

Bilancio Sociale 2016

“INFORMAZIONI DI CARATTERE NON FINANZIARIO”

Bilancio Sociale 2016

“INFORMAZIONI DI CARATTERE NON FINANZIARIO”



Highlights Gruppo AIM



255,25 Mln
Ricavi



19,27 Mln
Investimenti



9,07 Mln
Utile d'esercizio



123,90
Valore delle azioni



3,89 Mln
Dividendo pagato



60,15 Mln
Valore aggiunto
per gli stakeholder



75,3 ton di CO₂
Led
risparmiata



Utilizzo di materiali
atossici nell'attività
manutentiva della città



400 ton di CO₂
risparmiata dal servizio
di teleriscaldamento



70,05%
raccolta differenziata



5.237 GWh
prodotti da Biogas dalla discarica
di Grumolo delle Abbadesse



894.320 mq
volumetria teleriscaldata



82.515 clienti EE



125.603 clienti
Gas naturale



61.986 utenze
per i servizi ambientali



11.179
appartamenti teleriscaldati



1.984.459 auto
entrate nei parcheggi



1.535 abitazioni
di residenza pubblica gestite



42 sportelli



Più di
700.000 bollette
emesse



654 risorse umane



619 contratti
a tempo indeterminato



37
personale appartenente
alle categorie protette



85%
personale che ha partecipato ad
almeno un corso di formazione



6,23 ore
pro capite di formazione



48 stage



67.361 fornitori



28%
fornitori provenienti dal Veneto
di cui
70%
provenienti da Vicenza

La sostenibilità del Gruppo AIM

NOTA METODOLOGICA

Il bilancio di sostenibilità è uno strumento di rendicontazione, gestione, comunicazione e dialogo con tutti gli interlocutori che documenta, con trasparenza, la crescita del Gruppo in termini di sostenibilità economica, sociale e ambientale

Il Bilancio Sociale, riferito al periodo 1 gennaio – 31 Dicembre 2016, è stato redatto secondo le Sustainability Reporting Guidelines (versione G4) del **Global Reporting Initiative (GRI)**, seguendo i principi di redazione dello **standard GBS** (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale) in particolar modo per la parte economica del documento.

Il Gruppo AIM utilizza questi due standard per testimoniare il continuo impegno nel rendere il processo di rendicontazione sempre più completo ed efficace, aumentando la profondità dei temi trattati nonché per consentire una migliore confrontabilità del documento con le precedenti annualità.

Il Bilancio così redatto ha seguito tutti i postulati di base dettati dallo standard GRI G4: **materialità** delle informazioni, **inclusività** degli stakeholder negli scenari dell'organizzazione, **completezza** nella trattazione, equilibrio e obiettività nell'argomentazione, comparabilità nel corso del tempo, **accuratezza** dei dati forniti, **chiarezza** espositiva e **affidabilità** tecnica.

In allegato è riportato l'elenco dei Kpi previsto dal GRI.4 con evidenza delle relative pagine del Bilancio sociale nelle quali detti indicatori vengono sviluppati.

Il Gruppo AIM redige il Bilancio Sociale da oramai cinque anni; dopo aver redatto la Relazione Sociale 2012, il Bilancio Sociale 2013, 2014, 2015, anche quest'anno presenta il Bilancio Sociale riferito alle attività realizzate nell'anno 2016.

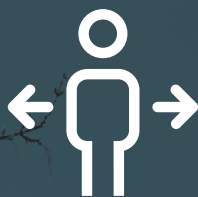
Il documento è realizzato è disponibile anche in formato on line nel sito aimgruppo.it.

La struttura del documento si articola nelle seguenti sezioni:



Identità Aziendale,

in cui sono esplicitati la missione, i valori di riferimento, le strategie, le tappe storiche del Gruppo AIM, la composizione del Gruppo AIM e i servizi, i portatori di interesse (Stakeholder), il sistema di Governance, la struttura organizzativa e le certificazioni



Relazione Sociale,

in cui si descrivono le iniziative intraprese, le relazioni con i portatori di interesse interni ed esterni del Gruppo AIM e i risultati raggiunti per le diverse tipologie di portatori di interesse



Dimensione Economica,

in cui si espone la determinazione del Valore Aggiunto e la distribuzione dello stesso ai principali portatori di interesse.

Il documento è stato realizzato da un **gruppo di lavoro**, costituito da personale interno al Gruppo 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 il triennio 2014 - 2016 e i dati economici e patrimoniali derivano dai bilanci consolidati di esercizio approvati.

ANALISI DI MATERIALITÀ

Il Gruppo AIM per la prima volta effettua nel seguente documento l'analisi di materialità, valutando l'importanza data dal Gruppo e dagli Stakeholder alle attività svolte e ai temi che sono oggetto di rendicontazione nel presente Bilancio Sociale.

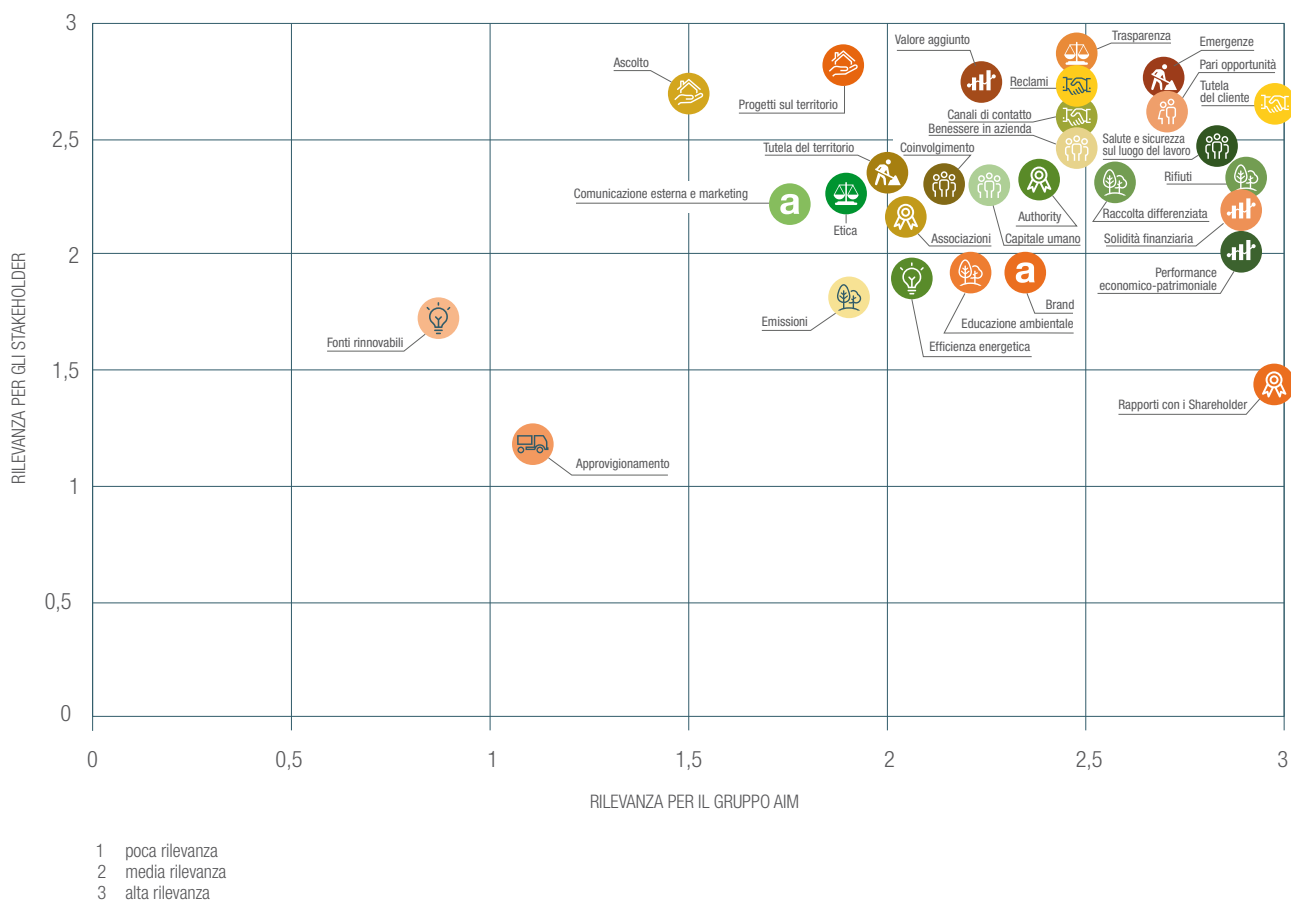
Sono stati valorizzati gli aspetti più significativi per l'organizzazione, da un punto di vista economico, sociale ed ambientale e l'influenza che questi hanno costituito sugli Stakeholder.

Gli aspetti materiali sono stati individuati attraverso:

- le numerose iniziative proposte nell'anno dal Gruppo AIM;
- la valorizzazione delle manifestazioni svolte nel territorio di riferimento;
- il coinvolgimento degli Stakeholder ai temi proposti attraverso dei questionari somministrati;
- i documenti chiave di regolazione dei rapporti nei servizi offerti.

I temi emersi come materiali saranno quelli su cui il Gruppo focalizzerà il proprio impegno nei prossimi anni, auspicandosi di implementare la matrice risultante di anno in anno.

MATRICE DI MATERIALITÀ



PERIMETRO DI CONSOLIDAMENTO

Il perimetro di analisi dei dati per la rendicontazione sociale e ambientale riprende le società incluse nel consolidamento al 31/12/2016 indicate nel bilancio consolidato del Gruppo AIM:

- tutte le società partecipate al 100% da AIM Vicenza Spa;
- la società SIT Spa partecipata al 75% da AIM Vicenza Spa;
- CogasPiu Energie Srl al 51% di AIM Energy Srl;
- S.I.A. Srl al 49% di Valore Ambiente Srl;
- TRE V Ambiente Srl al 100% e BLUEOIL Srl al 54,12% di SIT Spa.

Nello sviluppo della propria attività, il Gruppo AIM persegue i principi previsti dal **Global Compact** e gli obiettivi previsti dal **Global Goals**; in particolare per quanto concerne il Global Compact, il Gruppo AIM aderisce, dal 2014, (www.globalcompactnetwork.org) all'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**.

I principi fondamentali e universali delle quattro aree di interesse del Global Compact, promossi dal Gruppo AIM sono:

- diritti umani
- diritti del lavoro
- ambiente
- lotta alla corruzione

In allegato l'elenco dei 10 principi fondamentali e la tabella di raccordo fra i principi del Global Compact e le azioni intraprese dal Gruppo AIM per il raggiungimento degli stessi.

Il Gruppo AIM ha inoltre ottemperato, entro il termine previsto, all'obbligo della presentazione della **Communication On Progress**, che ogni impresa aderente al Global Compact è tenuta a redigere per dare valore e rendicontare all'associazione la valenza dell'attività nei confronti dei principi fondamentali che la stessa richiama.

Gli obiettivi **Global Goals** – 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:

Di seguito l'elenco dei 17 obiettivi globali di sostenibilità e la tabella di raccordo con le azioni messe in atto dal Gruppo AIM per il perseguimento degli obiettivi stessi.



LA STORIA DEL GRUPPO AIM

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

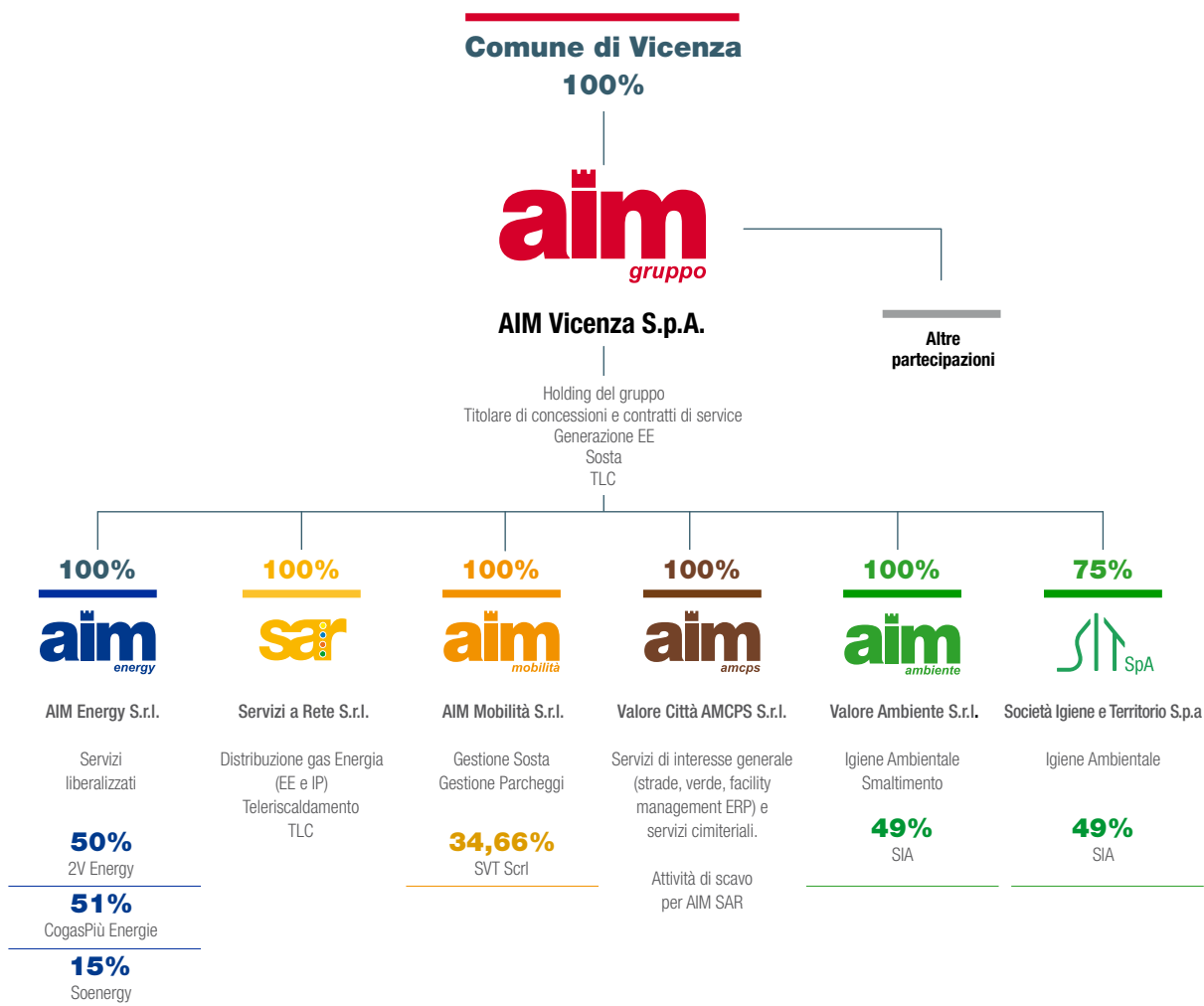
1906 Nascono le Aziende Municipalizzate.	1911 AIM inaugura il tram elettrico a Vicenza.	1963 Costruzione di un impianto per lo stoccaggio del gas metano a Monte Crocetta.	1985 Costruzione centrale di teleriscaldamento.	1997 Stipula dei contratti di servizio per regolare il rapporto tra Comune e AIM	2002 AIM acquisisce le partecipazioni del 75% di SIT Società Igiene e Territorio Spa e del 40% di Valore Ambiente Srl
1907 Potenziamento degli impianti e della rete di distribuzione dell'energia e del gas.	Negli anni '50 Riprende l'attività dopo la Seconda Guerra Mondiale.		1964 Inaugurazione della sede di San Biagio.	1996 AIM diventa Aziende Industriali Municipal (Azienda speciale).	2000 Trasformazione in AIM Vicenza S.p.A.
					2003 AIM acquisisce da Enel Spa il ramo di distribuzione energia elettrica nella città di Vicenza. Nasce AIM Vendite Srl, società che si occupa di vendita di energia elettrica e gas

2006	Nuovo assetto organizzativo: AIM Vicenza Spa diventa Holding operativa di gruppo che controlla le società di scopo	2009	Viene costituita AIM Servizi a Rete Srl dalla fusione tra AIM Vicenza Energia, AIM Vicenza Gas e AIM Vicenza telecomunicazioni. Nasce AIM Energy Srl per la vendita di energia elettrica e gas nel libero mercato, prima denominata AIM Vendite Srl	2012	Nasce Ecoenergy Srl da AIM e Manny Energy Srl, società dedicata alla vendita degli impianti fotovoltaici; nasce 2V Energy Srl società partecipata pariteticamente da AIM e AGSM per la collaborazione nell'acquisto di gas ed energia elettrica	2014	Viene 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. Banca Europea per gli Investimenti ha 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.	2016	AIM Energy Srl cede la quota di partecipazione di AIM Ecoenergy Srl. AIM Mobilità Srl conferisce il ramo Trasporto Pubblico Locale urbano a SVT srl (partecipata al 34,66%), partecipata per il restante 65,34% da FTV che ha conferito il proprio ramo di trasporto pubblico extraurbano.
2008	AIM Vicenza Acqua esce dal Gruppo e diventa Acque Vicentine Spa	2011	AMCPS diventa Valore Città AMCPS Srl controllata di AIM Vicenza Spa	2013	Il Comune di Vicenza delibera l'uscita dall'affidamento "In House providing" e viene acquisito il 15% di Soenergy Srl di Ferrara per la collaborazione nell'acquisto di gas ed energia elettrica	2015	viene acquisita, attraverso la partecipata AIM Energy, la quota di maggioranza di Cogaspiù, società radicata nel territorio abruzzese, attiva nella vendita di gas ed energia elettrica con 30 sportelli attivi e oltre 20 mila clienti.		

IL GRUPPO, LE SOCIETÀ E I SERVIZI EROGATI

Il Gruppo AIM 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 comunale (aree verdi, strade, segnaletica, cimiteri, case popolari e illuminazione pubblica).

La struttura fa capo ad una holding, **AIM Vicenza Spa**, di proprietà del Comune di Vicenza, che ne detiene il 100% e da **7 società controllate**, aventi tutte la sede legale a Vicenza che garantiscono il coordinamento e lo sviluppo delle linee di attività.



Aree di business

- Vendita
- Reti
- Ambiente
- Altri servizi

SERVIZI GESTITI



SERVIZI ENERGETICI

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



SERVIZI AMBIENTALI

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



SERVIZI DEDICATI AL PATRIMONIO PUBBLICO

- servizi cimiteriali
- gestione del verde pubblico
- gestione e manutenzione del patrimonio pubblico
- interventi edili
- servizi di officina.



SERVIZI DI GLOBAL SERVICE

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

P

SERVIZI DI MOBILITÀ CITTADINA

- gestione della sosta
- gestione parcheggi



La missione e i valori	16
La visione e le strategie	17
Gli stakeholder	18
Il sistema di governance	20
La struttura organizzativa	24
La trasparenza	25
Le certificazioni	26

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”.

I pilastri che costituiscono la missione, sono i seguenti:



• **SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ:** intesi come servizi che hanno ad oggetto la produzione di beni ed attività rivolte a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali;



• **EQUITÀ NEL SERVIZIO:** intesa come rimozione degli svantaggi immeritati subiti da alcuni cittadini. Sono immeritati gli svantaggi derivanti non da proprie scelte, ma da condizioni di nascita o di vita che non si scelgono (nascere in una famiglia povera o immigrata; portatori di handicap o malati; anziani; disoccupati; ecc);



• **INTEGRAZIONE SOCIALE:** intesa come opportunità, attraverso l'erogazione dei servizi pubblici locali, di integrazione e di inclusione nella comunità delle periferie con il centro, degli abitanti dell'edilizia popolare con i proprietari di abitazioni, degli studenti poveri con gli studenti ricchi, dei disoccupati con gli occupati;



• **INNOVAZIONE:** intesa come impegno costante nella ricerca e nello sviluppo volto a perseguire il disegno strategico e il massimo grado di innovazione.

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 Valori che rappresentano i principi generali guida 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**, 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 il Gruppo AIM 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, dei piani, dei regolamenti, e delle procedure interne, devono contribuire alla missione aziendale.

LA VISIONE E LE STRATEGIE

Il Gruppo AIM, nel rispetto della sua missione aziendale, mantiene come strategia principale l'identificazione delle opportunità di crescita attraverso aggregazioni a livello provinciale ed extra-provinciale, con realtà a controllo pubblico operanti nel settore pubblico locale, 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.

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



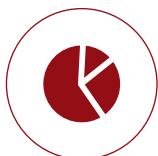
- **CRESCITA ESTERNA:**
 - Attuazione di Joint Venture per ottimizzare le fonti di approvvigionamento gas ed energia elettrica;
 - Acquisizioni di pacchetti "mirati" o piccole aziende commerciali nei territori di riferimento per lo sviluppo della clientela;
 - Creazione e sviluppo di una rete di impresa 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 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;
 - Creazione del polo ambientale di Vicenza;
 - Ottimizzazione della logistica delle diverse sedi operative del Gruppo.



- **RISTRUTTURAZIONE FINANZIARIA:**
 - Ottimizzazione della struttura finanziaria del Gruppo (Bond o Private Placement);
 - Finanziamento europei e finanziamento ad hoc.









GLI STAKEHOLDER

Il Gruppo AIM si impegna a condividere con il proprio territorio e con gli Stakeholder il valore generato dalla propria attività. L'attenzione alle esigenze e ai bisogni degli Stakeholder è alla base delle attività del Gruppo, la cui attenzione è rivolta alla creazione e a rafforzamento delle proprie relazioni con gli Stakeholder al fine di garantire adeguati spazi di **ascolto** e di **dialogo**. I criteri, con cui AIM ha effettuato il processo di mappatura degli Stakeholder, sono orientati alla **trasparenza**, all'**equità**, all'**integrazione sociale** e all'attenzione alle **future generazioni** mediante le attività gestite dalle varie società del Gruppo. Tali criteri individuano i portatori d'interesse con i quali il Gruppo interagisce e valutano le aspettative e gli strumenti per il loro coinvolgimento.

Esiste una forte interconnessione tra le diverse categorie di portatori di interesse: ad esempio i clienti possono essere anche dipendenti e fornitori.



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.

STAKEHOLDER	Categorie	Numeri	Diritti GBS	Criteri di condotta
 TERRITORIO	Comuni e cittadini del territorio destinatari degli impatti delle azioni strategiche e operative dell'Azienda	37 sportelli energia + 1 ambiente sportelli e agenzie di contatto con i clienti 14 parcheggi a sbarra gestiti a Vicenza 16 Comuni serviti dal servizio di distribuzione gas 1 comune servito dal servizio di distribuzione energia elettrica e teleriscaldamento 1 comune servito dal servizio di igiene ambientale 1 discarica 3 riciclerie nel Comune di Vicenza 1 comune servito dai servizi manutentivi della città	Ambiente	AIM, nel rispetto della propria missione mette a disposizione dei comuni i servizi di sosta e parcheggi, igiene ambientale, distribuzione servizi energetici e attività di cura e manutenzione 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	1.984.459 auto entrate nei parcheggi a sbarra 61.986 utenze servite dal servizio di igiene ambientale 82.515 clienti energia elettrica e 125.603 clienti gas 1.535 case popolari gestite 11.179 appartamenti equivalenti serviti dal teleriscaldamento	Diritti umani corruzione	AIM adotta comportamenti improntati a criteri di lealtà, disponibilità, trasparenza e professionalità. 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	67.366 fornitori	Diritti umani Corruzione Ambiente	AIM, nelle fasi di approvvigionamento di beni e servizi, persegue il massimo vantaggio competitivo, offre pari opportunità di partnership per ogni fornitore, garantisce lealtà ed imparzialità di giudizio
 FINANZIATORI	Istituti di credito che finanziano il Gruppo	148.715.739 euro di struttura del capitale di debito 5.320.637 euro di oneri finanziari	Corruzione Diritti umani	Con i soggetti finanziatori, AIM impronta le proprie relazioni alla massima trasparenza e alla condivisione dei fabbisogni determinati dalla gestione corrente e dai programmi di sviluppo e di investimento
 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Tutti gli Enti beneficiari delle imposte e tasse pagate dal Gruppo e/o erogatori di contributi per lo svolgimento delle attività del Gruppo stesso	Comune di Vicenza e altri comuni (in quota minoritaria) sono presenti in alcune società partecipate dalla Holding, consorzi e autorità d'ambito	Corruzione	AIM si impegna all'intransigente rispetto delle norme e dei regolamenti, nonché a promuovere iniziative e collaborazioni che migliorino la percezione dei 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	654 dipendenti 37 categorie protette 193 corsi di formazione 8.864 ore di formazione 33 infortuni sul lavoro 48 stage	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
 SOCI	Detentori del capitale proprio del Gruppo in tutte le sue articolazioni societarie	Comune di Vicenza, socio unico della holding AIM Vicenza S.p.A. detiene n. 1.425.860 azioni. 3.885.000 euro dividendi pagati al Socio Altri comuni/privati (in quota minoritaria) sono presenti in alcune società partecipate dalla Holding	Diritti umani Corruzione	AIM regola i rapporti con i soci attraverso gli statuti, i regolamenti interni, la condivisione dei piani e dei programmi aziendali
 COLLETTIVITÀ	I cittadini del territorio destinatari dei servizi del Gruppo AIM	282.976 cittadini residenti del territorio di riferimento	Diritti umani Ambiente	AIM, aderisce a numerose iniziative, sponsorizzando eventi culturali, sociali e sportivi. AIM valorizza l'integrazione sociale mettendo a disposizione i propri servizi senza alcuna discriminazione. AIM presta particolare attenzione all'ambiente e alla sostenibilità del territorio.

IL SISTEMA DI GOVERNANCE

UNA SOLIDA GOVERNANCE

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

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

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

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

Nel 2016 gli incontri con il Comune di Vicenza sono stati 3 e si è provveduto a rispondere a tutte le richieste provenienti dall'azionista in linea con la reciproca trasparenza nel rapporto.

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

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

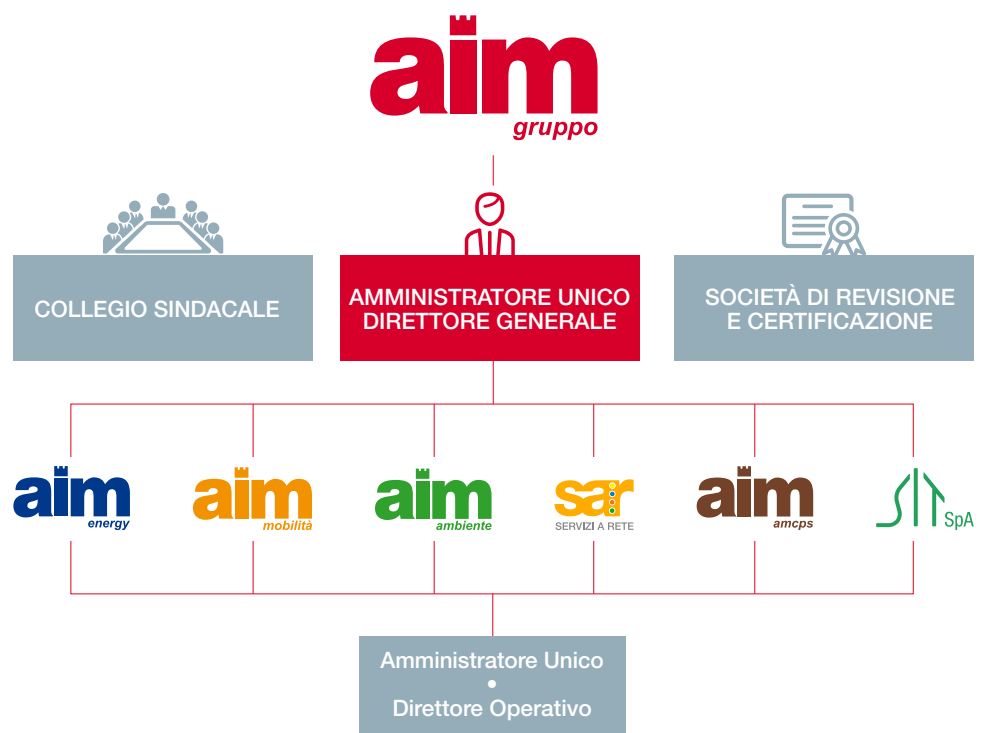
Il Codice di Corporate Governance della Società si propone di stabilire i ruoli di definizione ed esecuzione delle strategie di impresa, individuare i relativi poteri e le responsabilità per mantenere l'unicità del Gruppo.

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

Nel 2016 gli incontri con il Comune di Vicenza sono stati 3 e si è provveduto a rispondere a tutte le richieste provenienti dall'azionista in linea con la reciproca trasparenza nel rapporto.

Composizione dell'azionariato al 31 dicembre 2016

100% Comune di Vicenza



GLI STRUMENTI INTERNI DI GOVERNANCE:

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

GLI STRUMENTI ESTERNI DI GOVERNANCE:

- D.Lgs 81/2008 Sicurezza sul lavoro (ex 626/1997);
- D.Lgs 50/2016 Codice degli Appalti;
- D.Lgs 231/2001 Modello di organizzazione, gestione e controllo;
- Codice Etico e OdV;
- D.Lgs 33/2013 Legge sulla trasparenza;
- L. 190/2012 Legge anticorruzione;
- N.A.T. : Nucleo anticorruzione e trasparenza.

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

Gli organi della società sono:

- Assemblea dei soci
- Organo amministrativo:
 - Amministratore Unico
- Organo di controllo collegiale:
 - Collegio Sindacale
- Organi di gestione:
 - Comitato degli amministratori
 - Comitato di direzione



Nel 2016
l'assemblea si è riunita
3 volte

ASSEMBLEA DEI SOCI

L'assemblea dei soci è competente a deliberare in merito all'approvazione del Bilancio, alla nomina e revoca dell'Amministratore Unico, del Collegio Sindacale e della Società di Revisione.



Nel corso del 2016
sono state adottate
188 determine

AMMINISTRATORE UNICO

L'amministratore unico ha il compito di provvedere in ordine alla gestione aziendale, ovvero ha la funzione di direzione, coordinamento e controllo, svolge tutte le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione necessarie alla realizzazione dell'oggetto sociale.

Il dott. Paolo Colla, Amministratore Unico della Holding AIM Vicenza S.p.A è stato nominato con atto del 22/07/2014 e permane in carica per tre esercizi.

