZIONE DI VALORE SOCIALE E AMBIENTALE

Il Gruppo AIM, attraverso le Aziende del Gruppo, offre una serie di servizi ambientali, quali ad esempio raccolta e gestione dei rifiuti, igiene urbana e mantenimento del decoro urbano:

Attraverso la società Valore Ambiente, il Gruppo gestisce l'attività di raccolta e avvio a recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani nonché di pulizia del suolo pubblico del comune di Vicenza.

S.I.A. S.r.l., (Società Intercomunale Ambiente) controllata dal Consorzio C.I.A.T., che riunisce 45 Comuni della Provincia di Vicenza tra cui lo stesso Comune di Vicenza, e partecipata di Valore Ambiente, dal 2011 cura la costruzione e la gestione operativa, della discarica di Grumolo delle Abbadesse dotata di sistema di raccolta e sfruttamento energetico del biogas prodotto³.

SIT Spa (Società Igiene Territorio) opera nell'ambito del settore dell'igiene ambientale per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani, fornendo servizi di igiene urbana e accessori ad Enti Locali e società di gestione ambientali, e gestendo impianti di trattamento, smaltimento e stoccaggio di rifiuti. Il Gruppo SIT, inoltre, consolida integralmente le società TRE V AMBIENTE S.r.l., società prettamente commerciale la quale si occupa di commercializzazione di servizi in ambito ambientale.

AREE INTERESSATE DELLE ATTIVITÀ AMBIENTALI

Sedi operative

- Vicenza in Contrà Mure San Rocco, Ca' Perse, Strada Pelosa

Impianti di messa in riserva, selezione e recupero

- Monte Crocetta (VI)

Impianti di messa in riserva con deposito

Casale (VI) e Caperse (VI)

Discariche

- Grumolo delle Abbadesse (VI), Sandrigo (VI), Lonigo (VI)

Impianti di trattamento

- impianti di trattamento a Sandrigo (VI)

Comuni serviti dal servizio di igiene ambientale

- Vicenza, S. Bonifacio (VR), Bolzano Vicentino (VI) e Costabissara (VI)

³ Si specifica che la competenza economica è di S.I.A. per la parte relativa all'ampliamento, mentre per quanto riguarda il lotto già esistente è di competenza di Valore Ambiente.

Le attività relative alla gestione dei rifiuti sono disciplinate dal D. Lgs. 152/06 - Decreto Ambiente (Artt. 177 e seguenti) e dalla Legge Regionale 52/12 della Regione Veneto.

AIM gestisce i rifiuti nel rispetto della filosofia della prevenzione, preparazione per il riutilizzo, riciclo, recupero di altro tipo (per esempio, il recupero di energia), e smaltimento, secondo le linee di indirizzo tracciate dal Parlamento sull'Economia Circolare già presentato dalla Commissione Europea il 2 dicembre 2015, ed approvato nell'aprile 2018 che fissano i seguenti obiettivi:

- Riciclare il 55% dei rifiuti urbani entro il 2025, il 65% entro il 2030; il 75% entro il 2035;
- Ridurre il collocamento in discarica al 10% entro il 2035.

L'impegno di AIM nella creazione e nello sviluppo di un business sostenibile è infatti da sempre uno dei pilastri fondanti e di maggior rilievo nella strategia del gruppo. La creazione di valore passa oggi anche attraverso l'adozione di un modello economico sostenibile, nel quale i flussi di materiali sono riutilizzati in successivi cicli produttivi, secondo i principi dell'economia circolare, riducendo al minimo la quantità di scarto.

Tale approccio richiede un impegno costante e continuo, oltre ad una organizzazione quanto più raffinata e coordinata possibile, per aumentarne l'efficienza di ciascuna fase di trasformazione.

Un sistema di gestione del rifiuto mirato alla sola raccolta differenziata e al riciclo del materiale, certamente necessaria, non è più sufficiente. È necessario spingersi oltre. È necessario promuovere la riduzione dei rifiuti ed incentivare e sviluppare la preparazione al riutilizzo. Riusare significa usare nuovamente un oggetto o un materiale, per il proprio scopo originale o per scopi simili, senza alterarne in maniera significativa la sua forma fisica.

LE INIZIATIVE PER PROMUOVERE LA CULTURA DEL RIUSO

• PROGETTO PRISCA

Sposando la concezione del riuso quale valore fondamentale per il proprio business, il Gruppo AIM dal 2013 supporta in qualità di partner collaboratore per la sperimentazione operativa il progetto PRISCA, il quale prevede la realizzazione di due centri di riuso, nei quali sia possibile intercettare beni riutilizzabili dal flusso dei rifiuti solidi urbani che transitano per i Centri di Raccolta Comunali. Tali beni riutilizzabili, sottoposti a operazioni di preparazione per il riutilizzo ovvero di controllo, pulizia e riparazione, potranno essere reimmessi sul mercato attraverso la vendita al dettaglio o all'ingrosso.



Figura 7 – Progetto PRISCA

Obiettivo è sperimentare un modello di centro di riuso in grado di diminuire significativamente il quantitativo di beni riusabili che vengono smaltiti in discarica. Parte fondamentale del progetto è educare i cittadini sull'importanza del riutilizzo dei beni post-consumo e sulla riduzione degli impatti in relazione allo sviluppo di scelte di consumo ambientalmente sostenibili. Il Progetto consiste nella progettazione esecutiva, realizzazione e supporto all'avvio e al consolidamento di Centri di Riuso, in connessione con i Centri di raccolta dei rifiuti urbani, attraverso la collaborazione con gli Enti Locali, la cooperazione sociale, le aziende municipalizzate e l'Università con la finalità ultima di verificare la replicabilità del modello su tutto il territorio europeo. Nel 2018 la quantità di rifiuti trattati al fine di essere avviati al riutilizzo è pari a 182,15 t la cui composizione è riportata in **Tabella 24**.

Quantità di rifiuto destinato al riutilizzo (t)	2018	2017	2016
indumenti usati	47,58	56,54	54,37
carta	0,54	7,25	3,60
vetro/oggetti	0,00	0,30	0,26
metallo	1,67	19,30	15,81
mobili	112,83	64,68	60,78
apparecchiature elettriche	19,52	38,35	39,34
Totale	182,15	56,5	54,4

Tabella 24 – Quantità di rifiuti riutilizzati attraverso il Progetto PRISCA

• LA COLLABORAZIONE CON INSIEME COOPERATIVA SOCIALE

A Vicenza, insieme alla Cooperativa sociale Insieme, realtà che da più di 30 anni, con le sue numerose attività e percorsi educativi di persone in inserimento al lavoro, Valore Ambiente S.r.l. (società municipalizzata) gestisce la filiera del riciclo e del riuso, operando le attività di raccolta, riparazione e vendita dei materiali ex-rifiuti.



Figura 8 – Insieme Cooperativa Sociale

AIM collabora attivamente con Insieme Cooperativa sociale, fornendo ad essa attivo supporto nelle attività di collezione e recupero della materia prima rifiuto, che verranno poi riutilizzate e selezionate dai soci e collaboratori della cooperativa.

I servizi di igiene ambientale offerti

Comune di Vicenza

La **superficie complessiva** del comune di Vicenza nella quale Valore Ambiente svolge la propria attività è di **80,46 km²** con un **bacino di utenza pari a 110.791 abitanti** ed un complessivo di **62.370 utenti** delle quali 7.700 non domestiche.

La modalità di raccolta è diversificata sulla base della realtà del territorio e la caratterizzazione dell'utenza, in particolare per le utenze non domestiche sono attivi servizi integrativi domiciliati per specifiche tipologie di rifiuti.

Sono state identificate 4 aree:

- **Area esterna:** territorio comunale esterno alla linea di circonvallazione esterna (via del Sole, Diaz, Verme, Cricoli, Quadri) raggruppante i quartieri esterni e frazioni a bassa densità abitativa.
- **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, a maggior pregio architettonico.

In Figura 9 si riporta la modalità di raccolta attivata in funzione della posizione di ciascuna utenza.



Figura 9 – Sistema di raccolta dei rifiuti implementato in funzione della posizione dell'utenza servita

Il **sistema di raccolta dei rifiuti** adottato dai **62.370 utenti** di Valore Ambiente nel triennio 2016-2018 viene suddiviso come segue per **tipologia di raccolta**:

Anno	2018			2017			2016		
Tipologia di raccolta	Carta	Plastica	Residuo	Carta	Plastica	Residuo	Carta	Plastica	Residuo
Cassonetto/bidone stradale	42.641	42.641	9.012	42.487	42.487	8.996	42.455	42.455	9.699
Raccolta porta a porta	19.737	19.737	19.737	19.683	19.683	19.683	19.531	19.531	19.531
Calotta con chiave magnetica	0	0	33.629	0	0	33.491	0	0	32.756

Tabella 25 – Servizi di raccolta offerti dal Gruppo AIM

Rispetto al numero di **contenitori** utilizzati per la **raccolta dei rifiuti solidi urbani**, nel triennio 2016-2018 il valore risulta influenzato dal progressivo aumento dei contenitori domiciliati e dalla contemporanea riduzione dei contenitori collettivi stradali, come si può osservare in **Tabella 26**. Tale trend, risulta essere diretta conseguenza dell'attività di riorganizzazione del servizio di raccolta del rifiuto, che ha visto progressiva estensione della raccolta porta a porta. Ciò premesso, nel 2018, le **tonnellate** di rifiuti solidi urbani raccolti ammontano a **69.432** mostrando un aumento del **3,5%** rispetto al risultato del 2017 (**Tabella 27**).

Tipologia di contenitori	2018	2017	2016
Contenitori indifferenziata	16.087	15.976	15.912
Contenitori differenziata	11.397	11.206	10.676
Totale contenitori	27.484	27.182	26.588

Tabella 26 – Tipologia di contenitori di raccolta dei rifiuti e loro distribuzione

Tipologia di raccolta	2018	2017	2016
Raccolta indifferenziata (in t)	17.099	16.908	19.991
Raccolta differenziata (in t)	52.333	50.171	48.630
Totale rifiuti raccolti (in t)	69.432	67.079	68.621

Tabella 27 – Quantità (in t) di rifiuto collezionato nel 2018 per tipologia di raccolta

Per le utenze non domestiche, oltre all'ordinario circuito di raccolta, sono disponibili servizi integrativi, domiciliati, per particolari tipologie di rifiuto.

Il servizio copre la raccolta presso i grandi insediamenti sostanzialmente riconducibili a due tipologie:

- utenze istituzionali, rappresentate da caserme, istituti, convivenze, scuole, ospedale
- utenze produttive autorizzate.

La **raccolta dei rifiuti differenziata** nel 2018 si assesta al 75,4%, in lieve aumento rispetto al risultato ottenuto nella precedente annualità (74,8%). La quantità di **rifiuto solido urbano raccolto pro-capite ammonta a 627 kg**, che corrisponde a una raccolta media giornaliera pari a **1,7 kg/giorno**, dei quali 1,3 kg derivano dalla raccolta differenziata. Rispetto al 2017, è stata registrato un aumento della quantità di rifiuto per abitante del 4%.



Rifiuti indifferenziati		Quantità (in t)
Indifferenziati	residuo	16.134,9
	cimiteriali	41,1
	ingombranti a smaltimento	923,0
	spazzamento a smaltimento	0,0
INDIFFERENZIATI	Totale	17.099,1
Rifiuti differenziati		Quantità (in t)
Non pericolosi	carta	9.381,7
	vetro	4.837,5
	organico	11.906,0
	verde	8.869,7
	imballaggi in plastica	4.814,6
	altra plastica	210,2
	legno	3.651,9
	metallo	840,8
	Indumenti	263,9
	mercati	98,9
	oli vegetali	23,2
	pneumatici	37,5
	farmaci	21,6
	olii minerali	11,5
	pile/batterie	38,1
Totale rifiuti non pericolosi		45.007,1
Pericolosi	vernici e pitture	82,3
	contenitori tossici e infiammabili	16,5
	bombolette	3,8
Totale rifiuti pericolosi		102,6
Altri	ingombranti a recupero	2.966,1
	spazzamento a recupero	1.017,2
	compostaggio domestico	1.409,8
	prodotti esausti informatica	17,2
Totale altri		5.410,30
Rifiuti elettronici	tubi al neon	3,0
	apparecchiature cfc (frigoriferi, ...)	137,3
	apparecchiature pericolose (tv, video, ...)	114,4
	apparecchiature elettriche (lavatrici, forno, ...)	290,6
Totale rifiuti elettrici		545,3
Materiale di risulta	estintori	3,6
	inerti (calcinacci, ...)	1.264,2
Totale materiale di risulta		1.267,80
DIFFERENZIATI	Totale DIFFERENZIATI	52.333

Tabella 28 – Quantità (in t) di rifiuto raccolto nel 2018 per tipologia di raccolta

I rifiuti provenienti dal circuito della raccolta differenziata sono stati destinati a impianti di cernita e recupero sulla base della loro natura merceologica e classificazione, prevista dal Codice Europeo dei Rifiuti (CER).

