BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

viva servizi

INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER ..... P. 5

1. VIVA SERVIZI

1.1 CHI SIAMO ..... P. 7
1.1.1 I SERVIZI GESTITI ..... P. 9
1.2 MISSION E VALORI ..... P. 11
1.3 IL SETTORE REGOLATO ..... P. 12
1.4 IL GOVERNO DELL'AZIENDA ..... P. 16
1.5 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE ..... P. 18
1.6 VIVA IN PILLOLE ..... P. 20

2. VIVA E LA SOSTENIBILITÀ

2.1 GLI STAKEHOLDER ..... P. 23
2.2 IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ E L'AGENDA 2030 ..... P. 25
2.3 STRUMENTI DI GOVERNO SOCIETARIO ..... P. 28
2.4 I SISTEMI DI GESTIONE ..... P. 32
2.4.1 QUALITÀ E AMBIENTE ..... P. 32
2.4.2 LA GESTIONE DEI RISCHI AZIENDALI E L'AREA INTERNAL AUDITING ..... P. 34

3. L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

3.1 IL CICLO DELL'ACQUA ..... P. 41
3.2 L'ACQUA POTABILE ..... P. 42
3.2.1 LA RETE IDRICA ..... P. 42
3.2.2 LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE LUNGO LA RETE ..... P. 49
3.2.3 WATER SAFETY PLAN ..... P. 57
3.2.4 LA GESTIONE DELLE EMERGENZE IDRICHE..... P. 58
3.3 LA RACCOLTA E LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE ..... P. 60
3.4 CONSUMI RESPONSABILI ..... P. 69
3.4.1 MATERIE PRIME ..... P. 69
3.4.2 CONSUMI ENERGETICI ..... P. 70
3.4.3 LE EMISSIONI GAS SERRA IN ATMOSFERA ..... P. 74
3.4.4 IL PARCO MEZZI AZIENDALE ..... P. 75
3.4.5 LA GESTIONE DEI RIFIUTI ..... P. 75

4. I NOSTRI CLIENTI

4.1 I CLIENTI E LA BOLLETTA ..... P. 79
4.2 IL SERVIZIO CLIENTI ..... P. 81
4.3 MOROSITÀ E SOSTEGNO ALLE SITUAZIONI DI DISAGIO ..... P. 84
4.3.1 LA GESTIONE DELLA MOROSITÀ ..... P. 84
4.3.2 IL FONDO PER LE PERDITE OCCULTE . P. 84
4.3.3 LE INIZIATIVE DI INCLUSIONE VERSO LE UTENZE DEBOLI ..... P. 86
4.4 LA QUALITÀ DEI SERVIZI ..... P. 87
4.4.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ ..... P. 89
4.4.2 LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ..... P. 92
4.4.3 LA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA ... P. 95
4.4.4 I RECLAMI ..... P. 97
4.5 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE ..... P. 98

5. LE NOSTRE PERSONE

5.1 IL PERSONALE P.101
5.1.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE E PARI OPPORTUNITÀ P.101
5.1.2 LE POLITICHE DI GESTIONE E IL WELFARE AZIENDALE P.103
5.1.3 LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA .. P.108
5.1.4 LE POLITICHE DI REMUNERAZIONE P.110
5.2 SALUTE E SICUREZZA P.112
5.3 LA FORMAZIONE P.119

6. LA CREAZIONE DI VALORE

6.1 PERFORMANCE ECONOMICA P.125
6.2 LA CATENA DI FORNITURA P.131
6.3 IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO P.136
6.4 GLI INVESTIMENTI E LE RICADUTE SUL TERRITORIO P.137
6.5 L'IMPEGNO VERSO LA COLLETTIVITÀ P.144
6.5.1 LA COMUNICAZIONE P.144
6.5.2 L'EDUCAZIONE AMBIENTALE P.147

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO P.150
NOTA METODOLOGICA P.153
CONTENT GRI INDEX P.154

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI 102-14

Ancora oggi, mentre sto scrivendo, stiamo affrontando le conseguenze della pandemia che ci ha travolto e lo stato di emergenza nel nostro Paese è stato da poco nuovamente prorogato. Mai come quest'anno voglio ringraziare tutti quanti, ogni persona che si è sentita parte di questa squadra, che è stata capace di adattarsi, mantenendo alta la qualità del servizio e che ha dimostrato solidarietà e attitudine al sentire sociale.
Negli ultimi anni i nostri lavoratori si sono fatti sempre più coinvolgere dall'operosità di quanti si impegnano attivamente per la tenuta del tessuto sociale e produttivo. La loro resilienza, la capacità di adattamento a nuovi scenari ed il loro senso di responsabilità, sono il risultato più prezioso che la nostra azienda ha saputo conquistare.
Per introdurre la rendicontazione della nostra sostenibilità nel 2020, non sono sufficienti riflessioni sulle buone performance che l'azienda ha saputo realizzare, ma è necessario sottolineare:
*• **l'importanza di una sostenibilità concreta**, che ci renda capaci di essere protagonisti, qui ed ora, quanto mai attivi e coscientemente vicini alle richieste del territorio;*
*• **la necessità di imparare a guardare più lontano**, alle esigenze di un mondo inevitabilmente diverso da quello di oggi.*
Ancora di più, dall'inizio di questa emergenza, percepiamo il valore del servizio che prestiamo, portando l'acqua nelle case delle persone e garantendo il massimo e quotidiano impegno affinché questo bene primario sia disponibile, ogni giorno, per tutti. Questa consapevolezza è viva e condivisa da tutti i nostri collaboratori, che con le modalità consentite dalla gestione della pandemia, continuano ogni giorno ad assicurare la buona qualità dei servizi.
*Viva Servizi si impegna **a guardare più lontano** sviluppando la capacità di una visione completa e prospettica, che non si arresta al breve periodo o al risultato immediato ma si realizza attraverso una sostenibilità d'impresa costruita negli anni attraverso il percorso ormai intrapreso che assicurerà una maggiore efficienza dei servizi.*
*In poche parole, **saper pensare al futuro**, a dove sta andando il mondo, capire le fragilità, e come cambieranno i bisogni, individuare i possibili rischi e cogliere le possibili opportunità. Concretamente, significa pensare a come partecipare ad uno sviluppo che congiunga crescita economica, tutela dell'ambiente e benessere sociale come raccomandato dai principi ESG. Uno sviluppo che contribuisca concretamente, nei limiti delle competenze e delle possibilità aziendali ad allargare i confini assumendo un ruolo attivo nel generare valore condiviso all'interno del mondo in cui viviamo e di cui siamo responsabili.*
Oggi, è pertanto giunto il momento di riprendere i progetti del futuro e puntare l'obiettivo sugli investimenti delle grandi opere e prepararsi alle importanti "sfide dell'acqua" perché, è bene ricordarlo, lavoriamo ogni giorno per il benessere della comunità, del territorio e dei suoi cittadini.