SOCIETÀ	AMMINISTRATORE PRESIDENTE DEL CDA	DATA
AIM Vicenza S.p.A	Paolo Colla	22/07/2014
Servizi a Rete S.r.l	Gildo Salton	25/06/2015
Valore Ambiente S.r.l	Piergiorgio Balbo	26/06/2015
AIM Mobilità S.r.l	Piercarlo Pucci	08/07/2015
AIM Energy S.r.l	Otello Dalla Rosa	26/06/2015
Valore città Amcps S.r.l	Matteo Quero	26/06/2015
SIT S.p.A	Paolo Colla	26/06/2015
Cogas Più Energia S.r.l	Dario Vianello	10/03/2015
Società Intercomunale Ambiente S.r.l	Andrea Treu	28/04/2015



Nel corso del 2016
si è riunito
10 volte

IL COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale del Gruppo si compone di cinque sindaci, di cui tre ordinari e due supplementi e rimangono in carica tre esercizi.

Questo organo è chiamato a vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sul processo di informativa finanziaria, nonché 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, nonché 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 Autodisciplina.

L'attuale Collegio Sindacale nelle persone del dott. **Ezio Framarin** (Presidente – Sindaco effettivo), dott.ssa **Giuliana Liotard** (Sindaco effettivo), del dott. **Arcangelo Boldrin** (Sindaco effettivo), è in carica dal 22/07/2014 e nel corso del 2016 si è riunito 10 volte.



IL COMITATO DEGLI AMMINISTRATORI

Il comitato degli amministratori è composto dall'Amministratore Unico di AIM Vicenza Spa, dagli amministratori 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 e 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 dato 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 a tempo indeterminato.



Certificazione
dei Bilanci d'esercizio
2016 - 2017 - 2018

LA SOCIETÀ DI REVISIONE

Nel corso del 2016 l'Assemblea dei soci su proposta motivata del Collegio Sindacale, in base allo statuto, ha attribuito le funzioni di controllo della regolare tenuta della contabilità della società e della corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili ai sensi dell'art. 2409 - ter del Codice Civile ("Funzioni di controllo contabile") alla Società di Revisione BDO.

La Società di revisione rimane in carica tre anni e si occupa della certificazione dei Bilanci d'esercizio 2016 - 2017 - 2018



Nel corso del 2016
si è riunito
5 volte

IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

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

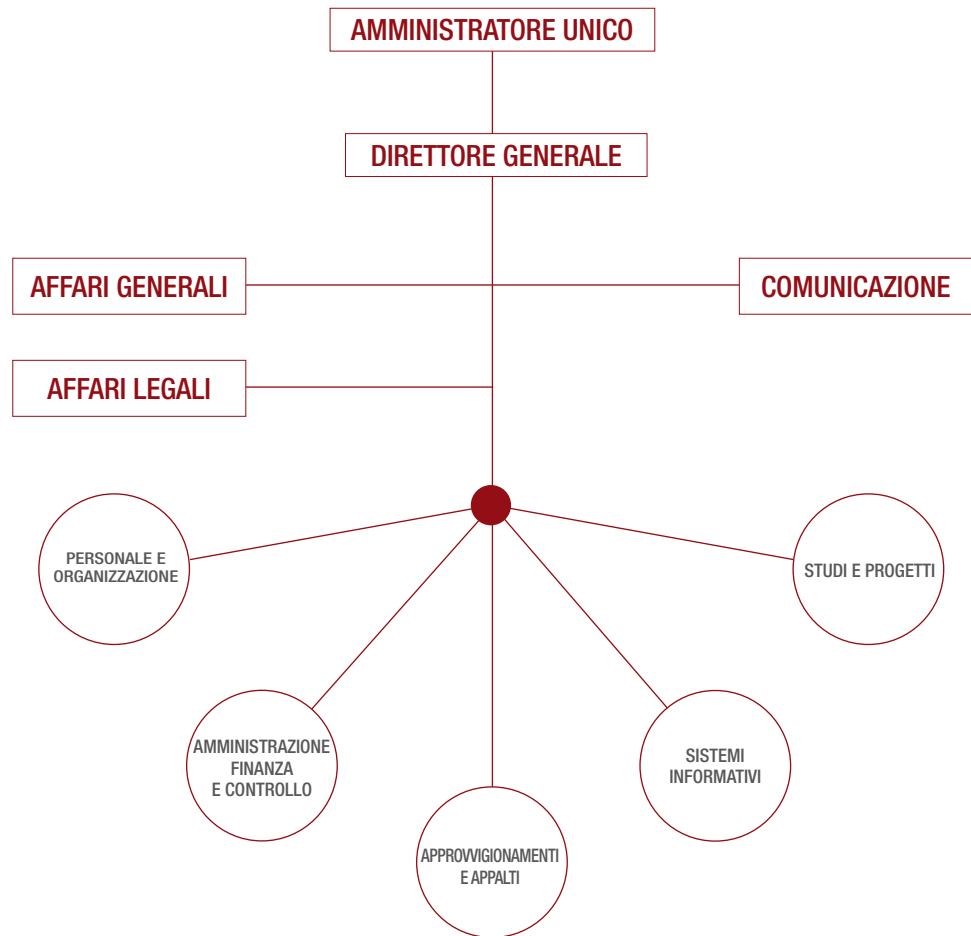
Esso, è costituito da un insieme di regole, procedure e strutture organizzative volte a consentire l'identificazione la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi aziendali nell'ambito del Gruppo.

Il Gruppo, per prevenire la commissione di reati, adotta un **Organismo di vigilanza autonomo (ODV)** che ha il compito di vigilare e controllare il funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del modello organizzativo per la prevenzione dei reati societari. L'Organismo di vigilanza dispone del libero accesso a tutta la documentazione aziendale ritenuta rilevante e nel corso del 2016 si è riunito 5 volte

Il Gruppo, per prevenire la commissione di reati, adotta un Organismo di vigilanza autonomo (ODV) che ha il compito di vigilare e controllare il funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del modello organizzativo per la prevenzione dei reati societari. L'Organismo di vigilanza dispone del libero accesso a tutta la documentazione aziendale ritenuta rilevante e nel corso del 2016 si è riunito 5 volte
certificazione dei Bilanci d'esercizio 2016 - 2017 - 2018

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 **Direttore di funzione**.



LA TRASPARENZA

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, ambientale, 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. La trasparenza è considerata dal Gruppo AIM uno strumento fondamentale per la **prevenzione della corruzione** e per l'efficienza/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.

L'amministratore Unico di AIM Vicenza Spa ha inoltre approvato il **Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001**, il **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione** e il **Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità** oltre che i continui e relativi aggiornamenti.

Nel 2016 sono state effettuate **12 ore di formazione** relativamente a questi argomenti con l'obiettivo di creare un piano di formazione più esteso per il 2017.

Il Gruppo AIM dal 2015 ha creato il Nucleo Anticorruzione e Trasparenza (N.A.T.) che si occupa principalmente di:

- effettuare controlli interni ai fini del monitoraggio dei processi aziendali e dell'evidenziazione delle eventuali situazioni di criticità o delle anomalie riscontrate;
- adempiere agli obblighi di pubblicazione degli atti normativamente previsti, garantendo il tempestivo e regolare flusso delle informazioni da pubblicare;
- garantire l'integrità, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità e la facile accessibilità delle informazioni pubblicate.

Il N.A.T. si riunisce a cadenza periodica.

LE CERTIFICAZIONI

Il Gruppo AIM, nel perseguire il processo di miglioramento continuo e di soddisfazione dei suoi portatori di interesse, ha impostato un sistema di certificazioni basato sulle norme ISO per le proprie società e in particolare:

SOCIETÀ	NORMA DI RIFERIMENTO	N° CERTIFICATO	DATA PRIMA EMISSIONE	DATA SCADENZA
Servizi a Rete S.r.l.	ISO9001:2008	74204-2010-AQ-ITA-SINCERT	01/03/2010	03/08/2017
Valore Città AMPCS S.r.l.	ISO9001:2008	101209-2011-AQ-ITA-ACCREDIA	19/12/2001	03/08/2017
AIM S.p.a.	ISO9001:2008	69452-2010-AQ-ITA-SINCERT	19/06/2009	03/08/2017
Valore Ambiente S.r.l.	ISO9001:2008	74209-2010 -AQ-ITA-SINCERT	01/03/2010	03/08/2017
AIM Mobilità S.r.l.	ISO9001:2008	69457-2010-AQ-ITA-SINCERT	19/06/2009	03/08/2017
SIA S.r.l.	ISO9001:2008	103958-2011-AQ-ITA-ACCREDIA	03/08/2011	03/08/2017
AIM Energy S.r.l.	ISO9001:2008	69453-2010-AQ-ITA-SINCERT	19/06/2009	03/08/2017
Valore Ambiente S.r.l.	ISO14001:2004	CERT-451-2002-AE-VEN-SINCERT	20/09/2002	19/07/2017
S.I.T S.p.a.	ISO9001:2008	N.IT06/1228 ACCREDIA	12/12/2006	10/7/2018
S.I.T S.p.a.	ISO14001:2004	N.IT060705 ACCREDIA	10/7/2006	23/7/2018
S.I.T S.p.a.	OHSAS 18001:20017	N. IT12/0146 ACCREDIA	31/12/2011	31/12/2017
TRE V Ambiente S.r.l.	ISO14001:2004	N. IT11/0532 ACCREDIA	11/7/2011	11/7/2017

Il Gruppo AIM ha conseguito l'attestazione SOA, ossia la certificazione obbligatoria per la partecipazione a gare d'appalto per l'esecuzione di lavori pubblici. Tale attestazione comprova in sede di gara, la capacità dell'Impresa di eseguire, direttamente o in subappalto, opere pubbliche di lavori con importo a base d'asta superiore a 150.000 euro e garantisce il possesso da parte dell'Impresa di tutti i requisiti previsti dalla attuale normativa in ambito di contratti pubblici di lavori.

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

SOCIETÀ	NORMA DI RIFERIMENTO	N° CERTIFICATO	DATA PRIMA EMISSIONE	DATA SCADENZA	CATEGORIA	CLASSE
Servizi a Rete S.r.l.	TU Appalti	SOA-attestazione n. 9038/16/00	14/10/2010	28/12/2018	OG6, OG10	IV, VI
SIA S.r.l.	TU Appalti	SOA-attestazione n. 13480/16/00	04/12/2013	03/12/2018	OG12	V
S.I.T S.p.a.	TU Appalti	SOA-attestazione n. Certificato15930/16/00	9/07/2013	8/07/2018	OG9 OG12 OS1 OS14	IV ^a VI ^a V ^a VIII ^a
Valore Città AMPCS S.r.l.	TU Appalti	SOA-attestazione n. 13706/16/00	10/05/2012	09/05/2017	OG1, OG3, OS3, OS6, OS9, OS10, OS23, OS24, OS30	I, III Bis, I, I, I, II, I, III, IIIBIS





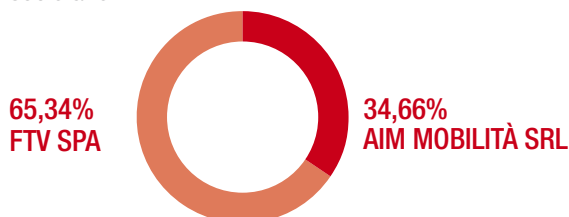
Il Territorio	30
I Clienti	58
I Fornitori	78
I Finanziatori	80
La Pubblica Amministrazione	82
Le Risorse Umane	84
I Soci	96
La Collettività	97



IL TERRITORIO

SERVIZIO DI TRASPORTO

Dal 25 febbraio 2016 AIM Mobilità S.r.l. e FTV S.p.A. hanno conferito i rispettivi rami TPL alla Società SVT S.r.l. dalle cui risultanze patrimoniali ne sono conseguite le seguenti quote societarie:



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

AIM Mobilità Srl ha proseguito nella gestione del servizio Sosta nel Comune di Vicenza per conto di AIM Vicenza Spa, trattandosi di servizio in concessione nell'ambito del Globale Service per i servizi come di seguito:

- gestione della sosta a pagamento nei parcheggi a struttura (sbarra) e nei parcheggio a raso (stalli blu e gialli);
- 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.).

SERVIZIO DI PARCHEGGI E SOSTA

AIM Mobilità svolge dal 2010 le attività relative alla gestione dei parcheggi di superficie e sotterranei e la gestione delle aree di sosta libere e a pagamento.

Tali attività rientrano nel contratto di concessione cosiddetto di "global service", che la capogruppo AIM Vicenza S.p.A. ha sottoscritto con il Comune di Vicenza il 23 novembre 2009, con conseguente conferimento del solo ramo operativo della sosta alla società AIM Mobilità srl.

11.643

Posti auto su strada



2015: 11.545
2014: 10.213

634

Posti auto
strisce gialle



2015: 634
2014: 645

6521

Posti auto
strisce blu



2015: 6.842
2014: 5.499

4.488

Posti auto
parcheggi a sbarra



2015: 4.069
2014: 4.069

14

Parcheggi a sbarra



215

Parcometri installati



1.984.459

Auto entrate
nei parcheggi



2015: 1.906.566
2014: 1.708.577

Il Gruppo AIM ha effettuato investimenti per un importo di circa **186.250 euro** per le seguenti attività:

- installazione di 18 casse automatiche, di lettori POS su 42 colonnine di entrata e uscita dai parcheggi a sbarra e di 10 lettori POS sui parcometri della Fiera con l'obiettivo di offrire una ulteriore e più comoda modalità di pagamento;
- conversione del parcheggio P4 Fiera da parcheggio a strisce blu a parcheggio dotato di sbarra garantendo così un pagamento in linea con l'effettivo tempo di permanenza;
- realizzazione del nuovo parcheggio a sbarra Borgo Berga 2 con 321 posti auto rispondendo alle esigenze evolutive del quartiere della città.

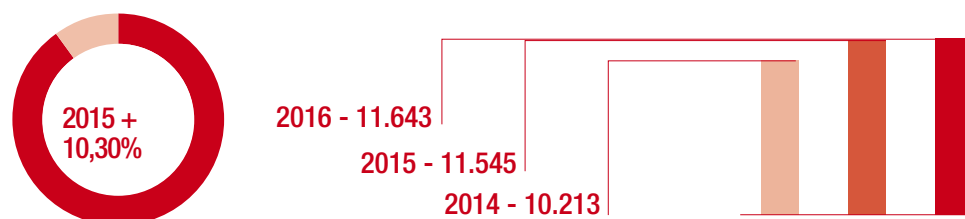
Dai parcheggi di interscambio è possibile raggiungere il centro storico di Vicenza utilizzando un **bus navetta gratuito**, riducendo così il traffico e l'inquinamento atmosferico.

Al fine di sensibilizzare l'utilizzo di veicoli non inquinanti, nel park Fogazzaro è presente una **colonnina per la ricarica dell'energia**, ed è permesso l'**ingresso gratuito alle auto elettriche** con il relativo servizio di ricarica.

Dal 2016 è possibile pagare la sosta sugli stalli blu tramite l'**APP Sostafacile** (3% delle transazioni). La società è stata invitata come relatrice al **Convegno AIPARK di Firenze** per illustrare l'esperienza realizzata a Vicenza nella gestione del servizio sosta.



Il numero dei posti auto nei parcheggi a sbarra a disposizione della città di Vicenza rispetto al 2015 è incrementato del 10,30%, grazie alla creazione del nuovo parcheggio Borgo Berga 2.



VERDI 490 Posti auto Viale Verdi	B. BERGA MARKET 196 Posti auto Borgo Berga	BOLOGNA 65 Posti auto Piazzale Bologna	CANOVE 205 Posti auto Contrà Canove
MATTEOTTI 46 Posti auto Piazza Matteotti	FOGAZZARO 405 Posti auto Carmini - S. Biagio	CATTANEO A Posti auto Via Cattaneo	CATTANEO B 350 Posti auto Via Cattaneo
BORGO BERGA 179 Posti auto Borgo Berga	BORGO BERGA 2 321 Posti auto Borgo Berga	MULTIPIANO FIERA 556 Posti auto Fiera Vicenza	P4 Fiera 98 Posti auto Fiera Vicenza
STADIO 605 Posti auto Via Bassano	CRICOLI 542 Posti auto Viale Cricoli	DOGANA 185 Posti auto Via Btg. Val Leogra	TOTALE CAPACITÀ 1.488 POSTI AUTO

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

La gestione dei rifiuti è disciplinata dal D.Lgs. 152/06 - Decreto Ambiente (Artt. 177 e segg.) e dalla L.R.V. 52/12. Per gestione dei rifiuti si intende l'insieme delle politiche volte a gestire l'intero processo dei rifiuti:

RACCOLTA (anche mediante spazzamento)
TRASPORTO
RECUPERO
SMALTIMENTO

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

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

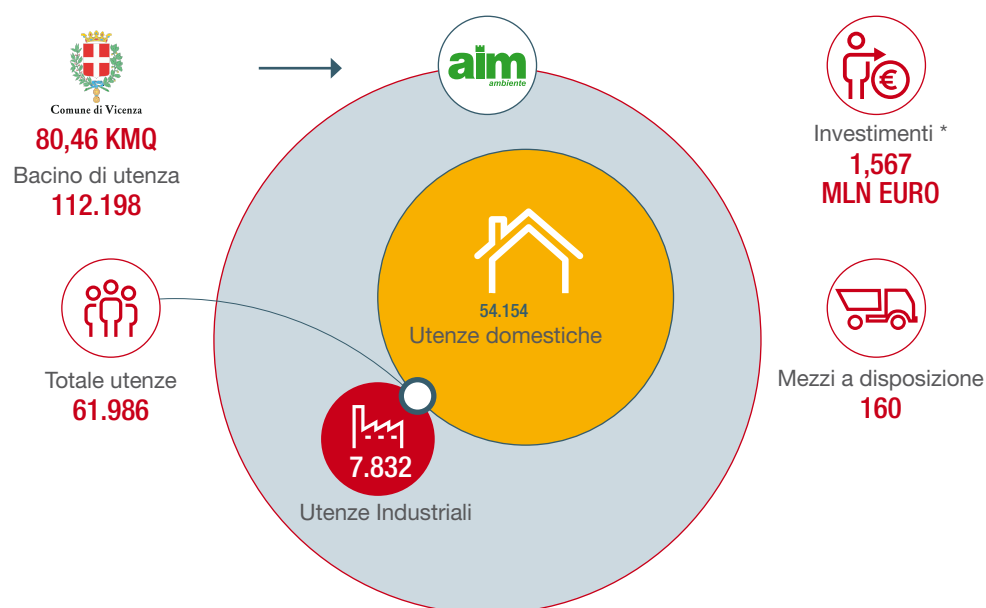
AIM Ambiente svolge la propria attività nel settore dello spazzamento, della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti solidi urbani, e opera come soggetto gestore di discarica.

Con il conferimento, avvenuto nel 2011, del ramo costituito dall'ampliamento della discarica di Grumolo delle Abbadesse nella nuova società SIA Srl (Società Intercomunale Ambiente) e con la cessione del 51% delle quote al Consorzio CIAT, la gestione operativa della discarica è interamente affidata alla società partecipata SIA Srl che ne cura la costruzione, gestione e ampliamento. Rimane peraltro nelle competenze di AIM Ambiente lo sfruttamento economico del biogas estratto.

AIM Ambiente rimane operativa nella gestione, per conto di AIM Vicenza SpA, del servizio di igiene urbana nel comune di Vicenza.

Le **sedi operative** sono dislocate a Vicenza: S. Rocco, Ca' Perse, Strada Pelosa, Monte Crocetta per quanto attiene al servizio di igiene urbana e a Grumolo delle Abbadesse (VI) dove ha sede la discarica, gestita dalla Società Intercomunale Ambiente Srl.

Inoltre, AIM Ambiente eroga il servizio di igiene ambientale anche ai comuni di S. Bonifacio (VR), Bolzano Vicentino (VI) e Costabissara (VI) tramite la controllata SIT Spa.



(*) Mantenimento della qualità del servizio e l'acquisto di contenitori per la raccolta.

Il parco mezzi impiegato per svolgere il servizio di igiene ambientale è il seguente:

PER RACCOLTA MANUALE PORTA A PORTA E BIDONI A DOMICILIO



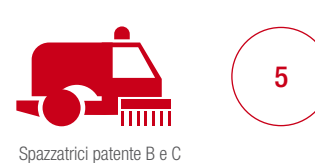
PER SPAZZAMENTO MANUALE



PER RACCOLTA MANUALE CASSONETTI STRADALI E GRANDI UTENZE



PER SPAZZAMENTO MECCANICO



PER RACCOLTA MECCANIZZATA RIFIUTI ORGANICI



PER LAVAGGIO STRADALE



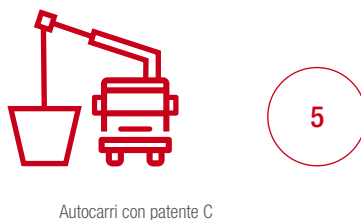
PER RACCOLTA MECCANIZZATA CASSONETTI STRADALI



PER PULIZIA VARIA



PER RACCOLTA MECCANIZZATA GRANDI UTENZE

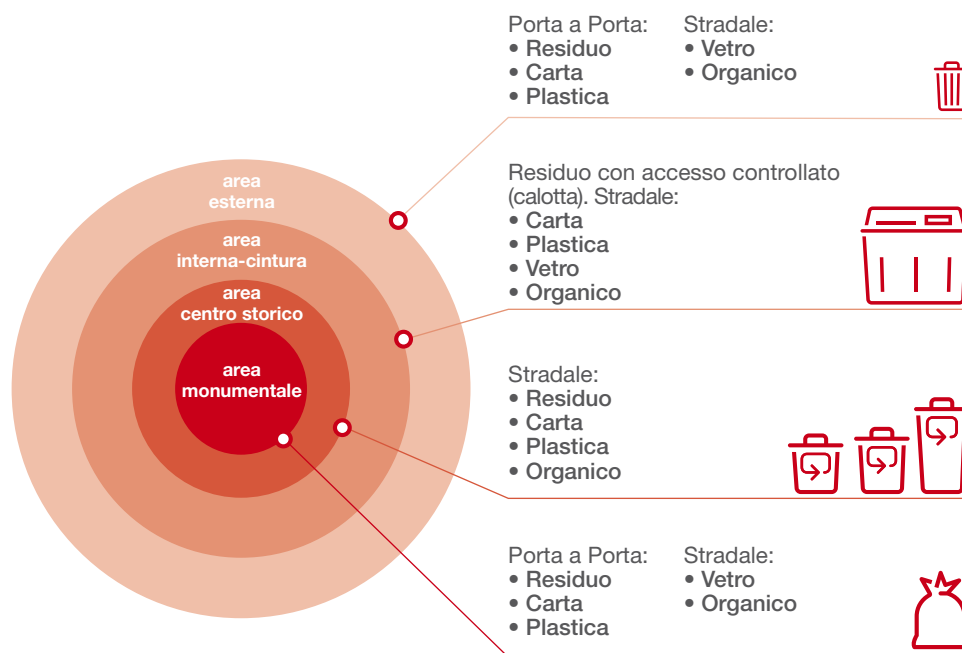


PER ALTRI SERVIZI DI OFFICINA E MANUTENZIONE



SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

La gestione dei rifiuti è disciplinata dal D.Lgs. 152/06 - Decreto Ambiente (Artt. 177 e segg.)



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

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

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

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

Area monumentale: zona centrale monumentale.

Il sistema di raccolta dei rifiuti messo a disposizione ai **61.986** utenti di AIM Ambiente nel triennio 2014-2016 viene così suddiviso per **tipologia di raccolta**:

	2014			2015			2016		
Tipologia di raccolta									
Cassonetto/bidone stradale	49.428	48.932	26.454	46.512	45.972	21.327	42.455	42.455	9.699
Raccolta porta a porta	12.482	12.978	19.129	15.420	15.960	19.430	19.531	19.531	19.531
Calotta con chiave magnetica	0	0	16.327	0	0	21.175	0	0	32.756

Nel 2016 il **31,51%** delle utenze è servito dal sistema di raccolta porta a porta integrato.

Nel 2016 è stato **esteso il servizio porta a porta** in zona Cà Balbi, Casale e in una parte della Riviera Berica fino allo Stadio Romeo Menti.

È stata inoltre completata l'attivazione della raccolta domiciliata "porta a porta" della raccolta della carta e plastica, già operativa nei tratti terminali del territorio comunale (case sparse), a tutta l'area esterna per arrivare a completare l'attivazione della raccolta differenziata "porta a porta" integrale, lasciando quindi su suolo stradale la sola raccolta dell'organico e del vetro. Le nuove aree, per un totale di 3.812 utenze sono le seguenti:



Nel 2016 è stata estesa la raccolta di prossimità di quartiere ad accesso esclusivo mediante il sistema di conferimento (calotta) dotato di un sistema di riconoscimento dell'utente (transponder) per un totale di **14.300 utenze**.

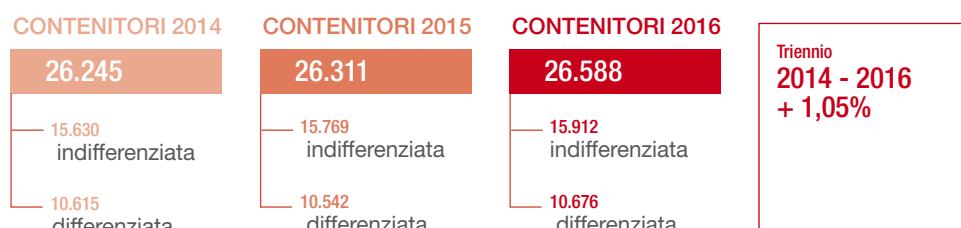
È stata implementata (+30%) l'estensione della raccolta carta e cartone a utenze commerciali fuori dell'area del centro storico con l'attivazione di ulteriori **150 utenze**.

Questo servizio, rende più capillare la rete dei servizi resi nelle aree servite da soli contenitori stradali ed è un valido strumento per promuovere la raccolta differenziata e liberare spazio nelle strutture di raccolta.

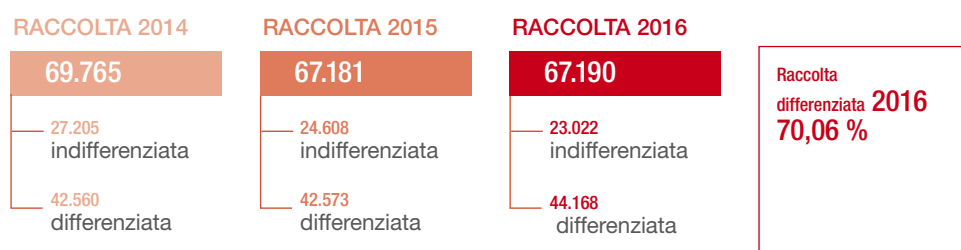
Un'importante novità, introdotta nel 2016, è la raccolta degli imballaggi commerciali in centro storico: un nuovo servizio di raccolta differenziata "porta a porta" dedicato agli imballaggi leggeri, quali film di imballaggio in polietilene, in polistirolo espanso, reggette, big-bags, pallets in plastica e sacchetti protettivi per imballi, prodotti dalle utenze commerciali operanti nel centro cittadino. Al servizio, svolto con frequenza bisettimanale, nelle giornate di mercoledì e venerdì, con fornitura di sacchetti specifici che andranno, al momento del ritiro porta a porta, consegnati direttamente all'operatore, hanno aderito oltre **120 utenze**.

Per ultimo, è stato ampliato il servizio di raccolta di olii vegetali ad integrazione dei servizi già presenti negli ecocentri. Sono stati infatti posizionati **10 punti di raccolta**, dotati di pannelli informativi in più lingue: 5 nei principali centri commerciali e 5 su suolo pubblico.

Numero dei contenitori utilizzati per la raccolta dei rifiuti solidi urbani:



Le tonnellate di rifiuti solidi urbani raccolti nel 2016



I chilogrammi di rifiuti solidi urbani raccolti per abitante

Circa
98 kg / anno per abitante
(1,64 Kg / giorno)
di cui 1,08 Kg di raccolta differenziata

Inoltre, AIM Ambiente effettua un servizio ulteriore nel trattamento dei rifiuti per conto di altri Comuni, alla stazione di travaso di Monte Crocetta:

2014

1.334 TON

2015

217 TON

2016

243 TON

Per aumentare la sensibilità dei cittadini alla cura della propria città, è stato dato una forte rilevanza al servizio di **raccolta ingombranti a domicilio**, grazie alla campagna “MI RIFIUTO” che, attraverso la grande affissionistica, spot radio, tv e manifesti sulle fermate autobus, ha pubblicizzato il numero verde 800 748 746 attivo per il servizio di raccolta gratuita rifiuti ingombranti a domicilio.

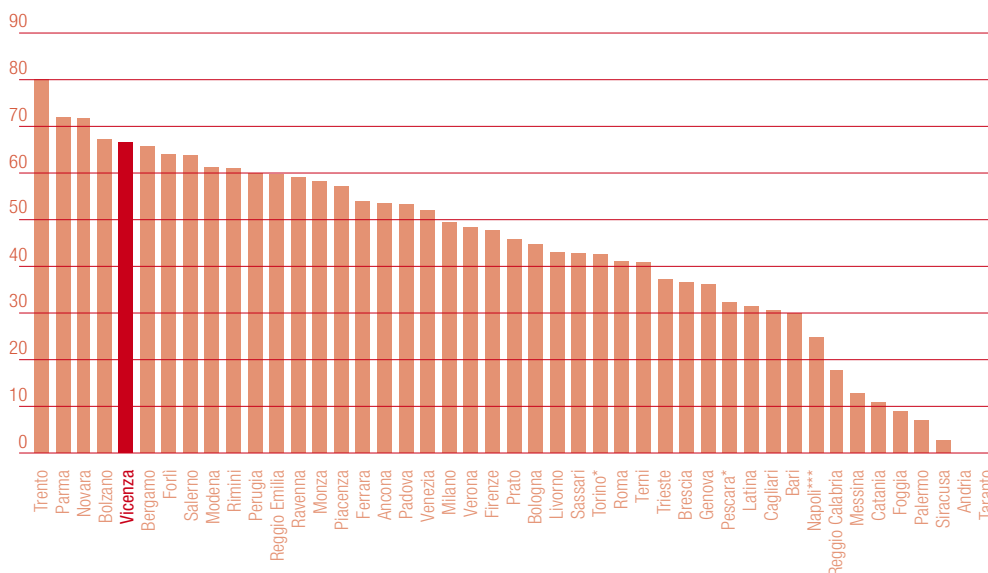
RICONOSCIMENTI NAZIONALI

A novembre 2016 sono stati pubblicati i rapporti Legambiente riferiti al XXIII Rapporto Ecosistema Urbano 2016 ed ai rapporti Comuni Ricicloni 2016 e Dossier Comuni Ricicloni Veneto 2016.