I rifiuti residuali rispetto alla raccolta differenziata sono trattati presso l'impianti di trattamento meccanico di Monte Crocetta e avviati ai due impianti finali di Bacino, ovvero il Termovalorizzatore di Schio, non di proprietà di AIM, e la Discarica di Grumolo delle Abbadesse, gestita dalla partecipata S.I.A. S.r.l.

Servizi per la città

L'igiene del suolo è attività necessaria per il decoro e la pulizia delle strade e delle aree pubbliche, ed è un impegno costante di AIM Ambiente nei confronti del territorio del comune di Vicenza.

Il servizio di pulizia ed igiene del suolo pubblico si svolge esclusivamente su aree pubbliche, o private ad uso pubblico, nell'ambito territoriale del Comune di Vicenza. I servizi offerti da Valore Ambiente includono:

- spazzamento delle strade (meccanico e manuale) indispensabile per l'igiene urbana e decoro della città, per la pulizia di strade, piazze e marciapiedi. La frequenza dello spazzamento stradale, manuale e meccanico, è definita in funzione delle caratteristiche della zona, del traffico veicolare e della frequentazione. L'attuale organizzazione comprende l'attività domenicale, sia mattinata che pomeridiana, nonché in fascia oraria notturna nell'arco della settimana. Le attività di spazzamento manuale comprendono anche lo svuotamento dei cestini gettacarte, con la sostituzione del sacchetto e il rifornimento dei distributori di palette per cani. L'estensione stradale soggetta allo spazzamento manuale a 376 km, con una rete trattata meccanicamente di 245 km;
- lavaggio stradale, di norma attivo nel periodo marzo-novembre, quando le condizioni delle temperature consentono di assicurare la sicurezza della circolazione stradale, per coadiuvare l'attività di spazzamento manuale e meccanico per la pulizia e igiene del suolo. Viene svolto in orario notturno nell'area monumentale, e in orario diurno nelle aree esterne al centro storico compresi i giorni di pioggia. L'attività così strutturata, si configura come una vera e propria sanificazione del suolo, in quanto unisce le tre attività di base: spazzamento manuale, meccanico e lavaggio stradale. L'estensione stradale soggetta al lavaggio stradale ammonta a 245 km;
- pulizia parchi e aree verdi comunali incluso lo svuotamento periodico dei cestini gettacarte. Le frequenze di intervento sono variabili in funzione della localizzazione e frequentazione del sito; l'attuale programmazione prevede una frequenza minima quindicinale e una massima giornaliera.
- idropulizia, concepita come una indispensabile integrazione alle attività di pulizia ordinaria ed è destinata al trattamento di luoghi di pregio e architettonicamente prestigiosi, o particolari situazioni di degrado, nonché alla rimozione delle deiezioni e del guano;
- raccolta foglie, eseguito con autospazzatrici meccaniche o aspiranti di piccole e grandi dimensioni, con l'ausilio di operatori che manualmente, o con l'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 aspira foglie;
- diserbo, gestito per conto l'amministrazione comunale, con 3 interventi annui, tramite sistemi manuale e meccanici con l'utilizzo del 'vapodiserbo', un sistema naturale per eliminare le piante infestanti. Il servizio comprende il controllo della vegetazione che cresce spontanea lungo le carreggiate, nei marciapiedi e nei bordi delle aiuole spartitraffico, su tutta la rete stradale cittadina per circa 650 chilometri;

- raccolta amianto proveniente da utenze domestiche nel territorio comunale gestita in collaborazione con l'Amministrazione Comunale. Nell'annualità 2018 sono state in totale gestite 22 richieste, per una raccolta complessiva pari a 6 tonnellate di rifiuto contenente asbesto.

Altri servizi di igiene urbana

Il Gruppo, attraverso SIT Spa, svolge l'attività di raccolta rifiuti in due Comuni del vicentino e in uno del veronese, rispettivamente Bolzano Vicentino, Costabissara e San Bonifacio, per un totale di oltre 35.000 abitanti. Le utenze servite nel 2018 sono 11.868 e la raccolta è avvenuta per un totale di oltre 12 mila tonnellate di rifiuti (**Tabella 29**).

Ripartendo la quantità di rifiuti sulla popolazione servita, si osserva che nel 2018 sono stati raccolti 349 kg/abitante, in aumento rispetto al risultato ottenuto nel 2017 (235 kg). Del totale dei rifiuti raccolti, 4.304 tonnellate pari al 35% sono state conferite in discarica.

L'indice di raccolta differenziata complessivo dei Comuni serviti dalla società SIT nel 2018 supera il 72%, valore particolarmente rilevante considerando il valore medio nazionale.

SIT opera svolge poi a supporto delle attività di commercializzazione di TRE V AMBIENTE, servizi di micro-raccolta di rifiuti speciali non pericolosi, in ambito provinciale, con avvio a recupero e smaltimento in impianti di terzi.

Il trattamento del rifiuto

Impianti di recupero di materia

AIM, attraverso la sua controllata Valore Ambiente, svolge attività di trattamento dei rifiuti anche per conto di altri comuni, grazie all'utilizzo della stazione di travaso di Monte Crocetta., per il trattamento e avvio a recupero di rifiuti ingombranti e terre di spazzamento. La quantità di rifiuti trattati per gli altri comuni è pari a 2.56 tonnellate

Rifiuti indifferenziati		Quantità (in t)
Indifferenziati	residuo	3.019,1
INDIFFERENZIATI	Totale	3.019,1

Rifiuti differenziati		Quantità (in t)
Non pericolosi	ingombranti a smaltimento	88,2
	spazzamento a smaltimento	347,5
	carta	750,6
	vetro	493,4
	organico	3.348,00
	verde	1.595,90
	imballaggi in plastica	1.187,20
	altra plastica	3,7
	legno	540,7
	metallo	29,6
	Indumenti	0
	mercati	0
	oli vegetali	7,1
	pneumatici	14
	farmaci	4,2
	olii minerali	1,9
	pile/batterie	2,8
Totale rifiuti non pericolosi		8.414,80
Pericolosi	vernici e pitture	0
	contenitori tossici e infiammabili	0
	bombolette	2,8
Totale rifiuti pericolosi		2,8
Altri	ingombranti a recupero	545,7
	spazzamento a recupero	54,5
	compostaggio domestico	0
	prodotti esausti informatica	0
Totale altri		600,2
Materiale di risulta	estintori	0
	inerti (calcinacci, ...)	384,5
Totale materiale di risulta		384,5
Totale DIFFERENZIATI		9.402,30

Tabella 29 – Rifiuti trattati da SIT nel 2018

In considerazione delle **nuove acquisizioni autorizzative** presso le stazioni di travaso di Monte Crocetta e Caperse, relative alla possibilità di trattare i rifiuti ingombranti, di spazzamento e FORSU per altri Comuni, il volume di rifiuti trattati è aumentato di circa il 75% nel corso del 2018 rispetto all'annualità precedente.

Impianti di riciclaggio

Le quattro **riciclerie** sono a disposizione di tutte le utenze domestiche per il corretto smaltimento dei rifiuti ingombranti e riciclabili⁴.

Alle riciclerie confluisce il **13% dei rifiuti raccolti**, in aumento rispetto al risultato ottenuto nel 2016 (11%); le quantità di rifiuti vengono **recuperate per una percentuale superiore all'86%** e solamente per il 14% **smaltito** come indifferenziato.



L'adozione dei sistemi di raccolta porta a porta e di prossimità (cassonetto con calotta) ha rappresentato un forte incentivo per la raccolta differenziata, incrementando conseguentemente anche il recupero di rifiuti ingombranti, in larga parte recuperabili e riciclabili attraverso i trattamenti operati nelle riciclerie.

	2018	2017	2016
Ovest di Via Fornaci	5466,8	4.645,8	4.179,6
Nord di Via De Faveri	3099,8	3.083,1	2.920,9
Sud di Via Venier	314,9	2.075,0	277,3
Pio X	146,4	21,4	-
Totale	9.027,9	8.025,2	7.377,8

Tabella 30 – Tonnellate di rifiuti trattati negli impianti di riciclaggio del Gruppo nell'annualità 2018

	2018		2017		2016	
	Recupero ⁵	Smaltimento ⁶	Recupero	Smaltimento	Recupero	Smaltimento
Ricicleria Ovest	86,8%	13,2%	87,4%	12,6%	89,1%	10,9%
Ricicleria Nord	85,7%	14,3%	86,4%	13,6%	87,5%	12,5%
Ricicleria Sud	83,6%	16,4%	82,8%	17,2%	84,4%	15,6%

⁴ Include: il vetro; oggetti e contenitori di plastica, carta e cartoni; legno; verde; rottami ferrosi; mobili; libri e oggetti di arredamento; batterie d'auto; oli vegetali e minerali, etc. possibile lo smaltimento di inerti in modesta quantità, di elettrodomestici e di altri beni durevoli lampade al neon e a basso consumo, pneumatici, cartucce per stampanti e toner.

⁵ 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.

Ricicleria Pio X	71,0%	29,0%	62,2%	37,8%		
Totale	86,1%	13,9%	86,8%	13,2%	88,3%	11,7%

Tabella 31 – Tonnellate di rifiuti trattati negli impianti di riciclaggio del Gruppo nell'annualità 2018

Discariche

Il Gruppo AIM, anche attraverso le sue controllate, gestisce 4 discariche le quali sono localizzate nei Comuni di Lonigo (VI), Grumolo delle Abbadesse (VI), Sandrigo (VI) e Strillaie (GR).

In uno di questi impianti (Grumolo delle Abbadesse) è attivo un sistema di recupero e sfruttamento del biogas prodotto dalla stabilizzazione dei rifiuti stoccati, che viene utilizzato per la generazione di energia elettrica, permettendo quindi lo sfruttamento della risorsa e riducendo l'emissione di tali gas serra in atmosfera. Presso le discariche di Lonigo, Sandrigo e Strillaie sono attivi tre parchi fotovoltaici per la produzione di energia elettrica immessa in rete.

Nel corso del 2018, dallo sfruttamento del biogas di tale impianto sono stati prodotti 13.788 GJ di energia elettrica di cui 12.960 GJ ceduta a GSE come energia da fonti rinnovabili. Il dettaglio della produzione di energia elettrica da Biogas.

Nella discarica Fossalunga (Lonigo), era presente una struttura di raccolta di biogas, la cui attività è stata cessata nel 2017, con conseguente fermo dello sfruttamento di tale risorsa per la produzione di energia elettrica. Rimane in funzione l'impianto fotovoltaico installato su questo sito, che nell'annualità 2018 ha generato 3.475 GJ di energia, della quale il 99,7% è stata ceduta in rete.

Sandrigo, all'interno dell'impianto di trattamento plastica e metallo, ha installato un sistema di generazione fotovoltaica di energia elettrica che nell'anno 2018 ha prodotto 524 GJ, dei quali il 43,9% (230 GJ) sono stati immessi in rete

Analogamente a Fossalunga e Sandrigo, anche la discarica di Strillaie (GR) è dotata di un impianto fotovoltaico, che nell'annualità 2018 ha prodotto 319 GJ di energia, della quale 43 GJ, pari al 13,5% sono stati immessi in rete.

SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE

Le tematiche material

- TUTELA DEL TERRITORIO

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

Il **servizio di distribuzione del gas** metano consiste nel trasporto della materia prima, attraverso le reti dei gasdotti locali, che Servizi a Rete gestisce nel comune di 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; trasporto ed erogazione agli utenti.

I COMUNI SERVITI

I comuni raggiunti dal servizio di distribuzione di gas naturale sono 16.

Servizi a Rete, società del Gruppo AIM, attraverso le proprie infrastrutture, raggiunge anche altri territori comunali (Costabissara, Caldogno, Carmignano del Brenta, Thiene).

In tali aree gestisce il servizio esclusivamente per i cosiddetti "sconfinamenti", ovvero per quei gruppetti minimali di utenze che per vicinanza si collegano alla rete.



La distribuzione del gas

Per quanto riguarda l'infrastruttura proprietaria utilizzata, lo sviluppo totale della rete gas nel 2018 è pari a 1.475 km.

L'infrastruttura per la distribuzione della risorsa gas è realizzata con differenti materiali, la cui scelta deriva da necessità tecnologiche e prestazionali. In **Tabella 33** si riporta l'estensione della rete per le principali tipologie di condotte.

	2018	2017	2016
km Media Pressione	438	438	407
km Bassa Pressione	1.037	1.034	1.039
km lunghezza rete gas	1.475	1.472	1.447

Tabella 32 – Lunghezza rete nel 2018

	2018	2017	2016
Km Rete gas in acciaio	784	786,00	764
Km Rete gas in polietilene	487	482,00	682
Km Rete gas in altri materiali	204	204,00	0
km lunghezza rete gas	1.475	1.472	1.447

Tabella 33 – Principali condutture utilizzate per la distribuzione del gas e relativa estensione

Il volume di gas **immesso nella rete di distribuzione** nel triennio 2016–2018, espressi in milioni di m³ è riportato in **Tabella 34**.