1 VIVA SERVIZI

1.1 CHI SIAMO

1.1.1 I SERVIZI GESTITI

1.2 MISSION E VALORI

1.3 IL SETTORE REGOLATO

1.4 IL GOVERNO DELL'AZIENDA

1.5 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

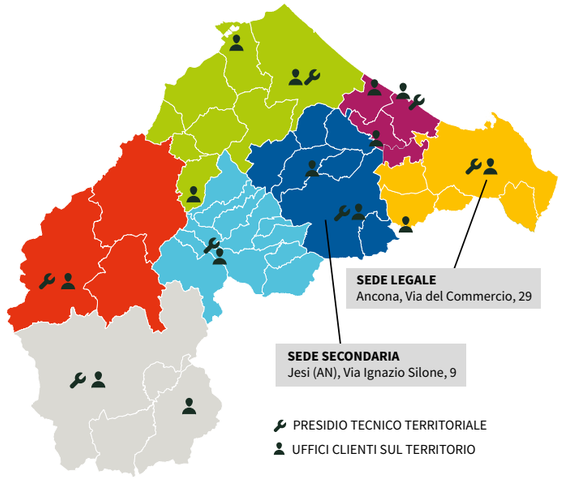
1.6 VIVA IN PILLOLE

l'azienda
è in grado di servire
un **territorio** di
1.835 kmq
e **400.000**
cittadini

1.1 CHI SIAMO

GRI 102-1
GRI 102-2
GRI 102-3
GRI 102-4
GRI 102-5
GRI 102-6

Viva Servizi è una società per azioni a capitale interamente pubblico, partecipata da 44 Comuni, 42 della provincia di Ancona e 2 della provincia di Macerata.
L' azienda nasce giuridicamente nell'aprile 2004 dalla fusione per unione di due realtà già operanti da oltre 30 anni nella provincia di Ancona: Gorgovivo e Cisco Acque Srl.
La prima azienda gestiva i servizi idrici e la distribuzione gas nei territori comunali della costa e della bassa Vallesina, mentre la seconda garantiva il servizio idrico nella alta Vallesina e Valle del Misa ed in alcuni territori montani.
Formatesi entrambe intorno al 1970, hanno intrecciato la loro storia con quella del territorio. Successivamente, si sono aggiunti altri territori comunali fino a raggiungere complessivamente gli attuali 44 Comuni Soci.
Viva oggi gestisce il servizio idrico integrato nel territorio di 43 Comuni ricadenti nell'ambito territoriale Marche Centro – Ancona ma non serve l'utenza del Comune di Castelfidardo perché, seppure Socio, ricade nell'ambito territoriale di Macerata.
È oggi la società affidataria "in house" della gestione del Servizio idrico Integrato sulla base della convenzione con l'Assemblea d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO) N. 2 "Marche Centro-Ancona", che si configura come Ente di Governo d'Ambito.



SITUAZIONE DEL GRUPPO AL 31 DICEMBRE 2020			
	Partecipate di Viva Servizi	Quota di partecipazione	Capitale Sociale
viva servizi	estra	**10%** (90% Coingas, Consiag, Intesa)	€ 228.334.000
	EDMA RETI GAS	**55%** (45% di Estra)	€ 21.134.840

La sede legale ed amministrativa è situata in Via del Commercio 29, nel comune di Ancona. L'attività di Viva Servizi viene svolta presso la propria sede legale di Ancona e nelle sedi operative dislocate sul territorio di competenza; inoltre l'azienda mette a disposizione degli utenti 14 sportelli distribuiti in modo capillare nelle due province servite.

Viva Servizi, oltre alla gestione diretta del Servizio Idrico Integrato, si occupa anche della distribuzione del gas metano in 15 comuni, per mezzo della partecipazione al 55% in Edma Reti Gas.
L'azienda, infine, opera anche nei settori della vendita del gas metano e dell'energia elettrica tramite la sua partecipazione del 10% nella società Estra Spa.