Il XXIII Rapporto Ecosistema Urbano 2016 (su dati 2015), colloca Vicenza con il 66,9% al 14° posto a livello nazionale tra i 101 comuni capoluogo rilevati, con un miglioramento di due posizioni rispetto alla rilevazione 2015.

Rispetto ai 45 Comuni Capoluogo con popolazione superiore a 100.000 abitanti è collocata al 5° posto.

Dato che è confermato anche dalle elaborazioni ISPRA sulla base dei dati trasmessi attraverso le comunicazioni annuali obbligatorie (MUD).



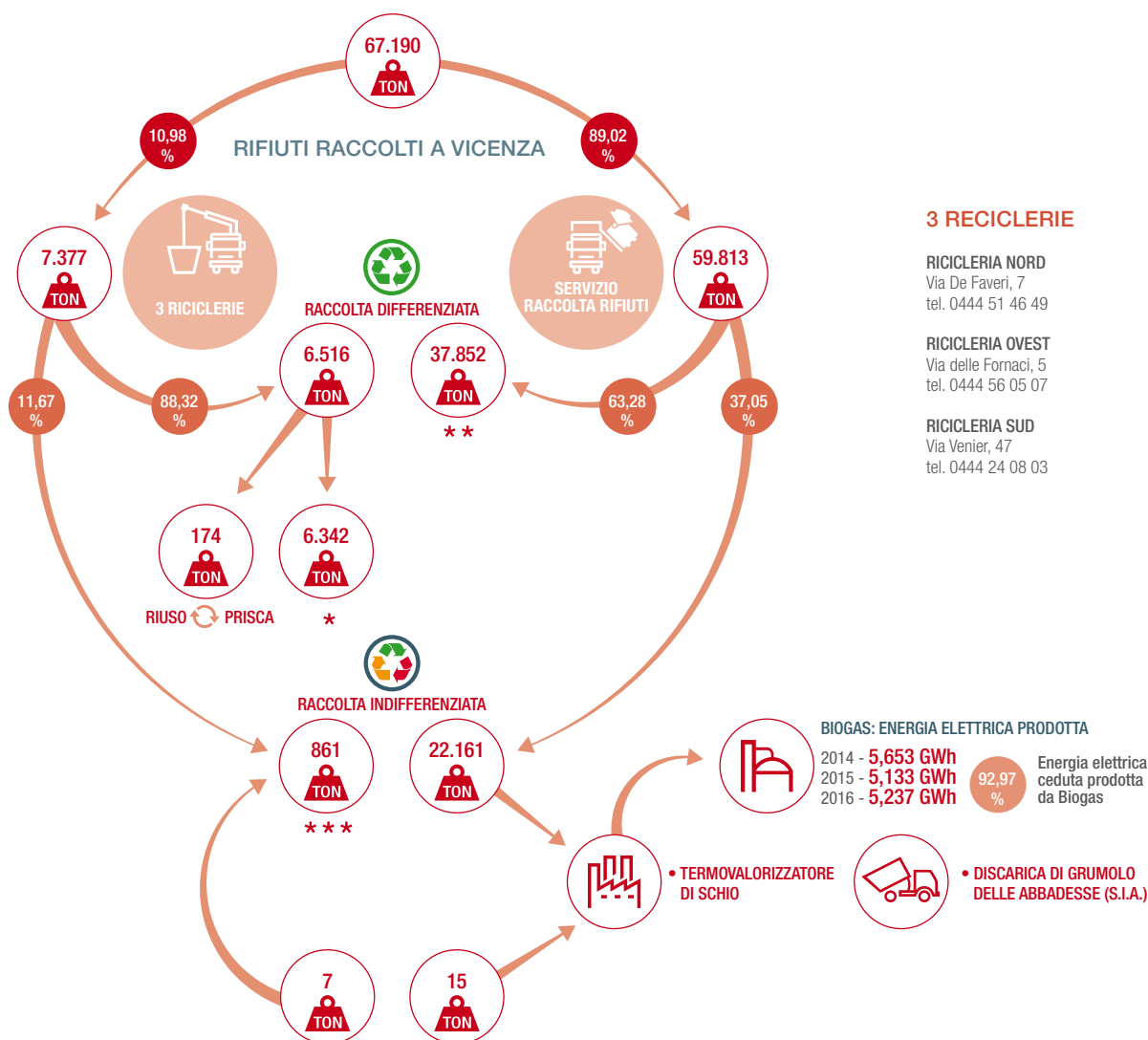
Posizionamento rispetto ai comuni Capoluogo superiori ai 100.000 ab (fonte ECOSISTEMA URBANO – DATI 2015)

Nell’ambito dei capoluoghi di provincia nel Veneto, regione riconosciuta come modello di eccellenza, sia a livello nazionale che europeo, Vicenza si colloca al terzo posto, dopo Treviso e Belluno che per dimensioni, contesto territoriali e tipologia di grandi utenze, sono diversi dagli altri capoluoghi come Venezia, Padova, Verona e appunto, Vicenza. Va evidenziato al riguardo che nei sette comuni capoluogo di provincia del Veneto, risiede il 21% della popolazione e si produce circa il 26% dei rifiuti urbani regionali.

SETTIMANA EUROPEA DEI RIFIUTI

In occasione della settimana europea sulla riduzione dei rifiuti (19 al 26 novembre) AIM Ambiente ha aderito all'iniziativa promossa da Cooperativa Insieme di proiezione di un documentario "RePlay - In viaggio nell'up-cycling", dedicato al riuso artistico di materiali di scarto. La visione del film è stata anche l'occasione per riproporre la distribuzione delle re-use box, le scatole per la raccolta di oggetti inutilizzati ma che sono ancora in buono stato. Nell'ambito di questa settimana si sono organizzati due interventi specifici di controllo contro l'abbandono rifiuti nelle aree di Viale dal Verme, Via Monte Grappa, Viale Trento.

L'ECONOMIA CIRCOLARE DEI RIFIUTI



TRATTAMENTO:

operazioni di recupero o smaltimento, inclusa la preparazione prima del recupero o dello smaltimento

RECUPERO:

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.

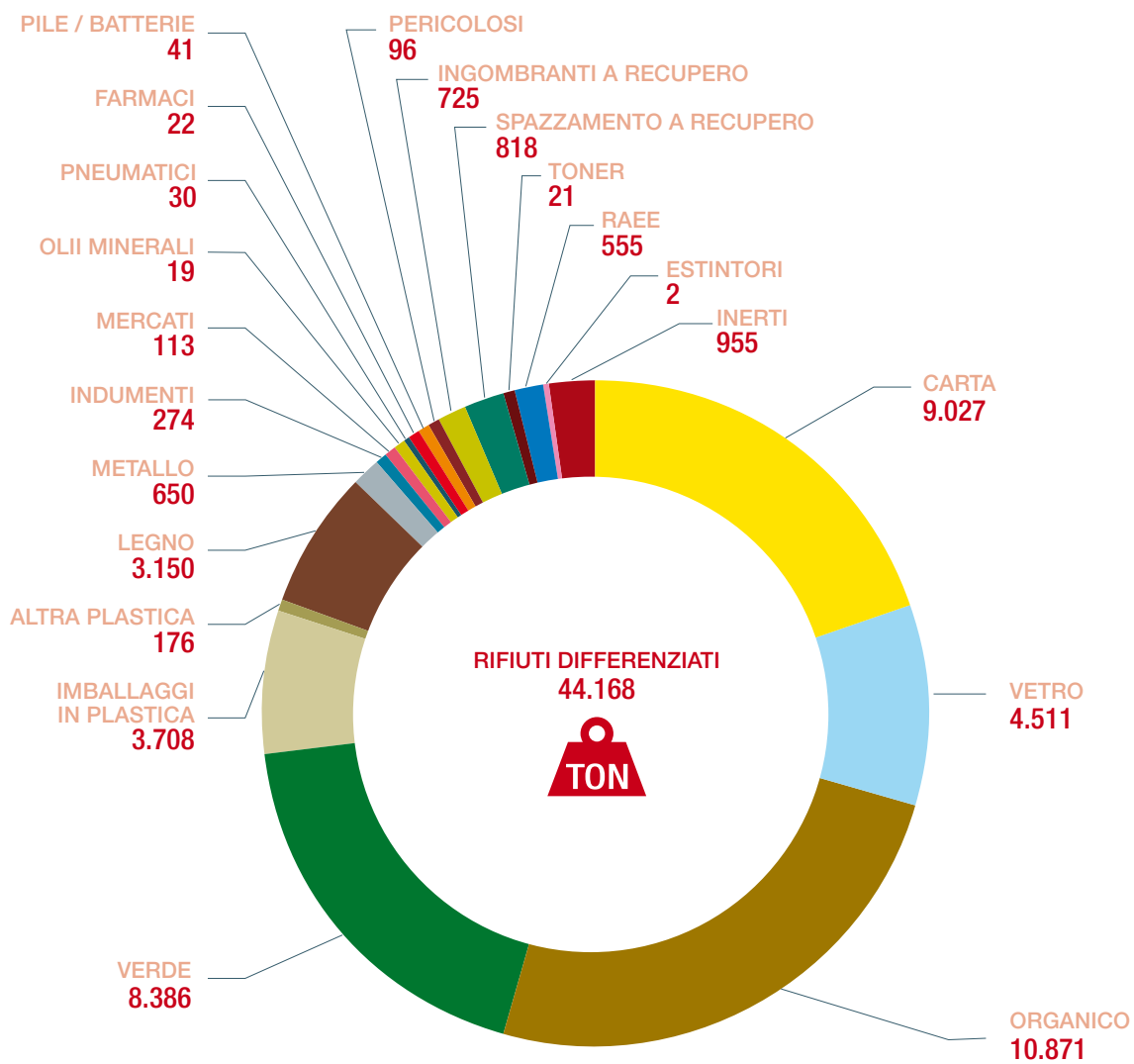
(*) - (**)

Destinati a impianti di recupero in base alla loro tipologia (CER)

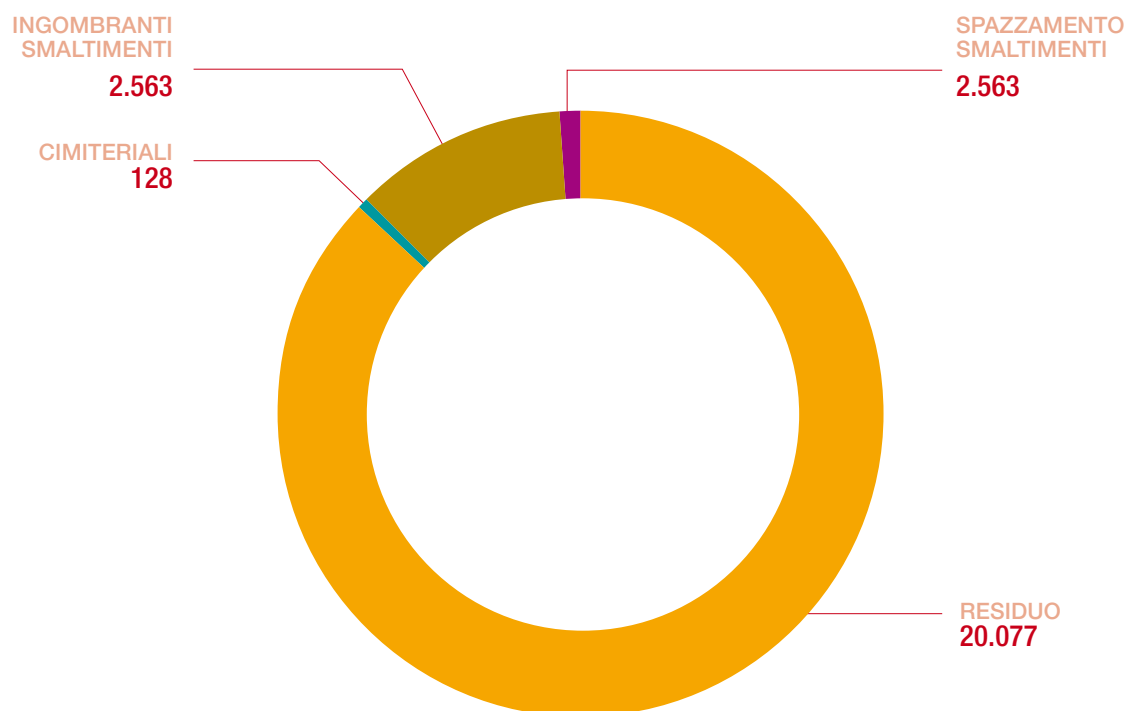
(***)

Rifiuti ingombranti: destinati al sito di Montecrosetta, impianto di recupero

TIPOLOGIA DI RIFIUTI RACCOLTI DIFFERENZIATI

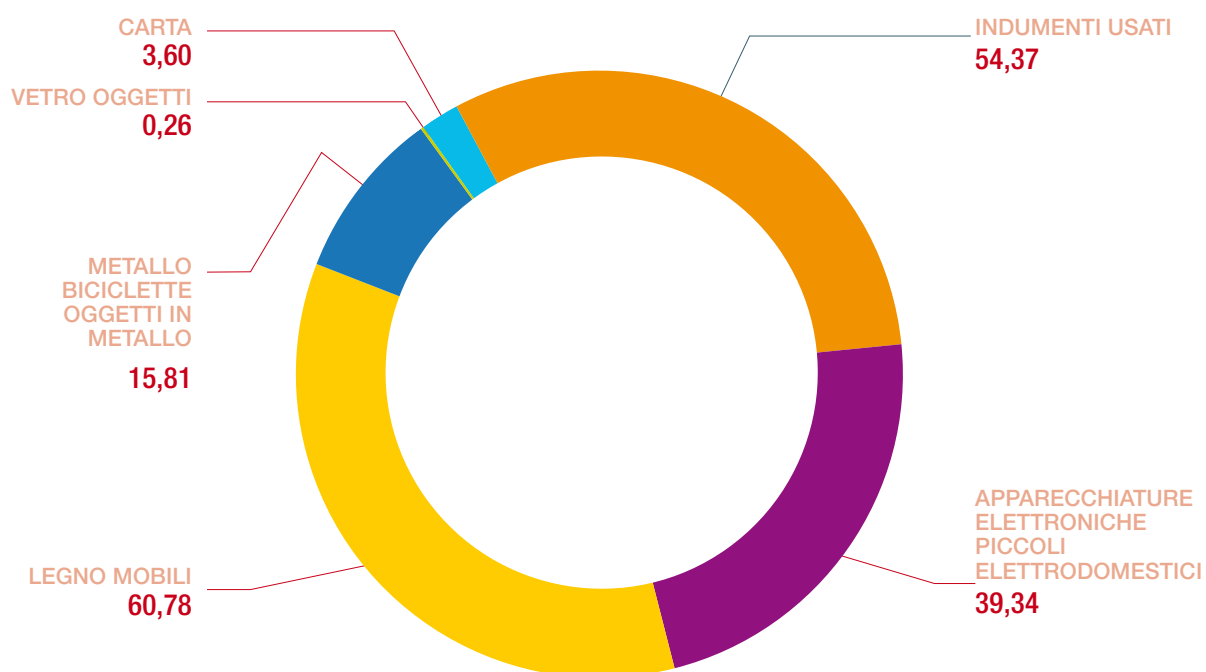


TIPOLOGIA DI RIFIUTI RACCOLTI INDIFFERENZIATI



RIUSO

Attraverso il «PROGETTO PRISCA» alcuni rifiuti sono sottoposti a controllo, pulizia e riparazione in preparazione al riutilizzo ossia verranno riemessi nel mercato attraverso la vendita al dettaglio o all'ingrosso.



ALTRI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

Lavaggio cassonetti



RSU

(Rifiuto solido urbano)

1 lavaggio tradizionale con acqua ogni 6 mesi

1 trattamento enzimatico ogni 15 giorni

FORSU

(Frazione Organica del Rifiuto Solido Urbano)

1 lavaggio tradizionale con acqua ogni 6 mesi

Sanificazione contenitori dei rifiuti: 3045

Nel mese di agosto 2016 è stato attivato il servizio di lavaggio stradale integrativo in modalità sanificazione, assistito da rimozione forzata delle auto, su alcuni tratti stradali, per un totale di circa 9 km. Il servizio è stato preceduto da una comunicazione scritta agli utenti residenti nelle strade interessate indicando il giorno di passaggio mensile e la fascia nella quale dovrà essere rispettato il divieto di sosta, con le relative sanzioni.



Lavaggio stradale

Centro storico e area monumentale

Intervento in sanificazione ogni 15 giorni di calendario da marzo a ottobre

Cintura urbana e periferia

Intervento in sanificazione ogni 30 giorni di calendario da marzo a ottobre

Rete trattata 286 km

Lavaggio a pressione (centro storico) 78 Punti della città con 5096 interventi



Spazzamento meccanico

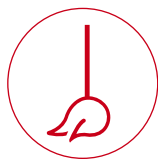
Centro storico e area monumentale

Da un minimo di 1 ad un massimo di 3 passaggi a settimana

Cintura urbana e periferia

1 passaggio ogni 15 giorni

Raccolta delle foglie: 150 ton servizio a stagionalità



Spazzamento manuale

Area monumentale

Da un minimo di 1 ad un massimo di 7 passaggi a settimana

Centro Storico, Cintura urbana e periferia

Da un minimo di 1 ad un massimo di 3 passaggi a settimana

Rete trattata 327 Km

Attivazione servizi di pulizia dedicati per “punti sensibili”

Sono stati attivati una serie di interventi di pulizia del suolo nei quartieri periferici della città.

Interventi straordinari di pulizia di aree pubbliche

Nel corso dell'anno sono stati attivati interventi di pulizia ed igiene del suolo straordinari, come lo sgombero di locali, tendopoli, rimozione di lastre di cemento e amianto in alcune zone della città.

Sostituzione adesivi sui contenitori

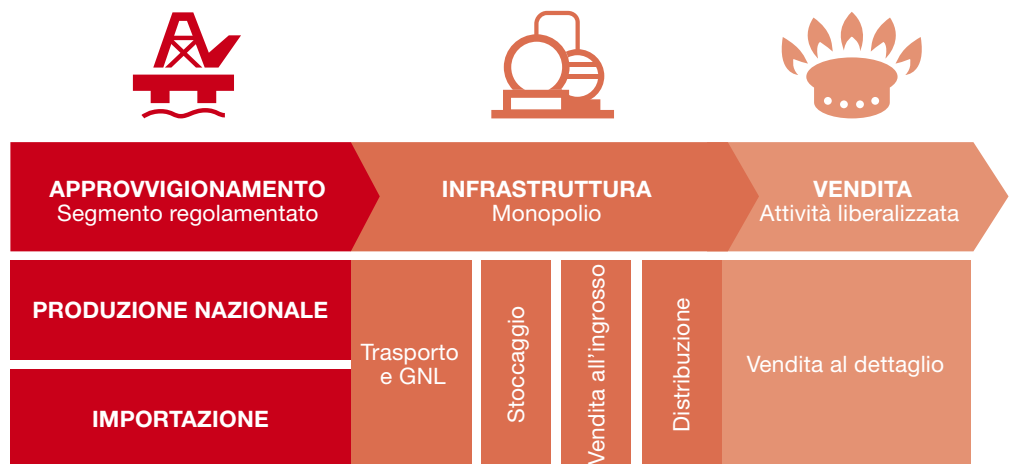
Nel corso del 2016 sono stati sostituiti, negli oltre 2.000 contenitori di grandi dimensioni, i pittogrammi indicanti la tipologia di rifiuto. Negli adesivi sono stati inseriti anche i codici QR-CODE inquadrando i quali si accede al sito aimambiente.it e si acquisiscono tutte le informazioni necessarie per un corretto conferimento dei rifiuti.

SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE

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

La filiera del gas naturale si compone delle seguenti fasi:

- **APPROVVIGIONAMENTO**
- **TRASPORTO**
- **DISTRIBUZIONE**
- **STOCCAGGIO**
- **COMMERCIALIZZAZIONE ALL'INGROSSO**
- **VENDITA AL DETTAGLIO**



Il servizio di distribuzione del gas metano consiste nel trasporto della materia prima, attraverso le reti dei gasdotti locali, che Servizi a Rete gestisce a Vicenza, per la consegna agli utenti finali e si svolge in due fasi: prelievo dai gasdotti di Snam Rete Gas attraverso i punti di prelievo di primo salto e trasporto ed erogazione agli utenti.

La lunghezza della rete gas e il numero delle utenze servite nel triennio 2014 - 2016 è pari a :



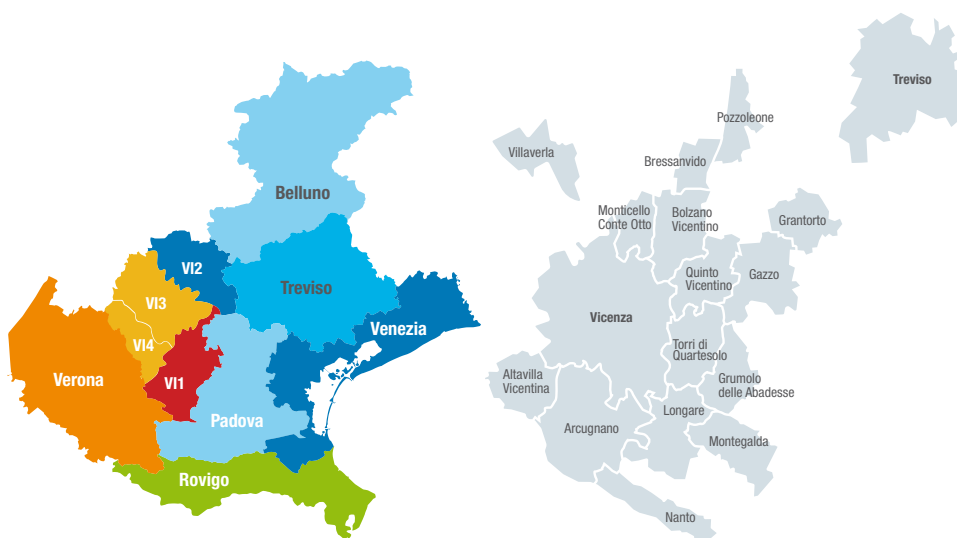
14 Comuni serviti



Investimenti:
4.218.584 euro
per nuovi allacciamenti
e manutenzione della rete

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

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



La lunghezza della rete gas e il numero delle utenze servite nel triennio 2014 - 2016 è pari a:



	2014	2015	2016
Km.lunghezza rete gas	1.459	1.440	1.447
N. utenze servite	133.481	133.527	133.578

Rete trattata 327 Km

Il gas immesso nella rete nel triennio 2014 - 2016 è stato il seguente, in milioni di metri cubi:



	2014	2015	2016
Gas immesso nella rete di cui	222,3	253,9	254,2
Vicenza e comuni	155,3	176,6	177
Treviso	67	77,5	77,2

KM DI RETE GAS

- Media pressione in Km: **407.44**
- Bassa pressione in Km: **1.039,13**
- Composizione della rete gas acciaio Km **764,33**
per rete in MP e Reti superficiali
- Composizione della rete gas polietilene e altro Km **682,24**

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

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

I principali sistemi di monitoraggio distribuiti sono i **telecontrolli**, che monitorano i parametri principali del sistema di distribuzione e i **sistemi antintrusione che disincentivano o avvertono relativamente a fatti o rischi dolosi**. È inoltre svolta costantemente la ricerca programmata e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti.

Servizi a Rete dispone di un servizio di **pronto intervento gas attivo 24 ore su 24**, per **365 giorni l'anno**, che 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.

INTERRUZIONI DI SERVIZIO SULLA RETE GAS

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.

Le interruzioni del servizio della rete gas 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**, 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 Srl 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.

SICUREZZA DELLA RETE GAS

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**.

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

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

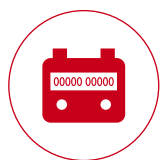
1. ispezione del 100% della rete in alta e in media pressione: 3 anni
2. ispezione del 100% della rete in bassa pressione: 4 anni
3. ispezione del 100% della rete in AP/MP e BP in materiale diverso da acciaio protetto catodicamente in modo efficace, polietilene, ghisa risanata e ghisa con giunti non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

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

In accordo con quanto previsto dall'AEEGSI, oltre al monitoraggio programmato della rete, le principali iniziative per ridurre il numero di dispersioni gas ed in generale per aumentare la sicurezza del sistema distributivo sono:

- progressiva eliminazione/messa in protezione catodica della rete in acciaio non protetta;
- progressiva eliminazione delle reti in ghisa grigia con giunto canapa e piombo;
- piani di ammodernamento di reti e impianti;
- maggiorazione delle misure del grado di odorizzazione nella rete;
- efficace sistema di telecontrollo dei parametri di esercizio del sistema.

L'effetto positivo di tali interventi in termini di riduzione delle dispersioni è stato riconosciuto anche dall'AEEGSI che dal 2010 premia annualmente Servizi a Rete con la concessione degli incentivi per i recuperi sulla sicurezza.



Totale contatori tradizionali al 2016: **138.629**

Totale contatori elettronici al 2016: **3.603**

Contatori tradizionali installati nel 2016: **6.034**

Contatori elettronici installati nel 2016: **684**

Percentuale di contatori elettronici installati (con telelettura) sul totale dei contatori installati **11,34%**

I contatori elettronici permettono l'invio in maniera puntuale e certa della lettura del consumo dell'utente (telelettura in via telematica).

Nel corso del 2016 è stato ultimato e messo in servizio l'impianto **RE.MI. di Bressanvido** interconnesso alla rete di media pressione di Vicenza. Il nuovo impianto permette di alimentare importanti nuove utenze della zona dei comuni di Quinto Vic., Bolzano Vic., Bressanvido, e nel contempo ottimizzare la gestione complessiva della rete dell'ambito di Vicenza.

Sono stati sostituiti in Comune di Vicenza n° 2 importanti Gruppi di Riduzione finale del gas.

Sono stati realizzati nell'ambito di Vicenza circa **70 nuovi allacciamenti con la creazione di circa 100 nuovi contatori**; è stata inoltre realizzata la manutenzione straordinaria di circa **200 allacciamenti connessi alle tubazioni obsolete sostituite**.

CERTIFICATI BIANCHI

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

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

- ridurre le emissioni di CO₂ del 20 %;
- raggiungere il 20 % di energia prodotta da fonti rinnovabili;
- aumentare del 20 % il risparmio energetico, tutto entro il 2020.

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

Servizi a Rete è soggetto obbligato sia per quanto riguarda il settore gas che energia elettrica.

Servizi a Rete nel 2016 ha emesso i seguenti certificati bianchi, divisi per le due linee di settore:



GAS



ENERGIA

2015	8.803	2015	20.757	Totale	29.560
2016	10.534	2016	25.961	Totale	36.495

Nel 2016 sono stati ottenuti un numero maggiore di certificati bianchi per un totale di 6.935. Il risultato è dovuto al processo di incentivazione di azioni di ammodernamento, razionalizzazione e riduzione dei costi energetici nei diversi settori di attività.

SERVIZIO DI GESTIONE E DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA



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

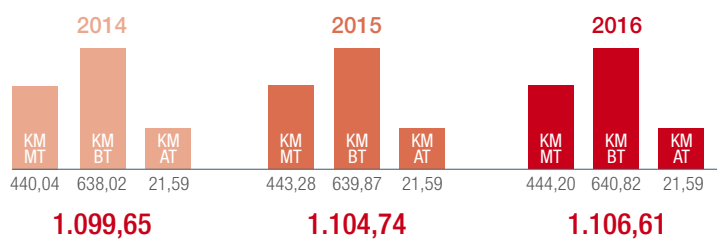
Comuni serviti: Vicenza



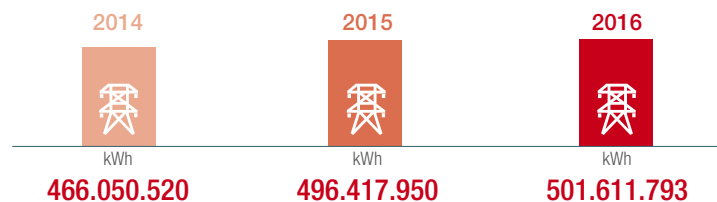
Investimenti:
€ 5.228.938

riguardanti principalmente l'ammodernamento della rete di distribuzione al fine di diminuire i guasti

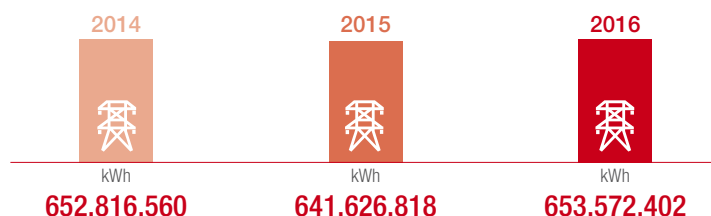
La lunghezza delle **reti elettriche di bassa, media e alta tensione** di Servizi a Rete nel triennio 2014 - 2016 è la seguente:



L'energia elettrica immessa in rete MT/BT/AT dalla distribuzione nel triennio 2014 - 2016 è la seguente:



Servizi a Rete si avvale delle reti di proprietà di Terna Rete Spa, per erogare energia con potenza superiore ai 220 kV, e tale energia erogata nel triennio 2014 - 2016 è stata pari a:

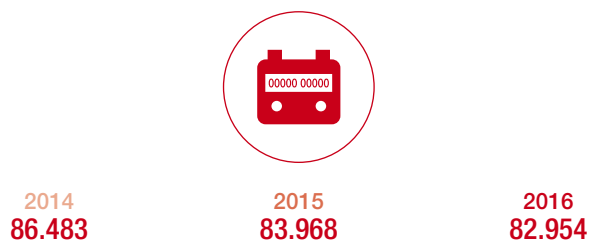


L'aumento dei consumi è stato pari al 1,86%.
Energia immessa in rete



Da quanto sopra il valore complessivo dell'energia immessa in rete risulta pari a 1.155,18 GWh con un aumento del 1,51%.