	2018	2017	2016
Vicenza e comuni	181	186,0	177,0
Treviso	77	78,9	77,2
Volume totale di gas immesso nella rete di distribuzione	258	264,9	254,2

Tabella 34 – Volume totale di gas immesso in rete nel triennio 2016-2018 (in milioni di m³)

Per quanto riguarda lo sviluppo della rete, espressa come numero di punti di consegna del gas, **Tabella 35** si riportano le statistiche relative al triennio 2016-2018.

Come si può notare, nel 2018 gli investimenti nell'ammodernamento della rete infrastrutturale hanno interessato anche l'aggiornamento dei contatori con l'impianto di un totale di 20.985 nuove unità elettroniche (pari al 78% di tutte le unità elettroniche installate).

I contatori elettronici rappresentano ora il 19% dei contatori installati.

	2018			2017			2016		
	ATTIVI	NON ATTIVI	TOTALE	ATTIVI	NON ATTIVI	TOTALE	ATTIVI	NON ATTIVI	TOTALE
Contatori tradizionali	106.883	6.688	113.652	126.988	7.123	134.111	129.933	7.356	137.289
<i>di cui installati nell'anno</i>	1.071	0	1.071	2.770	0	2.770	4.193	0	4.193
Contatori elettronici	26.820	303	27.123	6.667	113	6.780	3.503	100	3.603
<i>di cui installati nell'anno</i>	20.985	0	20.985	3.247	0	3.247	434	0	434
Totale contatori	133.703	6.991	140.685	133.655	7.236	140.891	133.436	7.456	140.892
<i>di cui installati nell'anno</i>	22.056	0	22.056	6.017	0	6.017	4.627	0	4.627

Tabella 35 – Contatori attivi e non attivi nel triennio 2016-2018

Uno degli elementi maggiormente impattanti sull'ambiente e sulla sicurezza relativo al normale esercizio del servizio di distribuzione del gas è sicuramente la dispersione del metano in atmosfera.

Il gas metano, naturalmente inodore e incolore; al fine di essere adeguatamente avvertibile all'olfatto umano in caso di fuoriuscita o utilizzo accidentale, e limitare quindi il rischio di fenomeni dannosi e o pericolosi, viene costantemente **odorizzato** negli impianti di ricevimento e misura, attraverso una procedura controllata e collaudata. Esso infatti rappresenta sia un elemento di pericolo a causa della sua infiammabilità, sia un elemento inquinante a causa dell'alto potere di trattenimento della radiazione infrarossa terrestre, che lo classifica come gas serra. Per tali motivi, nonostante la quantità di gas annualmente dispersa in atmosfera sia del tutto trascurabile 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.

Al fine di offrire presidio relativo a questi rischi, i principali sistemi di monitoraggio distribuiti sono i **telecontrolli**, che monitorano i parametri principali del sistema di distribuzione e i **sistemi antintrusione che disincentivano o avvertono relativamente a fatti dolosi**. Sono inoltre svolte costantemente ricerche programmate di fughe di gas dalle tubazioni e manutenzioni ordinarie e straordinarie delle reti.

Certificati Bianchi

I Certificati Bianchi, o Titoli di Efficienza Energetica (TEE) sono titoli negoziabili che certificano i risparmi energetici conseguiti negli usi finali di energia, realizzando interventi di incremento dell'efficienza energetica. La promozione del **risparmio energetico** attraverso il meccanismo dei **certificati bianchi** è stata prevista dai decreti ministeriali del 20 luglio 2004 (d.m. 20/7/04 elettricità, d.m. 20/7/04 gas e successive modificazioni). Essi 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;

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; ogni **certificato bianco equivale al risparmio di una tonnellata equivalente di petrolio**.

Servizi a Rete è soggetto obbligato sia per quanto concerne il settore gas che il settore 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 2016-2018, ARERA (già AEEGSI) ha assegnato a Servizi a Rete i seguenti certificati bianchi, che per completezza sono stati suddivisi per settore di competenza:

	2018	2017	2016
Gas	19.836	18.977	25.961
Energia	5.346	5.015	10.534
Totale	25.182	23.992	36.495

Tabella 36 – Certificati bianchi assegnati a Servizi a Rete

SERVIZIO DI GESTIONE E DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Le tematiche material

- PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI

La filiera integrale del mercato dell'energia elettrica può essere ricondotta a 5 fasi, la Generazione, la Vendita all'ingrosso, la Trasmissione, la Distribuzione e la Misura, e la Vendita al dettaglio ai clienti finali



Il Gruppo AIM, attraverso la Divisione Energia di Servizi a Rete S.r.l. effettua principalmente l'attività di trasformazione e distribuzione di energia elettrica in tutto il territorio del Comune di Vicenza e il servizio di illuminazione pubblica nel comune di Vicenza. Il Gruppo, inoltre, attraverso la holding AIM Vicenza gestisce alcuni impianti di generazione di energia elettrica.

Produzione di energia elettrica

La produzione di energia elettrica nel 2018 è pari a **174.420 GJ** da impianti di cui il Gruppo AIM ha la proprietà, di cui il **4,33%** generata da fonti rinnovabili. I dettagli sulla produzione di energia dagli impianti del gruppo e su quella consumata per il loro funzionamento sono riportati in **Tabella 38** e **Tabella 39**

	2018	2017	2016
Totali non rinnovabili, di cui	166.716	244.661	35.427
Termoelettrica Centrale del Mincio	139.134	211.963	6.149
Cogenerazione Centrale Cricoli	27.612	32.698	29.278
Totali rinnovabili, di cui:	7.344	6.998	7.586
Idroelettrico Centralina di Lobbia	612	762	977
Fotovoltaici del Gruppo	6.732	6.236	6.609
Totale EE prodotta	174.420	251.659	43.013

Tabella 37 – Energia elettrica prodotta e consumata nel triennio 2016-2018 (in GJ) da fonti di proprietà del Gruppo AIM

2018

2017

2016

Energia consumata per l'esercizio degli impianti	4.835	6228	360
EE consumata su totale prodotta	2,82%	2,47%	0,84%

Tabella 38 – Energia elettrica consumata nel triennio 2016-2018 (in GJ) da fonti di proprietà del Gruppo AIM

La **Centrale termoelettrica del Mincio**, compartecipata 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%).

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 2018 la produzione è ridotta del **19%** rispetto allo stesso periodo del 2017. La ridotta capacità produttiva (a livello assoluto) 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. 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 triennio 2016-2018 è la seguente in GJ.

FONTE	2018	2017	2016
Tradizionali-non rinnovabili, di cui	3.192	2.258	2.657
Cogenerazione	3.192	2.258	2.657
Rinnovabili	25.385	22.966	24.121
Fotovoltaici	18.089	18.726	16.765
Idroelettrica	7.296	4.239	7.356
Totale EE prodotta da fonti non di proprietà AIM	28.577	25.224	26.778

Tabella 39 – EE prodotta da fonti non di proprietà del Gruppo AIM nel triennio 2016-2018 (GJ)

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

	2018	2017	2016
impianti fotovoltaici**	1.236	1.108	975
<i>di cui gestiti da AIM ma non di proprietà*</i>	18	18	18

*Impianti posati sulle scuole del Comune di Vicenza.

** 1.196 impianti attivi al 31/12/2018

Tabella 40 – Impianti di proprietà e non, gestiti da AIM nel triennio 2016-2018

Distribuzione di Energia

La lunghezza delle reti elettriche di bassa, media e alta tensione di Servizi a Rete nel triennio 2016-2018 è la seguente:

Estensione	2018	2017	2016
km di rete Alta Tensione	21,59	21,59	21,59
km di rete Media Tensione	446,66	445,50	444,20

km di rete Bassa Tensione	645,58	643,38	640,82
km di rete totale	1.113,83	1.110,47	1.106,61

Tabella 41 – Estensione della rete di distribuzione dell'energia elettrica nel triennio 2016-2018 (km)

Nel 2018 si è estesa la rete di media tensione è stata estesa di 1,16 km e la rete di bassa tensione è stata sviluppata per 2,20 km. L'**energia elettrica immessa in rete** nel triennio 2016-2018 è la seguente:

Energia Elettrica	2018	2017	2016
Minore di 220 kV	1.780.560	1.784.009	1.805.802
Superiore ai 220 kV	2.422.001	2.433.805	2.352.861
Totale Energia immessa in rete	4.202.561	4.217.814	4.158.663

Tabella 42 – Energia immessa in rete nel triennio 2016-2018 (in GJ)

Il numero dei contatori allacciati nel 2018 alla rete di distribuzione si attesta a 84.371, registrando un aumento dello 0,8% rispetto al 2017. Si riporta in **Tabella 43** un prospetto relativo all'evoluzione del numero di contatori nel triennio 2016-2018.

	2018			2017			2016		
	ATTIVI	NON ATTIVI	TOTALE	ATTIVI	NON ATTIVI	TOTALE	ATTIVI	NON ATTIVI	TOTALE
Contatori presenti	72.026	11.655	83.681	71.824	11.515	83.339	71.520	11.434	82.954
<i>di cui installati nell'anno</i>	690	0	690	718	0	718	672	0	672

Tabella 43 – Contatori installati e operativi nel triennio 2016-2018

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 S.p.a.

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 2018 sono **incrementati di 16 unità**, mentre **corpi illuminanti a led ad alta efficienza energetica** nella città di Vicenza nel 2018 sono **incrementati di 181 unità**, che portano a un totale di 212 elementi a led installati nel triennio 2016-2018.

	2018	2017	2016
Punti luce	16.242	16.226	16.202
<i>di cui Led</i>	<i>1.235</i>	<i>1.054</i>	<i>1.023</i>
Nuove installazioni	181	31	62
Lunghezza rete (km)	456	456	456
Riduzione di emissioni di CO₂ (in t_{CO2})	112	92	75

Tabella 44 – Elementi illuminanti e rete di illuminazione pubblica nel triennio 2016-2018

SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

AIM Vicenza S.p.A. si occupa di produzione sia di energia elettrica che di energia termica ed esegue 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.

Studi sviluppati da AIM, nel quadro delle iniziative per l'uso razionale dell'energia, di cui alla Legge 308/1983, avevano accertato condizioni favorevoli per l'implementazione di un sistema di teleriscaldamento alimentato da cogenerazione, basata su motori a gas.

L'esistenza di un potente serbatoio geotermico nel profondo sottosuolo della città di Vicenza (da 1.500 m a 2.100 m) risultava dal quadro geologico-minerario della zona, così come preliminarmente acquisito dalla società Agip durante l'attività di ricerca petrolifera esperita nella valle Padana.

Previo accordo con AIM, la "Joint Venture" Agip-Enel decise la perforazione di un pozzo nell'area individuata da AIM per ubicare la centrale di riscaldamento urbano, con l'obiettivo di utilizzare la risorsa geotermica, pulita e rinnovabile, per sostituire ed integrare il calore generato immesso nella rete di distribuzione

Nel corso del 1983 fu eseguita dalla società Saipem la terebrazione del pozzo geotermico per conto della joint-venture AGIP-ENEL.

La realizzazione del sistema di riscaldamento urbano, approvata dal Comune di Vicenza a metà degli anni Ottanta, fu iniziata nell'estate del 1988 e l'impianto fu avviato nell'anno 1990. La rete fu sviluppata a partire dall'area di viale Cricoli, sede della centrale di produzione, in direzione del centro storico cittadino.

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.

PRINCIPALI ALLACCIAMENTI DELLA CITTÀ DI VICENZA al servizio di teleriscaldamento

- 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 Nievo
- Scuole private
- Palazzo Angaran
- Nuova sede ospedaliera in via Cappellari
- Teatro Astra

Nell'anno 2011 è stato attivato il secondo polo di produzione termica di riserva e di integrazione in via Monte Zebio a Vicenza conseguente all'ampliamento della rete di teleriscaldamento cittadina.

I dati relativi alla infrastruttura del teleriscaldamento e agli appartamenti equivalenti serviti nel triennio 2016-2018 sono riportati in tabella:

	2018	2017	2016
Lunghezza rete (km)	22,53	22,53	22,39
Energia termica ai clienti finali (GJ)	143.856	155.016	153.000
Energia elettrica immessa in rete (GJ)	27.612	0	0
appartamenti equivalenti* (n.)	11.308	11.290	11.179
tipo residenziali (%)	28,19	28,07	28,27
tipo terziario (%)	71,81	71,93	71,73
volumetria riscaldata (m³)	2.533.000	2.529.000	2.504.000
tipo residenziali (m³)	714.000	710.000	708.000
tipo terziario (m³)	1.819.000	1.819.000	1.796.000
Abitanti equivalenti serviti da TLR**	23.933		

*Unità abitativa residenziale con superficie commerciale e volumetria rispettivamente pari a 80 m² e 224 m³

** Valutato sulla base del valor medio di componenti di una famiglia per ogni appartamento equivalente pari a 2,12 abitanti (ISTAT, 2017)

Tabella 45 – Teleriscaldamento 2016 - 2018

La tipologia di edificio allacciato al servizio nel 2018 è costituita per il 28% dalla tipologia residenziale e per il restante 72% dalla tipologia terziaria, la volumetria dell'utenza riscaldata a consuntivo 2018 è pari a 2.533.000 m³; in totale sono stati dal teleriscaldamento 23.933 abitanti⁷.