EDMA RETI GAS

La società, partecipata al 55%, si occupa del servizio di distribuzione e misura del gas naturale in 15 Comuni della Provincia di Ancona, gestendo oltre 1.300 km di rete in media e bassa pressione; risultano allacciati alla propria rete più di 110.000 punti di riconsegna. La sede legale è in Via Trieste, 2 e la sede operativa in Via Del Commercio, 29, entrambe ad Ancona.

ESTRA SPA

La società, partecipata al 10%, è una multiutility a carattere nazionale che opera in più settori. È la capogruppo del Gruppo Estra che fornisce, per mezzo delle sue partecipate, i seguenti servizi: servizi di somministrazione di gas naturale ed energia elettrica a circa 725.000 clienti (principalmente con Estra Energie e Prometeo), la distribuzione e la misura del gas naturale in diversi Comuni della Toscana e del centro Italia con una rete di oltre 5.400 km (con Centria) e servizi di telecomunicazione (con Estracom). Altresì per mezzo di EstraClima opera nell'ambito dei servizi energetici legati al risparmio energetico ed al teleriscaldamento e, dal 2018, è entrata nel settore della gestione integrata dei rifiuti. La sede legale è a Prato ed ha diverse sedi operativa fra cui Siena, Arezzo e Ancona.

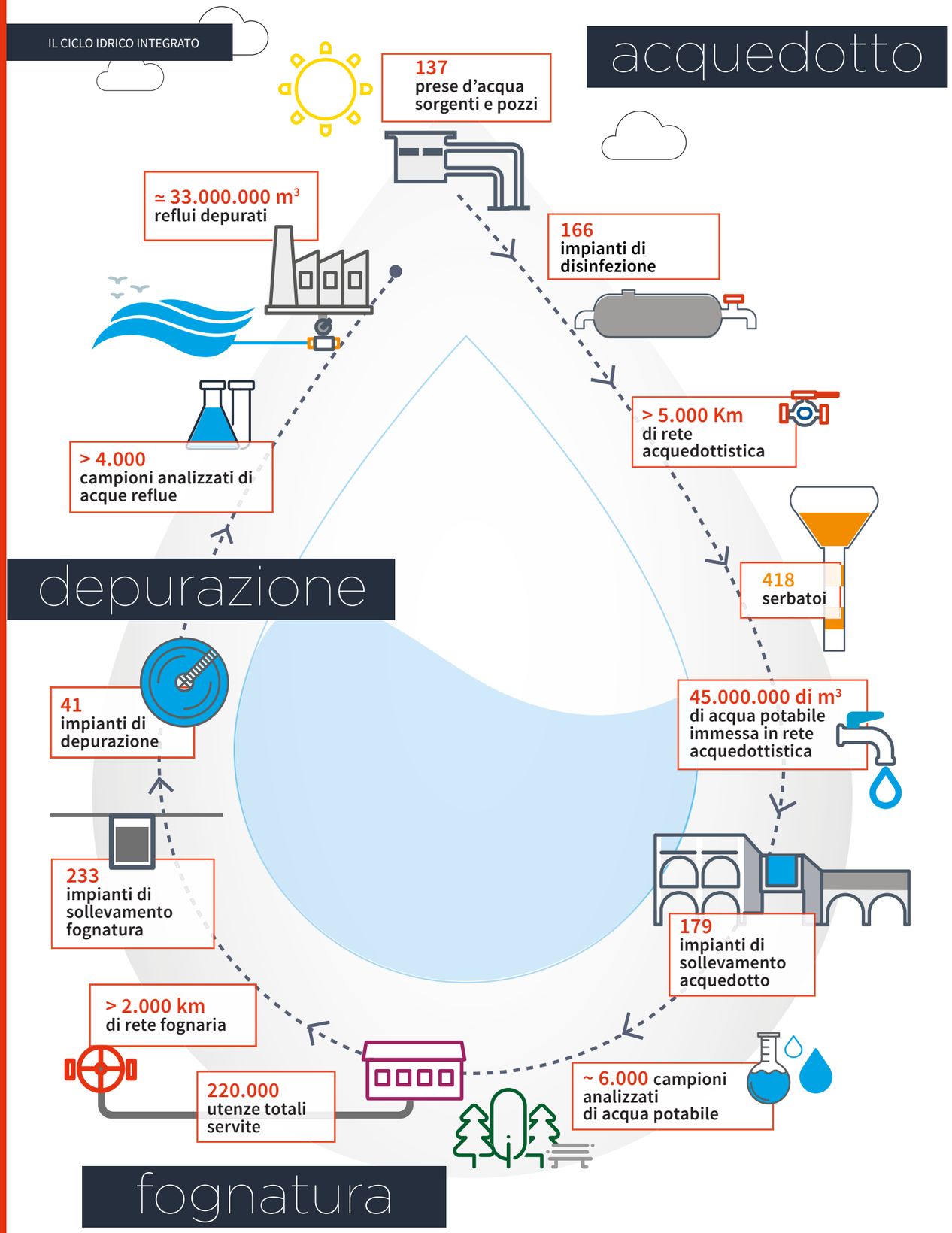
1.1.1 I servizi gestiti

Con le proprie infrastrutture, l'azienda è in grado di servire un territorio di 1.835 kmq e raggiungere circa 400.000 Cittadini.
Come gestore unico di ambito del servizio idrico integrato, Viva Servizi ha infatti la responsabilità di garantire la fornitura idrica alle circa 220.000 utenze (corrispondenti a 234.000 unità) dei 43 Comuni serviti, grazie ad una rete di acquedotto che si estende per oltre 5.000 km e che permette di trasportare l'acqua dalle 100 sorgenti e 39 pozzi della collina fino alla costa.