I contatori installati alla fine del 2016: (di cui attivi 71.520)



Il processo di innovazione su contatori ha permesso di raggiungere la quota del 98,9% di telelettura: ciò garantisce una maggiore coerenza tra quanto consumato e quanto addebitato in bolletta dal soggetto venditore.

La produzione di energia elettrica, suddivisa per fonte, nel triennio 2014 -2016 è la seguente kWh

Gas naturale
(TERMoeLETTRICA)



2014	2015	2016
10.224.033	19.264.938	9.840.748

Idroelettrico



2014	2015	2016
481.200	318.560	271.475

Totale energia
elettrica prodotta

2014	2015	2016
10.705.233	19.580.498	10.112.223

La **Centrale termoelettrica del Mincio**, gestita assieme alle 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 centrale nel corso dell'anno 2016, attiva solo nel mese di dicembre, ha prodotto 9,84 GWh di energia.



2014
10,22 GWH

2015
19,26 GWH

2016
9,84 GWH

Energia prodotta

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 2016 ha prodotto 271,47 MWh, con una **diminuzione dell' 11,1 %** rispetto allo stesso periodo del 2015. La ridotta capacità produttiva è dovuta al cedimento avvenuto nel 2013 di una parte delle opere murarie di presa dal fiume Bacchiglione, che ne ha di fatto limitato la portata utile ai fini idroelettrici, oltre a rilevanti fermi macchina per consentire le attività di manutenzione in costante aumento, stante la vetustà dell'impianto.

Il **risparmio** che si è avuto è pari a **0,0507 tep** (tonnellate equivalenti di petrolio). Tale produzione comporta benefici per l'ambiente e per la qualità dell'aria della città di Vicenza, grazie a una riduzione di emissioni di CO2 in atmosfera. E' in fase di progettazione la costruzione di un manufatto per disconnettere il fiume Bacchiglione dal canale industriale che alimenta la centralina idroelettrica, come richiesto dal Genio Civile, per adempiere allo studio idrogeologico regionale, purtroppo riducendo la portata utile ai fini idroelettrici, ma aumentando la sicurezza idraulica del territorio a nord di Vicenza, così come richiesto dagli enti territoriali di riferimento.

Descrizione delle fonti di energia elettrica



tradizionali/non rinnovabili
9.840.748 KWH



rinnovabili
271.475 + 1.836.263 KWH

% EE prodotta da fonti rinnovabili su fonti tradizionali

2,76%

EE consumata (di quella prodotta)

101.947 kWh

% EE consumata su prodotta

1,01%

La restante parte di Energia elettrica prodotta è stata venduta direttamente al Gestore del Mercato Elettrico (GME).

Tenendo conto delle utenze sottese nel servizio di distribuzione di energia elettrica per la città di Vicenza, i dati relativi ai kWh emessi nella rete per tipologia di produzione sono i seguenti:



da fonte fotovoltaica

5.306.059 KWH



da fonte idroelettrica
(C.le Lobia - C.le Debba
C.le Molini Casarotto)

2.043.213 KWH



da fonte cogenerazione
(C.le TLR - C.le APEC
CSP - Piscine di VI)

8.870.848 KWH



Il numero di impianti fotovoltaici
allacciati alla rete

2014	2015	2016
886	975	1061

Il numero totale di impianti fotovoltaici al 31/12/16 è pari a **1.061**, di cui 28 di proprietà AIM, mentre quelli realizzati da privati sono **1.033**.

La produzione degli impianti fotovoltaici di proprietà del Gruppo AIM è di **1.836.263 kWh**.

SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA E TELERISCALDAMENTO

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

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

I principali lavori di illuminazione pubblica eseguiti nel 2016 sono stati i seguenti:

- riqualificazione quadri e riposizionamento all'esterno delle cabine MT/BT per aumentare la sicurezza e la flessibilità nella manutenzione;
- predisposizione linea interrata vie Gamba-Marani-Toaldi;
- interrimento linea via Marco Polo;
- manutenzione straordinaria via Barbieri.

I punti luce nella città di Vicenza nel triennio 2014 - 2016 sono incrementati di 21 unità e sono pari a:



I corpi illuminanti a led ad alta efficienza energetica nella città di Vicenza nel triennio 2014 - 2016 sono incrementati di 62 unità e sono pari a n.1.023:

I corpi illuminanti a LED hanno prodotto un risparmio energetico di 75,3 t CO₂ con conseguente riduzione dei costi e producendo minori emissioni in atmosfera dei gas serra.

La lunghezza delle linee elettriche di illuminazione pubblica nel 2016 è pari a 456 km.



SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

Servizi a Rete Srl gestisce la produzione, la distribuzione e la vendita di energia termica ai clienti allacciati alla rete di teleriscaldamento nel comune di Vicenza.

Investimenti effettuati nel 2016:



Ripotenziamento della rete

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

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




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

L'estensione della rete di teleriscaldamento al 31.12.2016 è di circa 22,39 km con circa 11.179 appartamenti equivalenti serviti.

Dal mese di febbraio al mese di dicembre 2016 è stato utilizzato il calore proveniente dal pozzo geotermico "Vicenza" per alimentare la rete di teleriscaldamento attraverso il quale Servizi a Rete ha potuto sostenere una produzione di calore geotermico a basso livello di emissione in atmosfera.

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

La lunghezza della rete di teleriscaldamento nel triennio 2014 –2016 è pari a:

	Km	2014	2015	2016
		20,2	22,3	22,39
	GWh	2014	2015	2016
		35,2	39,6	42,5
	Appartamenti	2014	2015	2016
		10.107	10.125	11.179

La tipologia di edificio allacciato al servizio nel 2016 è costituito per il 28,27% dalla tipologia residenziale e per il restante 71,73 % dalla tipologia terziaria.

L'incremento della produzione e distribuzione del calore è dovuto al maggior prelievo ed al contributo delle recenti nuove utenze allacciate, superiore al 2015 del 10,41%.

La volumetria dell'utenza riscaldata nel triennio 2014 - 2016 è pari a:

	m³	2014	2015	2016
		2.264.000	2.268.000	2.504.000

Volumetria dell'utenza riscaldata di tipo residenziali mc: 708.000

Volumetria dell'utenza riscaldata di tipo terziario mc: 1.796.000

Servizi a Rete Srl, divisione teleriscaldamento, utilizza 5 cogeneratori che producono calore e energia elettrica contemporaneamente e 7 caldaie di integrazione e riserva. Nel 2016 i consumi di gas metano e di energia elettrica presentano una variazione del -7,04% e del +8,81% per effetto del maggior utilizzo della risorsa geotermica alimentata elettricamente.

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

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

Con il servizio di teleriscaldamento non sono immesse in atmosfera **400 ton** di emissioni e sono state risparmiate 1.922 tonnellate equivalenti di petrolio.

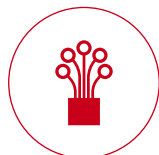
SERVIZIO DI TELECOMUNICAZIONE

Consistenza degli impianti:



226

CABINE VODAFONE



209 km

SVILUPPO STRADALE DELLA
RETE IN FIBRA OTTICA



340

NODI E PUNTI DI
TERMINAZIONE DELLA RETE
DI TLC GESTITI



1.507.265

INVESTIMENTI EFFETTUATI
NEL 2016



Servizio di reperibilità previsto 24 al giorno 365 giorni all'anno

Il Gruppo AIM, nell'ambito delle attività erogate in termini di comunicazione, utilizza le soluzioni tecniche ed organizzative di seguito descritte:

- impiega una rete di telecomunicazioni prevalentemente di tipo ad anello, che consente di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto;
- eroga il servizio, garantito contro guasti e/o malfunzionamenti dalla struttura di reperibilità e pronto intervento formata dal personale interno, per 24 ore al giorno e 365 giorni all'anno, tranne nei casi di interruzione concordata con l'utente a causa di guasti/malfunzionamenti.

I servizi attualmente commercializzati prevedono il noleggio di fibra ottica spenta per gli operatori nazionali di TLC, oltre a servizi di connettività per la Pubblica Amministrazione.

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

Comune servito

Il Territorio servito è principalmente il Comune di Vicenza.

I maggiori collegamenti alla rete in fibra nel Comune di Vicenza

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

I contratti di locazione attualmente in essere sono sottoscritti con - INTERROUTE SPA, WIND TELECOMUNICAZIONI SPA, INFRACOM ITALIA SPA, IPAB DI VICENZA, ACQUE VICENTINE, E-VIA SPA, EUTELIA SPA, FASTWEB SPA, E4A SRL, COMUNE DI VICENZA.

Progetti di innovazione tecnologica

Per la rete 5G a Vicenza, grazie alla collaborazione tra AIM Vicenza e TIM – Telecom Italia Spa, è stata avviata un'attività di sperimentazione e di 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 di nuova generazione 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.



SERVIZI MANUTENTIVI ALLA CITTÀ

I servizi erogati da AIM Amcps riguardano principalmente la gestione delle strade del comune di Vicenza inclusa la segnaletica orizzontale e verticale, la semaforica, la gestione degli alloggi E.R.P. (Edilizia Residenziale Pubblica – “case popolari”), il verde pubblico, gli edifici comunali e i servizi cimiteriali nel comune di Vicenza.



1.535

CASE POPOLARI GESTITE



1.146.663 mq

MQ VERDE PUBBLICO



563 km

GESTIONE STRADE



8

CIMITERI GESTITI



215.120

INVESTITI NEL 2016 PER ACQUISTO DI MEZZI OPERATIVI, STRUMENTI E DOTAZIONI INFORMATICHE

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

Il servizio di **gestione delle case popolari** è riferito a n. 1.535 “case popolari”, alloggi di **edilizia residenziale pubblica**, ossia alloggi che sono destinati a titolo di emergenza abitativa segnalata dai servizi sociali.

Gli alloggi abitativi hanno ospitato nel 2016 ben **1270 nuclei familiari**.

Alla fine del 2016 ne risultano **sfitti poco più del 16%**.

Nel corso del 2016 sono stati **realizzati interventi di manutenzione straordinaria di oltre 50 alloggi sfitti**.

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

Si installano inoltre controsoffitti e serramenti ad alto rendimento termico per limitare i consumi di combustibile e conseguentemente per ridurre le emissioni di CO₂.

Il servizio di **gestione delle strade**, svolto su un totale di **563 Km**, comprende la manutenzione ordinaria e straordinaria del sistema stradale, composto da strade di proprietà e di uso comunale, piste ciclabili e pedonali, piazze pubbliche, ponti, fossati, caditoie di scolo acque meteoriche, spazi di sosta e parcheggi. Il Comune di Vicenza detiene 59,7 Km di piste ciclabili e pedonali.

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

Nel 2016 sono state rilevate 2.950 buche sulle quali è stata effettuata manutenzione totale

La manutenzione straordinaria, invece, riguarda 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.



600

NEL CORSO DEL 2016
SONO STATI RIPASSATI
ATTRAVERSAMENTI
PEDONALI

La manutenzione è ordinaria quando si riferisce alla conservazione in efficienza degli impianti di segnaletica e tutela della circolazione veicolare, come la riverniciatura periodica della segnaletica orizzontale, il mantenimento dei cartelli in costante visibilità, il mantenimento degli impianti di segnaletica luminosa.

La manutenzione è straordinaria quando si riferisce a nuove realizzazioni di segnaletica, alla sostituzione di segnaletica non più a norma e allo smaltimento di segnali obsoleti.

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

Ogni tre anni viene effettuata una pulizia completa degli impianti semaforici.



140

PULSANTI PER NON VEDENTI
E NORMALI

Il servizio di **verde pubblico** si occupa della manutenzione ordinaria dei prati, aiuole, alberi e altri vegetali.

Il servizio di verde pubblico comprende:

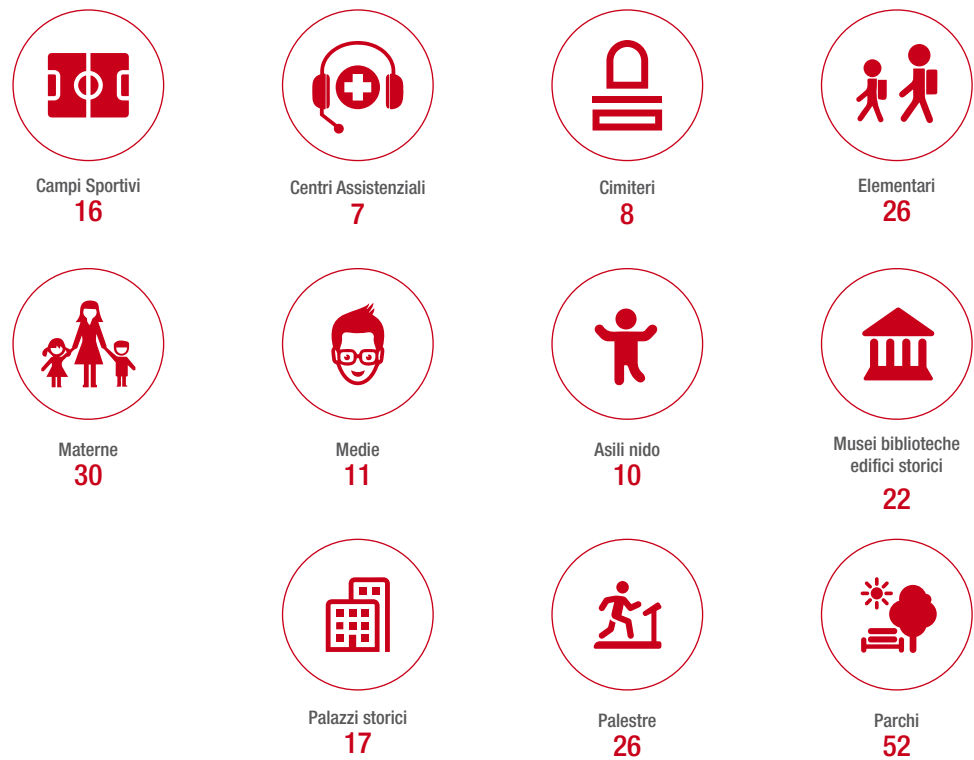
- servizio su manti erbosi: sfalcio, irrigazione, risemina, trasemina
- servizio su arbusti, rampicanti e siepi: potatura del secco e di forma, eliminazione infestanti, reintegro, irrigazione
- servizio su aiuole e rotatorie: eliminazione infestanti, integrazione pacciamatura, irrigazione, concimazione,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



1.146.663 mq

AREE VERDI GESTITE

Il servizio di **opere edili** si occupa della realizzazione di interventi di manutenzione/riparazione, di rinnovamento e di sostituzione delle finiture degli edifici, di lavori necessari ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti, di manutenzione straordinaria per rinnovare e sostituire parti strutturali di edifici.
Il totale delle **strutture gestite** sono **239**, tra le quali le principali:



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

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

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

L'azienda cura anche gli spazi verdi, 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.).

AIM Amcps ha in gestione, nel comune di Vicenza, i seguenti 8 cimiteri:



Maggiore
Casale
Bertesina
Maddalene

Longara
Polegge
Settecà
Acattolico

AIM 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 cremazione della salma presso il cimitero Maggiore di Vicenza.

La manutenzione ordinaria dei cimiteri fa riferimento alla manutenzione degli edifici, impianti, macchinari, attrezzature, terreni e del verde, mentre la manutenzione straordinaria fa riferimento a tutti gli immobili cimiteriali. Sono esclusi tutti i servizi di manutenzione sui sepolcri perché a carico dei concessionari.

AIM Amcps gestisce, al Cimitero Maggiore di Vicenza, il forno crematorio che è stato collaudato nel mese di febbraio 2016.. Nell'anno sono state eseguite **2.387 cremazioni**, dato in crescita del 10,05% rispetto al 2015.

AIM Amcps inoltre è impegnata nelle **emergenze causate da eventi climatici quali allagamenti, ghiaccio e neve**.



I CLIENTI

I clienti e gli utenti costituiscono lo Stakeholder fondamentale dell'azienda. Per consolidare la stima dei clienti/utenti 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 impegni nei confronti dei cittadini nello svolgimento delle proprie attività. Inoltre il Gruppo AIM, 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. L'obiettivo è soddisfare la clientela, attraverso un'efficace gestione del proprio sistema organizzativo per il miglioramento continuo dei processi.



Sportelli
servizi energetici
37



Sportelli
igiene ambientale
1



Sportelli
gestione case popolari
2



Sportelli
servizi cimiteriali
2

Il Gruppo AIM, al fine di facilitare il contatto con i propri clienti e utenti, mette a disposizione il numero verde 800 086 226 al quale far riferimento per tutte le attività erogate dalle società del gruppo. Il numero verde è attivo da lunedì a venerdì, dalle 8 alle 20, e il sabato dalle 8 alle 13. L'attività di dialogo con i clienti è svolta anche tramite gli sportelli, i siti web, i social network e le APP multimediali.

**TUTTE LE SOCIETÀ
DEL GRUPPO
800 086 226**

IL PRONTO INTERVENTO

Il Gruppo AIM per emergenze e guasti riferiti ai servizi di elettricità, illuminazione pubblica, telecomunicazioni, teleriscaldamento e buche stradali mette a disposizione il numero verde 800 394 888 attivo 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno.

Gli interventi di reperibilità nel corso del 2016 sono stati 363 riferiti a: chiusura buche sulla sede stradale, sistemazione segnaletica stradale incidentata, caduta di calcinacci da edifici pubblici e non, allagamenti localizzati, danni causati da vento e pioggia durante fortuali, interventi di emergenza sugli alloggi di edilizia residenziale pubblica, riprogrammazione di impianti semaforici, trattamenti antighiaccio, riparazione impianti di sollevamento a servizio di edifici pubblici e/o sottopassi, ecc.

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

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

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



**PRONTO
INTERVENTO
800 394 888**

h24

**EMERGENZA
NEVE
0444 955 660**

**EMERGENZE
GUASTI GAS
800 904 422**

h24

**365
giorni**

SERVIZI ENERGETICI

Per i rapporti con l'utenza legati ai servizi energetici, AIM dispone di 5 sportelli fisici per le pratiche relative a nuovi allacciamenti, riaperture, subentri, cessazioni d'utenza, informazioni su tariffe e bollette, attivazioni, promozioni, cambio fornitore e per ogni contatto diretto tra clienti e azienda.

Gli sportelli sono dislocati nella sede centrale di Vicenza, nel territorio della provincia di Vicenza (Dueville, Camisano Vicentino, Noventa Vicentina) e in città a Treviso.



SPORTELLLO DI VICENZA

sede centrale: Contrà Pedomuro San Biagio, 78

Lunedì - Martedì - Giovedì



Venerdì



Mercoledì - Sabato



TREVISO

via Lancieri di Novara, 6

da Lunedì a Sabato



Giovedì su appuntamento telefonando dalle



Da lunedì a sabato
chiamare il 0444 397 421

SPORTELLLO DEDICATO AIM ENERGY



DUEVILLE

(all'interno del Municipio), piazza Monza

Lunedì - Martedì



Giovedì



NOVENTA VICENTINA

via dei Mestieri, 6

Martedì - Giovedì



Venerdì



CAMISANO VICENTINO

Piazza XXIX Aprile, 12
(di fianco alla Scuola Elementare)

Lunedì - Mercoledì - Venerdì



Dal 2016, grazie all'acquisizione di **COGASPIU Energie**, società operante nel mercato dell'energia elettrica e del gas con sede operativa in Abruzzo, AIM mette a disposizione dei propri clienti e utenti ben 32 punti di accesso nel centro e sud Italia.

In tutti gli sportelli fisici, i clienti possono trovare numerosi opuscoli informativi riguardanti il servizio di autolettura, campagne di educazione al consumo e le molte promozioni nel mercato dell'energia elettrica e del gas.

Lo sportello centrale di Contrà Pedomuro San Biagio è dotato di 15 postazioni nelle quali il cliente può effettuare pagamenti, chiedere informazioni, stipulare contratti.

Gli addetti alle 15 postazioni hanno il compito di fornire al cliente la prima accoglienza e le informazioni riguardanti i servizi erogati e i contratti, effettuare i pagamenti, ricevere consigli, consulenze ed informazioni.

Inoltre è attiva una postazione per la riscossione della Tariffa di Igiene Ambientale.

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

Nel corso del 2016 sono stati gestiti oltre **40.505 contatti** così suddivisi tra i diversi sportelli:



6.385
sportello
libero mercato
(circa 15,76%)



13.021
sportello
informazioni
(circa 32,15%)



16.585
sportello
pagamenti
(circa 40,95 %)



4.514
sportello
Maggior Tutela
(circa 11,14%)



16.816
sportello snello
tramite kit di
modulistica
predisposta
e facilitata per il
multiservizio



2.200
segnalazioni
all'ufficio
Relazioni Clienti con
altrettante risposte
scritte nel rispetto
dei tempi dell'AEEGSI



58.000
solleciti di pagamento
di cui il 90% è stato
regolarmente
incassato



5.800
sigillature gas ed
energia elettrica.
82,35%
riaperte



Convenzioni di
pagamento delle
bollette stipulate con
CARITAS
e Servizi sociali

CALL CENTER

AIM Energy mette a disposizione il numero verde 800 226 226 per informazioni riguardanti bolletta luce e gas. Il numero verde è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20 e il sabato dalle 8 alle 13.

Nel corso del 2016 sono state ricevute **109.161 chiamate** con una percentuale di telefonate andate a buon fine del **93%**.

Nel corso del 2016 è stato attivato un servizio automatico per rilevare la **qualità percepita** dal cliente relativamente al servizio ricevuto dal call center. A fine chiamata il cliente, se disponibile, ha potuto effettuare una **valutazione da 1 a 3** con questo tipo di criterio

1:insufficiente - 2:sufficiente - 3:positivo

Su 1703 interviste il punteggio ottenuto è stato 2,8.

CLIENTI AIM ENERGY
800 226 226

ATTESA AGLI SPORTELLI

Di seguito i dati principali delle postazioni della sede di San Biagio:

Tipologia di sportello	N. ticket staccati			Tempo medio di attesa		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Pagamenti	21.990 46%	20.757	16.585	17,05	11,08	12,16
Contratti	4.805 10%	5.043	4.514	11,06	7,16	7,37
Informazioni	14.828 31%	13.315	13.021	15,55	10,29	8,06
Libero mercato	6.859 13%	6.020	6.385	11,37	8,27	6,52
Totali	48.482	45.135	40.505			



TMA MEDIO

2014 - 11,75

2015 - 10,09

2016 - 9,42

SPORTELLO SNELLO

Il servizio "sportello snello" permette ai clienti di **velocizzare il completamento delle pratiche** attraverso la compilazione autonoma dei moduli raccolti in un kit e distribuiti in specifiche aree dotate di fotocopiatrice e di consulenza da parte dei nostri collaboratori. Una volta completata, la pratica viene consegnata allo sportello che, in tempi ben più ristretti, la inoltra al servizio back-office per la verifica e la relativa chiusura. Dal 2016 il servizio è stato inserito nel **sito internet aimenergy.it** nell'area clienti dove sono messi a disposizione i Kit che il cliente può autonomamente compilare da casa e portare in un secondo momento fisicamente allo sportello, oppure inviarle via mail.

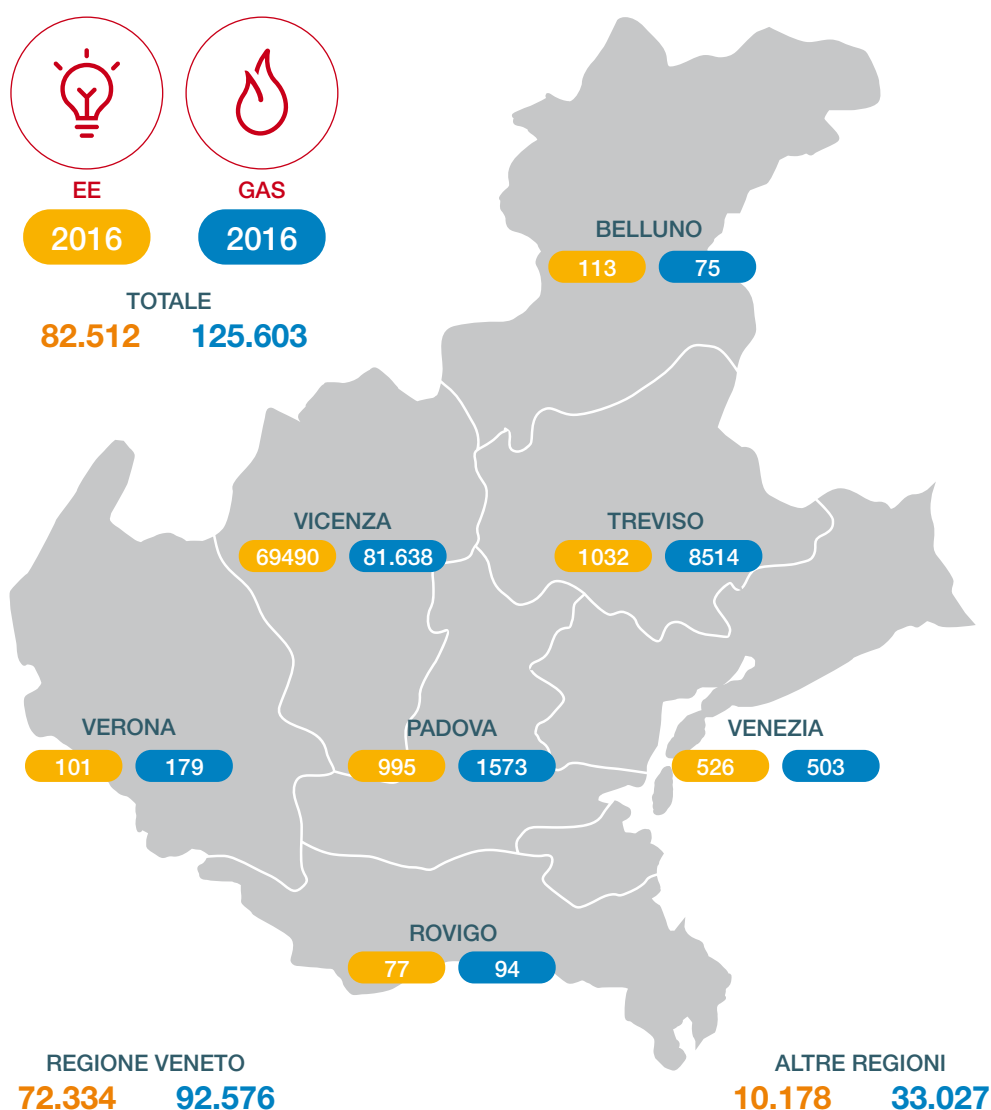
Nel corso del 2016 sono state gestite circa 16.816 pratiche di sportello snello, in **aumento del 27,5%** rispetto al 2015.

	2014	2015	2016
Pratiche sportello snello	12.390	13.180	16.816

I CLIENTI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

AIM ha servito nel triennio 2014 - 2016 il seguente numero di clienti:

	2014	2015	2016
EE TUTELA	48.864	44.948	41.131 (33259 residenziale + 7872 industriale)
EE LIBERO	25.283	30.433	41.381 (33662 residenziale + 7719 industriale)
GAS	94.063	98.369	125.603 (117.862 residenziale + 7.741 industriale)
	168.210	173.750	208.115

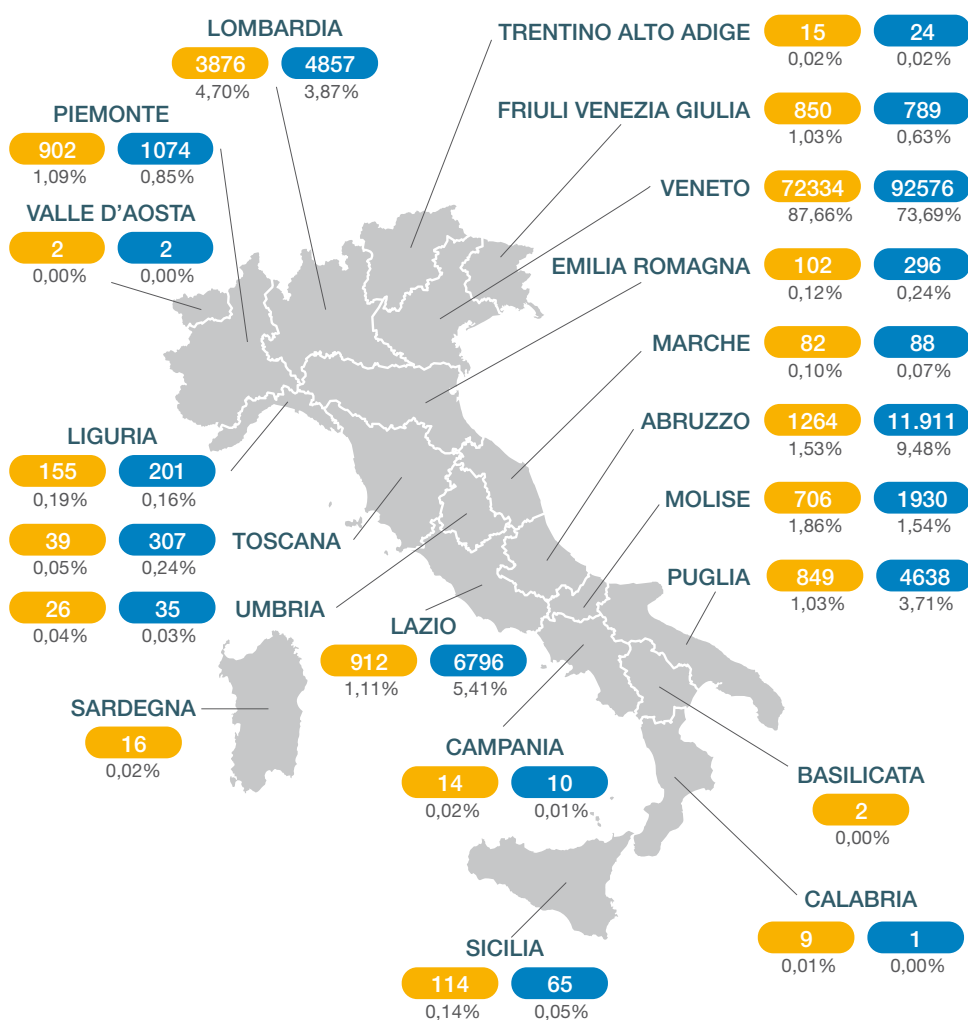


La clientela di Energia elettrica nel mercato tutelato è per l'80,86% di tipo residenziale; nel Mercato Libero la percentuale raggiunge il 81,35%.