Nel 2018, sono stati consumati 216.039 GJ di energia primaria⁸ che, se confrontati con l'energia che sarebbe stata consumata con un impianto tradizionale, hanno portato a un risparmio di 5.652 GJ, pari al 3% del totale. Questo risparmio di consumi si è tradotto in una mitigazione dell'impronta di carbonio relativa all'attività del teleriscaldamento, che nel 2018 ha emesso 12.223 t_{CO2eq}, con una riduzione delle emissioni di anidride carbonica del 10%

⁷ Considerando il numero di abitanti medio per unità abitativa nella città di Vicenza, pubblicata da ISTAT

⁸ La metodologia utilizzata per il calcolo delle emissioni e dell'energia risparmiata deriva da "Riscaldamento urbano", Annuario 2018, edito da AIRU ed ENEA.

SERVIZIO DI TELECOMUNICAZIONE E TELEGESTIONE

Le tematiche material

- QUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO
- GESTIONE EMERGENZE

Servizi a rete svolge attività di posa di rete in fibra ottica nel territorio del **Comune di Vicenza**. L'infrastruttura è utilizzata principalmente dalle Aziende del gruppo, per realizzare collegamenti in banda larga tra le proprie sedi e i propri impianti, e dall'Amministrazione Comunale per analoghi collegamenti tra uffici comunali e per la videosorveglianza cittadina.

Inoltre, la rete è utilizzata nella modalità "fibra spenta" dagli operatori nazionali di telecomunicazione per l'erogazione alla clientela privata e business di connettività telefonica e telematica in larga banda nelle modalità FTTC e FTTH.

La rete di telecomunicazioni impiegata è prevalentemente ad anello e consente di ridurre al minimo

PRINCIPALI COLLEGAMENTI ALLA RETE IN FIBRA NEL COMUNE DI VICENZA

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| • Sedi AIM | • Cabinet Vodafone |
| • Sedi SVT | • Ospedale San Bortolo di Vicenza |
| • Sedi Viacqua | • I.P.A.B. Vicenza |
| • Sedi amministrazione Comunale | • Università degli studi di Vicenza e Verona (sede Vicenza) e Padova (sede Vicenza) |
| • Sedi amministrazione Provinciale | • Tribunale di Vicenza |
| • Cabine Elettriche | • Parcheggi della città di Vicenza |
| • Basi Americane | |
| • Fiera di Vicenza | |

Il servizio di gestione della rete, inteso come commercializzazione e manutenzione, è svolto dai Servizi Informativi-ICT di AIM Vicenza Spa.

Servizi Informativi di AIM Vicenza Spa gestiscono i collegamenti in fibra ottica 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 nel triennio 2016-2018 è riportato in **Tabella 46**.

	2018	2017	2016
Km rete di fibra ottica posata	225	221	209
Nodi e punti di terminazione della rete gestiti	359	355	340
Cabine Vodafone	226	226	226

Tabella 46 – Sviluppo dell'infrastruttura ottica nel triennio 2016-2018

Progetti di innovazione tecnologica

Per la rete **5G a Vicenza**, grazie alla collaborazione tra AIM Vicenza e TIM – Telecom Italia Spa, è proseguita l'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.

Nel 2018 è stato completato un progetto sperimentale (POC Proof of Concept) riguardante l'applicazione delle tecnologie "Smart City" in alcuni processi gestiti da servizi aziendali come la il monitoraggio della sosta, delle temperature interne agli edifici (uffici, scuole, alloggi ERP), del riempimento dei contenitori per i rifiuti, dei guasti semaforici. Obiettivo del progetto è stato la verifica delle potenzialità di questi strumenti per la riduzione dei costi di gestione operativa dei servizi e per l'innalzamento della qualità del servizio erogato.

Sono stati a tal proposito utilizzati sensori di tipo IoT (internet of Things) e realizzata una copertura radio di acquisizione dei dati di monitoraggio di tipo LPWAN.

È inoltre presente 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 2018 ha gestito:

- 546 impianti tecnologici telecontrollati
- 18.615 punti di segnalazione
- 5.132 punti comandabili
- 4.671 punti id misura

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

Le tematiche material

- TUTELA DEL TERRITORIO

Valore Città Amcps offre numerosi servizi, alcuni dei quali derivanti dall'accordo quadro infragrupo, 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.

	2018	2017	2016
n. edifici residenziali pubblici	1.516	1.533	1.535
n. nuclei familiari presenti	1.208	1.236	1.270
abitazioni sfitte	20,3%	17,4%	16,0%
n. interventi manutenzione straordinaria	41	43	50

Tabella 47 – Risultati del servizio di edilizia residenziale pubblica gestito da AIM Amcps nel triennio 2016-2018

Nell'attività manutentiva AIM utilizza materiali atossici, leggeri ed isolanti come i blocchi per murature in calcestruzzo cellulare (tipo *Gasbeton*) 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 opere viarie e ciclopedonali

Il servizio di **gestione delle strade** comprende la manutenzione 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 rappazzi 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. Anche in questo caso, AIM Amcps svolge attività di manutenzione ordinaria, riferita in particolare alla conservazione in efficienza degli impianti di segnaletica a 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. Allo stesso tempo, sono condotte attività di manutenzione straordinaria relative alla realizzazione di nuova segnaletica, alla sostituzione di segnaletica non più a norma e lo smaltimento di segnali stradali obsoleti e non conformi.

	2018	2017	2016
km strade gestite	544	540	563
n. buche rilevate	4.076	2.726	2.950
km piste ciclopedonali gestite	65	65	59,7
n. rifacimenti di segnaletica	540	340	600
n. pulsanti uditivi per non vedenti	138	138	140

Tabella 48 – Risultati del servizio di gestione delle opere viarie e ciclopedonali operato da AIM Amcps nel triennio 2016-2018

Servizio di gestione del Verde Pubblico

Il servizio di **verde pubblico** riguarda tutte le opere per la manutenzione 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.

	2018	2017	2016
m² verde pubblico gestito	1.148.709	1.141.165	1.146.663

Tabella 49 – Risultati del servizio di gestione del verde pubblico offerto da AIM Amcps nel triennio 2016-2018

Per il contrasto delle erbe infestanti nelle aree comunali in gestione, si sono introdotte tecniche moderne di diserbo quali *pirodiserbo* e *vapodiserbo*. L'esecuzione degli sfalci e delle potature avviene mediante impiego di attrezzature e macchine di eccellenza tecnologica ed operativa (motoseghe, soffiatori, tosasiepi, tagliasiepi, decespugliatori, 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 2018 sono 222 riportate in **Tabella 50**:

Strutture gestite	
Campi sportivi	13
Centri assistenziali	5
Cimiteri	8
Scuole Elementari	26
Scuole Materne	30
Scuole Medie	12
Decentramenti	10
Musei, biblioteche, edifici storici	19
Asili nido	8
Palazzi storici	12
Palestre	26
Parchi pubblici	52
Forni crematori	1
Totale	222

Tabella 50 – Risultati del servizio di gestione delle opere edili pubbliche offerto da AIM Amcps nel 2018

Valore Città Amcps dispone di un sofisticato **sistema di telegestione per controllare a distanza il funzionamento degli 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.

Nel 2018, AIM Amcps ha realizzato il primo cantiere edile in "Impresa Civica" tra Comune di Vicenza, Valore Città AMCPs e Centro Edile A. Palladio, secondo quanto previsto da specifica Convenzione per l'esecuzione

di interventi di manutenzione sul patrimonio del Comune di Vicenza affiancando alle maestranze di VCAMCPS gli studenti del Centro Edile A. Palladio: in particolare,

una decina di studenti della classe terza del Centro Edile ha avuto la possibilità di sostenere la prima esercitazione pratica di tirocinio formativo nei lavori, sotto la guida delle maestranze di AIM Amcps. rifacimento della scalinata di ingresso della scuola media di via Carta, con eliminazione delle infiltrazioni storicamente presenti nei locali interrati sottostanti in tempo di pioggia, prevenendo per la nuova scalinata una conformazione antisdrucchiolo. Quindi, a valle delle opere di demolizione, è stata eseguita la posa in opera di guaina impermeabilizzante e nuova pavimentazione in gres, con revisione dei parapetti metallici, posa di canalette di scolo, canali di gronda e pluviali. In tali occasioni, gli studenti hanno l'occasione davvero speciale di esprimere al meglio e sviluppare, in un contesto realmente lavorativo, competenze e conoscenze anche per mezzo dell'esperienza e della professionalità che le squadre operative di AIM Amcps mettono a disposizione degli studenti, così come le squadre di AIM Amcps hanno l'occasione di lavorare affiancate dalle nuove generazioni. Anche tali iniziative permettono ad AIM Amcps di proseguire nel proprio percorso di sviluppo sostenibile e di crescita legato non solo alle variabili economiche ma anche a quelle sociali ed ambientali.

Gestione servizi funebri e cimiteriali

Dal 1° gennaio 2000 Valore Città Amcps S.r.l. ha in affidamento dal Comune di Vicenza, per il tramite di AIM Vicenza Spa, la **gestione dei** servizi funebri e cimiteriali. All'Azienda spettano quindi, oltre alle operazioni di sepoltura, 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.).

CIMITERI IN GESTIONE

- 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. Tali attività non riguardano i servizi di manutenzione sui sepolcri, in quanto a carico dei concessionari. Valore Città Amcps gestisce inoltre il forno crematorio al Cimitero Maggiore di Vicenza, che nel triennio 2016-2018 ha effettuato le seguenti prestazioni:

	2018	2017	2016
n. cremazioni	2.178	2.358	2.387

Tabella 51 – Attività del forno crematorio gestito da AIM Amcps nel triennio 2016-2018

Al fine di raccogliere il grado di soddisfazione del cliente dei servizi cimiteriali offerti da AIM Amcps, a fine 2018 è stata condotta la prima indagine di *customer satisfaction*.

Il servizio ha ottenuto una valutazione buona/ottima da più dell'83% degli utenti votanti (205 in totale) con una media di 3,93 in una scala da 1 a 5, che comunica un livello di gradimento molto soddisfacente da parte della base utenti.

SERVIZIO DI PARCHEGGI E SOSTA

Le tematiche material

- TUTELA DEL TERRITORIO

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 S.r.l.

Dal 25 febbraio 2016 AIM Mobilità S.r.l. e FTV Spa hanno conferito i rispettivi rami trasportistici alla Società SVT S.r.l., dalle cui risultanze patrimoniali ne sono conseguite le seguenti quote societarie: 34,66 % quota AIM Mobilità S.r.l.; e 65,34 % quota FTV Spa.

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

	2018	2017	2016
Posti auto su strisce gialle	634	634	634
Posti auto su strisce blu	6.521	6.521	6.521
Posti auto su parcheggi a sbarra	4.488	4.488	4.488
Posti auto totali	11.643	11.643	11.643

Tabella 52 – Posti auto nella Città di Vicenza nel triennio 2016-2018

	2018	2017	2016
Auto entrate nei parcheggi	2.205.229	2.138.020	1.984.459

Tabella 53 – Autoveicoli che hanno effettuato l’accesso alla Città di Vicenza nel triennio 2016-2018

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”**. È stata infatti sviluppata una APP per dispositivi *mobile*, disponibile gratuitamente per il download, con la quale è possibile il

pagamento del 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 il 5%** del totale delle transazioni di pagamento dell'esercizio. A partire dal 2018 è disponibile inoltre il pagamento dei servizi di sosta attraverso l'uso del Telepass; questo circuito è stato utilizzato nell'1% dei pagamenti.

La città di Vicenza è attrezzata con 215 parcometri adibiti al pagamento dei posti auto a disposizione degli utenti. Su 88 dispositivi di pagamento (parcometri e casse automatiche), sono presenti lettori POS nei quali può essere effettuato il pagamento con carte elettroniche, piuttosto che in contanti, agevolando l'operazione di pagamento e rendendola più facile e veloce.

Le strisce gialle in città sono riservate ai residenti, i quali possono usufruirne previo acquisto del relativo permesso di sosta.