UN TERRITORIO DI 1.835 KMQ E CIRCA 400.000 CITTADINI SERVITI

A tutela della qualità e purezza dell'acqua potabile erogata Viva Servizi svolge nel corso dell'anno oltre 6.000 controlli in numerosi punti di prelievo posizionati lungo tutta la rete idrica. In particolare, l'azienda analizza e monitora numerosi parametri dell'acqua, tra cui: durezza, torbidità, presenza di batteri, concentrazione di sostanze chimiche (sodio, solfati, nitrati, cloruri, nitriti, ammoniaca, alluminio, ferro) e conducibilità elettrica.
A completamento del ciclo integrato, l'azienda gestisce anche i servizi di fognatura e depurazione delle acque reflue per tutti i Comuni dell'Ambito grazie ad una rete fognaria nera e mista che si estende per oltre 2.000 km, con 41 impianti di depurazione all'interno dei quali le acque sono opportunamente trattate e reimmesse nei sistemi idrici naturali.

IL CICLO IDRICO INTEGRATO



1.2 MISSION E VALORI

GRI 102-2
GRI 102-16
GRI 103-2

VIVA SERVIZI È L'AZIENDA PUBBLICA DEL TERRITORIO CHE OPERA A STRETTO CONTATTO CON I SUOI COMUNI SOCI E GLI UTENTI, PER UNA GESTIONE PUBBLICA DEL SERVIZIO IDRICO, LA VALORIZZAZIONE DELL'ACQUA E LA PROMOZIONE DI UN USO RAZIONALE DELLA RISORSA IDRICA.

I VALORI CHE CI GUIDANO

#1 Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica e attenzione all'ambiente

Ci impegniamo costantemente a garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile, preservando la disponibilità dell'acqua nel lungo periodo, incentivando l'uso consapevole e imitando li sprechi, oltre che riducendo il più possibile il prelievo di acque superficiali.

#2 Efficacia ed efficienza nella gestione

Adottiamo le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più sicure e funzionale ai nostri obiettivi. Per questo ci impegniamo nell'efficientamento e nel monitoraggio dei processi, nella prevenzione e nella risoluzione dei problemi, e nel coinvolgimento delle persone attraverso l'attribuzione di responsabilità e la formazione.

#3 Costante attenzione ai bisogni del cittadino servito

La nostra priorità è migliorare costantemente la soddisfazione del cittadino servito rispondendo alle sue esigenze con la qualità, la continuità e la sicurezza dei servizi offerti.

#4 Centralità della persona

Ci facciamo guidare dai bisogni e dalle attese degli utenti, clienti, lavoratori, fornitori e di ogni altro stakeholder che ci circonda.

#5 Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Gestiamo i servizi pubblici locali ispirandoci ai principi di eguaglianza e di non discriminazione delle persone e garantendo parità di trattamento, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

#6 Continuità di servizio

Garantiamo un servizio continuo e regolare, minimizzando i disservizi grazie a un'ampia gamma di soluzione alternave.

#7 Chiarezza e comprensibilità

Poniamo la massima attenzione all'uso di parole semplici nei rapporti con l'utente.

Attraverso la condivisione di questi valori fondanti, Viva Servizi è impegnata a garantire costantemente la continuità e la qualità del servizio in tutto il territorio gestito, a rispondere alle necessità di nuove infrastrutture idriche e a garantire un servizio idrico efficace, con l'obiettivo di creare valore attraverso il proprio operato per tutti i suoi portatori di interesse.

1.3 IL SETTORE REGOLATO

GRI 102-6
GRI 102-11
GRI 102-48
GRI 103-2
GRI 307-1

Già per la tipologia di affidamento ricevuto e per gli aspetti infrastrutturali del servizio idrico integrato, Viva Servizi opera quale monopolista nell'ambito di un servizio pubblico essenziale. Da tale duplice condizione, la normativa fa discendere un insieme di vincoli normativi e regolamentari che costituiscono i principali fattori esterni di cui tenere conto.

I VINCOLI NORMATIVI DERIVANO DA:

• **il ruolo primario della risorsa idrica**, che costituisce la materia prima fondamentale per il servizio idrico integrato;

• **il tipo di affidamento della gestione – in house providing -** che, tra l'altro, comporta l'obbligo di assoggettamento alla normativa sui contratti pubblici e vincoli di concentrazione dei ricavi nell'ambito di servizi pubblici per i propri Comuni soci.

Il servizio idrico integrato è poi contraddistinto da una governance multilivello, formata da un insieme di istituzioni che a più livelli - europeo, nazionale e locale - definiscono il quadro normativo e regolatorio del settore e svolgono ruoli di pianificazione e di controllo. Un contesto dal quale i gestori non possono prescindere e che ne influenza le strategie e l'operato.

A livello europeo, l'Unione Europea:
• stabilisce il quadro normativo di tutela delle acque, di raccolta e trattamento dei reflui;
• definisce le caratteristiche dell'acqua potabile;
• sancisce i principi tariffari di "copertura integrale dei costi" e "chi inquina paga".

A livello nazionale, lo Stato:
• disciplina le forme di gestione e dell'organizzazione del servizio idrico integrato;
• norma la tutela dei corpi idrici (fiumi, laghi e mari) e degli scarichi.