La clientela del mercato gas è per il 93,83% di tipo residenziale.







La maggior parte dei clienti di AIM Energy, sia utenti di gas e di energia elettrica, provengono dal Veneto e soprattutto dalla provincia di Vicenza.

La geografia dei nostri clienti energetici



Il sito aimenergy.it è stato potenziato con nuove funzionalità nell'area clienti permettendo agli utenti di effettuare nuove modalità di pagamento, nuove operazioni contrattuali e di richiesta di informazioni o reclami.

Oltre 120.000 clienti utilizzano il sito aimenergy.it che ha ottenuto oltre **223.000 visite**.

						
	mi piace	follower	follower	follower	visualizzazioni	Utenti APP
2014	3.135	495	187	34	10.743	21.121
2015	3.161	402	204	34	15.666	21.400
2016	4.973	454	240	40	16.963	18.198

Nel 2016 è stata aggiornata l'App che ha così messo a disposizione numerose funzionalità:

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

Sono stati stipulati tramite canali on line più di 1.044 contratti (+23,37%).

LA BOLLETTA

Nel 2016 sono molte le novità emerse nella modalità di fatturazione dei servizi erogati che hanno comportato un intervento grafico/comunicativo nella presentazione e nei contenuti delle bollette, per garantire al cliente una maggior comprensione e una più agevole lettura delle condizioni contrattuali.

Con il passaggio alla bolletta 2.0, dal 2015, si è cercato di esporre in maniera sintetica le voci già presenti nella bolletta attualmente in uso, rendendo così l'informazione molto più snella e immediata.

Questo al fine di facilitare la lettura ed evidenziare le informazioni principali. La bolletta contiene informazioni su consumi, numeri verdi, situazione dei pagamenti e sui prezzi medi applicati, oltre che sul consumo effettuato negli ultimi dodici mesi. Le informazioni più dettagliate sono disponibili solo su richiesta specifica da parte del cliente: il cliente può in qualsiasi momento ricevere gli elementi di dettaglio della bolletta, entrando nell'area privata del sito di AIM Energy o di Servizio Energia Base per la maggior tutela e scaricando i relativi pdf.

Esposizione modalità e situazione pagamenti:



RIEPILOGO FATTURA DEL 21/03/2017

euro
247,86


Totale fattura



Scadenza: 21/04/2017

Per il periodo dal 01/12/2016 al 28/02/2017

Il pagamento deve essere effettuato utilizzando il bollettino allegato



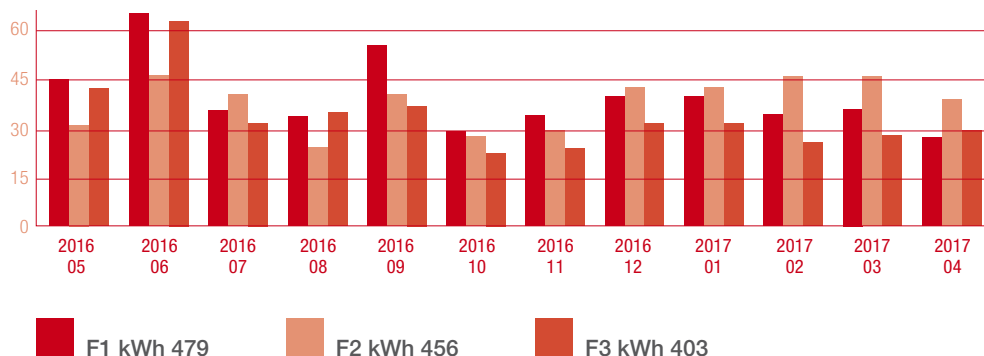
Situazione pagamenti: IRREGOLARE
Può contattare AIM Energy nel caso avesse necessità di rateizzare il pagamento delle bollette insolute

BOLLETTE INSOLUTE
Alla data del 21/03/2017 le seguenti bollette risultano non pagate.
Fattura: BF / 2017 / 28714 rata n. 2 di euro 9,00 scaduta 23/02/2017.
Ulteriori dettagli su procedure ed effetti del ritardo sono riportati nella pagina informazioni.

Riepilogo voci di spesa

MERCATO LIBERO ENERGIA ELETTRICA		MERCATO LIBERO GAS	
INDIRIZZO FORNITURA:	VIA DON GIOVANNI BRUN 154 36050 BOLZANO VICENTINO VI	INDIRIZZO FORNITURA:	VIA DON GIOVANNI BRUN 154 36050 BOLZANO VICENTINO VI
P.D.D.	IT001E34681203	P.D.R.	03670000916757
SPESA PER LA MATERIA ENERGIA	31,11 €	SPESA PER LA MATERIA GAS NATURALE	22,54 €
SCONTO SULLA MATERIA ENERGIA	-2,94 €	SCONTO SULLA MATERIA GAS NATURALE	-1,23 €
SPESA PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE DEL CONTATORE	16,00 €	SCONTO AUTOLETTURA	-5,00 €
SPESA PER ONERI DI SISTEMA (RICALCO)	0,01 €	SPESA PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE DEL CONTATORE	13,12 €
TOTALE IMPOSTE E IVA	6,06 €	SPESA PER ONERI DI SISTEMA	-1,95 €
TOTALE DEL SERVIZIO	62,90 €	ALTRE PARTITE	0,50 €
CANONE DI ABBONAMENTO ALLA TELEVISIONE PER USO PRIVATO	18,00 €	TOTALE IMPOSTE E IVA	14,07 €
		TOTALE DEL SERVIZIO	42,05 €
COSTO MEDIO UNITARIO TOTALE	0,1802 €	COSTO MEDIO UNITARIO TOTALE	0,8869 €
COSTO MEDIO UNITARIO PER LA MATERIA ENERGIA	0,0810 €	COSTO MEDIO UNITARIO PER LA MATERIA GAS NATURALE	0,3498 €

Dettaglio consumi degli ultimi 12 mesi



DETTAGLIO LETTURA DEL CONTATORE

TIPO CONSUMO: REALE RILEVATO

TIPO LETTURA CONSUMO

Fascia	Periodo	Let. Prec.	Let. Succ.	Consumo	Unità
FU	06/12/2016-26/04/2017	8.768	9.303	535	Smc

Consumi reali fatturati (*) 554,55 Smc

(*) valore calcolato dopo l'applicazione del Coefficiente C

Potrà comunicare la prossima autolettura dal 20 al 30 giugno

Inoltre, per i clienti che hanno richiesto il Bonus Sociale la nuova bolletta dà evidenza già in prima pagina di quanto erogato.

Nelle pagine successive, sotto il numero verde per la segnalazione dei guasti, si trovano le informazioni necessarie che ricordano quando presentare il rinnovo della domanda di Bonus.

SEGNALAZIONE GUASTI GAS
800.904.422
 Servizio attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno

BONUS SOCIALE GAS
 La tua fornitura è ammessa alla compensazione delle spese per la fornitura di gas naturale (prodotto bonus sociale gas) ai sensi del decreto legge n. 155/08. La richiesta di rinnovo deve essere effettuata entro il 06/2017.

FIDELIZZAZIONI E ATTIVITÀ PROMOZIONALI

Energia Elettrica

Da gennaio 2016 AIM Energy, nel mercato libero, fornisce energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili 100% con Garanzie di Origine senza costi aggiuntivi o variazioni contrattuali.

Gas Naturale

A settembre 2016 è stata avviata la campagna 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 di un cliente domestico, in 6 rate in luogo delle 3 tradizionali. A tale modalità si aggiunge il vantaggio di comunicare l'autolettura, pagando il consumo effettivo e ottenendo un bonus di 5 € per ciascuna autolettura gas inviata.

Le adesioni online alle campagne prodotto attive nel 2016 sono le seguenti:

Numero di adesioni per ogni campagna attiva

Benspesa	2599	http://www.aimenergy.it/it/casa/gas/ben_spesa
Easy winter	731	http://www.aimenergy.it/it/casa/gas/easy_winter_gas
Idea Fissa (gas + luce)	394	http://www.aimenergy.it/it/casa/gas_luce/idea_fissa_luce_gas
Porta un Amico	118	http://www.aimenergy.it/it/porta_un_amico
Solido Risparmio	???	http://www.aimenergy.it/it/casa/gas/solido_risparmio
Sempre Luce	???	http://www.aimenergy.it/it/casa/luce/sempre_luce

Nel mese di aprile 2016 è iniziata la collaborazione con l'agenzia commerciale di Cinisello Balsamo, a cui è stato dato mandato di operare nelle Province di Milano, Monza e Brianza.

ACCORDI E CONVENZIONI

AIM ha confermato la convenzione con Caritas Diocesana, prevedendo la messa a disposizione dell'associazione Diakonia onlus (braccio operativo della Caritas Diocesana stessa) di un fondo a favore di singoli e famiglie in momentanea difficoltà economica: nel 2016 sono stati utilizzati più di 12.000 euro a sostegno delle famiglie meno abbienti del Comune.

AIM Energy per favorire le imprese locali ha attivato delle convenzioni con alcune associazioni di categoria tra le quali: Confaritigianato, Confcommercio Vicenza, -Acli, Cassa rurale ed artigiana di Brendola.

La convenzione, firmata due anni fa, tra **Confartigianato Vicenza** e AIM Energy ha raggiunto quota 20 mila contratti per le forniture di energia elettrica e gas a uso domestico, garantendo al cliente, proveniente dal mercato libero e dal mercato tutelato importanti sconti.

Altra convenzione è stata poi sottoscritta con l'**Unione provinciale Artigiani di Padova**. Agli sconti partecipano gli imprenditori associati e anche i loro dipendenti, i pensionati artigiani e tutti coloro che sono vicini all'associazione.

Sono oltre 700 i contratti per la fornitura di elettricità e gas naturale che le imprese del commercio, turismo e servizi della provincia di Vicenza hanno siglato, usufruendo di uno specifico accordo sottoscritto tra Confcommercio Vicenza e AIM Energy: un accordo che ha consentito di garantire effettivi risparmi in bolletta ad una larga platea di imprese.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

AIM Energy mette a disposizione della sua utenza numerose modalità di pagamento: bonifici, SEPA, sisalPay, sportello fisico tramite contanti, POS e Carta di credito, posta, banca Unicredit, carta di credito sull' area clienti nel sito aimenergy.it.

Dal sito internet di AIM Energy sono transitate **6634 situazioni di pagamento** per un totale di più di 960.000 euro.

22.166 sono le **bollette pagate allo sportello** per un totale di quasi 4 milioni di euro.

Nel 2016 sono state emesse più di **770.000 bollette** di cui il **56% con appoggio SEPA** e il **43% con bollettino postale**.

La restante piccola parte con **Ri.ba** e bollettino bancario.

Quasi l'8% delle bollette sono state emesse in formato elettronico, circa il 60% in più rispetto al 2015.

AIM Energy, vicina alle esigenze dei clienti e consapevole dei disagi che può comportare alle famiglie la ricezione di una bolletta con un importo elevato, ha da tempo deciso di introdurre la possibilità di effettuare dei **"piani di rientro"** per poter così rateizzare gli importi clienti più elevati.

Nel corso del 2016 sono state effettuate quasi **1200 dilazioni di pagamento** per un totale circa **1 milione di euro**.

Altro contributo dato ai clienti meno abbienti è il **Bonus per energia elettrica e gas** di cui possono beneficiare coloro che hanno particolari requisiti.



6.634

Pagamenti online.
Circa
960.000 euro



22.166

Pagamenti allo
sportello.
Circa
4 milioni di euro



770.000

Bollette emesse.

56% SEPA
43% B.Postale



1.200

dilazioni
Circa
1 milione di euro.

Nel 2016 sono stati erogati:



2.819
Contratti
Bonus Gas

€ 307.415,83



2.363
Contratti
Energia Elettrica

€ 174.110,73

Il bonus GAS è uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) con la collaborazione dei comuni, per assicurare un risparmio sulla spesa per l'energia alle famiglie che si trovano in particolari situazioni. Il bonus è previsto per:

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

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

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

Gli oltre 58.000 solleciti di pagamento relativi a oltre 24 milioni di euro, di cui il 90% è stato regolarmente incassato, sono stati effettuati attraverso due canali:

- Mail PEC Certificata: 1260
- Raccomandata postale: 57.433
- Le sigillature (Energia elettrica 4.219, Gas naturale 1.610) effettuate nel corso dell'anno si sono ridotte del 5,98% rispetto al 2015

STANDARD DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE

Per quanto riguarda i parametri di qualità commerciale, il servizio di distribuzione del gas naturale e dell'energia elettrica fa riferimento agli standard imposti dall'AEEGSI.

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 2016 tutti i parametri sono stati rispettati entro i termini dettati dall'Autorità.

Percentuale di rispetto degli standard specifici della qualità commerciale del servizio di distribuzione gas

Vengono indicati i tempi ed i livelli MINIMI previsti dalla Regolazione della Qualità del Servizio di Distribuzione Gas (RQDG), che per distribuzione gas rispettiamo ampiamente

N. Prestazioni totali della qualità commerciale del servizio distribuzione gas soggette a indennizzo automatico	11
Preventivazione lavori semplici (giorni)	15
Preventivazione lavori complessi (giorni)	30
Esecuzione lavori semplici (giorni)	10
Attivazione della fornitura (giorni)	10
Disattivazione della fornitura (giorni)	5
Riattivazione a seguito di disattivazione per morosità (feriale)	2
Riattivazione a seguito di sospensione per potenziale pericolo (feriale)	2
Verifica del Gruppo di misura (giorni)	20
Sostituzione del Gruppo di misura guasto	5
Verifica della pressione di fornitura	10
Raccolta delle misure per misuratore accessibile	Periodicità secondo TIVG (Testo Integrato Vendita Gas)
Fascia di puntualità per appuntamenti (minuti)	120
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (ore)	1
Percentuale di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti	90
iniziative per ridurre il numero di dispersioni gas	Ricerca fughe/manutenzioni preventive tubazioni e rampe gas/ sostituzione reti in ghisa canapa piombo

STANDARD DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Percentuale di rispetto degli standard specifici della qualità commerciale del servizio di distribuzione ee	99,95
Prestazioni totali della qualità commerciale del servizio distribuzione ee soggette a indennizzo automatico	13212
Preventivazione lavori semplici e complessi	481
Esecuzione lavori semplici	284
Attivazione della fornitura	3632
Disattivazione della fornitura	3052
Riattivazione a seguito di disattivazione per morosità	3949

CHIAMATE PRONTO INTERVENTO EE

Interruzioni della fornitura ee (n/utente)	1,216
programmate (n/utente)	0,08
BT (n/utente)	0,063
MT (n/utente)	0,017
AT (n/utente)	0
senza preavviso (n/utente)	1,216
BT (n/utente)	0,07
MT (n/utente)	1,146
AT (n/utente)	0
Durata media delle interruzioni (minuti/utente)	22,315
programmate (minuti/utente)	9,794
BT (minuti/utente)	6,76
MT (minuti/utente)	3,034
AT (minuti/utente)	0
senza preavviso (minuti/utente)	22,315
BT (minuti/utente)	4,142
MT (minuti/utente)	18,173
AT (minuti/utente)	0

CAUSE di INTERRUZIONE: VEDI RACCOLTA DATI AUTORITÀ

Perdite

- Perdite nei trasformatori AT/MT: 0,8%
- Perdite nelle linee MT: 1,959%
- Perdite nei trasformatori MT/BT: 2,098%
- Perdite nelle linee BT: 1,201%

Supporto al cliente

Al fine di migliorare la qualità del servizio, AIM mette a disposizione della clientela un **ufficio relazioni clienti**.

In particolare, l'ufficio gestisce tramite un apposito sistema, le richieste scritte della clientela gas ed energia elettrica; i tempi previsti per la risposta sono massimo di 40 giorni solari per reclami e richieste di rettifica di fatturazione e massimo di 30 giorni per le informazioni. Tale gestione inoltre è coerente con quanto previsto dalla delibera dell'AEEGSI ARG/com 164/08 e smi.

Nel 2016 AIM ha pianificato una maggior rapidità di riscontro ai clienti, attestando un tempo medio effettivo di risposta per tutte le comunicazioni di 9 giorni solari.

Il cliente - che trova nella bolletta l'indirizzo mail reclami@aimenergy.it al quale far riferimento in caso di reclami, riceve automaticamente un riscontro informativo su modalità e tempistica di risposta. Inoltre allo sportello clienti è reperibile il modulo per la presentazione di reclami o di altre richieste scritte. Nel 2016 è stata anche attivata nell'area clienti privata del sito aimenergy.it una pagina per l'inoltro diretto delle segnalazioni.

Le segnalazioni pervenute nel 2016:

- 1.314 richieste sono pervenute alla mail reclami@aimenergy.it pubblicizzata in tutte le bollette e nel sito internet di AIM Energy
 - 592 richieste sono pervenute tramite la form presente nell'Area Clienti
 - 321 richieste sono pervenute dal protocollo del Gruppo AIM
- Per i servizi di gas ed energia elettrica sono pervenute n. 2.227 richieste (tra reclami, richieste di informazioni, richieste scritte di rettifiche di fatturazione e richieste di doppie fatturazioni), di cui solo il 33,95 % considerati reclami.

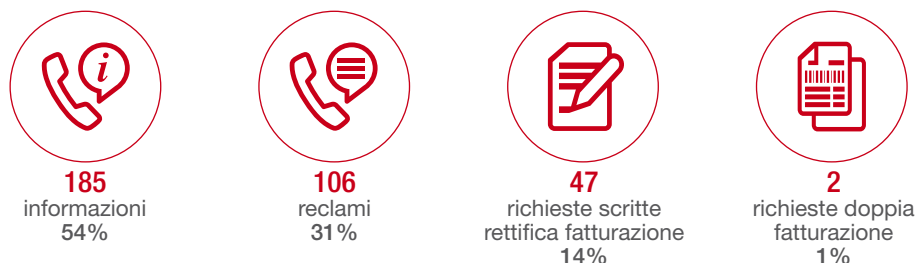
In particolare sono stati presentati:

- 756 reclami, con risposta per il 100% dei casi entro i 40 giorni previsti dalla normativa;
- 1158 informazioni con risposta per il 100% dei casi entro 30 giorni previsti dalla normativa;
- 305 richieste scritte di rettifica di fatturazione con risposta per il 100% dei casi entro i 40 giorni previsti;
- 8 richieste di doppia fatturazione per le quali l'accredito è avvenuto in 6 casi entro 20 giorni previsti dalla richiesta e per n. 2 casi in un tempo maggiore.

L'Ufficio Relazione Clienti gestisce anche le richieste per il tributo TARI, che nel 2016 sono state n. 180.

Per meglio verificare la qualità del servizio ai clienti, è stata avviata un'analisi di soddisfazione e di gratitudine attraverso i ringraziamenti ricevuti, dopo aver contattato AIM Energy attraverso un reclamo o una richiesta di informazioni.

Nel 2016 su 2.227 pratiche in arrivo sono pervenuti n. 340 "Grazie", il 15,27% del totale. La tipologia di pratica oggetto del ringraziamento ha interessato:



La loro provenienza geografica:

Alle 2.227 pratiche ne vanno aggiunte 825 (per complessivi 3.052) richieste di informazioni derivanti da un secondo contatto a seguito di ulteriori richieste sulla medesima pratica.

Le richieste di fatturazioni derivanti da un secondo contatto si possono definire totalmente integrative alla primaria richiesta fatta, quasi a voler approfondire in maniera più completa la questione.

Su 340 ringraziamenti, 48 sono pervenuti da clienti/società e 292 da clienti/privati.



SERVIZI DI MOBILITÀ E SOSTA - IGIENE AMBIENTALE

Per il servizio sosta, AIM mette a disposizione 2 sportelli fisici, a Vicenza, presso la sede di AIM Mobilità e presso il Park Verdi.

La dislocazione di tali uffici e sportelli con l'indicazione dei giorni e degli orari di apertura è la seguente:



SPORTELLO COMMERCIALE SOSTA - AIM MOBILITÀ - VICENZA
Via Fusinieri 83/H

Lunedì - Giovedì



Martedì



Venerdì



PARK VERDI
Viale Verdi

0444 320868

Servizi di igiene ambientale

Per il servizio di raccolta rifiuti e informazioni inerenti, AIM Ambiente è presente con uno sportello in Contrà Mure S.Rocco, 23 (Dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00) e lo sportello TARI e pratiche relative a pagamenti e informazioni sulle tariffe di Contrà Pedemuro San Biagio 78.

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



Utenze domestiche

2014 - 53.944
2015 - 54.067
2016 - 54.154



Utenze non domestiche

2014 - 7.966
2015 - 7.865
2016 - 7.832



Compostaggio

Allo sportello di Contrà Mure San Rocco 25 si effettua anche la consegna dei compost agli utenti interessati.

Al 2016 gli utenti che detengono il Compost presso la loro abitazione creandone concime sono 5.224.



SPORTELLO DI VICENZA
sede centrale Contrà Pedemuro San Biagio, 78

Lunedì - Martedì - Giovedì



Venerdì



Mercoledì - Sabato



Per informazioni e ritiro di chiavette e bidoncini è disponibile, su appuntamento lo sportello di contrà Mure San Rocco 25.

TARI

Che cos'è la TARI?

Tari è l'acronimo di Tassa Rifiuti, l'imposta comunale istituita con la legge di stabilità 2014. Essa in pratica prende il posto della vecchia Tares.

Il presupposto della Tari è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Quindi la nuova tassa sui rifiuti prevede che la somma da versare al Comune sia dovuta dagli inquilini, indipendentemente se proprietari o affittuari.

Chi paga la TARI?

La Tari è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

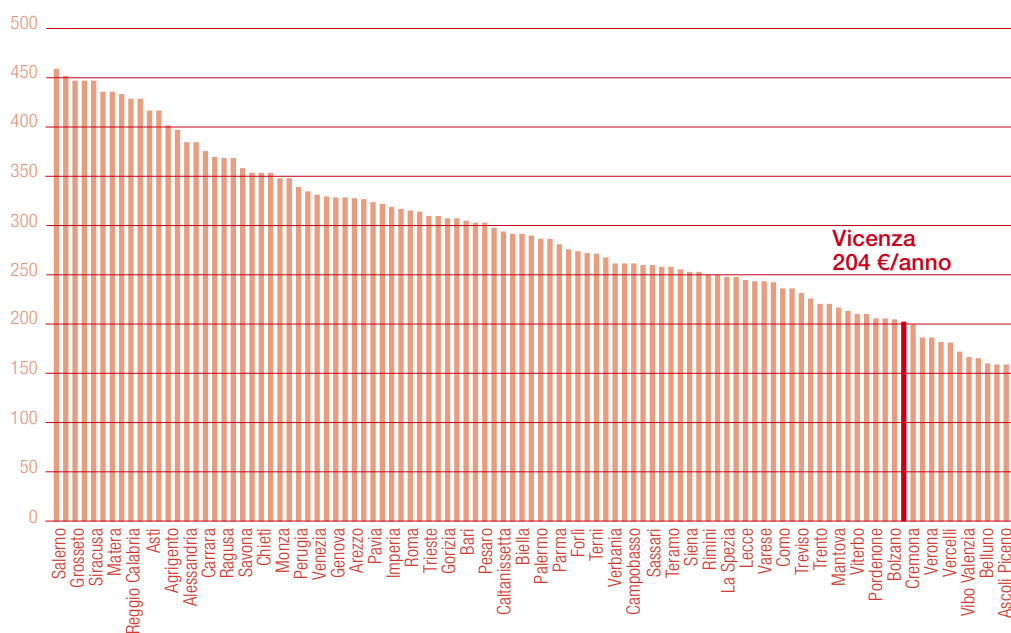
In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la Tari è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie.

Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento della Tari dovuta per i locali e le aree scoperte di uso comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

Nell'esercizio 2016, il corrispettivo per il servizio di igiene urbana nel comune di Vicenza è stato adeguato secondo i termini previsti dal Contratto di servizio approvato dal Consiglio comunale in ragione del 75% dell'indice ISTAT NIC per i servizi regolamentati (APSERV) per un valore pari all'1,5%.

Indagine UIL – TARI 2015

L'indagine UIL condotta dal Servizio politiche Territoriali della UIL che ha elaborato i costi in 103 Città capoluogo di provincia, per una famiglia di 4 persone con una casa di 80 mq sulla TARI 2015 pone la città di Vicenza al 12 posto, sulle 103 tra le città con la tariffa TARI 2015 più bassa (204,39 €/anno rispetto ad una media nazionale di 296,18 €/anni) con una crescita nel periodo 2014-2015 (1,5%) inferiore alla media nazionale (3,3%) e una crescita nel periodo 2012-2015.



AIM Ambiente mette a disposizione di tutte le utenze domestiche 3 riciclerie per il corretto smaltimento dei rifiuti ingombranti e riciclabili con i seguenti numeri telefonici e orari:

Per evitare l'abbandono dei rifiuti, mette a disposizione dell'utenza il numero verde 800 748 746 a cui far riferimento per il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio.

Il numero verde è attivo il lunedì dalle 13 alle 17, il martedì dalle 8 alle 12 e dalle 13 alle 17 e dal mercoledì al venerdì dalle 8 alle 12.

Il servizio è gratuito, è riservato alle utenze domestiche, e prevede una uscita a trimestre, per un massimo di 5 pezzi per volta e 20 pezzi in tutto l'anno.

Non si tratta pertanto di un'attività di sgombero di cantine o soffitte.

Rimane tuttavia possibile consegnare i rifiuti ingombranti, sempre gratuitamente, anche presso i tre centri di raccolta di AIM: le riciclerie Ovest, Sud e Nord.



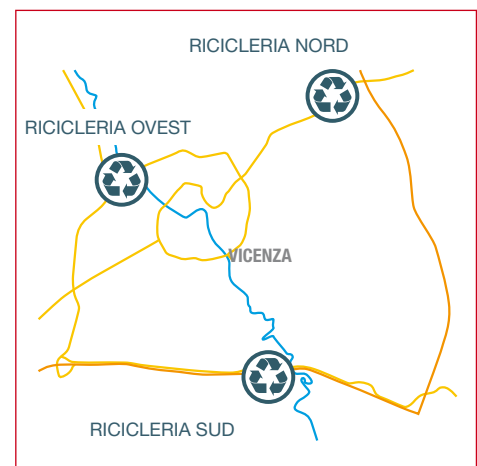
RICICLERIA NORD

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

Da Lunedì a Venerdì



Sabato



RICICLERIA OVEST

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

Da Lunedì a Venerdì



Sabato



RICICLERIA SUD

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

Da Martedì a Venerdì



Sabato





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

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

Durante il 2016 sono state promosse anche altre campagne per il non abbandono delle deiezioni canine, dei mozziconi di sigarette e dei chewing gum con gadget e cartellonistica a tema.

Tutte le attività di revisione del sistema di raccolta sono state accompagnate da attività informativa e da incontri pubblici come di seguito sintetizzato:



Altri momenti informativi sono stati organizzati direttamente nelle piazzole per un totale di 168 ore.



Nel 2016, per venire incontro alla richiesta di una maggior informazione alla popolazione straniera residente in città, sono state distribuite e inserite nel sito aimambiente.it 9 guide sulla raccolta rifiuti in altrettante lingue straniere (francese, spagnolo, inglese, arabo, serbo, rumeno, ucraino, bengalese, cinese).

È stata anche aggiornata la carta dei servizi sia in formato cartaceo che web.

SERVIZI MANUTENTIVI ALLA CITTÀ

Per quanto riguarda i parametri di qualità commerciale, il servizio di distribuzione del gas naturale e dell'energia elettrica fa riferimento agli standard imposti dall'AEEGSI.

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 2016 tutti i parametri sono stati rispettati entro i termini dettati dall'Autorità.



SPORTELLO ALLOGGI COMUNALI

Viale sant'Agostino, 152

da Lunedì a venerdì

Giovedì

10.00

12.00

10.00

12.00

14.30

16.00



PER GUASTI E MANUTENZIONI - TEL. 0444 955 667

Lunedì - Martedì - Mercoledì

Giovedì - Venerdì

8.00

10.00

14.00

15.00

8.00

10.00



SPORTELLO OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO - TEL: 0444 955509

Viale sant'Agostino, 152

da Lunedì a venerdì

Giovedì

10.00

12.00

10.00

12.00

14.30

16.00

SERVIZI CIMITERIALI

Per quanto riguarda i servizi cimiteriali AIM AMCPS Srl è a disposizione dei cittadini negli sportelli di Viale Sant'Agostino e del Cimitero Maggiore.

Nei cimiteri comunali può essere richiesto l'allacciamento di ogni tomba al servizio di Illuminazione votiva. Il contratto di abbonamento al servizio di illuminazione votiva può essere stipulato all'ufficio del Cimitero.