In città sono presenti **12 parcheggi a sbarra** e **2 di interscambio**, 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 a

Vicenza, contribuendo a ridurre il traffico e l'inquinamento atmosferico. Nell'anno 2018 gli accessi ai parcheggi gestiti da AIM sono **aumentati del 3,1%** rispetto all'annualità precedente, registrando 2.205.229 accessi totali.

Al fine di innovare e rendere più agevole la sosta nei parcheggi controllati, AIM Mobilità è attivo sui 12 parcheggi a sbarra della città il servizio di pagamento "**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 permette di evitare di denaro contante e così come di scendere dalla vettura durante il pagamento. Il sistema, del tutto originale e primo in Italia, è utilizzabile da tutti coloro che sono in possesso di una carta contactless, e non richiede alcuna registrazione o pre-autorizzazione. Nel 2018, il **3%** delle transazioni è stato effettuato con questa modalità che verrà ulteriormente promossa negli anni futuri.

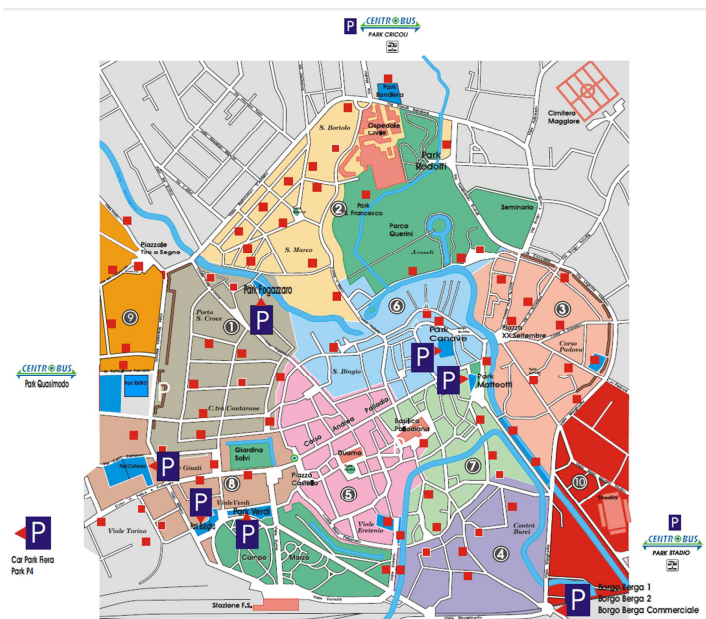


Figura 10 - Parcheggi a sbarra e di interscambio gestiti da AIM Mobilità

RESPONSABILITÀ D'IMPRESA

LA GESTIONE DELLE PERSONE

Tematiche material

- COINVOLGIMENTO
- PROMOZIONE DEL BENESSERE IN AZIENDA
- TUTELA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO
- SALUTE E SICUREZZA NEL LUOGO DI LAVORO
- PROTEZIONE DELLE DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

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 uno dei valori guida, come indicato nel Codice Etico.

Le persone del Gruppo

Gli sforzi per la valorizzazione del Capitale Umano sono veicolati anche attraverso l'uso di forme contrattuali che offrono maggiori garanzie, come quella di lavoro subordinato a tempo indeterminato, che caratterizza oltre il 92,4% dei contratti di lavoro subordinato. La quasi totalità dei dipendenti risiede all'interno delle aree in cui il Gruppo opera, in particolare Veneto (AIM) e Abruzzo (CogasPiù Energie).

	VENETO	ALTRE REGIONI	Totale
Determinato	45	2	47
<i>Donne</i>	11	1	12
<i>Uomini</i>	34	1	35
Indeterminato	555	18	573
<i>Donne</i>	126	8	134
<i>Uomini</i>	429	10	439
Totale	600	20	620

Tabella 54 – Personale dipendente del Gruppo AIM, suddiviso per tipologia contrattuale e regione di residenza

La composizione per **età anagrafica delle risorse umane** evidenzia in particolare una maggior presenza nella fascia di età superiore ai 50 anni, con una quota del 53% rispetto al totale dei dipendenti (**Tabella 55**).

	Donne	Uomini	Totale complessivo	%
Determinato	12	35	47	8%
<i>min di 30</i>	5	7	12	2%
<i>tra 30 e 50</i>	7	20	27	4%
<i>oltre 50</i>	0	8	8	1%
Indeterminato	134	439	573	92%
<i>min di 30</i>	7	4	11	2%
<i>tra 30 e 50</i>	71	172	243	39%
<i>oltre 50</i>	56	263	319	51%
Totale complessivo	146	474	620	

Tabella 55 – Personale dipendente del Gruppo AIM, suddiviso per età, genere e tipologia di contratto nel 2018

Per meglio descrivere le nostre Risorse, di seguito la loro composizione per **qualifica, età anagrafica e genere** nel 2018:

	Donne	Uomini	Totale	%
Dirigenti	0	9	9	1%
<i>min di 30</i>	0	0	0	0%
<i>tra 30 e 50</i>	0	3	3	0%
<i>oltre 50</i>	0	6	6	1%
Quadri	5	15	20	3%
<i>min di 30</i>	0	0	0	0%
<i>tra 30 e 50</i>	2	4	6	1%
<i>oltre 50</i>	3	11	14	2%
Impiegati	137	161	298	48%
<i>min di 30</i>	12	4	16	3%
<i>tra 30 e 50</i>	74	65	139	22%
<i>oltre 50</i>	51	92	143	23%
Operai	4	289	293	47%
<i>min di 30</i>	0	7	7	1%
<i>tra 30 e 50</i>	2	120	122	20%
<i>oltre 50</i>	2	162	164	26%
Totale complessivo	146	474	620	

Tabella 56 – Personale dipendente del Gruppo AIM, suddiviso per età, genere e qualifica professionale.

L'organico del Gruppo è costituito per l'**1,5% da dirigenti**, per il 3% da quadri, per il 48% e il 47% rispettivamente da impiegati e operai. Analizzando la **presenza femminile** nell'organico del Gruppo, riporta questa rappresenta il **24%** della popolazione aziendale, di cui il 94% con qualifica di impiegata. Le **donne**

occupate del gruppo rientrano per il **53% nella fascia d'età ricompresa dai 30 ai 50 anni**; durante l'annualità 2018 non sono state presenti donne con posizioni dirigenziale.

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 50 dipendenti come di seguito ripartiti per mansione e sesso:

	Donne	Uomini	Totale	%
Determinato	12	35	47	8%
<i>Full time</i>	10	35	45	7%
<i>Part time</i>	2	0	2	0%
Indeterminato	134	439	573	92%
<i>Full time</i>	90	435	525	85%
<i>Part time</i>	44	4	48	8%
Totale complessivo	146	474	620	

Tabella 57 – Dipendenti del Gruppo AIM full-time/part-time per genere nel 2018

La percentuale dei dipendenti che usufruiscono di **part-time** è dell'**8%** di cui l'**92%** sono di genere femminile. Inoltre, all'intero del Gruppo è presente **personale appartenente alle categorie protette** che rappresentano il 5,2% del totale organico.

Etichette di riga	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	0	0	0
Quadri	0	0	0
Impiegati	11	9	20
Operai	2	10	12
Totale complessivo	13	19	32

Tabella 58 – Dipendenti del Gruppo AIM appartenente alle categorie protette nel 2018

Tutela dell'occupazione

L'**anzianità di servizio** del personale, relativa alle 620 risorse totali vede per il 33% personale con una presenza in azienda tra i 16 e 25 anni, e il 27% da oltre 25 anni.

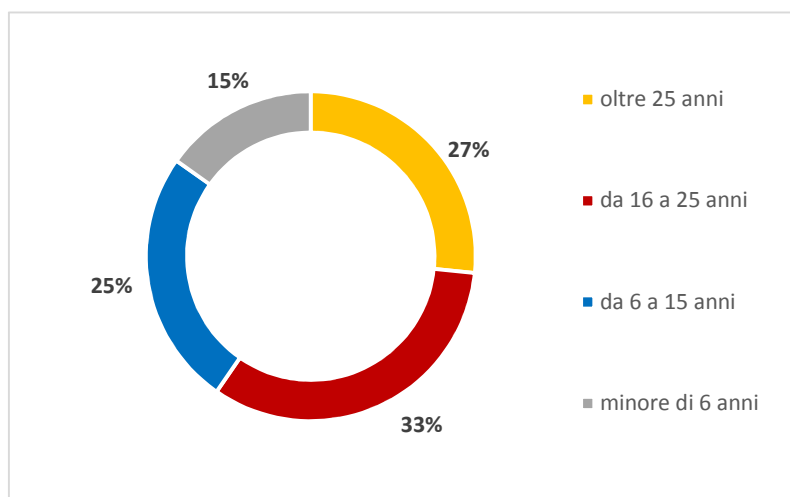


Tabella 59 – Anzianità di servizio dei dipendenti del Gruppo AIM nel triennio 2016- 2018.

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, è pari al 17,4%.

Nel corso del 2018 sono state **assunte 39 persone (Tabella 60)**, di cui il 18% sotto i 30 anni, e si sono registrate **69 cessazioni di lavoro (Tabella 60)**.

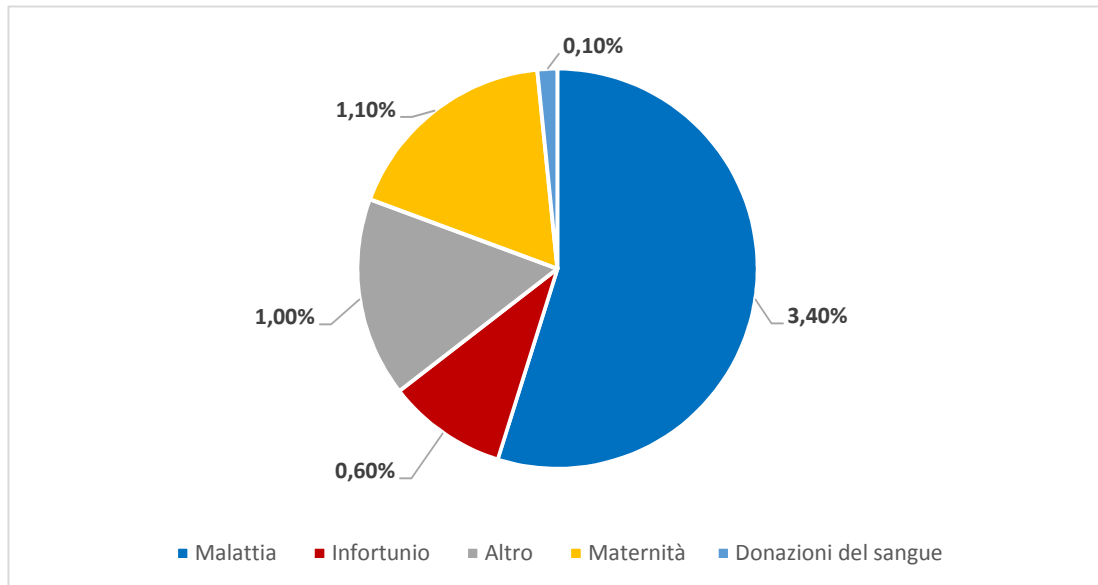
	Assunzioni	Cessazioni	Totale dipendenti (al 31/12/2018)	Turnover
Donne	5	9	146	6%
<i>min di 30</i>	1	0	12	0%
<i>tra 30 e 50</i>	4	5	78	6%
<i>oltre 50</i>	0	4	56	7%
Uomini	34	60	474	13%
<i>min di 30</i>	6	1	11	9%
<i>tra 30 e 50</i>	20	16	192	8%
<i>oltre 50</i>	8	43	271	16%
Totale	39	69	620	11%

Tabella 60 – Assunzioni e cessazioni dal Gruppo AIM, per inquadramento e genere nel 2018

Per quanto riguarda le **motivazioni** principali della **cessazione dei dipendenti** dal lavoro è da ricondursi per il 45% al pensionamento del personale, 20% dimissioni volontari, 20% con scadenza contratto *lpu* (lavori di pubblica utilità secondo un progetto regionale di concerto con il Comune di Vicenza), 9% scadenza contratto a termini, 4% licenziamento per giusta causa e restante 1% mancato superamento periodo di prova.

Si segnala inoltre, che nel corso del 2018 sono stati emessi **28 provvedimenti disciplinari** nei confronti dei propri dipendenti.

Per quanto riguarda il **tasso di assenteismo**, inteso come il rapporto delle ore non lavorate sul totale delle ore lavorabili da tutti i dipendenti, riguarda principalmente motivi di salute (3,4%).



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

Tabella 61 – Tasso di assenteismo registrato dal Gruppo AIM nel 2018

IL PROCESSO DI SELEZIONE

Per quanto riguarda il processo di assunzione di nuovi dipendenti della società capogruppo e delle sue partecipate avviene secondo principi di adeguata pubblicità della selezione, imparzialità, e rispetto delle pari opportunità tra lavoratrici e lavoratori.

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. Lo screening dei curricula 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.

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.

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.