Ancora a livello nazionale, il Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio:
• definisce gli indirizzi per il coordinamento degli usi delle risorse idriche;
• definisce i criteri per misurare il danno ambientale;
• fissa gli standard minimi di qualità della risorsa idrica.

A livello nazionale, l'ARERA:
• definisce i criteri per il calcolo delle tariffe e le approva;
• promuove attraverso la regolazione incentivante gli investimenti, con particolare riferimento all'adeguatezza, l'efficienza e la sicurezza;
• tutela gli interessi degli utenti;
• definisce livelli minimi di qualità dei servizi per gli aspetti tecnici, contrattuali e per gli standard di servizio;
• vigila e controlla il rispetto delle normative.

A livello territoriale, la Regione:
• delimita gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)
• istituisce gli Enti di Governo di Ambito (EGA)
• definisce il Piano di Tutela delle Acque (PTA)

Ancora a livello territoriale, l'Ente di Governo di Ambito:
• sceglie la forma di gestione, affida il servizio e controlla il gestore
• redige e aggiorna il Piano di UE
• declina la regolazione nazionale nel contesto locale
• definisce le tariffe e il Piano di investimenti da sottoporre ad ARERA, secondo i criteri da questa definiti.

LA GOVERNANCE MULTILIVELLO

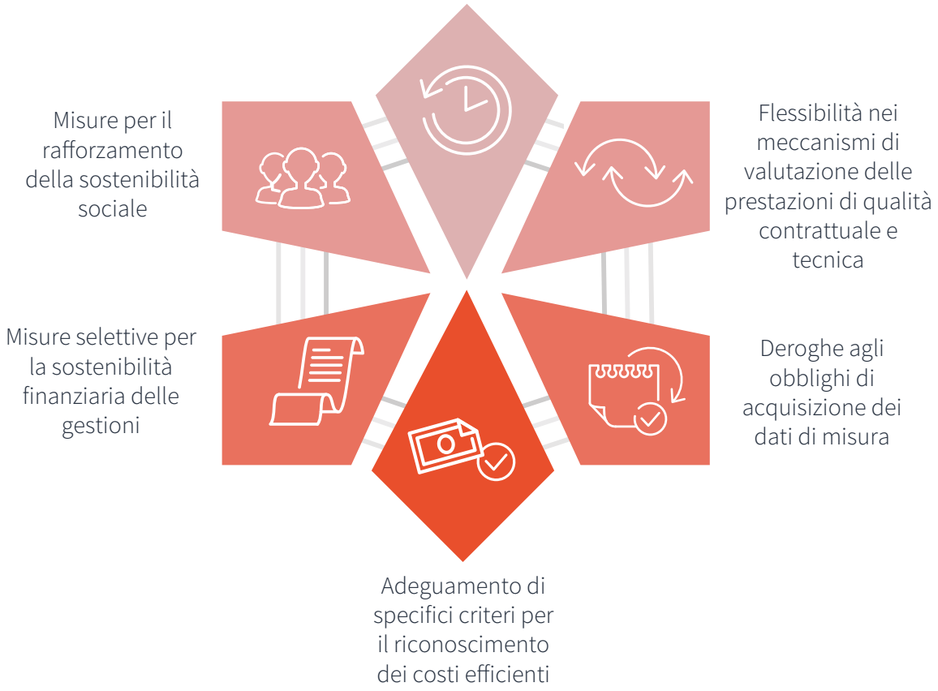
Provvedimenti assunti da Arera nel 2020 per la regolazione del servizio idrico

Sulla scorta delle informazioni raccolte nell'ambito di una apposita procedura di consultazione avviata per dare ascolto ai gestori sulle problematiche emerse alla luce dell'emergenza da Covid-19, ARERA ha adeguato il quadro regolatorio (delibera 235/2020/R/IDR) al fine di mitigare gli effetti dalla crisi, con particolare riferimento all'equilibrio economico-finanziario dei gestori e alla continuità dei servizi, cercando di porre le condizioni per non frenare lo sviluppo degli investimenti.

ARERA HA ADEGUATO IL QUADRO REGOLATORIO AL FINE DI MITIGARE GLI EFFETTI DALLA CRISI PANDEMICA

I PILASTRI DELLA DELIBERA 235/2020/R/IDR

Le principali misure previste da ARERA come risposta alla crisi pandemica



FOCUS

MISURE DI MITIGAZIONE ATTUATE DA ARERA PER LA CRISI PANDEMICA

Nel provvedimento l'Autorità ha introdotto nell'impianto regolatorio elementi di flessibilità a garanzia della continuità dei servizi essenziali, prevedendo:

• adeguamenti di specifici criteri per il riconoscimento dei costi efficienti nel MTI-3, in particolare procedendo a:

i) sostenere il recupero dei ritardi registrati nel completamento degli interventi infrastrutturali già avviati;