**UFFICIO CIMITERIALE DISTACCATO
CIMITERO MAGGIORE**
Viale del Cimitero 14 - Vicenza
TEL. 0444/305275

da Lunedì a Sabato



Martedì e Giovedì



Orari di apertura al pubblico dei cimiteri di Vicenza

CIMITERO MAGGIORE

Orario invernale (dal 1° ottobre al 31 marzo)



Orario estivo (dal 1° aprile al 30 settembre)



ALTRI CIMITERI

Orario invernale (dal 1° novembre al 31 marzo)



Orario estivo (dal 1° aprile al 31 ottobre)





I FORNITORI

RAPPORTI CON I FORNITORI

La condotta del Gruppo AIM nelle fasi di approvvigionamento di beni e servizi è improntata:

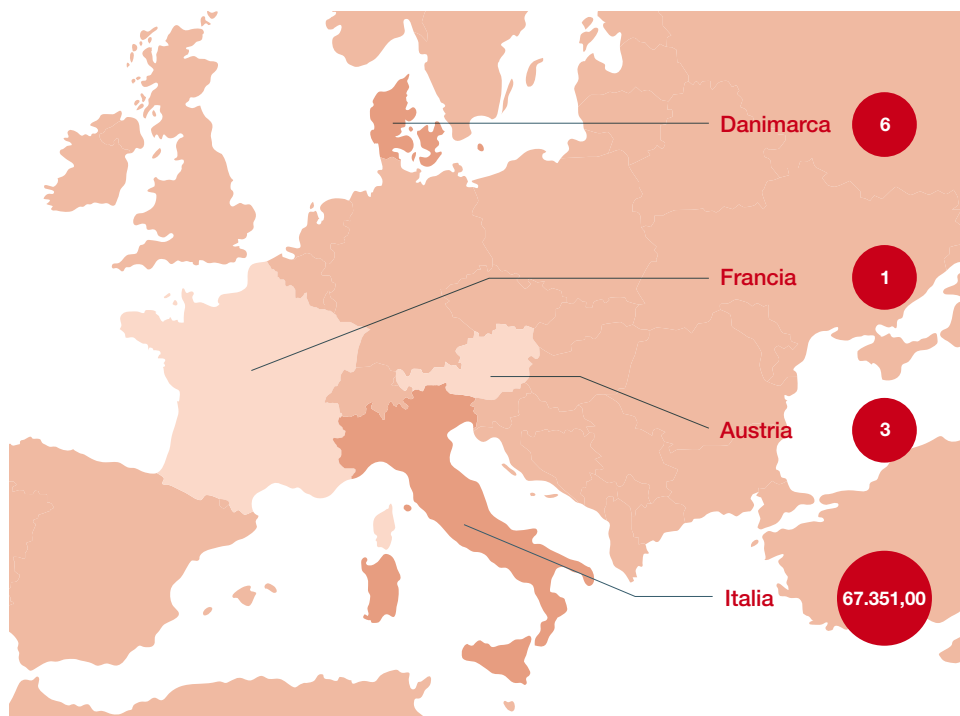
- alla ricerca del massimo vantaggio competitivo;
- alla concessione di pari opportunità di partnership per ogni fornitore;
- alla lealtà ed imparzialità di giudizio.

Il Gruppo AIM, per la scelta dei fornitori segue le modalità conformi alle norme vigenti ed alle procedure interne. Nella scelta dei fornitori, pertanto, non sono ammesse ed accettate pressioni indebite, finalizzate a favorire un fornitore a discapito di un altro e tali da minare la credibilità e la fiducia che il mercato ripone nel Gruppo AIM, in merito alla trasparenza e al rigore nell'applicazione delle norme vigenti ed alle procedure interne aziendali.

La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo conseguentemente viene effettuata sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura.

La Società si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti, delle procedure interne, nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, le trattative ed il contenuto del contratto.

Il Gruppo AIM chiede ai propri fornitori che l'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore avvenga in maniera conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e nel rispetto della normativa vigente, dei contratti sottoscritti e delle procedure interne aziendali.



Il Gruppo AIM, nel corso del 2016, ha intrattenuto rapporti con **67.361 fornitori**, dei quali il **28% - pari a più di 19.000 fornitori** - provenienti dalla regione Veneto, di cui il **70% -pari a circa 13.300 fornitori** - dal territorio vicentino.

AL	215	CT	17	MN	73	SI	9
AN	276	CZ	8	MO	314	SO	24
AO	44	FC	97	NA	167	SP	207
AP	34	FE	196	NO	14	SR	2
AQ	13	FG	36	NU	5	TA	20
AR	37	FI	236	PA	29	TE	25
AT	88	FM	26	PC	29	TN	224
AV	31	FO	2	PD	1.984	TO	918
BA	122	FR	507	PE	204	TP	4
BG	227	GE	171	PG	102	TR	25
BI	2	GO	9	PI	26	TS	134
BL	18	GR	477	PN	55	TV	1.310
BL	206	HR	2	PO	13	UD	140
BO	314	IM	77	PR	49	V	8
BR	369	IS	33	PS	2	VA	135
BS	624	LC	37	PT	3	VB	1
BT	5	LE	2	PU	81	VC	50
BZ	341	LI	32	PV	203	VE	727
CA	15	LO	113	PZ	7	VI	765
CB	203	LT	20	RA	7	VI	14.847
CE	112	LU	85	RC	25	VR	1501
CH	867	MB	249	RE	241		
CN	51	MC	153	RM	18.621		
CO	87	ME	24	RN	130		
CR	199	MI	19.077	RO	102		

Gli acquisti sostenuti dal Gruppo AIM per materie, prodotti e servizi nel triennio 2014 - 2016 sono stati:

Dettaglio costi per acquisti (€/000)	2014	2015	2016
Acquisti materie prime	110.867	108.243	81.450
Costi per servizi	70.703	82.986	80.605
Costo per godimento di beni di terzi	5.243	4.185	4.813
Totale	186.813	195.414	166.868

Gli acquisti totali di AIM Gruppo, incidono per il 59,30% pari a circa 99 milioni a favore di fornitori del Veneto di cui l'89% pari a circa 88 milioni dal territorio vicentino, con un conseguente beneficio economico per il territorio.

Il Gruppo AIM ha sempre rispettato i termini di pagamento nei confronti dei fornitori e non si è verificato nessun contenzioso per mancato pagamento.

NB.:

"La valutazione del beneficio economico per il territorio deriva da una stima effettuata in base alle informazioni disponibili alla rendicontazione"



I FINANZIATORI

Il Gruppo persegue nei confronti dei finanziatori una politica orientata alla massima trasparenza e correttezza nelle comunicazioni, mantenendo una equilibrata diversificazione e distribuzione del debito.

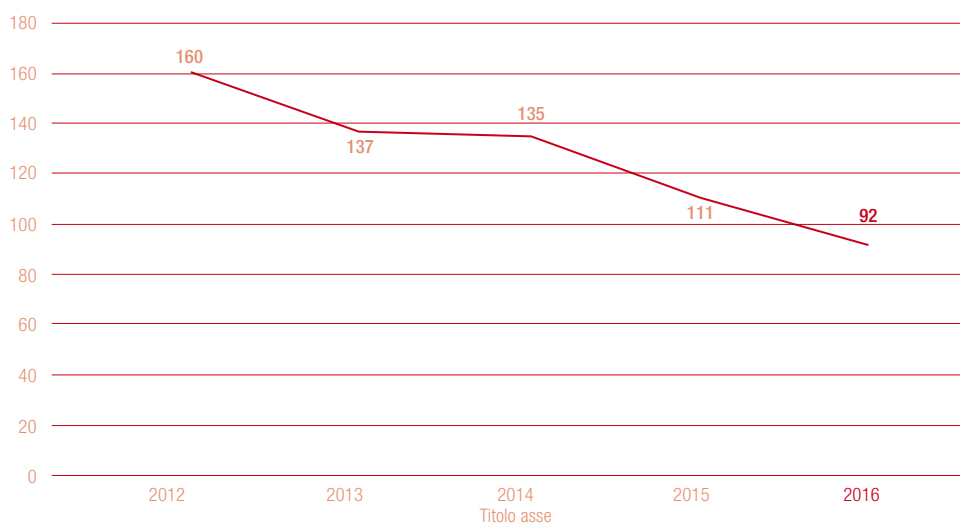
Obiettivo della gestione finanziaria è garantire al Gruppo un adeguato bilanciamento attuale e prospettico tra investimenti e impieghi di capitale da un lato e fonti di finanziamento dall'altro e, per queste ultime, negoziare condizioni sostenibili, sia in termini di piano di rimborso che di tipologia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

	2015	2016
debiti finanziari a breve termine	56.059.780	49.644.537
debiti finanziari a medio-lungo termine	100.573.712	99.071.202

La struttura finanziaria del Gruppo evidenzia una posizione finanziaria costituita, per oltre il 65% da debiti a medio lungo termine.

Le linee di credito non sono concentrate su un unico finanziatore ma distribuite omogeneamente fra i principali istituti bancari italiani.

La **Posizione Finanziaria Netta** ammonta a **92 milioni di euro** in diminuzione del **17,12%** rispetto al 2015.



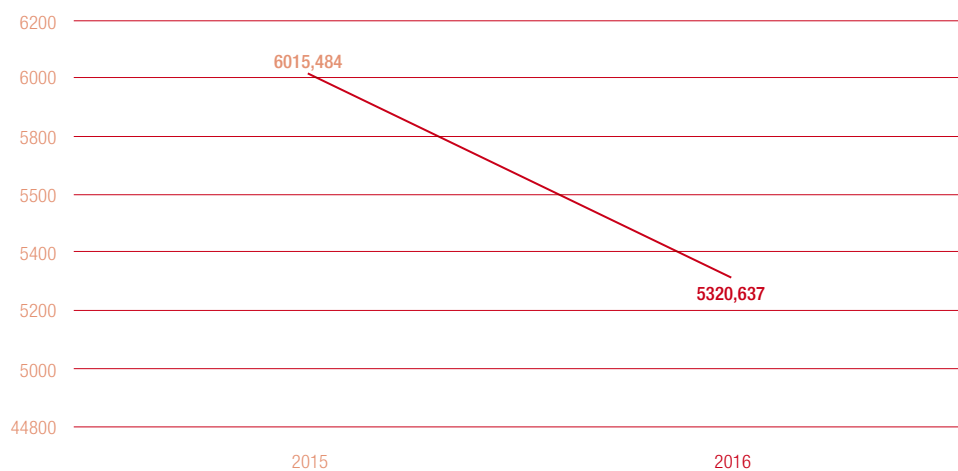
Il Gruppo AIM è tra le prime realtà italiane, operanti nel campo dei servizi pubblici locali, coinvolte dalla **Banca Europea per gli Investimenti** nel nuovo programma di finanziamenti denominato **“Medium Sized Utilities Programme Loan”**, destinato a supportare i piani di sviluppo a medio termine delle aziende.

L'importante istituto bancario, con sede in 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.

I debiti verso banche per finanziamenti nel 2015 ammontano ad 153.364.365 euro e nel 2016 ammontano ad 145.814.678 euro.

Gli oneri finanziari maturati sul capitale di debito nel 2015 ammontano a 6.015.484 euro, e nel 2016 ammontano ad 5.320.637 euro.

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





LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

RAPPORTI CON GLI ENTI LOCALI DI RIFERIMENTO

L'Azienda persegue gli obiettivi indicati dalle istituzioni pubbliche di riferimento e collabora efficacemente con i loro organismi alla attività di regolazione e controllo dei servizi pubblici locali. L'azienda persegue tali obiettivi coniugandoli con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.

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

Tra i Contributi versati, si rilevano circa 63.000 euro versati alle **autorità di regolazione** (AEEGSI, AATo), gli oltre 92.000 euro versati ad **organi confederali e quote associative** varie, circa 1 milione di euro ad **Enti provinciali** (TARI) e oltre 3,6 milioni ad **Enti regionali**.

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

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

- nei **“rapporti con gli enti locali di riferimento”** l'azienda persegue gli obiettivi indicati dalle istituzioni pubbliche di riferimento e collabora efficacemente con gli organismi delle stesse preposti alla attività di regolazione e controllo dei servizi pubblici locali. Il Gruppo coniuga tali obiettivi con la propria missione 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. Si rifiutano, 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. E' altresì vietato dare corso a richieste da parte di personale della Pubblica Amministrazione tendenti a subordinare decisioni ed atti in favore di AIM Vicenza a riconoscimenti di qualsiasi genere.

Nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione non vanno intraprese, direttamente o indirettamente, azioni che possano proporre opportunità d'impiego e/o commerciali dalle quali derivino vantaggi, per sé o per altri, ai dipendenti della Pubblica Amministrazione o ai loro parenti o affini.

I rapporti con le Pubbliche Amministrazioni sono tenuti dagli esponenti aziendali designati. Tutta la documentazione che riassume le procedure attraverso cui il Gruppo AIM è entrato in contatto negoziale o amministrativo con Pubbliche Amministrazioni deve essere debitamente raccolta e conservata. Al verificarsi di episodi della specie, o di tentativi più o meno espliciti, è dovere darne tempestiva informazione all'Organismo di Vigilanza.

- nei **“rapporti con le organizzazioni politiche e sindacali”** il Gruppo mantiene la massima trasparenza e indipendenza.

La Società non eroga contributi né benefici di qualsiasi genere a partiti, 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 rapporto con le istituzioni viene definito da un articolato modello organizzativo che attribuisce incarichi e competenze puntuali alle diverse funzioni aziendali: l'Amministratore Unico di AIM Vicenza Spa assicura la rappresentanza legale e la definizione delle strategie istituzionali, secondo gli indirizzi impartiti dai soci; il Direttore Generale assume ogni misura di iniziativa diretta ad ottenere gli indirizzi fissati dagli organi sociali, garantisce la rappresentanza unitaria delle posizioni del Gruppo presso le istituzioni, sovrintende e coordina i rapporti con le Autorità di regolazione nei settori di riferimento, rappresentando le posizioni delle società del Gruppo nei procedimenti partecipativi di formazione della regolazione avviati da autorità, enti ed istituzioni.

Le società operative del Gruppo curano, di concerto con la capogruppo, la gestione degli aspetti **“tecnico-specialistici”** dei servizi gestiti - gas, elettrico, illuminazione pubblica, igiene ambientale, mobilità e gestione del patrimonio pubblico - anche attraverso la concertazione con i diversi organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

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

- **Utilitalia**, federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua,

ambiente, energia elettrica e gas, rappresentandole presso le istituzioni nazionali ed europee. Offre servizi di assistenza, aggiornamento e di formazione oltre ad attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, gestionali, tributari e legali. I contributi versati nel 2016 sono di oltre 20.000 euro.

- **Confservizi**, sindacato di impresa che rappresenta, promuove e tutela aziende e enti che gestiscono i servizi di pubblica amministrazione.

- **Confindustria**, la principale organizzazione rappresentativa delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia con il compito di contribuire, insieme alle istituzioni politiche e organizzazioni economiche, sociali e culturali, alla crescita economica e al progresso sociale del paese. I contributi versati nel 2016 sono di oltre 18.000 euro.

L'imposizione fiscale sostenuta dal Gruppo AIM nel triennio 2014 - 2016 è stata la seguente:

Imposte e Tasse €/000	2014	2015	2016
Imposte dirette sul reddito d'esercizio	6.418	6.151	6.743
IRES e IRAP	6.418	6.151	6.743
Imposte e tasse indirette:	824	884	771
Imposte diverse	717	776	710
Tasse possesso automezzi	107	108	61
Totale	7.242	7.035	7.514

Inoltre il Gruppo AIM nel 2016 ha versato circa 25 milioni di euro per accise relative al settore del gas naturale ed energia elettrica.

Il Gruppo AIM è attento al rispetto di norme e regolamenti e non ha alcun contenzioso con la Pubblica amministrazione.

Le Società del Gruppo AIM per il funzionamento dell'Ente Regolatore, Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI), ha sostenuto nel triennio 2014 -2016 i seguenti costi:

Ente Regolatore	2014	2015	2016
Contributi all'AEEGSI €/000	81	82	63

L'AEEGSI è un organismo indipendente, istituito con legge 481/1995, che tutela gli interessi dei consumatori e la promozione della concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi attraverso l'attività di regolazione e di controllo.

Svolge anche una funzione consultiva nei confronti di Parlamento e Governo ai quali può formulare segnalazioni e proposte.

I benefici economici, derivanti dalla Pubblica Amministrazione, ricevuti dal Gruppo AIM nel triennio 2014 - 2016 a titolo di contributi in conto esercizio, sono ammontati a:

Contributi in c/esercizio dalla Pubblica Amministrazione €/000	2014	2015	2016
Contributi da Regione Veneto	9.310	9.298	1.532
Contributi da Provincia	717	750	151
Contributi da Cassa Conguaglio Settore Elettrico	4.851	4.414	8.604
Altri contributi	586	537	458
Totale	15.464	14.999	10.745

I contributi dalla Regione Veneto e dalla Provincia di Vicenza sono diminuiti rispettivamente dell'83,52% e del 79,87% per la cessione del ramo di attività del trasporto pubblico locale.



LE RISORSE UMANE

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

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


LA CONSISTENZA E LE CARATTERISTICHE

Il personale dipendente:

	2014	2015	2016
 Personale dipendente	903	898	654
 a tempo indeterminato	896	866	619
di cui			
 a tempo determinato	7	32	35

Il 94,65% del personale del Gruppo è impiegato con **contratto indeterminato**.






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

	FASCIA ANZIANITÀ	Totale	% sul totale dipendenti	di cui Tempo determinato	% Tempo determinato	di cui Tempo indeterminato	% Tempo indeterminato
	FINO A 29 ANNI	23	3,52%	5	21,74%	18	78,26%
	DA 30 A 49 ANNI	317	48,47%	24	7,57%	293	92,43%
	50 ANNI E OLTRE	314	48,01%	6	1,91%	308	98,09%
	Totale complessivo	654	100%	35	5,35%	619	94,65%

La composizione per età **anagrafica** delle risorse umane evidenzia una maggior presenza nella fascia di età compresa dai 30 ai 49 anni, pari al 48,47% del personale di cui il 98,09% a contratto indeterminato.

Il contratto a tempo determinato interessa maggiormente la fascia di età fino a 29 anni.

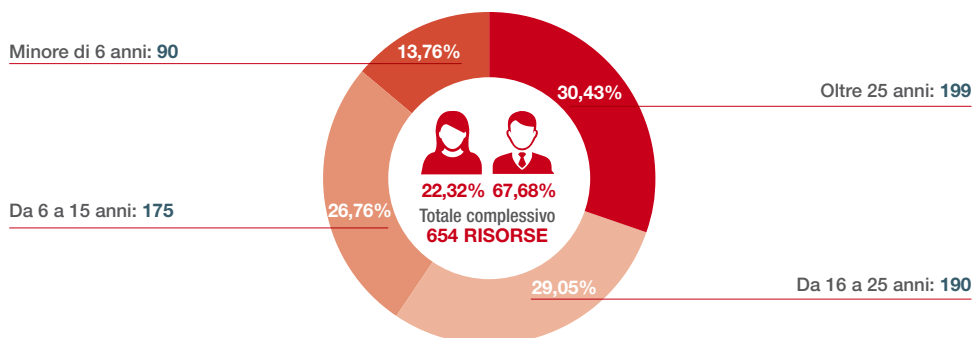
Per meglio descrivere le risorse, di seguito la loro composizione per **qualifica, età anagrafica e genere**:

	FASCIA ANZIANITÀ	SESSO		
				
 DIRIGENTI	DA 30 A 49 ANNI	0	3	10
	50 ANNI E OLTRE	0	7	
	Totale		10	
 IMPIEGATI E QUADRI	FINO A 29 ANNI	13	5	330
	DA 30 A 49 ANNI	79	86	
	50 ANNI E OLTRE	49	98	
	Totale	141	189	
 OPERAI	FINO A 29 ANNI	0	5	314
	DA 30 A 49 ANNI	5	144	
	50 ANNI E OLTRE	0	160	
	Totale	5	309	
Totale complessivo		146	508	654

Il Gruppo AIM è costituito per il **22,32%** da **personale femminile**, di cui il **96,58%** con qualifica di Impiegato/quadro.

Non sono invece presenti donne a livello dirigenziale.






L'anzianità di servizio del personale, relativa alle 654 risorse totali del 2016, è la seguente:



La composizione per età anagrafica delle risorse umane evidenzia una maggior presenza nella fascia di età compresa dai 30 ai 49 anni, pari al 48,47% del personale di cui il 98,09% a contratto indeterminato.






Il contratto a tempo determinato interessa maggiormente la fascia di età fino a 29 anni.

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

	FASCIA ANZIANITÀ	SESSO		
				
	OLTRE 25	0	1	10%
	DA 16 A 25	0	2	20%
	DA 6 A 15	0	3	30%
	MINORE DI 6	0	4	40%
Totale			10	10
	OLTRE 25	33	68	30,61
	DA 16 A 25	28	53	24,55
	DA 6 A 15	54	47	30,61
	MINORE DI 6	26	21	14,24
Totale		141	189	330
	OLTRE 25	0	97	30,89
	DA 16 A 25	1	107	34,08
	DA 6 A 15	4	71	22,61
	MINORE DI 6	0	39	12,42
Totale		5	309	314
Totale complessivo				654

La composizione per anzianità di servizio delle risorse umane evidenzia una maggior presenza nella fascia oltre 25 anni, pari al 30,43% del personale comprendente per la maggior parte impiegati e quadri e operai, di poco superiore alla fascia da 16 a 25 anni con il 29,05% che è caratterizzata da una maggior presenza di operai.

Per la categoria dei dirigenti, la fascia di maggiore percentuale è la minore di 6 con il 40%.

	Laurea	Diploma	Attestato di qualifica	Licenza media	Licenza elementare	
						
2014	73	306	75	440	9	903
2015	74	322	87	411	4	898
2016	81	258	65	243	7	654
	T.D - 9 T.I - 72	T.D - 10 T.I - 248	T.D - 6 T.I - 59	T.D - 10 T.I - 233	T.D - 0 T.I - 7	
% 2016	12,39%	39,45%	9,94%	37,16%	1,06%	
% 15/16	+9,46%	-19,88%	-25,29%	-40,88%	+75%	

T.D: Tempo Determinato - T.I.: Tempo Indeterminato

La composizione per titolo di studio evidenzia che il **39,45%** del personale è in possesso di un diploma delle scuole superiori e il **12,39%** è in possesso di un diploma di laurea, in aumento del 9,46% rispetto allo scorso anno.

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



PERSONALE

al 1/1/2014	911	al 31/12/2014	903	al 31/12/2015	898	al 31/12/2016	654
Entrati	14	Entrati	44	Entrati	21		
Usciti	22	Usciti	49	Usciti	37		
				Usciti ramo azienda	228		
		Turnover	3,99%	Turnover	10,36%	Turnover	8,87%

ASSUNZIONI

La condotta del Gruppo AIM nelle fasi di approvvigionamento di beni e servizi è improntata:

- alla ricerca del massimo vantaggio competitivo;
- alla concessione di pari opportunità di partnership per ogni fornitore;
- alla lealtà ed imparzialità di giudizio.

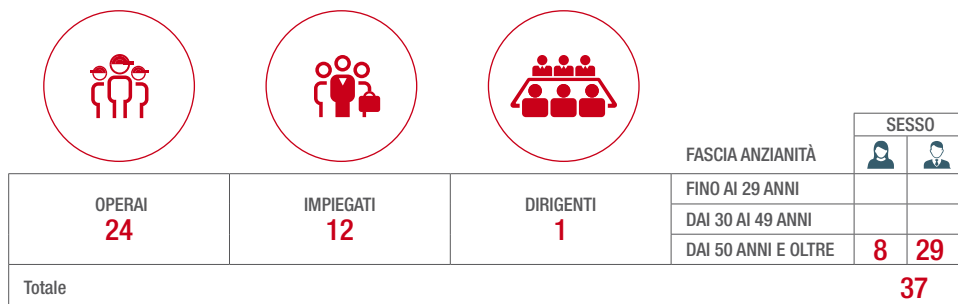
Il Gruppo AIM, per la scelta dei fornitori segue le modalità conformi alle norme vigenti ed alle procedure interne. Nella scelta dei fornitori, pertanto, non sono ammesse ed accettate pressioni indebite, finalizzate a favorire un fornitore a discapito di un altro e tali da minare la credibilità e la fiducia che il mercato ripone nel Gruppo AIM, in merito alla trasparenza e al rigore nell'applicazione delle norme vigenti ed alle procedure interne aziendali.



FASCIA ANZIANITÀ	Totale	% sul totale dipendenti	di cui Tempo determinato	% Tempo determinato	di cui Tempo indeterminato	% Tempo indeterminato
FINO A 29 ANNI	23	3,52%	5	21,74%	18	78,26%
DA 30 A 49 ANNI	317	48,47%	24	7,57%	293	92,43%
50 ANNI E OLTRE	314	48,01%	6	1,91%	308	98,09%
Totale complessivo	654	100%	35	5,35%	619	94,65%

CESSAZIONI

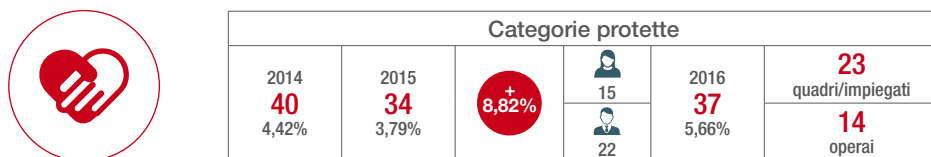
Nel corso del 2016 sono cessate dalla carica lavorativa 37 persone.



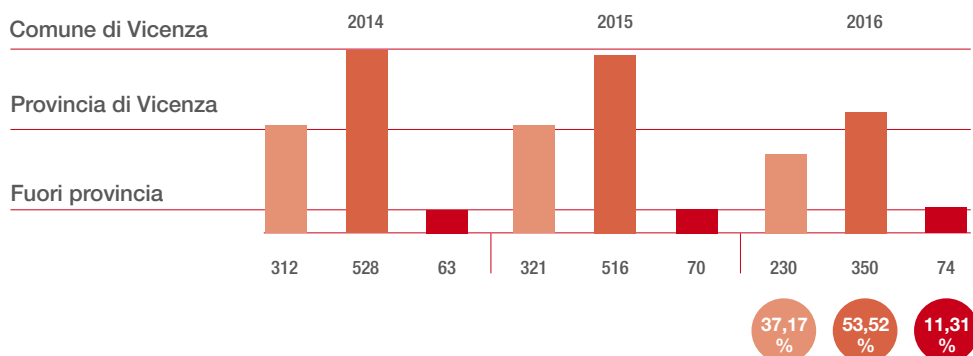
La causa principale della cessazione del rapporto di lavoro è da ricondursi prevalentemente:

- al pensionamento, per 19 dipendenti che rappresentano il 53,35% del totale;
- a dimissioni volontarie, per 11 risorse che rappresentano il 29,73% del totale;
- a licenziamenti per giustificato motivo, per 3 risorse;
- al passaggio in una diversa partecipata del Gruppo, per 1 risorsa;
- al mancato superamento del periodo di prova, per 1 risorsa.

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



La residenza dei 654 dipendenti del Gruppo AIM nel triennio 2014 -2016, è così suddivisa:



PART TIME

Nel Gruppo AIM usufruiscono del part-time 45 dipendenti così suddivisi per mansione e sesso:







La percentuale dei dipendenti che usufruiscono del tempo di lavoro part-time è del 6,88% e per il 93,33% sono di sesso femminile. Le donne che usufruiscono del part time sono il 28,77% rispetto al totale delle donne presenti nel Gruppo AIM.

TFR

Un particolare indice di attenzione del Gruppo nei confronti dei propri dipendenti è la quota di TFR che l'azienda ha anticipato su necessità del singolo soggetto. Per il 2016 l'importo è di 91.971,32 euro.

LA FORMAZIONE










Le società del Gruppo AIM hanno sviluppato nel triennio 2014 - 2016, per il proprio personale, i seguenti interventi formativi:

			
NUMERO CORSI	NUMERO ORE TOTALI	TOTALE ISCRITTI	PARTECIPANTI NOMINATI
2014 2015 2016	2014 2015 2016	2014 2015 2016	2014 2015 2016
250 219 193	10.274 9.410 8.864	1.738 2.189 1.519	735 807 553

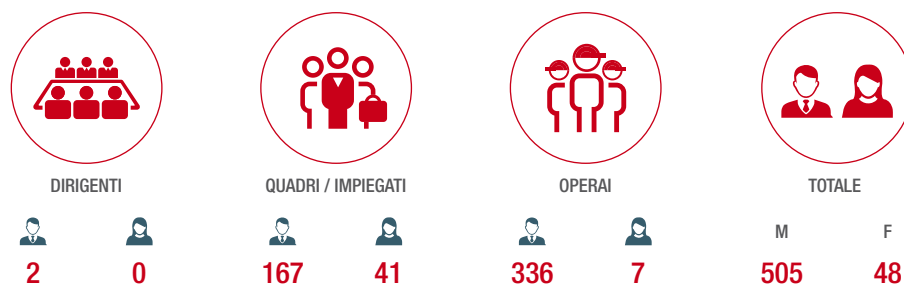
La formazione del Gruppo AIM è diminuita dell' 11,87% rispetto al numero dei corsi effettuati nel 2015; non è diminuito in maniera conseguente invece il numero di ore di formazione effettuata che si riduce del 5,80%. Il valore medio di ogni partecipazione alla formazione è pari a 6,23 ore pro capite che è incrementato rispetto al 2015 del 45%.

L'85% dei dipendenti ha preso parte ad almeno un intervento formativo nell'anno. Il Gruppo ha investito nella formazione del personale oltre 388.000 euro.

Gli argomenti sviluppati nei corsi di formazione nel 2016 si riferiscono alle seguenti aree:

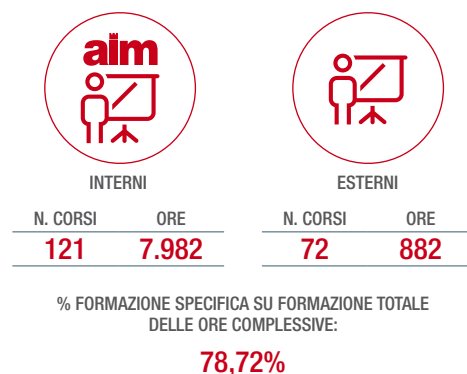
			
AMBIENTALE	AMMINISTRATIVO COMMERCIALE	INFORMATICA	NORMATIVO
ISCRITTI CORSI ORE	ISCRITTI CORSI ORE	ISCRITTI CORSI ORE	ISCRITTI CORSI ORE
17 7 62	15 13 136	9 7 78	29 22 286
			
PERSONALE	SICUREZZA	TECNICO	DEFIBRILLATORE
ISCRITTI CORSI ORE	ISCRITTI CORSI ORE	ISCRITTI CORSI ORE	ISCRITTI CORSI ORE
78 3 312	1.155 101 6.213	191 34 1.667	23 4 98
			
AREA TRASPARENZA ANTICORRUZIONE			
ISCRITTI CORSI ORE			
2 2 12			

Nel 2016 sono stati effettuati corsi di formazione per primo soccorso a 74 dipendenti per un totale di 1272 ore e per uso del defibrillatore a 23 partecipanti.