Remunerazione e welfare aziendale

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); e 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 degli Organi Amministrativi (personale non dipendente) per le funzioni di amministrazione e di controllo.

Tale **costo del personale**, riclassificato, nel triennio 2016 - 2018 è riportato in **Tabella 62**.

Costo del Personale	2018	2017	2016
Totale Remunerazioni dirette, di cui:	26.491	26.765	28.690
Salari e stipendi	22.505	23.048	24.891
Trattamento di fine rapporto	1.496	1.525	1.795
Trattamento quiescenza e simili	248	247	247
Servizi vari per il personale	1.944	1.706	1.368
Altri costi del personale	299	237	389
Totale Remunerazioni indirette, di cui:	7.275	7.451	8.129
Oneri sociali	7.275	7.451	8.129
Costo personale dipendente	33.766	34.216	36.819
Compenso Consiglio di Amministrazione	235	275	287
Compenso Collegio Sindacale	193	199	185
Costo personale non dipendente	428	474	472
Totale Costo del Personale	34.195	34.690	37.291

Tabella 62 – Costo del personale del Gruppo AIM nel triennio 2016-2018 (in migliaia di euro)

Tali costi costituiscono un significativo indicatore del contributo del Gruppo AIM all'occupazione del **territorio (Vicenza e provincia)** nel quale risiede il **86%** dei propri dipendenti.

Dal punto di vista della distribuzione della retribuzione, la società garantisce la parità economica tra maschi e femmine a parità di condizioni; tale dato è giustificato e riportato in **Tabella 63**.

	Donne	Uomini	Media per qualifica professionale
Dirigenti	0	96.291	96.291
Quadri	54.363	53.873	53.995
Impiegati	28.741	35.887	32.602
Operai	22.834	28.760	28.680
Media totale	29.457	33.258	32.363

Tabella 63 – Retribuzione media del personale dipendente del Gruppo AIM suddivisa per qualifica professionale e genere nel 2018

Il divario mostrato dai valori sopra riportati 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.

Dal 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. È stata inoltre 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.

La valorizzazione delle risorse

Per il Gruppo AIM la formazione costituisce un importante aspetto della propria operativa. Data la natura delle attività erogate, il continuo aggiornamento in ambito normativo e tecnico è fondamentale e costituisce la base per fornire un livello di servizio adeguato ed efficiente.

Le **ore pro capite di formazione per partecipante dipendente del Gruppo AIM nel 2018** sono state pari a **9,75**; all'interno di questa annualità il 76,0% dei dipendenti ha preso parte ad almeno un evento formativo, un dato in crescita rispetto al risultato raggiunto nel 2017 (71,9%).

	Totale organico	Totale ore	Ore pro-capite
Donne	146	729	4,99
Uomini	474	5.316	11,22
	620	6.045	9,75
Dirigenti	9	167	18,56
Quadri	20	433	21,65
Impiegati	298	2.482	8,33
Operai	293	2.963	10,11
	620	6.045	9,75

Tabella 64 – Ore medie di formazione per genere e inquadramento nel 2018

A testimonianza dell'attenzione del Gruppo verso i propri dipendenti, nel 2018 il 44% del totale ore di formazione sono state rivolte alla sicurezza sul lavoro. Per quanto riguarda le restanti aree di formazione, la formazione tecnica ha incluso approfondimenti di interesse per le singole Funzioni per rafforzare le competenze del Gruppo, oltre ad aggiornamenti in materia specialistica. In ambito normativo, dell'11% oltre il 4% ha visto una formazione specifica relativo alla privacy per assicurare una gestione adeguata dei dati personali delle persone (in **Figura 11**).

L'88% delle risorse formate è rappresentato da uomini, un dato allineato con la maggiore presenza di personale maschile all'interno dell'organico del Gruppo.

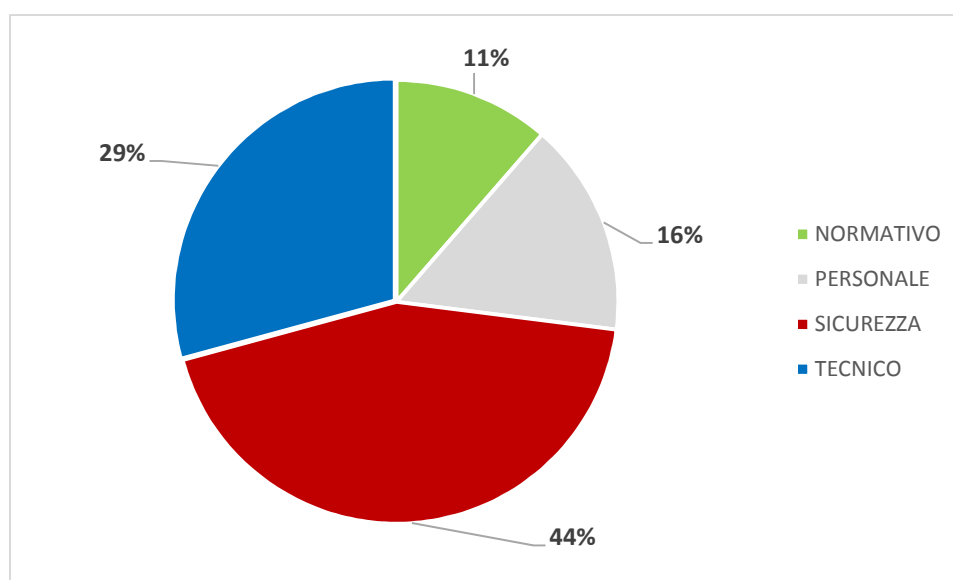


Figura 11 – Tipologia di formazione erogata nel 2018

Per quanto concerne le attività di formazione dei propri dipendenti, il Gruppo AIM prevede sia sessioni organizzate all'interno dell'azienda, sia sessioni organizzate in centri di formazione esterni adibiti fisicamente nelle vicinanze della sede aziendale⁹.

Nel corso del 2018 il Gruppo AIM ha collaborato con gli Istituti Superiori e l'Università dando la possibilità a **25 studenti**, per un totale di **58 settimane**, di poter testare sul campo le conoscenze scolastiche/universitarie acquisite, attraverso lo svolgimento di tirocini retribuiti e non retribuiti.

Gli stagisti sono stati interessati da un percorso formativo che ha presentato:

- 48 ore di formazione in tema di sicurezza;
- 24 ore di formazione in tema di sviluppo di capacità personali e di comunicazione (team work).

⁹ Nel 2018 94 corsi sono stati svolti internamente, e 67 in sedi esterne all'azienda.

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 2018.

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.

Relazioni Industriali

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:

	2018
CCNL settore autofilferrotranvieri e internavigatori	5
CCNL settore commercio	38
CCNL settore dirigenti delle imprese dei servizi di pubblica utilità	9
CCNL settore edilizia	7
CCNL settore gas-acqua	209
CCNL settore servizi ambientali Federambiente	123
CCNL settore servizi ambientali Fise	62
CCNL settore servizio elettrico	167
Totale complessivo	620

Tabella 65 – Contratti collettivi applicati all'interno del Gruppo AIM nel 2018

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 2018, calcolato considerando il numero del personale iscritto al sindacato sul totale del personale dipendente, è pari al 40,0%; nel corso del 2018 si sono svolte 26 assemblee sindacali. In **Tabella 66** sono riportate le statistiche relative all'attività sindacale all'interno del Gruppo.

	2018	2017	2016
Tasso di sindacalizzazione %	40,0%	41,85%	42,87%
Numero di assemblee sindacali	26	25	32
Ore di assemblee effettuate	949,5	1.206	749
Assenteismo per sciopero	0,02%	0,06%	2,68%

Tabella 66 – Attività sindacale all'interno del Gruppo AIM nel triennio 2016-2018

Si può notare come l'assenteismo per sciopero mostri un trend negativo nel triennio 2016-2018, indice di una maggiore fiducia nel Gruppo e apprezzamento del clima presente sul luogo di lavoro.

Salute e sicurezza dei lavoratori

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 antinfortunistico);
- attività di formazione sulla sicurezza e prevenzione.

	2018
Numero totale infortuni	29
Donne	0
Uomini	29
Indice di frequenza	28,77
Donne	0
Uomini	28,77
Indice di gravità	1,12
Donne	0
Uomini	1,12
Tasso di malattie professionali	0
Donne	0
Uomini	0
Giornate lavorative perse (totale tra malattia professionale e infortuni)	1.132
Donne	0
Uomini	1.132
Tassi di assenteismo	0,11%
Donne	0
Uomini	0,11%
Decessi legati al lavoro	0
Donne	0
Uomini	0

Tabella 67 – Infortuni occorsi ai dipendenti del Gruppo AIM nel 2018¹⁰.

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. 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.

Anche nel 2018 il Gruppo AIM ha mantenuto l'accordo sindacale a tutela della sicurezza sul luogo di lavoro relativo all'adozione del sistema "uomo a terra" per lavoratori isolati o che operano in solitaria.

¹⁰ Come indicato dalla UNI7249, l'indice di *gravità* è calcolato considerando (totale giorni di assenza/totale ore lavorate)x1000; l'indice di *frequenza* è calcolato considerando (totale infortuni/totale ore lavorate)x1.000.000.

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.

1. 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.aimgrupposportivodilettantistico.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 2018 si sono prodigati per **raccogliere fondi** al fine di sostenere le attività di associazioni di volontariato locali, in particolare:

INIZIATIVE REALIZZATE DALLE PERSONE DI AIM	ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO SOSTENUTE	CONTRIBUTI RACCOLTI
Lotteria di Pasqua e raccolta fondi	Città della Speranza	€ 577
Vendita dolci natalizi e pasquali	Associazione Donatori Midollo Osseo (ADMO)	€ 783
Vendita orsacchiotti natalizi	Associazione Italiana Sclerosi Multipla (AISM)	€ 205
TOTALI		€ 1.565

I RAPPORTI CON I FORNITORI

Tematiche material

- POLITICHE DI APPROVVIGIONAMENTO E VALUTAZIONE DEI 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 2018, hanno sostenuto numerose collaborazioni per la realizzazione di campagne informative sostenibili rivolte alle associazioni di categoria, presenti sul territorio, interessate ai diversi CAM.

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 2018 le Società del Gruppo AIM hanno effettuato ordini per un valore di **38.773.081 euro** attraverso la modalità della **Gara Pubblica** o dell'**Affidamento diretto/ gare non ad evidenza pubblica**.

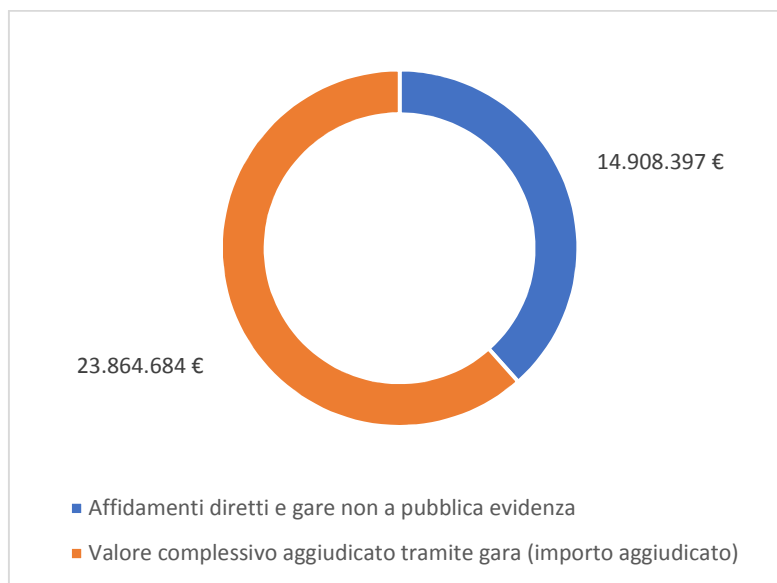


Figura 12 – Valore complessivamente affidato tramite gare pubbliche e affidamenti diretti dal Gruppo AIM nel 2018

Le gare pubbliche

I requisiti per concorrere alle gare sono relativi alla idoneità professionale, oltre che al prioritario possesso dei requisiti di moralità professionale. È altresì spesso richiesto il possesso di requisiti relativi alla capacità economica e finanziaria, e tecnico-professionale. Negli appalti riguardanti lo smaltimento dei rifiuti, in particolare, viene sempre accertata la sussistenza in capo all'Appaltatore, delle autorizzazioni di legge previste per il trasporto, lo stoccaggio e lo smaltimento dei rifiuti, sia relativamente agli automezzi adibiti sia agli impianti di destino, in modo tale da accertare la legale idoneità ad operare nel totale rispetto dell'ambiente.