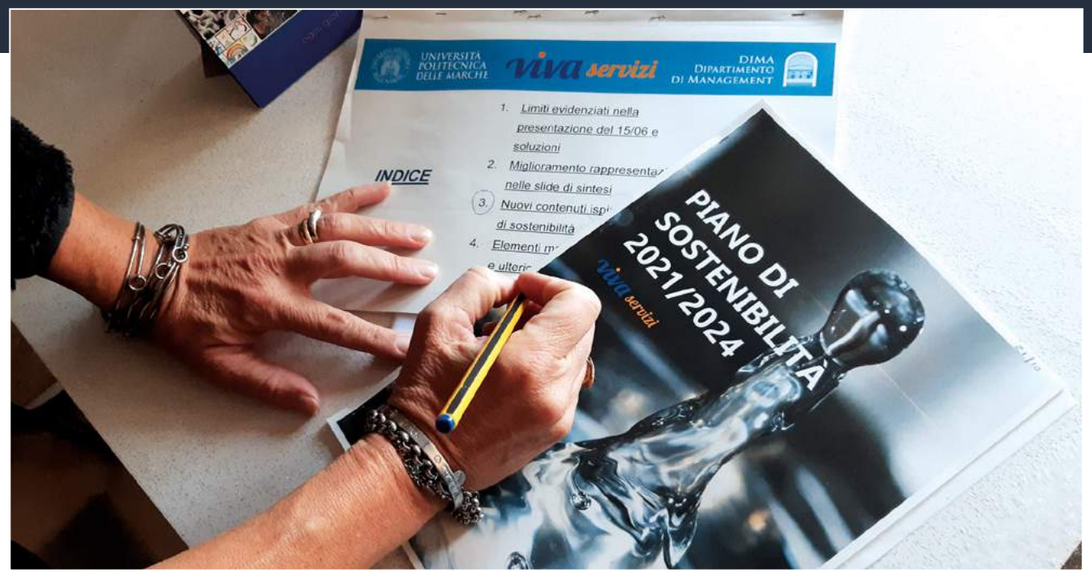
ii) ai fini del riconoscimento tariffario dei costi operativi, introdurre in via straordinaria e per la sola annualità 2020, la possibilità di valorizzare una componente di natura previsionale specificamente riconducibile all'emergenza COVID-19, che tenga conto sia degli oneri aggiuntivi connessi all'emergenza, sia dei minori oneri previsti per la menzionata annualità conseguenti alle iniziative adottate per il contrasto alla diffusione del virus (ad esempio, all'attivazione dei trattamenti di cassa integrazione ordinaria (CIGO) e/o al ricorso al Fondo d'Integrazione Salariale (FIS);

• misure selettive per la sostenibilità finanziaria delle gestioni e, in particolare, la facoltà per l'Ente di governo dell'ambito di riconoscere, per il 2020, una componente tariffaria a compensazione degli effetti delle dilazioni di pagamento eventualmente concesse ovvero della mancata attivazione immediata di procedure per il recupero dei relativi crediti;

• misure per il rafforzamento della sostenibilità sociale, con meccanismi di anticipazione finanziaria sui conguagli connessa all'eventuale rinvio della quota parte degli oneri ammissibili a riconoscimento tariffario nel 2020 relativa a incrementi del moltiplicatore tariffario per la medesima annualità

• il differimento dei termini per la conclusione di alcuni adempimenti corposi in capo ai gestori, quali la valutazione del raggiungimento degli obiettivi di qualità tecnica per gli anni 2018 e 2019 e la trasmissione dello schema regolatorio recante la predisposizione tariffaria del servizio idrico integrato per il terzo periodo regolatorio 2020-2023

• la valutazione delle performance e degli obiettivi specifici di qualità, in via eccezionale, considerando cumulativamente il biennio 2020/2021, per favorire comunque il miglioramento dei livelli di qualità, nonché il recupero degli eventuali investimenti che - per ragioni riconducibili all'emergenza COVID-19 - non sia stato possibile realizzare.



1.4 IL GOVERNO DELL'AZIENDA

Viva Servizi ha la forma giuridica di Società per Azioni e i suoi soci sono i 44 Comuni sotto indicati con le rispettive quote di partecipazione.

I COMUNI SOCI	
COMUNE SOCIO	QUOTA
Agugliano	0,66%
Ancona	39,94%
Arcevia	0,03%
Barbara	0,01%
Belvedere Ostrense	0,97%
Camerano	2,59%
Camerata Picena	0,98%
Castelbellino	0,02%
Castelfidardo	1,91%
Castelleone di Suasa	0,01%
Castelplanio	0,02%
Cerreto d'Esi	0,32%
Chiaravalle	3,86%
Corinaldo	0,03%
Cupramontana	0,03%
Esanatoglia	0,34%
Fabriano	4,37%
Falconara Marittima	8,09%
Genga	0,28%
Jesi	6,26%
Maiolati Spontini	0,03%
Matelica	1,50%
Mergo	0,01%
Monsano	1,96%
Montecarotto	0,01%
Montemarciano	2,88%
Monteroberto	0,01%
Monte San Vito	2,19%
Morro d'Alba	0,79%
Offagna	0,46%
Ostra	0,04%
Ostra Vetere	0,02%
Poggio San Marcello	0,01%
Polverigi	0,74%
Rosora	0,01%
San Marcello	0,81%
San Paolo di Jesi	0,01%
Santa Maria Nuova	0,81%
Sassoferrato	0,04%
Senigallia	16,87%
Serra de' Conti	0,02%
Serra S.Quirico	0,02%
Staffolo	0,02%
Trecastelli	0,04%

GRI 102-5
GRI 102-18
GRI 102-19
GRI 102-20
GRI 102-22
GRI 102-23
GRI 102-24
GRI 102-26
GRI 405-1

Gli organi di governo

Gli organi di governo della società sono: l'Assemblea dei Soci, il Consiglio d'Amministrazione e il Collegio sindacale.