Corsi svolti internamente ed esternamente

Per la formazione dei propri dipendenti, il Gruppo AIM svolge corsi interni o in centri di formazione adibiti fisicamente nelle vicinanze della sede aziendale.



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



STAGE FORMATIVI

Nel corso del 2015 il Gruppo AIM ha collaborato con gli Istituti Superiori e l'Università dando la possibilità a oltre 34 alunni di 4^a superiore di poter testare sul campo le conoscenze acquisite nei banchi di scuola, a 12 ragazzi appena diplomati, 1 universitario e 1 post laurea universitaria.

Stage	STAGE 4 ^a SUPERIORE	STAGE POST DIPLOMA	STAGE UNIVERSITARIO	STAGE POST UNIVERSITARIO	TOTALE
AIM ENERGY SRL	9	0	0	0	9
AIM MOBILITA' SRL	0	0	0	0	0
AIM VICENZA SPA	13	6	1	1	21
SOCIETÀ INTERCOMUNALE AMBIENTE SRL	0	0	0	0	0
VALORE AMBIENTE SRL	1	0	0	0	1
VALORE CITTÀ AMCPs SRL	6	5	0	0	11
SERVIZI A RETE SRL	5	0	0	0	5
SIT SPA	0	0	0	0	0
TREV		1			1
COGAS					0
TOTALE	34	12	1	1	48

Tutti i rapporti di stage sono stati regolarmente retribuiti.

IL SISTEMA INCENTIVANTE

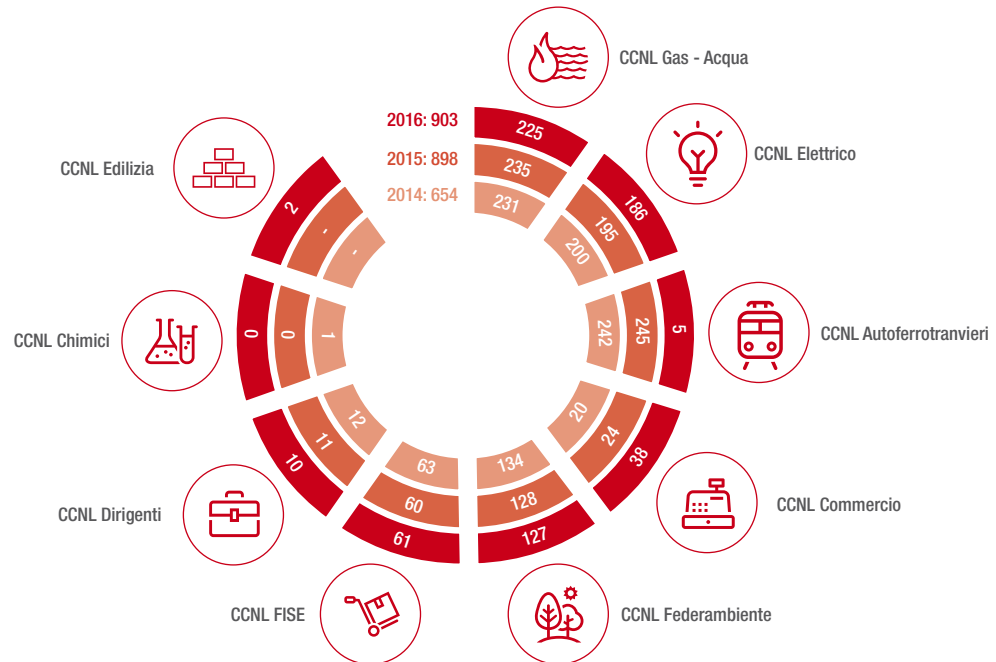
I trattamenti economici incentivanti sono correlati al conseguimento di obiettivi di redditività e di efficacia produttiva delle aziende e del Gruppo AIM, a fronte di risultati positivi.

L'elemento indispensabile, condizionante l'erogazione o meno del premio, è il conseguimento del pareggio di bilancio della Società in questione e del consolidato di Gruppo per l'anno 2016. Il riconoscimento del premio, una volta realizzata tale condizione, dipende dal conseguimento degli obiettivi di redditività e di efficacia produttiva di ogni azienda o servizio. Al conseguimento delle condizioni indicate, viene riconosciuto il 90% della somma stabilita pro capite per il premio. Il premio di risultato annuale, pertanto, per i dipendenti di AIM Vicenza Spa, è correlato:

- per il 90% alla seguente ripartizione e condizione:
- per il 45 % al fattore redditività, ed in particolare per il 20% all'andamento generale del Gruppo AIM e per il restante 25% all'andamento generale di della singola società di appartenenza;
- per il 45% al fattore efficacia produttiva, ed in particolare ai risultati ottenuti nella realizzazione dei progetti/obiettivi;
- per il rimanente 10% viene attribuito ai singoli lavoratori in funzione delle valutazioni proposte dai rispettivi dirigenti, sottoposte all'approvazione dell'organo amministrativo delle singole aziende e convalidate dall'organo amministrativo della Capogruppo. I criteri di valutazione riguardano: l'efficacia e la continuità della prestazione, il sostegno tecnico operativo nel conseguimento degli obiettivi aziendali, i risultati conseguiti, l'iniziativa e la proattività.

LE RELAZIONI SINDACALI

I Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) applicati all'interno del Gruppo AIM e i rapporti di lavoro regolati da ciascun contratto al 2016 sono i seguenti:

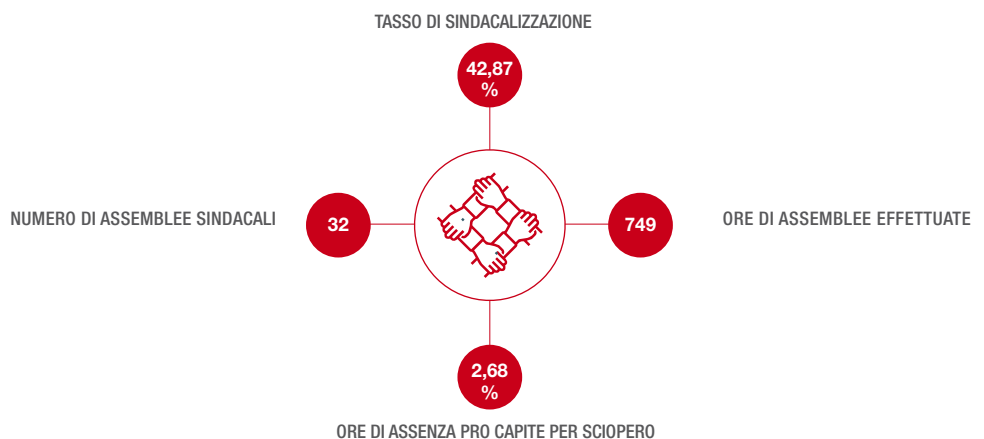


Nelle Società del Gruppo AIM, come previsto dai Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro, sono state costituite le **delegazioni trattanti**, composte, per la parte societaria, dalla direzione e dal responsabile del settore personale e organizzazione e per la parte sindacale, dalle RSU e dai rappresentanti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

Le Società informano i soggetti 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 la delegazione di parte sindacale in incontri nei quali viene redatto il relativo verbale.

Tutti gli accordi, dopo la sottoscrizione, sono forniti ai soggetti firmatari che ne facciano richiesta.

Il **tasso di sindacalizzazione** all'interno del Gruppo AIM nel 2016, calcolato considerando il numero del personale iscritto al sindacato sul totale del personale dipendente, è pari al 42,87%; nel corso del 2016 si sono svolte **32 assemblee sindacali**.



LE ATTIVITÀ SOCIALI

Nel Gruppo AIM le attività sociali sono affidate a **tre Craim** (Centri Ricreativi AIM), 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 tre Craim 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 AIM Amcps e i dipendenti di AIM Mobilità.

Il Gruppo AIM ha creato al suo interno un **gruppo sportivo** che organizza iniziative, attività e competizioni sportive a cui possono partecipare sia dipendenti che persone esterne al Gruppo che sono consultabili sul sito aimgrupposportivodilettantistico.it

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

LA POLITICA DELLE ASSUNZIONI

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

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

La richiesta di nuove figure è resa pubblica attraverso la pubblicazione nel sito internet aimgruppo.it.

La società conserva i curricula pervenuti nella sede, per un periodo di due anni, decorsi i quali tali curricula vengono distrutti, secondo quanto disposto dalla legge sulla privacy.

La **selezione** è volta all'accertamento della professionalità richiesta, mediante analisi del curriculum.

Tra le persone che presentano un curriculum in linea con il profilo richiesto, viene individuata una rosa di cinque candidati (i migliori curricula) da convocare per un colloquio. Qualora l'esito dei colloqui relativi ai cinque candidati sia negativo vengono individuati altri curricula.

La società prevede colloqui individuali o di gruppo a seconda delle modalità che possano meglio garantire una corretta selezione del personale.

Le valutazioni sono effettuate principalmente dal direttore della società, e/o da suoi delegati, e dal responsabile dell'area in cui dovrà trovare impiego la figura selezionata. Alle selezioni può partecipare, inoltre, l'amministratore della società.

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

La forma di assunzione è specificata al momento della pubblicazione della richiesta.

La società generalmente predilige forme di assunzione a tempo indeterminato allo scopo di favorire la stabile occupazione dei dipendenti.

Tuttavia la società si riserva di richiedere l'assunzione di dipendenti secondo forme a tempo determinato, laddove le esigenze aziendali lo richiedessero.

La durata delle eventuali assunzioni a tempo determinato viene indicata al momento della pubblicazione della richiesta di assunzione.

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

L'ASSENTEISMO

Il tasso di assenteismo, distinto per natura, registrato nel 2016 dalle società del Gruppo AIM, inteso come il rapporto dei giorni non lavorati sul numero dei giorni lavorabili da tutti i dipendenti, è il seguente:



MALATTIA

30,67

ore pro-capite
Assenteismo 8,38%



INFORTUNIO

1,39

ore pro-capite
Assenteismo 0,38%



MATERNITÀ

36,93

ore pro-capite
Assenteismo 10,06%

Gli infortuni sul lavoro rappresentano un indicatore per l'analisi della sicurezza nell'esecuzione del lavoro stesso; in particolare nell'anno 2016 gli infortuni registrati dalle società del Gruppo AIM sono stati i seguenti:

Società	N. Infortuni al lavoro	N. Infortuni in itinere	Totale N. infortuni	N. totale gg assenza infortunio	Di cui N. gg assenza in itinere
AIM VICENZA SPA	0	1	1	179	179
SERVIZI A RETE SRL	2	1	3	67	4
AIM ENERGY SRL	0	0	0	0	0
AIM MOBILITÀ SRL	1	0	1	22	0
VALORE AMBIENTE SRL	14	1	15	428	77
VALORE CITTÀ SRL	9	0	9	217	0
SIT SPA	4	0	4	111	0
SIA	0	0	0	0	0
TREV	0	0	0	0	0
COGAS	0	0	0	0	0
TOTALE	30	3	33	1024	260

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; mentre, per quanto concerne gli infortuni durante l'attività lavorativa, le società del Gruppo AIM, al fine della prevenzione e di ridurre sempre di più il numero degli stessi, svolgono le seguenti attività in linea con gli adempimenti previsti dalla legge sulla sicurezza nei luoghi di lavoro:

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

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

INDICE DI GRAVITÀ (totale giorni di assenza/ore lavorate totali) *1.000	0,93
INDICE DI FREQUENZA (totale di infortuni/ore lavorate) *1.000.000	29,87
INDICE DI INCIDENZA (totale infortuni/ numero medio dipendenti) *1.000	48,25
INDICE DI DURATA (totale giorni di assenza/n infortuni)	31,03

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

Le società del Gruppo AIM nel corso del 2016 hanno emesso 41 provvedimenti disciplinari nei confronti dei propri dipendenti.

IL COSTO DEL PERSONALE

Il costo del personale, riclassificato, nel triennio 2014 -- 2016 è stato il seguente (€/000):

Costo del Personale	2014	%	2015	%	2016	%
Personale dipendente	44.831	100%	45.999	100%	36.819	100%
Salari e stipendi	30.683	68,4%	31.373	68,2%	24.891	67,6%
Trattamento di fine rapporto	2.234	5,0%	2.245	4,9%	1.795	4,9%
Trattamento quiescenza e simili	301	0,7%	302	0,7%	247	0,7%
Servizi vari per il personale	1.532	3,4%	1.771	3,9%	1.368	3,7%
Altri costi del personale	233	0,5%	245	0,5%	389	1,1%
Totale Remunerazioni dirette	34.983	78,0%	35.936	78,1%	28.690	77,9%
Oneri sociali	9.848	22,0%	10.063	21,9%	8.129	22,1%
Totale Remunerazioni indirette	9.848	22,0%	10.063	21,9%	8.129	22,1%
Personale non dipendente	627		547		472	
Compenso Consiglio di Amministrazione	409		237		287	
Compenso Collegio Sindacale	218		220		185	
Totale Costo del Personale	45.458		46.546		37.291	

Tali costi costituiscono un significativo indicatore del contributo del Gruppo AIM all'occupazione del territorio (Venezia e provincia) nel quale risiede il 88,69% dei propri dipendenti.

Retribuzione media del personale:



La società garantisce la parità economica tra maschi e femmine a parità di condizioni. I valori sopra riportati evidenziano un divario giustificato dalla maggiore anzianità di servizio da parte degli uomini rispetto alle donne, come si evince dalla tabella, precedentemente indicata relativa ai dati sull'anzianità di servizio.



I SOCI

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, l'Amministratore Unico e il Collegio Sindacale; inoltre AIM Gruppo 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.

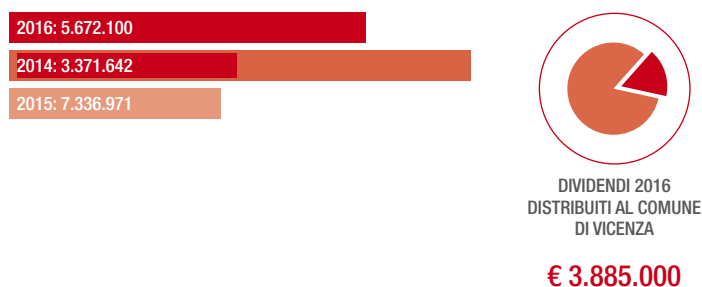
Con il Comune di Vicenza la società ha stipulato dei contratti detti "contratti di service" per lo svolgimento delle attività oggetto di concessioni e/o autorizzazioni amministrative.

IL CAPITALE SOCIALE

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

Il patrimonio netto al 31 dicembre 2015 pari a € 172.888.586 è di competenza del Gruppo AIM per un ammontare di € 170.366.369 e di competenza di terzi per un ammontare pari a € 2.522.217. In particolare il patrimonio netto di terzi è relativo al 25% di SIT S.p.A., al 49% della società AIM Ecoenergy Srl e al 51% di SIA S.r.l e 49% della società CogasPiù Energie Srl.

La patrimonializzazione annuale avvenuta nel corso del periodo 2014 - 2016 è di:





LA COLLETTIVITÀ

L'IMPEGNO SOCIALE DEL GRUPPO AIM

AIM Gruppo è da sempre attento alle esigenze del proprio territorio. Per questo, 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.

I cittadini del territorio di riferimento, considerati nel loro complesso, e destinatari dei servizi del Gruppo AIM sono circa 300 mila.

Il 2016 è stato caratterizzato da una attenta valorizzazione delle iniziative che siano in grado di generare integrazione sociale, equità e sostenibilità allo sviluppo.

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

Nel corso dell'anno AIM Gruppo ha **sponsorizzato numerosi eventi** di rilevanza nazionale quali il Festival Biblico, il Festiva Jazz, la stagione del Teatro Comunale, e **associazioni culturali e sportive** che svolgono nel territorio vicentino la propria preziosa attività sociale e aggregativa per un totale di quasi 200.000 euro:

Centri estivi	Giornata mondiale Thai Chi	Festivalshow	Serata benefica Fondazione San Bortolo
La via dei Berici	Internazionali di tennis	Basket A2 femminile	Gruppo sportivo AIM
Centri estivi e pane burro e marmellata	Fondazione collegio TV	StràVicenza e half marathon	Itinerari della sostenibilità: un viaggio alla scoperta di ambienti, culturi e popoli Cà Foscari
Meeting Day casa e day calzature Confartigianato Marca Trevigiana	Progetti innovazione didattica Monte di Pietà	Festambiente	Stagione 2016 Cinema Odeon
Treviso suona Jazz 2016	ResidenzAmbiente	Comuni ricicloni Veneto	Festival Biblico
Vivaverdi	Stagione teatrale TCVI	Giovani musicisti giapponesi	Gioie Musicali
CD Natalizio	Concerto natalizio		

I rapporti con le associazioni e con le realtà esterne all'azienda sono curate dall'ufficio Relazioni Esterne e Comunicazione che gestisce i rapporti con tutti i media locali e nazionali. L'ufficio è a disposizione dei giornalisti per organizzare interviste, fornire informazioni, aggiornamenti e chiarimenti sulle attività del Gruppo.

Nel corso del 2016 sono state effettuate queste attività di ufficio stampa:



60

comunicati stampa;



858

articoli usciti nella stampa locale e nazionale



107

servizi televisivi

110 ANNI VERSO IL FUTURO

Il 2016 ha rappresentato per AIM Gruppo un anno molto importante in quanto ricorrenza dei 110 anni di presenza nel territorio vicentino. AIM nasce infatti nel 1906, quando a Vicenza fu fondata l'azienda municipalizzata alla quale fu conferito da subito un carattere industriale, ben radicato nello stesso nome "aziende industriali".

Vicenza, infatti, precorse i tempi in modo spontaneo, dotandosi di una azienda che ha contribuito nel tempo al progresso del Comune nel settore dell'erogazione di servizi essenziali e persino nella modernizzazione della città.

Per valorizzare al meglio tale ricorrenza, nel corso dell'anno sono stati organizzati due importanti eventi: una conferenza avente come titolo "Migranti e migrazioni": quale integrazione, quali prospettive?

Il caso Vicenza" nel mese di ottobre e a settembre la festa AIM al parco Querini aperta a tutti i vicentini.

La conferenza promossa dall'Ordine dei giornalisti di Venezia e dall'Ucsi di Vicenza ha visto la partecipazione di oltre trecento i giornalisti accreditati, ai quali l'amministratore unico di AIM Paolo Colla, nel suo saluto di apertura, ha ricordato l'impegno dell'Azienda al fianco del Comune e della Prefettura nell'organizzare quotidianamente attività di pubblica utilità per oltre un centinaio di richiedenti asilo volontari.

Sono poi intervenuti Marco Borraccetti, docente di diritto europeo delle migrazioni all'università di Bologna, e Pietro Suber, vice presidente della Carta di Roma. Successivamente, moderata da Giandomenico Cortese, presidente provinciale Ucsi Vicenza ed editorialista del Corriere del Veneto, si è sviluppata la tavola rotonda sul tema "Comuni, comunità e territorio chiamati ad accogliere, tra difficoltà, resistenze e solidarietà" a cui hanno preso parte il prefetto Eugenio Soldà, il sindaco di Vicenza Achille Variati, il vescovo di Vicenza Beniamino Pizziol e il presidente del Consorzio di cooperative "Prisma" Roberto Zandonà.

La festa AIM si è svolta a Parco Querini il 25 settembre e ha visto grandi protagonisti i bambini che hanno preso d'assalto gli stand che proponevano animazioni e laboratori e spettacoli e ai quali è stata consegnata una matita "magica" come gadget.

L'impatto nella collettività del Gruppo AIM

Per la rendicontazione del Bilancio sociale 2016, il Gruppo AIM ha evidenziato delle tematiche su cui è prevalso l'impatto della sua attività sul contesto sociale ed ambientale in cui opera.

- Iniziative per il sostegno sociale
- Iniziative per l'educazione nelle scuole
- Iniziative Culturali
- Iniziative sportive
- Iniziative di sensibilizzazione ambientale

SOSTEGNO SOCIALE



Significativo il progetto di **integrazione di 112 migranti** presenti nella città di Vicenza in lavori coordinati da AIM, dallo spazzamento di strade e marciapiedi alla ritinteggiatura di panchine e giochi per bambini e fino alla sistemazione di parchi e giardini: 35mila ore di lavoro durante le quali sono stati puliti 5.200 chilometri di strade. Positivo il tasso di presenza lavorativa dei migranti che si è attestato intorno al 90%.

AIM ha festeggiato nel 2016 i **110 anni di attività** con una grande manifestazione in parco Querini, con numerosi intrattenimenti e spettacoli per grandi e bambini. Ogni società del Gruppo AIM, ognuna in un gazebo predisposto ad hoc, ha potuto mostrare le proprie attività e rispondere alle domande e alle curiosità della cittadinanza intervenuta. Durante la manifestazione sono stati raccolti fondi donati poi alle popolazioni terremotate dell'Abruzzo.

Aim ha partecipato al progetto **"Estate sicura"** promosso dal settore servizi sociali e abitativi del comune di Vicenza, comando di polizia locale, assessorato alla partecipazione, protezione civile comunale, consulta comunale degli anziani, Auser, comando provinciale vigili del fuoco, Ulss 6, gestore del servizio di assistenza domiciliare, Euroristorazione, Federfarma Vicenza, Ipab e AIM Amcps.

AIM e Caritas Diocesana hanno confermato un'importante accordo per aiutare le famiglie meno abbienti, in maggioranza italiane, attraverso fondi Caritas e fondi AIM.

AIM Energy ha organizzato, insieme all'assessorato alla comunità e alle famiglie, **"Economia 2.0"**, un percorso formativo e informativo sul risparmio energetico e la gestione del bilancio familiare.

Il percorso si inserisce all'interno delle attività previste dal progetto finanziato dalla Regione Veneto **"Rui - Cittadinanze reincontrate"**, per sostenere il reddito e il reinserimento sociale delle famiglie in disagio sociale ed economico.

È stato introdotto dall'AEEGSI, in collaborazione con il Comune di Vicenza, il **"Bonus Sociale energia elettrica e/o gas naturale"** per garantire alle famiglie in condizioni di disagio economico e alle famiglie numerose, un risparmio sulla spesa annua per commodities.

AIM Energy, qualora ricorrano i requisiti di ammissibilità convalidati dapprima dal Comune di Vicenza, eroga la bolletta agli utenti ammessi con la detrazione del valore del Bonus, sottoforma di sconto.

EDUCAZIONE NELLE SCUOLE



AIM Ambiente ha aderito al progetto di sensibilizzazione dei ragazzi del vicentino perché diventino **"tutor"** in famiglia per il riuso creativo di quanto si butta ogni giorno.

Sono state effettuate numerose attività di formazione sul riutilizzo di diversi oggetti altrimenti destinati a diventare rifiuti, nelle scuole medie di Vicenza (Calderali, Scamozzi, Mainardi).

AIM Ambiente ha inoltre organizzato visite alla Ricicleria Ovest.

AIM Ambiente ha partecipato, in collaborazione con la cooperativa ECOTOPIA, all'evento **"Children and family"** alla Fiera di Vicenza, proponendo laboratori sul riciclo e riuso del materiale di scarto.

Nel corso del 2016 ha inoltre aderito e supportato il progetto di formazione **"Piccoli consumatori crescono ed imparano"** promosso da ADOC che ha coinvolto oltre mille bambini di 2 scuole dell'infanzia e 51 classi della scuola primaria, attraverso 155 ore di formazione. L'iniziativa è stata inserita all'interno del Piano Offerta Formativa Territoriale del comune di Vicenza.

Importante e molto gradito è stato anche il progetto **"Il Teatro delle meraviglie"** che ha sviluppato, nell'ambito dell'educazione al teatro per i bambini della scuola primaria e per i ragazzi della scuola secondaria di primo grado, il tema della **eco-sostenibilità**. Nel progetto sono stati coinvolti 253 alunni delle scuole Farina e Zecchetto, e 25 insegnanti.

Per la realizzazione del progetto sono stati condotti laboratori e riflessioni sulla difficile battaglia per cambiare i nostri comportamenti quotidiani, le nostre abitudini in tema di rifiuti. Il progetto ha visto la sua naturale conclusione con uno spettacolo al Teatro Comunale di Vicenza dal titolo **"Supereroi per l'ambiente"**.

AIM Ambiente ha organizzato altri interventi formativi nelle scuole superiori tra cui l'Istituto Rossi nel quale sono stati proposti **tre laboratori** legati alle tematiche del riuso: uno rivolto alle attività di riparazione di biciclette e ad un altro dedicata al recupero e al corretto smaltimento di materiali elettronici e informatici, ed un terzo laboratorio legato alla conoscenza dell'organizzazione dei servizi di igiene urbana e alla raccolta differenziata. L'intervento ha interessato oltre un centinaio di alunni.

INIZIATIVE CULTURALI



Il 2016 è stato un anno molto ricco di iniziative culturali cui il Gruppo AIM ha aderito con la convinzione che la cultura è elemento fondamentale per garantire l'integrazione sociale, lo sviluppo del territorio e il senso di appartenenza alla propria città. Il Gruppo AIM ha supportato la stagione 2016-2017 del Teatro Comunale di Vicenza e il 69° ciclo di spettacoli classici del Teatro Olimpico. Molto apprezzata anche la mostra **"Ferro, fuoco e sangue! Vivere la Grande Guerra"**, allestita in centro città a Palazzo Chiericati.

Un altro evento importante e atteso dai vicentini è stato il concerto estivo **"Viva Verdi"**, serata dedicata all'opera organizzata dal Comune di Vicenza, Videomedia con il supporto di AIM Energy che ha offerto ai propri clienti la possibilità di sedere "in prima fila" durante lo spettacolo.

Sempre più importante e attrattivo anche il **"Festival Biblico"** che ha coinvolto le diocesi di Vicenza, Padova, Verona, Rovigo, Vittorio Veneto e Trento. Il tema scelto per il 2016 è di grande attualità e interesse: il viaggio nelle sue numerose declinazioni, reali e metaforiche, esplorate attraverso conferenze, spettacoli, musica e reading.

AIM Energy ha aderito anche a **"Treviso Suona Jazz"**, una manifestazione nel centro storico della città di Treviso con concerti, incontri e workshop, mettendo a disposizione ai numerosi clienti del capoluogo della Marca biglietti omaggio per partecipare al Festival e ha sponsorizzato il **"FestivalShow"**, offrendo ingressi omaggio ai propri clienti per la finale all'Arena di Verona.

Un'importante iniziativa cui AIM Energy ha creduto in maniera importante è **"Itinerari di sostenibilità"** organizzata dall'Università di Venezia che ha proposto una rassegna di film sul rispetto dell'ambiente, culture e popoli all'Auditorium di Treviso.

INIZIATIVE SPORTIVE



Numerose sono state le iniziative sportive che hanno visto, soprattutto in AIM Energy, un valido punto di riferimento.

Il Gruppo Sportivo Dilettantistico AIM ha proposto la seconda edizione di **"Ultra & Wild Trail"** una gara podistica tra le colline di Malo e Monte di Malo.

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

Altra iniziativa sportiva a cui AIM Energy ha aderito è stata la 24ª edizione de **"La via dei Berici"**, mountain bike charity ride, una corsa in bici non competitiva sui sentieri dei Colli Berici. Oltre allo sport c'è stato spazio anche alla solidarietà: l'intero utile della corsa è stato devoluto in beneficenza, suddiviso tra tante donazioni a diversi enti e fondazioni. A completamento della manifestazione, diversi momenti di ristoro e intrattenimento, iniziative per bambini e un happening dedicato all'Indoor Cycling.

Infine, non poteva mancare, la classica **"StrAVicenza"**, evento sportivo cittadino in cui AIM è partner, il cui percorso si è snodato lungo il centro storico con partenza da Campo Marzo.

SENSIBILIZZAZIONE AMBIENTALE



Numerose sono state le iniziative che il Gruppo AIM ha supportato nell'ambito della sostenibilità e dell'attenzione a un ambiente più vivibile.

Meritano di essere ricordate le attività di formazione e di informazione che AIM Ambiente ha svolto non solo nelle scuole ma anche direttamente nelle isole ecologiche sul nuovo sistema di raccolta a calotta, che prevede l'accesso ai cassonetti mediante l'utilizzo di una chiavetta elettronica.

Importanti sono state poi le collaborazioni con le cooperative sociali, da sempre vicine ad AIM Ambiente.

Nello specifico ricordiamo Cooperativa Insieme con la quale è stata presentata, all'istituto scolastico Canova e Da Schio, la "re-use box", una scatola di cartone che gli utenti possono riempire di oggetti che non vengono più utilizzati; come con la raccolta differenziata, gli oggetti raccolti potranno essere avviati ad una "seconda vita" con l'obiettivo dell'iniziativa non è solo quello di informare ma di incoraggiare gli studenti a diventare protagonisti del miglioramento ambientale.

Con la Cooperativa Insieme è stato proiettato il film "I sogni del lago salato di Andrea Segre" nell'ambito della rassegna "Filmambiente". Importante anche la sinergia con Cooperativa Ecotopia con la quale sono proseguite le attività di comunicazione e formazione ambientale nelle scuole attraverso Workshop "Dal rifiuto al riciclo creativo".

Come ogni anno AIM ha aderito all'iniziativa di sensibilizzazione al "risparmio energetico", di RadioDue "M'illumino di meno" durante la quale la città di Vicenza si è "spenta" per due ore.


AIM Ambiente ha partecipato alla ventiquattresima edizione di "Puliamo il Mondo" promossa da Legambiente assieme al Comune di Vicenza assistendo i volontari e provvedendo allo smaltimento differenziato di quanto recuperato.

Una cinquantina di alunni della scuola primaria "Zecchetto" con i loro genitori, hanno effettuato la pulizia del parco della scuola e delle aree adiacenti recuperando 190 kg di rifiuti così suddivisi tra carta, plastica, vetro e residuale.

AIM Ambiente ha partecipato a "Festambiente" al parco Retrone di Vicenza, una settimana di attività, formazione e informazione sulla sostenibilità ambientale, e ha aderito alla realizzazione del progetto di riciclo creativo "ResidenzAmbiente" promosso dall'Associazione culturale ARTuro, Galleria Mirror e Festambiente, in collaborazione con Cooperativa sociale Insieme e AIM Ambiente che apre le porte alla Recicleria Ovest della città di Vicenza.