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 2018 è stato 143 per un valore complessivo aggiudicato di 23.864.684 euro. Complessivamente sono state indette 46 gare con valutazione dell'offerta più vantaggiosa e 97 gare con valutazione del massimo ribasso; la rispettiva suddivisione in termini di importi totali è riportata in **Figura 11**

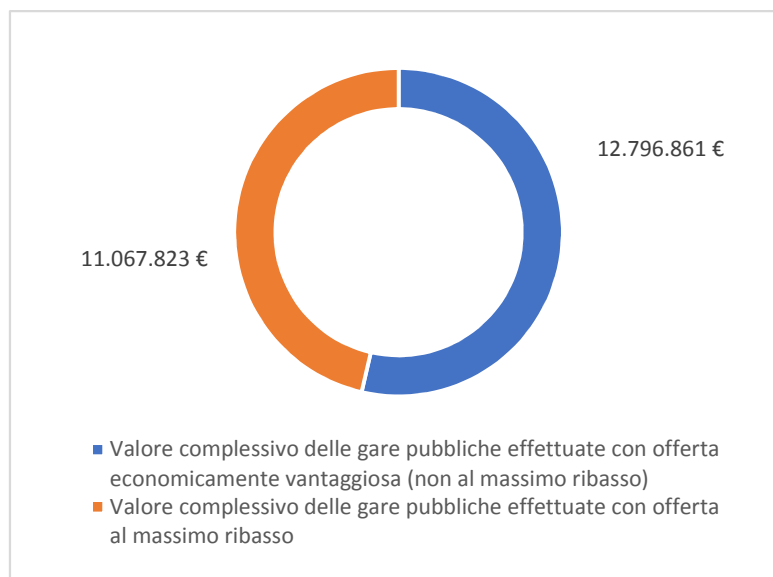


Figura 11 – Valore affidato tramite gare pubbliche, suddiviso per gare effettuate con offerta economicamente più vantaggiosa e offerte al massimo ribasso, operate dal Gruppo AIM nel 2018

Acquisti sul territorio

Nell'affidamento degli appalti relativi soprattutto alle Società che operano nell'ambito ambientale (Valore Ambiente e SIA, in particolare, ma non solo queste) se valutato opportuno anche sulla base della movimentazione dei mezzi coinvolti, si valutano spesso in termini premianti, il contenimento degli spostamenti dei mezzi nel territorio e le classi di omologazione riferite alle emissioni in atmosfera degli scarichi. Il criterio di valutazione mira a ridurre il più possibile le immissioni in atmosfera e quindi l'inquinamento dell'aria. In considerazione dell'entità degli spostamenti e dell'utilizzo dei mezzi per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti per lo smaltimento, detto criterio risulta particolarmente efficace al fine del rispetto dell'ambiente e quindi dell'obiettivo della sostenibilità.

Nel 2018 il Gruppo AIM ha emesso 2501 ordini a 1000 fornitori per un valore complessivo di 38.773.081 euro¹¹.

¹¹ Si segnala che le informazioni inserite non considerano la società TRE V in quanto non tratta ordini ma solo offerte commerciali.

Ordini commerciali	2018	% sul totale ordini
n. ordini di cui:	2.501	
Aziende registrate in Veneto (n.)	1.786	71,4%
di cui Aziende registrate a Vicenza (n.)	1.274	50,9%
Aziende registrate al di fuori del Veneto (n.)	715	28,6%

Tabella 68 – Ordini commerciali effettuati dal Gruppo AIM nel 2018, con evidenza di quelli effettuati sul territorio locale

Valore ordini commerciali	2018	% sul valore totale degli ordini
Valore ordini (euro) di cui:	38.773.081	
di cui dal Veneto (euro)	21.964.840	56,6%
di cui da Vicenza (euro)	11.683.638	30,1%
Aziende registrate al di fuori del Veneto (euro)	16.808.241	43,4%

Tabella 69 – Importi degli ordini commerciali effettuati dal Gruppo AIM nel 2018, con evidenza di quelli effettuati sul territorio locale

Come si può osservare, una percentuale importante degli ordini è rivolta ad aziende del territorio, prevedendo anche l'impiego di cooperative sociale di tipo B per la gestione della ricicleria e sfalcio del verde al fine di creare valore condiviso con le comunità locali.

L'IMPEGNO SOCIALE DEL GRUPPO AIM

Le tematiche material

- ASCOLTO, COINVOLGIMENTO E SENSIBILIZZAZIONE DEGLI STAKEHOLDER
- RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI E DI CATEGORIA
- SVILUPPO E SOSTEGNO DI INIZIATIVE E PROGETTI SUL TERRITORIO
- EDUCAZIONE AMBIENTALE
- CREAZIONE DI VALORE SOCIALE E AMBIENTALE

Il Gruppo AIM da oltre 110 anni è al servizio della città e del territorio vicentino. Si dimostra sempre attento ai cambiamenti socioeconomici 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 2018 l'Ufficio Relazioni Esterne e Comunicazione hanno realizzato oltre 90 comunicati stampa che hanno generato oltre 180 servizi televisivi e 723 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 2018 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 socioculturale 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.

Nel corso dell'anno il Gruppo AIM ha poi **sponsorizzato numerosi eventi di rilevanza nazionale per oltre 390.000 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.

Supporto alla comunità

INIZIATIVE (euro)	2018
sostegno sociale	1.218.371
educative ai ragazzi	23.000
culturali	341.100
sportive	26.500
sensibilizzazione ambientale	3.500

**Totale
sponsorizzazioni erogate 1.612.471,23**

Attività con gli studenti

AIM desidera fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza, per questo promuove le visite guidate per gli istituti scolastici dei territori. Nel 2018 sono state realizzate 5 visite per un totale di oltre 150 studenti coinvolti in visite presso l'impianto di teleriscaldamento.

Inoltre, AIM Vicenza ha firmato una convenzione per istituire un dottorato industriale con il Dottorato di ricerca in Economia e Management dell'Università di Verona, per rafforzare la propria competitività sul mercato del gas.

Al termine del Dottorato, il risultato del progetto di ricerca sarà proprietà intellettuale del Gruppo.

Attività per l'ambiente

Valore Ambiente da sempre mette in pista delle campagne informative contro l'abbandono dei rifiuti sia ingombranti che ordinari, al di fuori dei cassonetti per contribuire a rendere la Città di Vicenza più pulita e curata.

Nel 2018 Valore Ambiente ha incaricato degli operatori per distribuire informazioni al di fuori delle isole ecologiche presenti in Città, così da rendere più facile la raccolta dei rifiuti per tutti i residenti.

Per la settimana europea dei rifiuti, verso la fine del 2018, Valore Ambiente e Cooperativa Sociale Insieme hanno promosso un calendario ricco di eventi nei quali si raccontava ai cittadini quanto è stato fatto e quanto si può ancora fare per migliorare la vita in Città attraverso la riduzione e la gestione corretta dei rifiuti.

Valore Ambiente ha partecipato alla terza edizione del Forum Rifiuti Veneto in cui è stato presentato il "Dossier Comuni Ricicloni Veneto 2018", discutendo dei dati relativi alle percentuali di raccolta differenziata e alla quantità di rifiuto prodotto. Molti sono stati gli argomenti trattati tra i quali l'economia circolare, la situazione delle imprese italiane in ambito di riciclo e le diverse attività virtuose in Italia.

AIM Amcps ha aderito ad un'iniziativa nominata "Silent City" e "Fleet Service" introducendo, nella gestione del verde cittadino, attrezzature elettriche tecnologicamente avanzate in grado di minimizzare l'impatto ambientale in termini di emissioni gassose e di rumore, connesse ad un sistema di monitoraggio informatizzato, tramite la posa di sensori sulle attrezzature in grado di raccogliere i dati di utilizzo delle macchine e il livello di vibrazioni assorbite dall'operatore.

Attività per l'emergenza esondazione

AIM Amcps monitora il territorio e interviene insieme alla protezione Civile in caso di allerta maltempo ed esondazioni consegnando ai cittadini i sacchi di sabbia per l'eventuale esondazione e mantenendo pulite le griglie di roggie e il manto stradale.

Attività culturali

AIM Energy ha permesso di visitare ai propri clienti la mostra "Rodin. Un grande scultore al tempo di Monet" curata da Marco Goldin al Museo di Santa Caterina a Treviso.

AIM Energy sostiene la quattordicesima edizione del Festival Biblico, la manifestazione culturale che si è vista in Città e nelle Province di Vicenza, Verona, Padova, Rovigo e Vittorio Veneto sul tema del futuro sostenibile, quale obiettivo del Gruppo da perseguire con dedizione e sensibilità.

AIM Vicenza propone un concerto alla città del tutto particolare affiancandosi ad una formazione artistica che rappresenta una vera e propria istituzione per Vicenza per festeggiare i 40 anni del Coro e Orchestra di Vicenza.

Nel periodo natalizio si è tenuto nel Tempio di San Lorenzo a Vicenza “Natale d'inCanto”, il concerto organizzato da Aim Gruppo e Il Giornale di Vicenza con l'adesione del Comune di Vicenza, e grazie alla collaborazione della Diocesi. Si tratta della seconda esperienza di incontro tra stili e storie diverse, tra cantori accomunati dalla passione per la musica popolare, tradizionale, colta, gospel: si esibiranno il coro Amici dell'Obante di Valdagno diretto da Svetlana Skorobogataia; il coro Monte Pasubio di Schio diretto da Giorgio Mendo; il coro CantAmarilli di Monticello Conte Otto diretto da Nicoletta Tretto; il Coro e Orchestra di Vicenza diretti da Giuliano Fracasso; la Bassano Bluespiritual Band diretta da Lorenzo Fattambrini.

Attività per lo sport

AIM Gruppo Sportivo ASD con la sponsorizzazione di AIM Energy e in collaborazione con il Comune di Malo ed il Comune di Monte di Malo ha organizzato la terza edizione di “AIM Energy Trail, una gara di trail running di 51 km tra i territori di Malo e Monte di Malo.

AIM Energy sostiene ormai da molti anni l'organizzazione degli “AIM Energy Camp”, i centri estivi organizzati anche con il sostegno di Sport.Vi e l'Assessorato alla formazione del Comune di Vicenza. Il sostegno di AIM Energy favorirà infatti l'attività sportiva e renderà possibile l'accesso a ragazzi con disabilità o con situazioni familiari complesse. Nel dettaglio, saranno sette le settimane dedicate allo sport e al divertimento per i bambini e ragazzi dai 6 ai 13 anni che potranno praticare molte e interessanti attività come calcio, rugby, tennis, ginnastica artistica, pallacanestro, karate, pallavolo, pallamano, ma anche ultimate frisbee, baseball, atletica leggera, parkour, scacchi e tai-chi.

TUTELA DEL TERRITORIO

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 Lobbia, 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.

I CONSUMI DEL GRUPPO

Le tematiche material

- CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI

Consumi energetici

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.

Con l'obiettivo di ridurre la propria impronta ambientale, il Gruppo ha certificato l'elettricità usata per le sue attività attraverso l'acquisto di certificati verdi; tali certificati coprono l'intero fabbisogno elettrico del Gruppo. In totale sono stati acquistati 14.014 certificati verdi.

Consumi ¹²	2018
Energia termica da Gas Naturale per riscaldamento e usi tecnologici	275.868,4
Energia consumata da benzina dalla flotta aziendale	2.155,2
Energia consumata da diesel dalla flotta aziendale	33.354,1
Energia consumata da gas naturale dalla flotta aziendale	179,5
Consumo di energia elettrica acquistata (rinnovabile) ¹³	50.656,5
Totale	362.213,7

Tabella 70 – Consumi energetici in GJ del Gruppo nel 2018

La flotta aziendale del Gruppo AIM è costituita di veicoli di diversa tipologia e alimentazione; tale differenziazione deriva dalla eterogeneità dei servizi proposti, che necessariamente hanno richiesto e continuano a richiedere l'adozione di differenti tecnologie. 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.

Le emissioni

L'uso di combustibili fossili rappresenta uno degli elementi maggiormente responsabili del cambiamento climatico; ridurre il loro utilizzo, assieme all'aumento dell'efficienza energetica, risulta una delle strategie maggiormente efficaci per la riduzione dell'effetto serra, il cui principale attore è rappresentato

¹² Per i dati 2018 sono stati considerati i poteri calorifici pubblicati dal DEFRA 2018.

¹³ Considerando i certificati verdi per tutte le attività del Gruppo.

dall'anidride carbonica. Il Gruppo è impegnato nella riduzione di tali emissioni e nella rendicontazione delle performance ottenute, al fine di garantire la trasparenza e il miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

Le emissioni di gas serra (*GHG – Greenhouse Gases*) del Gruppo derivano in particolar modo dagli impianti (termovalorizzatori e teleriscaldamento), dalle perdite della rete gas, dalle discariche e seppur in misura minore, dagli impianti tecnologici relativi alle sedi operative.

In **Tabella 71** sono riportate le emissioni di CO_{2eq}, espresse in tonnellate, relative all'utilizzo dei combustibili fossili da parte della flotta aziendale e all'uso di gas naturale per riscaldamento e usi tecnologici (Scope 1).