ASSEMBLEA DEI SOCI

Composizione

L'Assemblea è rappresentata dai sindaci (o loro delegati) dei 44 Comuni soci.

Funzioni principali

- Approva i documenti programmatori
- Approva il Bilancio di esercizio
- Approva gli indirizzi strategici
- Nomina e revoca gli amministratori, il Presidente del CdA, il Collegio Sindacale
- In sede straordinaria, delibera su modifiche allo Statuto e sulle operazioni straordinarie della Società

Tra i compiti spettanti all'Assemblea dei Soci vi è la nomina degli Amministratori e del Presidente del Consiglio d'Amministrazione, i quali restano in carica per tre esercizi e sono rieleggibili.
Nel corso del 2020, l'Assemblea è stata convocata 1 sola volta e il tasso di partecipazione dei soci è stato superiore all' 80%.

CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio d'Amministrazione è stato nominato l'8 aprile 2019 e rimarrà in carica fino all'approvazione del Bilancio di Esercizio 2021.

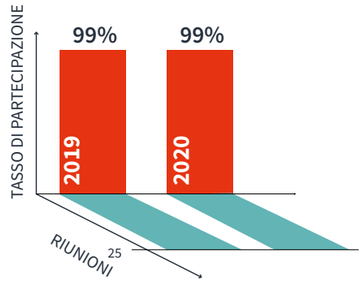
Composizione (2020)

Presidente: Chiara Sciascia
Consiglieri: Daniela Ghergo, Roberto Ragaini, Mauro Urbani, Graziano Mariani

Funzioni principali

- Gestione ordinaria e straordinaria della società

Nel 2020, le sedute del Consiglio d'Amministrazione sono state 25, come nell'anno precedente, con un tasso di partecipazione medio pari alla quasi totalità delle presenze.
Il Consiglio di Amministrazione è composto per 3/5 da uomini e per 2/5 da donne e pertanto rispetta l'equilibrio tra i generi ai sensi della normativa vigente. La maggioranza dei membri presenta una età al di sotto dei 50 anni e tutti i membri hanno conseguito almeno una laurea.



COLLEGIO SINDACALE

Anche il Collegio Sindacale è eletto dall'Assemblea ed è composto da tre componenti effettivi, ivi incluso il Presidente. La composizione del Collegio Sindacale rispetta l'equilibrio tra i generi ai sensi della normativa vigente.

Composizione (2020)

Presidente: Michele Pietrucci
Sindaci effettivi: Diego Cardinali, Lucia Vignoli

Funzioni principali

- Vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto oltre che sul rispetto dei principi di corretta amministrazione

COMPOSIZIONE DEL CDA

FASCE DI ETÀ DEL CDA

1.5 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

GRI 102-10

Al fine di conseguire una maggiore efficacia ed efficienza aziendale, il Consiglio d'Amministrazione ha adottato, a decorrere dal 1° settembre 2020, una modifica alla struttura organizzativa già operante. Nello specifico le variazioni hanno comportato:

a) L'istituzione dell'Area organizzativa denominata **Area Qualità e Ambiente**, posta alle dirette dipendenze del Direttore Generale e articolata in due Settori:

• Settore Certificazione, scorporato dall'Area Sistemi Gestionali;

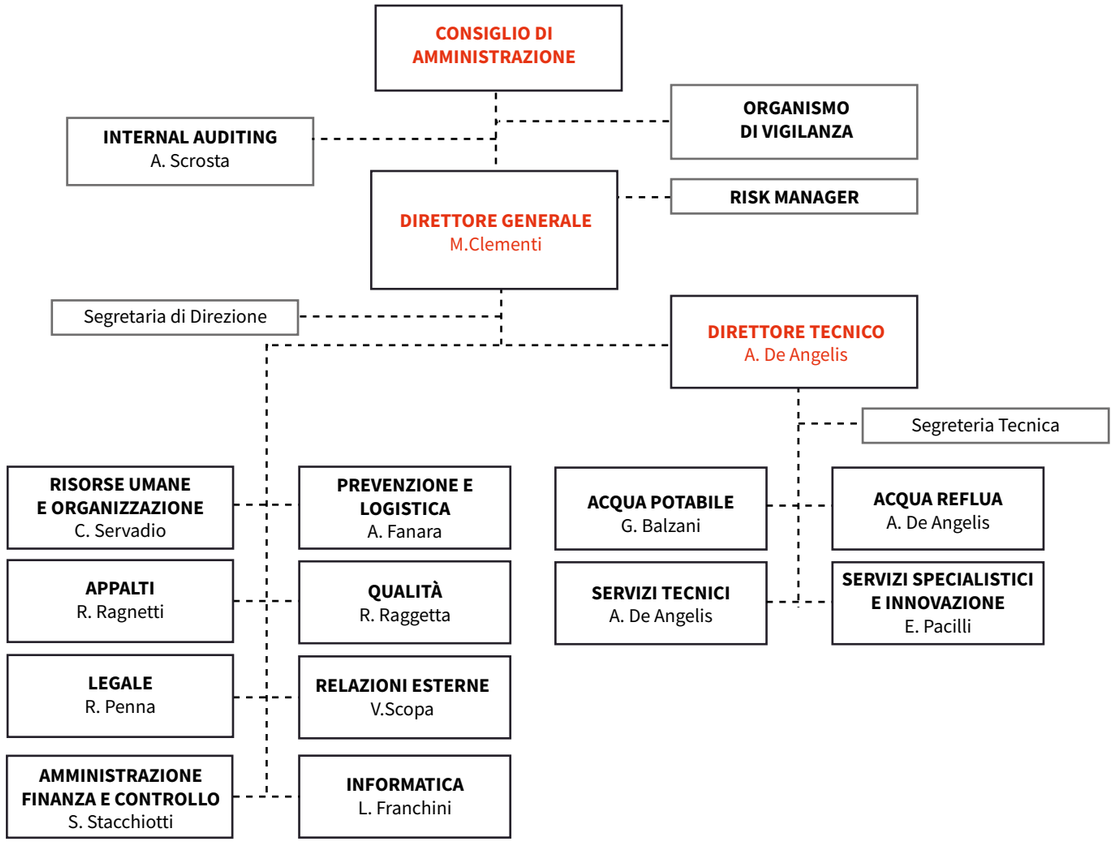
• Settore Laboratorio Analisi, scorporato dall'Area Servizi Tecnici;