Significativa la presenza di AIM Ambiente al Primo Forum Rifiuti organizzato da Legambiente a Treviso dove sono state raccontate "pillole di esperienze virtuose", tra cui il Progetto Prisca, progetto europeo sperimentale attuato in collaborazione con la Cooperativa Insieme di Vicenza per il "riuso" dei rifiuti differenziati, che ha visto AIM Ambiente tra i protagonisti a livello nazionale.





La dimensione economica

104

La determinazione del valore aggiunto

104



LA DIMENSIONE ECONOMICA

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

Il valore aggiunto può quindi essere analizzato sotto due aspetti:

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

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

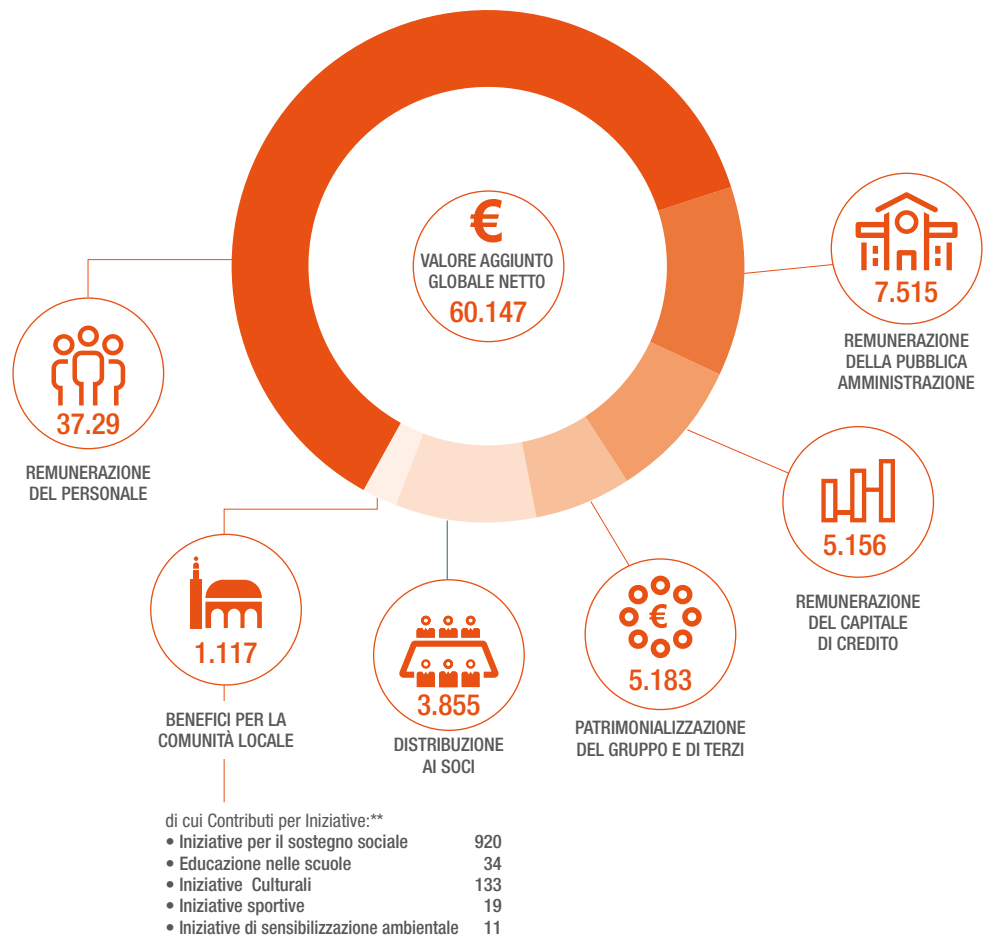
La riclassificazione dei valori ha seguito i principi stabiliti dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS).

LA DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE (€/000)	2016	2015	2014
A) Valore della produzione	262.003	296.920	279.197
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	234.538	264.169	250.528
- rettifiche di ricavo	- 2519	3.599	3.281
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione semilavorati e finiti (e merci)	-154	76	1.749
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	-	13	479
4. Altri ricavi e proventi	7.502	9.184	7.699
4 bis. Contributi in c/esercizio	12.569	16.505	17.194
Ricavi della produzione tipica	251.936	286.322	269.912
5. Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	10.067	10.598	9.285
B) Costi intermedi della produzione	177.634	207.360	193.479
6 Consumi di materie prime e/o beni di consumo	81.631	108.292	111.034
7 Costi per servizi	78.420	80.510	68.247
8 Costi per godimento di beni di terzi	4.813	4.185	5.243
9. Accantonamenti per rischi	-	160	-
10. Altri accantonamenti	2.772	4.502	1.623

11 Oneri diversi di gestione	9.998	9.711	7.332
Valore aggiunto caratteristico lordo	84.369	89.560	85.718
C) Componenti accessori e straordinari	-63	2.555	2.490
12 +/- Saldo gestione accessoria	1.308	1.466	1.425
Ricavi accessori	1.484	1.466	1.425
Costi accessori	-176	-	-
13 +/- Saldo componenti straordinari	-1.371	1.089	1.065
Ricavi straordinari	943	3.099	1.346
Costi straordinari	-2314	2.010	281
Valore aggiunto globale lordo	84.306	92.115	88.208
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	-24.159	24.696	24.281
Valore aggiunto globale netto	60.147	67.419	63.927

**Il riparto e distribuzione del Valore Aggiunto ai Portatori di interesse del Gruppo AIM
(€/000)**

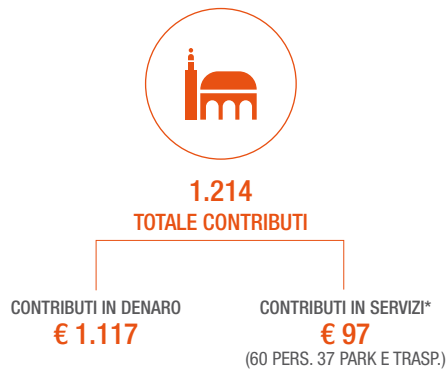


La quota di Valore Aggiunto distribuita al **Personale** è pari al 62% ed è costituita da salari e stipendi (sia per lavoratori dipendenti sia non dipendenti), oneri e altri costi; alla **Pubblica Amministrazione** è stato distribuito il 12% attraverso il versamento di imposte dirette e indirette; ai **Finanziatori** il 9% sotto forma di oneri finanziari pagati agli Istituti di credito; al **Socio** il 6% sotto forma di dividendo, per la **patrimonializzazione del Gruppo** si è destinato il 9% e infine, alla **Comunità Locale** è stato elargito il 2% mediante principalmente contributi per iniziative socio-culturali e sportive e scontistiche per convenzioni effettuate sulla bollettazione al cliente finale.

** Il Gruppo AIM partecipa ad iniziative sociali, sportive, culturali e musicali della Comunità attraverso dei contributi erogati in denaro

Oltre che con contributi in denaro, il Gruppo effettua la sponsorizzazione anche attraverso la fornitura gratuita di propri servizi quali ad esempio energia elettrica, l'attività di igiene ambientale, la predisposizione in sicurezza della mobilità urbana e il trasporto pubblico. Il totale dei contributi erogati in denaro e in forma di servizi forniti gratuitamente a favore della comunità locale è ammontato a 1,214 milioni di euro nel 2016.

In particolare il totale dei contributi erogati alla Comunità locale è così costituito:
(€/000)



(*importi classificati all'interno delle voci di costo inerenti la fornitura dei servizi e del personale)

Il Valore aggiunto globale netto generato dal Gruppo AIM nel 2016 è distribuito per il 62% al personale.

Considerato che il 88,69% dei dipendenti del Gruppo AIM risiede nel comune di Vicenza o in altri comuni della provincia di Vicenza, i salari e gli stipendi pagati dal Gruppo AIM contribuiscono alla crescita economica del territorio.

CONCLUSIONI

Il Bilancio Sociale 2016 evidenzia la centralità della mission aziendale in tutte le attività svolte dal Gruppo AIM.

L'attività del Gruppo AIM, considerata nel suo complesso, **partecipa alla crescita economica del territorio vicentino** attraverso i contributi economici erogati alla comunità locale, i salari e gli stipendi pagati al personale del Gruppo che per il **88,69%** risiede nel comune di Vicenza o in altri comuni della provincia di Vicenza e che in termini di valore è di **oltre 22 milioni**, e gli acquisti effettuati presso i fornitori vicentini che costituiscono il **52,59%** degli acquisti totali del Gruppo, per un valore di quasi 88 milioni di euro.

Il valore riversato alla **Comunità Locale** prettamente derivante da liberalità in denaro destinate al territorio di riferimento, Vicenza, risulta con una percentuale dell'**1%** e un valore di oltre 850.000 euro.



FORNITORI VICENTINI
87.756.109,97

79
%



SALARI E STIPENDI
22.075.803,07

20
%



COMUNITÀ LOCALE
864.932,00

1
%

INFO su BILANCIO SOCIALE AIM GRUPPO

<http://www.aimgruppo.it/tipologia/bilancio-sociale/>

E-mail: sostenibilit@aimvicenza.it





Tabella di raccordo degli indici GRI G.4	112
Global Compact	
Tabella di raccordo al GLOBAL COMPACT	119
Sustainable Development	
Goals e tabella di raccordo	121

TABELLA DI RACCORDO DEGLI INDICI GRI G.4

Indicatore		Livello di applicazione	Pagina/Note
------------	--	-------------------------	-------------

INFORMATIVA STANDARD

STRATEGIA E ANALISI

G4-1	Lettera agli Stakeholders		4
G4-2	Principali impatti, rischi e opportunità		16-17

PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

G4-3	Nome dell'organizzazione		6
G4-4	Servizi forniti		13
G4-5	Ubicazione sede aziendale		59-60-62
G4-6	Paesi di operatività		30-33-47-50-53-54-57-62-63
G4-7	Assetto proprietario		12
G4-8	Mercati serviti		12
G4-9	Dimensione dell'organizzazione		13
G4-10	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, area geografica, inquadramento		24-84
G4-11	Dipendenti coperti da accordi collettivi		84-85-86-95
G4-12	Catena di fornitura dell'organizzazione		92
G4-13	Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura		78
G4-14	Approccio Prudenziale (Risk Management)		21-23-25-120-123
G4-15	Adozione di carte, codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale		9-16-21-25-92-119-120-123
G4-16	Partecipazioni ad associazioni di categoria		66-82-119

ASPETTI MATERIALI E PERIMETRO DI RIFERIMENTO

G4-17	Elenco delle società incluse nel Bilancio Consolidato e di quelle non considerate nel Bilancio di Sostenibilità		9
G4-18	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro		9
G4-19	Aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti		8
G4-20	Perimetro all'interno dell'organizzazione di ogni aspetto materiale		8
G4-21	Perimetro all'esterno dell'organizzazione di ogni aspetto materiale		8
G4-22	Eventuali restatement rispetto al presente bilancio di Sostenibilità		6
G4-23	Eventuali restatement rispetto agli aspetti materiali del precedente Bilancio di Sostenibilità		

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

G4-24	Stakeholder del Gruppo		18
G4-25	Processo di identificazione		18
G4-26	Attività di coinvolgimento degli Stakeholder		19
G4-27	Temi chiave emessi dallo Stakeholder Engagement e relative azioni		19

PROFILO DEL REPORT

G4-28	Periodo di rendicontazione		6
G4-29	Data dell'ultimo report pubblicato		6
G4-30	Periodicità di rendicontazione		6
G4-31	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio		109
G4-32	Indice dei contenuti del GRI		112-113-114-115-116-117-118
G4-33	Attestazione esterna		

GOVERNANCE

G4-34	Struttura di governo		20-21-22-23
G4.35	Processo di delega per i temi economici, ambientali e sociali		
G4-36	Posizioni interne con responsabilità in ambito economico, ambientale e sociale		24
G4.37	Processi per la consultazione sui temi di natura economica, ambientale, sociale tra gli Stakeholder e il più alto grado di governo		
G4-38	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati		20-21-22-23
G4-39	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo		20-21-22-23
G4-40	Processo di nomina e selezione del più alto organo di governo e dei suoi comitati		20-21-22-23
G4.41	Conflitti di interesse		
G4.42	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione di valori, missione, strategie e obiettivi circa gli impatti economici, sociali ed ambientali		
G4.43	Formazione del più alto organo di governo sui temi di natura economica, ambientale e sociale		20-23
G4.44	Processo per valutare le performance del più alto organo		91
G4.45	Gestione degli impatti, rischi e delle opportunità sui temi di natura economica, ambientale sociale		17
G4.46	Revisione della gestione dei rischi in ambito economico, ambientale e sociale		23
G4.47	Frequenza della revisione della gestione dei rischi da parte del più alto organo di governo		23
G4-48	Approvazione e verifica del Bilancio di Sostenibilità		
G4.49	Processo per comunicare temi critici al più alto organo di governo		22-23-25
G4-50	Problematiche comunicate al più alto organo di governo e meccanismi attuati per risolverli		22-23-25
G4.51	Politiche di remunerazione del più alto organo di governo e del management		95
G4.52	Processo di determinazione della remunerazione		91-93-95
G4.53	Engagement degli Stakeholder sulle politiche della remunerazione		91-93
G4.54	Rapporto tra la remunerazione annua più alta e la remunerazione media totale di tutti gli altri dipendenti		95
G4.55	Incremento percentuale del rapporto di cui G4-54		

ETICA ED INTEGRITÀ

G4-56	Missione, valori, codici di condotta e principi		16-17
G4-57	Meccanismi interni ed esterni per fornire supporto sulla condotta etica, sul rispetto delle leggi e gli standard di integrità		21-23-25-94
G4-58	Meccanismi interni ed esterni per la segnalazione di problematiche relative alla condotta etica, al rispetto delle leggi e degli standard di integrità		

INFORMATIVA SPECIFICA

PERFORMANCE ECONOMICA

G4-DMA	PERFORMANCE ECONOMICA		
G4-EC1	Valore economico diretto generato e distribuito		104-105-106-107
G4-EC2	Implicazioni economico finanziarie legate ai cambiamenti climatici		
G4-EC3	Copertura degli obblighi in sede di definizione del piano dei Benefit (pensionistico)		
G4-EC4	Finanziamenti ricevuti dal Governo e sussidi ricevuti		83
G4-DMA	PRESENZA SU MERCATO		
G4-EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale		95
G4-EC6	Percentuale del senior manager assunto nella comunità locale		
G4-DMA	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI		
G4-EC7	Sviluppo e impatto degli investimenti in infrastrutture e in servizi di interessi per la collettività		5-31-33-43-47-50-53-81
G4-EC8	Principali impatti economici indiretti e loro portata		107-109
G4-DMA	APPROVVIGIONAMENTI		
G4-EC9	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali		8-78-109
G4-DMA	DISPONIBILITÀ E AFFIDABILITÀ		
PERFORMANCE AMBIENTALE			
G4.DMA	RICERCA E SVILUPPO		
G4.DMA	MATERIE PRIME		
G4.EN1	Materie prime usate per peso e per volume		
G4.EN2	% di materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato		
G4-DMA	ENERGIA		
G4.EN3	Consumi diretti di energia (nell'organizzazione)		
G4.EN4	Consumo di energia fuori dall'organizzazione (indiretto)		
G4.EN5	Indice di intensità energetica		
G4-EN6	Risparmio energetico		46-52
G4-EN7	Prodotti e servizi per l'efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile		5-48-49-50-51-120
G4.DMA	ACQUA		
G4-DMA	BIODIVERSITÀ		

G4.EN11	Localizzazione di siti ubicati in aree protette e in aree ad elevata biodiversità		
G4.EN12	Descrizione sugli impatti della biodiversità		
G4.EN13	Habitat protetti o ripristinati		
G4.EN14	Specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione		
G4-DMA	EMISSIONI		
G4-EN15	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		
G4-EN16	Emissioni indirette di GHG (Scope 2)		
G4-EN17	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)		
G4-EN18	Indice di intensità delle emissioni		
G4-EN19	Iniziative di riduzione delle emissioni		8-46-49-50-52-54-120
G4-EN20	Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono		
G4-EN21	Altre emissioni in atmosfera		
G4-DMA	SCARICHI E RIFIUTI		
G4-EN22	Scarichi idrici		
G4-EN23	Rifiuti prodotti		8-13-36-37-38-39-40
G4-EN24	Sversamenti significativi		
G4-EN25	Rifiuti pericolosi		
G4-EN26	Impatti sulla biodiversità derivanti dagli scarichi idrici		
G4-DMA	PRODOTTI E SERVIZI		
G4-EN27	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi		8-60-98-99-101-104
G4-EN28	Prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio		
G4.DMA	COMPLIANCE		
G4-EN29	Valore monetario delle multe significative e numero totale delle sanzioni non monetarie per non conformità a leggi e regolamentazione dell'ambiente		
G4-DMA	Logistica		
G4-EN30	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e per gli spostamenti del personale		
G4-DMA	SPESE PER L'AMBIENTE		
G4-EN31	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente		
G4.DMA	VALUTAZIONE DEI FORNITORI IN MATERIA AMBIENTALE		
G4-EN32	Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri ambiente		
G4-EN33	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura		
G4-DMA	AMBIENTE: MECCANISMI DI SEGNALE		
G4-EN34	Numero totale di segnalazioni degli impatti ambientali raccolti, indirizzati e risolti attraverso meccanismi formali di segnalazione		

Performance sociale

G4-DMA	OCCUPAZIONE		
G4-LA1	Numero dipendenti, assunzioni e turnover		84-85-86-87
G4-LA2	Benefit per i dipendenti		91
G4-LA3	Tasso di rientro al lavoro dopo il congedo parentale		
G4-DMA	RELAZIONI INDUSTRIALI		
G4. LA4	Periodo minimo di preavviso per significativi cambiamenti organizzativi		
G4-DMA	SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI		
G4-LA5	Descrizione dei comitati relativi alla salute e alla sicurezza, formati da rappresentanti dei lavoratori e dalla direzione		94
G4- LA6	Tipologia di infortuni e tasso di infortunio, malattia giorni persi, assenteismo e numero totale di vittime di lavoro per genere e per regione.		94
G4. LA7	Personale esposto ad alta incidenza i ad alto rischio di specifiche malattie professionali		94
G4- LA8	Accordi formali con sindacati a tutela della sicurezza e salute sul luogo di lavoro		
G4-DMA	FORMAZIONE		
G4- LA9	Ore di formazione per dipendente per genere e per categoria di impiego		89-90
			89
G4-LA11	Valutazione delle performance e dello sviluppo		91
G4-DMA	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ		
G4- LA12	Composizione degli organi di governo e ripartizione del personale per indicatori di diversità		20-21-22-23-85-86-88-90
G4-DMA	PARITÀ DI REMUNERAZIONE TRA UOMINI E DONNE		
G4-LA13	Rapporto tra stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne		95
G4-DMA	VALUTAZIONE DEI FORNITORI SULLE CONDIZIONI DI LAVORO		
G4. LA14	% dei nuovi fornitori selezionati in base a criteri circa le condizioni di lavoro		
G4. LA15	Impatti negativi significativi in materia di pratiche di lavoro all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese per la loro gestione		
G4-DMA	CONDIZIONI DI LAVORO: MECCANISMI DI SEGNALAZIONE		
G4-LA16	Numero di contestazioni in materia di pratiche di lavoro		94

DIRITTI UMANI

G4-DMA	INVESTIMENTI		
G4-HR1	Numero totale e percentuale di accordi di contratti di investimento significativi che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione		
G4-HR2	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani che sono rilevanti per l'organizzazione e % dei lavoratori formati		
G4-DMA	Non discriminazione		
G4-HR3	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese		

G4.DMA	LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA		
G4.HR4	Identificazioni delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa in difesa di tali diritti		
G4-DMA	Lavoro minorile		
G4-HR5	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua effettiva abolizione		
G4-DMA	LAVORO FORZATO		
G4-HR6	Attività e principali fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato e misure intraprese per contribuire all'abolizione di ogni forma di lavoro		
G4-DMA	PRATICHE DI SICUREZZA		
G4-HR7	% del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione		
G4-DMA	DIRITTI DELLA POPOLAZIONE INDIGENTE		
G4-HR8	Numero di violazioni dei diritti umani della comunità locale e azioni intraprese		
G4-DMA	VALUTAZIONE		
G4.HR9	% e numero totale delle attività sottoposte a controlli e / o valutazioni di impatto relativi ai diritti umani		
FG.DMA	FORNITORI E CRITERI DI VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI		
G4.HR10	% dei nuovi fornitori che utilizzano i criteri dei diritti umani		
G4.HR11	Impatti negativi significativi sui diritti umani nella catena di fornitura e azioni intraprese per la loro fornitura		
G4-DMA	MECCANISMI DI DIRITTI UMANI		
G4-HR12	Numero di lamentele pervenute in materia di diritti umani, trattati e risolti tramite meccanismi formali di rimostranza.		

SOCIETÀ

G4-DMA	COMUNITÀ LOCALI		
G4-S01	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, impatti accertati, e programmi di sviluppo		19-97-98-99-100-101-104-105-107-119
G4-S02	Attività con impatti negativi significativi sulle comunità locali		
G4-DMA	DISASTRI E EMERGENZE		
G4-DMA	ANTI-CORRUZIONE		
G4-S03	Operazioni monitorate per rischi di corruzioni		25
G4-S04	Comunicazione e formazione su politiche e procedure di anticorruzione		90-120
G4.S05	Casi di corruzione e azioni intraprese		
G4-DMA	RAPPORTI CON LA POLITICA E LE ISTITUZIONI PUBBLICHE		
G4-S06	Contributi finanziari a partiti politici e relative istruzioni		

G4-DMA	TUTELA DELLA CONCORRENZA		
G4-S07	Numero totale di azioni legali relative a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze		
G4.DMA	VALUTAZIONE		
G4.S08	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi e regolamenti		
G4.DMA	VALUTAZIONE DEI FORNITORI SUGLI IMPATTI SULLA SOCIETÀ		
G4.S09	Nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti gli impatti sulla società		
G4.S010	Impatti negativi significativi sulla società all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese per la loro gestione		
G4-DMA	Impatti sulla società: meccanismi di segnalazione		
G4-S011	Contestazioni in materia di impatto sulla società		
G4-DMA	Salute e sicurezza del cliente		
G4.PR1	Percentuale di prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza		44-45
G4-PR2	Casi di non conformità di prodotti e servizi		
G4-DMA	Comunicazioni di prodotto e di servizio		
G4.PR3	Tipologia di informazioni relative a prodotti e servizi richiesti dalle procedure e % di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.		70
G4.PR4	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.		
G4.PR5	Pratiche e risultati della misurazione della soddisfazione del consumatore		
G4-DMA	Comunicazioni di marketing		
G4.PR6	Vendita di prodotti oggetto di contestazione		
G4.PR7	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non- conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse, la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.		
G4-DMA	Informazioni accessibili		
G4.PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.		

COMPLIANCE

G4-DMA	Compliance		
G4-EN29	Valore monetario delle multe significative e numero totale delle sanzioni non monetarie per non conformità a leggi e regolamentazione dell'ambiente		
G4-PR9	Sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e utilizzo di prodotti o servizi		

ALLEGATO 2.

GLOBAL COMPACT E TABELLA DI RACCORDO AL GLOBAL COMPACT

Di seguito si presenta uno schema di raccordo che evidenzia la correlazione tra i principi del Global Compact e le attività svolte da AIM Gruppo nel 2016.

I DIECI PRINCIPI	BILANCIO SOCIALE 2016	PAGINA
DIRITTI UMANI		
Principi 1, 2 - Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere d'influenza e assicurarsi di non essere, seppur indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	<p>Nel Codice Etico del Gruppo AIM e nei rapporti contrattuali con i fornitori è esplicitamente citato il rispetto dei diritti umani. Si richiede a tutti i fornitori l'adesione e il rispetto del Codice Etico, dei requisiti di lavoro internazionali e la dichiarazione di non impiego di personale dell'età minima imposta dalla legge.</p> <p>Inoltre,</p> <ul style="list-style-type: none">• costanti gli indici infortunistici dei dipendenti• realizzazione di iniziative culturali e sportive per favorire l'aggregazione dei lavoratori all'interno del Gruppo attraverso i centri ricreativi• una convenzioni con Caritas e Comune per gli utenti indigenti• il sostegno alla Fondazione Città della Speranza• il finanziamento iniziative volte alla collettività• la gestione 1.535 case popolari;• riunioni periodiche con Associazione dei Consumatori	16-19-21-25-54-58-60-66-82-84-94-97-98-99

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>	<ul style="list-style-type: none"> • sono applicati i CCNL Gas-Acqua, Elettrico, Autoferrotranvieri, Commercio, Federambiente, Fise, Dirigenti e Chimici, e garantiti a tutti i lavoratori i diritti sindacali • sono state condotte complessivamente 8.864 ore di formazione attraverso 193 corsi • sono stati creati progetti di lavoro per stage scolastici per alunni delle scuole superiori, post diploma e universitari • è stata perseguita una politica delle assunzioni trasparente, imparziale e nel rispetto delle pari opportunità. • part time permesso ai dipendenti 6,88% 	<p>88-89-90-91-92-93</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 sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mezzi a disposizione a basso impatto ambientale 25 • si è aderito alle "Giornate senz'auto" promosse dall'amministrazione comunale • sono stati installati 62 nuovi corpi illuminanti a led ad alta efficienza energetica • sono stati effettuati interventi per la riduzione dei consumi energetici con la produzione di 36.495 certificati bianchi • sono attivi oltre 1000 impianti fotovoltaici • l'indice di raccolta differenziata è maggiore del 70% • è stata prodotta da biogas energia per 5,237 GWh. • dal teleriscaldamento 400 ton emissioni evitate e risparmiati 1.922 tep 	<p>34-36-37-38-46-49-50-51-52-101</p>
--	--	---------------------------------------

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 • è stata condotta formazione dedicata alle tematiche di Codice Etico, modello 231, trasparenza e anticorruzione • 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.lgs 231/2001). • attivo il N.A.T.: nucleo anticorruzione e trasparenza • sezione "Amministrazione Trasparente" nel sito internet del Gruppo 	<p>24-25-78-89-90-120</p>
--	--	----------------------------------

ALLEGATO 3.
SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS E TABELLA DI RACCORDO

GLOBAL GOALS	
OBIETTIVI	IMPATTO DELL'ATTIVITÀ DEL GRUPPO AIM
1. Eliminare la povertà in tutte le sue forme	Integrazione con 112 migranti presenti nella città di Vicenza
	Convenzione con Caritas Diakonia per sconti su bollette di gas e luce
	Bonus e sconti sulle bollette di luce e gas per poter garantire a tutti i clienti questi servizi fondamentali,
	Attenzione al Cliente
	Raccolta fondi attraverso una mostra fotografica per aiutare i giovani nepalesi della Nepal Academy Professional colpito dal terremoto.
2. Eliminare la fame	Convenzioni con Caritas e Comune per gli utenti indigenti
	Piano di gestione delle emergenze grazie al quale AIM garantisce supporto alle Autorità competenti in materia di protezione civile e pubblica sicurezza
3. Buona salute	Sostegno alla Fondazione Ricerca Fibrosi Cistica – Onlus
	Gestione dei cantieri
	Contributo erogato All'associazione "Anvolt" contro i tumori
	Salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro
	Sostegno alla Fondazione Città della Speranza
4. Educazione di qualità	Interventi formativi e progetti con le scuole su temi ambientali e sociali
	Formazione del personale
	Offerta di stage a studenti, laureandi e laureati. Nel 2016 sono stati effettuati 48 stage.
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 36.495 certificati bianchi
	Installati 62 nuovi corpi illuminanti a led ad alta efficienza energetica
	Adesione alle "Giornate senz'auto"
	Attivi oltre 1000 impianti fotovoltaici
	L'indice di raccolta differenziata è maggiore del 70%
	E' stata prodotta da biogas energia per 5,237 GWh.
	Vendita di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili
	Servizio di teleriscaldamento: 400 ton emissioni evitate e risparmiati 1.922 tep
	Installati 62 nuovi corpi illuminanti a led ad alta efficienza energetica

8. Lavoro decente e crescita economica	6,88% del personale con contratto Part time
	654 dipendenti totali. Il 94,65% è a contratto indeterminato.
	Modello di valutazione delle performance
	Relazioni industriali
	Diritti Umani
	Formazione effettuata all' 85% dei dipendenti. Condotte complessivamente 8.864 ore di formazione attraverso 193 corsi
	Perseguita una politica delle assunzioni trasparente, imparziale e nel rispetto delle pari opportunità.
	Attività di impatto sul territorio
9. innovazione e infrastrutture	APP AIM Energy: utilizzo da 18.198 utenti
	Guida ai rifiuti "dove lo butto?" su www.valoreambiente.it
	www.aimgruppo.it sito in implementazione
	Contenitori a calotta con accesso limitato
	Contatori elettronici installati: 11,34%
	Park in città con + 10,30% di posti auto
	Aumento delle utenze riscaldate in Città
	Pagamento del parcheggio attraverso uno smartphone e App
10. Riduzione della disuguaglianza	Parceggi a sbarra gestiti a Vicenza
	Applicati i CCNL Gas-Acqua, Elettrico, Autoferrotranvieri, Commercio, Federambiente, Fise, Dirigenti e Chimici, e garantiti a tutti i lavoratori i diritti sindacali
	Diritti Umani
11. Città e Comunità sostenibili	37 dipendenti appartenenti alle categorie protette
	Edifici residenziali pubblici gestite 1.535
	Metri quadri di verde pubblico gestito 1.146.663
	Gestione delle strade 563 km
	Strutture pubbliche gestite 239
	Posti auto in Città +8.48%
	Lampade a Led +61
	Pozzo geotermico - teleriscaldamento
12. Consumi responsabili	Promosse attività di formazione con scuole per la sensibilizzazione alla collettività su temi del risparmio energetico e del riciclo
	20 serate informative su temi del risparmio energetico e raccolta differenziata
	Energia verde da produzioni sostenibili
	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

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
	Adibita la sezione "Amministrazione Trasparente" nel sito internet del Gruppo AIM
	Presente l'Organismo di vigilanza
	N.A.T.
	Collaborazioni con Associazioni di categoria, Comune di Vicenza, Associazioni di settore
17. Partenariati collaborativi	Dialogo con gli enti pubblici
	Sviluppo delle comunità locali