Scope 1¹⁴	2018
Emissioni di CO ₂ derivanti da combustione da gas Naturale per riscaldamento e usi tecnologici (in t _{CO2eq})	15.662,8
Emissioni di CO ₂ derivanti da combustione di benzina dalla flotta aziendale (in t _{CO2eq})	147,3
Emissioni di CO ₂ derivanti da combustione di diesel dalla flotta aziendale (in t _{CO2eq})	2441,3
Emissioni di CO ₂ derivanti da combustione di gas naturale dalla flotta aziendale (in t _{CO2eq})	10,2
Emissioni totali di CO₂ (in t_{CO2eq})	18.261,6

Tabella 71 – Emissioni di CO₂ derivanti dall'uso di combustibili fossili da parte del Gruppo AIM (in t_{CO2eq})

Considerando la provenienza certificata di energia elettrica verde, le emissioni relative allo Scope 2 sono da considerarsi nulle.

Le emissioni di gas serra evitate si compongono di 5 categorie, derivanti da:

- l'energia elettrica acquistata e consumata dalle Aziende del Gruppo per le attività operative, generata da fonti rinnovabili;
- l'energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili che il gruppo acquista per i propri clienti domestici e industriali che hanno scelto i contratti, che garantiscono l'approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili;
- L'energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile acquistata su base volontaria da AIM per i clienti del mercato libero;
- Le attività di recupero e utilizzo del gas naturale prodotto da biomasse negli impianti di stoccaggio dei rifiuti del gruppo; tale gas viene utilizzato per la generazione di energia elettrica che copre i consumi interni agli impianti e la cui quota restante viene immessa sul mercato;

¹⁴ Per la valutazione delle emissioni di CO_{2,eq} relative allo Scope 1, sono stati considerati i fattori di emissione pubblicati dal DEFRA 2018.

- L'attività di teleriscaldamento che, grazie alla migliore efficienza rispetto alla produzione puntuale di energia termica, permette di ridurre le emissioni di gas derivanti dalla combustione di combustibile fossile e di conseguenza mitigare le emissioni in ambiente urbano.
- La sostituzione degli impianti di illuminazione pubblica, con elementi LED ad alta efficienza, così come l'adozione di elementi a basso assorbimento e la sostituzione di elementi a bassa efficienza energetica (quali ad esempio gli infissi delle sedi operative del gruppo) ha negli anni ridotto l'impronta ecologica del gruppo, contribuendo alla riduzione delle emissioni di gas serra.

ALLEGATI

TABELLA DI RACCORDO AL GLOBAL COMPACT

I dieci principi	Bilancio di Sostenibilità 2018	Capitolo
Diritti Umani		
<p>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>	<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>-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>	
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>- sono state condotte complessivamente 6.045 ore di formazione</p> <p>-è stata perseguita una politica delle assunzioni trasparente, imparziale e nel rispetto delle pari opportunità.</p> <p>-part time permesso ai dipendenti con contratto indeterminato: 8%</p>	
Ambiente		
<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</p>	<p>- acquisto di 14.014 certificati verdi</p> <p>- sono attivi 1.196 impianti fotovoltaici nella rete elettrica del Gruppo</p> <p>-l'indice di raccolta differenziata è maggiore del 75%</p>	

sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.		
Lotta alla corruzione		
<p>Principio 10 - Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - È stato predisposto un programma triennale per la trasparenza e l'integrità -sono state stabilite le procedure di affidamento dei lavori e di acquisizione di forniture e servizi effettuabili in economia -è stata curata la trasparenza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione. (D.lgs231/2001). -attivo il N.A.T.: nucleo anticorruzione e trasparenza -sezione "Amministrazione Trasparente" nel sito internet del Gruppo 	

TABELLA DI RACCORDO CON IL GRI (“GRI-referenced”)

GRI STANDARDS	DESCRIZIONE	NOTE
GRI 102: General Disclosures 2016	102-1. Nome dell'organizzazione	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-2. Principali marchi, prodotti e servizi	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-3. Sede principale	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-4. Paesi di operatività	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-5. Assetto proprietario e forma legale	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-6. Mercati Serviti	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-7. Dimensione dell'organizzazione	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-8. Informazioni su dipendenti e su altri lavoratori	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-9. Descrizione della catena di fornitura incluso principali attività, prodotti, e servizi	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-10. Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario o nella catena di fornitura avvenuti nel periodo di rendicontazione	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-11. Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-15. Sottoscrizione o adozione di codici, principi o altre iniziative sviluppati	

2016	da enti/associazioni esterne in ambito economico, sociale e ambientale	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-16. Descrizione dei valori, dei principi, degli standard e delle norme di comportamento	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-18. Descrizione della struttura di governance	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-22 a. Composizione del più alto organo di governo per incluso il genere	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-23 a. Indicazione se il Presidente del più alto organo di governo è anche Amministratore Delegato	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-24. Descrizione dei processi di selezione e nomina dei componenti il più alto organo di governo	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-25. Descrizione dei processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-35. Descrizione delle politiche retributive	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-36. Descrizione del processo di determinazione delle remunerazioni	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-38. Rapporto tra la remunerazione del dipendente con stipendio più elevato e la retribuzione media	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-45. Funzioni coinvolte nella redazione del report	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-46. Processo per la definizione dei contenuti del report e del loro perimetro	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-47. Aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti del	

2016	report	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-48. Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-49. Cambiamenti significativi di perimetro di ciascun aspetto rispetto ai precedenti periodi di rendicontazione	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-51. Data di pubblicazione del report precedente	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-52. Periodicità di rendicontazione	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-53. Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-54. Opzione "in accordance" scelta	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-55. GRI Content Index	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-56. Revisione legale del report	
GRI 201: Performance economica 2016	Approccio manageriale da GRI 103 (v. 2016) relativo al topic 201 "performance economica" (v. 2016)	
GRI 201: Performance economica 2016	201-1. Valore economico diretto generato e distribuito	
GRI 205: Anti-corruption 2016	Approccio manageriale da GRI 103 (v. 2016) relativo al topic 205 "anticorruzione" (v. 2016)	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-3. Episodi confermati di corruzione e	

	azioni intraprese	
GRI 302: Energy 2016	Approccio manageriale da GRI 103 (v. 2016) relativo al topic 302 "energia" (v. 2016)	
GRI 302: Energy 2016	302-1. "Consumi energetici all'interno dell'organizzazione"	
GRI 305: Emissions 2016	Approccio manageriale da GRI 103 (v. 2016) relativo al topic 305 "emissioni" (v. 2016)	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 a. "Emissioni di gas serra dirette (scope 1) per tonnellate di Co2"	Per la valutazione delle emissioni di CO ₂ eq relative allo Scope 1, sono stati considerati i fattori di emissione pubblicati dal DEFRA 2018
GRI 305: Emissions 2016	305-2 a. "Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (scope 2) per tonnellate di Co2"	Considerata la provenienza certificata di energia elettrica verde, le emissioni relative allo Scope 2 sono da considerarsi nulle
GRI 306: Affluents and Waste 2016	Approccio manageriale da GRI 103 (v. 2016) relativo al topic 306 "scarichi e rifiuti" (v. 2016)	
GRI 306: Affluents and Waste 2016	306-2 "Peso totale dei rifiuti pericolosi e non pericolosi in base ai differenti metodi di smaltimento"	
GRI 401: Employment 2016	Approccio manageriale da GRI 103 (v. 2016) relativo al topic 401 "occupazione" (v. 2016)	
GRI 401: Employment 2016	401-1 Numero totale e di assunzioni e tasso di turnover	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	Approccio manageriale da GRI 103 (v. 2016) relativo al topic 403 "salute e sicurezza sul lavoro" (v. 2016)	

GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-1 b. Lavoratori rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-2. Per tutti i dipendenti e somministrati dell'organizzazione segnalare: Numero totale infortuni, Indice frequenza infortuni, Tasso di malattie professionali, Giornate lavorative perse, decessi legati al lavoro	L'indice di gravità è calcolato considerando (totale giorni di assenza/totale ore lavorate) x1000; l'indice di frequenza è calcolato considerando (totale infortuni/totale ore lavorate) x1.000.000. Fonte di riferimenti: UNI7249
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-3. Descrizione dei lavoratori ad alta incidenza o ad alto rischio di infortuni collegati al lavoro	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-4. Argomenti di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati	
GRI 404: Training and Education 2016	Approccio manageriale da GRI 103 (v. 2016) relativo al topic 404 "formazione ed istruzione" (v. 2016)	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1. Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e per inquadramento	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	Approccio manageriale da GRI 103 (v. 2016) relativo al topic 405 "diversità e pari opportunità" (v. 2016)	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 a. "Percentuale di individui all'interno degli organi di governo/direzione appartenente per genere, ed età"	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 b. "Percentuale di dipendenti per categoria professionale per genere e per età"	
GRI 204: Procurement Practices	Approccio manageriale da GRI 103 (v. 2016) relativo al topic 204 "pratiche di	

2016	approvvigionamento" (v. 2016)	
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1. Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	Le informazioni inserite non considerano la società TRE V in quanto non tratta ordini ma solo offerte commerciali.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

OBIETTIVI	Impatto dell'attività del Gruppo AIM
1. Eliminare la povertà in tutte le sue forme	14 Lavori di Pubblica Utilità attivati
	Convenzione con Caritas Diakonia per scontistiche su bollette di gas e luce
	Sconti sulle bollette di luce e gas per poter garantire a tutti i clienti questi servizi fondamentali
	Attenzione al Cliente
	Bonus gas ed energia elettrica sulle bollette emesse
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 ad AISM – Associazione Italiana Sclerosi Multipla
	Gestione dei cantieri
	Sostegno ad ADMO – Associazione Donatori Midollo Osseo
	44% della formazione in ambito di sicurezza sul 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
	Visite guidate all'impianto di Teleriscaldamento da parte di circa 150 studenti
	Offerta di stage a studenti, laureandi e laureati Effettuati 25 stage
	Convenzione con il Centro Edile A. Palladio per l'esecuzione di interventi di manutenzione sul patrimonio del Comune di Vicenza "Impresa Civica"
	Dottorato industriale in Economia e Management con l'Università di Verona
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 Lobia
7. Energia pulita	Riduzione dei consumi energetici con la produzione di 25.182 certificati bianchi
	Installati 181 nuovi corpi illuminanti a led ad alta efficienza energetica
	Energia elettrica venduta ottenuta totalmente da fonti rinnovabili. Garanzie d'origine: (certificati verdi) 251.350
	Attivi 1.196 impianti fotovoltaici
	L'indice di raccolta differenziata è maggiore del 75%
	E' stata prodotta da biogas energia per 3,83 GWh
	Servizio di teleriscaldamento: 1.229 ton emissioni evitate e risparmiati

	135 tep
8. Lavoro decente e crescita economica	8,06% del personale con contratto Part time
	620 risorse umane del Gruppo
	92,42% con contratto indeterminato
	Modello di valutazione delle performance
	Relazioni industriali
	Diritti Umani
	Formazione effettuata al 75,97% dei dipendenti. Effettuate 6.045 ore di formazione attraverso 161 corsi
	Perseguita una politica delle assunzioni trasparente, imparziale e nel rispetto delle pari opportunità
Diminuzione degli infortuni del Gruppo	
9. innovazione e infrastrutture	APP AIM Energy utilizzata da 13.737 utenti
	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: 19,28%
	Aumento delle utenze riscaldate in Città
	Pagamento del parcheggio attraverso uno smartphone e App
Parcheggi a sbarra gestiti a Vicenza	
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
	34 risorse umane appartenenti alle categorie protette
11. Città e Comunità sostenibili	Edifici residenziali pubblici gestite 1.516
	Metri quadri di verde pubblico gestito 1.148.709
	Gestione delle strade 544 km
	Strutture pubbliche gestite 222
	Oltre 2.500 auto elettriche entrate nei parcheggi
	Lampade a Led installate 181
	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	Energia verde da produzioni sostenibili
	Informazione all'esterno dei centri ecologici per rendere più facile la raccolta da parte degli utenti
	Teleriscaldamento da pozzo geotermico
	Biogas da Discarica
	Progetto Prisca con associazione Insieme di Vicenza
	Sito di AIM Ambiente con guida ai rifiuti "Dove lo butto?"
	Efficienza ed affidabilità nel servizio
	Utilizzo di nuove attrezzature tecniche, che consentono di minimizzare gli impatti ambientali
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	Formazione erogata su tematiche di Codice Etico, Modello 231, 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.lgs 231/2001)
	Attivato il nucleo anticorruzione e trasparenza (N.A.T.)
	Sezione "Amministrazione Trasparente" nel sito internet del Gruppo AIM
	Presente l'Organismo di vigilanza
17. Parteneriati collaborativi	Dialogo con gli enti pubblici
	Collaborazioni con Associazioni di categoria, Comune di Vicenza, Associazioni di settore
	Sviluppo delle comunità locali