b) La ridenominazione dell'Area Sistemi Gestionali in **Area Prevenzione e Logistica** posta alle dirette dipendenze del Direttore Generale che risulta pertanto articolata in due Settori:

• Settore Servizio Prevenzione e Protezione;

• Settore Logistica.

In sintesi, il nuovo assetto organizzativo prevede otto Aree di Staff, alle dirette dipendenze del Direttore Generale, e quattro Aree organizzative, il cui coordinamento è stata assegnato al Direttore Tecnico.



La responsabilità gestionale di Viva Servizi è affidata al Direttore Generale.

A fianco del Direttore Generale opera il Comitato di Direzione, quale organo collegiale di consultazione, analisi, proposta, elaborazione e concertazione delle decisioni gestionali generali. Alla data di riferimento del presente report, il Comitato di Direzione è composto dai seguenti membri:

• Clementi Moreno (Direttore Generale)

• De Angelis Andrea (Direttore Tecnico e Area Servizi Tecnici))

• Scrosta Anna (Area Internal Auditing)

• Balzani Giacomo (Area Operativa Acqua Potabile)

• Fanara Alessandro (Area Prevenzione e Logistica)

• Franchini Lara (Area Informatica)

• Pacilli Ermanno (Area Servizi Specialistici e innovazione)

• Penna Roberta (Area Legale)

• Raggetta Tommaso (Area Qualità e Ambiente)

• Ragnetti Roberta (Area Appalti)

• Scopa Valentina (Area Relazioni Esterne)

• Servadio Carlo (Area Risorse Umane e Organizzazione)

• Stacchiotti Sergio (Area Amministrazione, Finanza e Controllo)

IL COMITATO DI DIREZIONE SUPPORTA IL DIRETTORE GENERALE NELLA GESTIONE DELLA SOCIETÀ

1.6 VIVA IN PILLOLE

GRI 102-7

5.000 Km
l'area coperta dalle nostre reti acquedottistiche

> 2000 Km
l'ampiezza delle nostre reti fognarie

34 milioni di m³
l'acqua restituita pulita all'ambiente

41
i nostri impianti di depurazione di acque reflue urbane

405.000
i cittadini raggiunti dai nostri servizi in 43 Comuni

28 milioni di m³
l'acqua erogata a famiglia e terziario

352
le nostre persone

42,6 milioni di €
il valore generato distribuito

26%
la presenza femminile tra i lavoratori

20 milioni di €
gli investimenti realizzati

14 sportelli e 1 call center
interno per le relazioni con le utenze

24%
le ore lavorate in telelavoro

2
VIVA E LA SOSTENIBILITÀ

2.1 GLI STAKEHOLDER

2.2 IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ E L'AGENDA 2030

2.3 STRUMENTI DI GOVERNO SOCIETARIO

2.4 I SISTEMI DI GESTIONE

2.4.1 QUALITÀ E AMBIENTE

2.4.2 LA GESTIONE DEI RISCHI AZIENDALI E L'AREA I.A.

Sostenibilità per **Viva Servizi** significa guardare al **futuro** con un impegno **responsabile** che si rinnova di anno in anno.

2.1 GLI STAKEHOLDER

GRI 102-13
GRI 102-21
GRI 102-40
GRI 102-42
GRI 102-43

Viva Servizi intrattiene rapporti con una molteplicità di soggetti che sono portatori di interessi nei suoi confronti. Essendo il gestore di un servizio pubblico essenziale, oltre alle 'tradizionali' categorie di stakeholder (utenti, clienti, fornitori), sviluppa relazioni anche con Enti regolatori e Istituzioni pubbliche che ne influenzano strategia e operato. Viva Servizi ha individuato i propri stakeholder nei soggetti descritti nella pagina seguente.

Nella stessa rappresentazione sono indicate anche le principali iniziative di comunicazione e forme di dialogo avviate con loro (Iniziative, Progetti, Documenti, Canali di comunicazione).

STAKEHOLDER E PRINCIPALI INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE / FORME DI DIALOGO CON LORO

#STAKEHOLDER	#FORME DI DIALOGO
SOCI I soci sono rappresentati dai 43 Comuni dell'ATO 2 Marche Centro Ancona e dal Comune di Castelfidardo. In qualità di soci dell'azienda, i Comuni rivestono un ruolo rilevante nel processo aziendale di gestione del ciclo idrico integrato. Essi partecipano alla governance dell'azienda e, pertanto, entrano in costante relazione con essa per aspetti di natura economico-finanziari, normativi e regolamentari nonché per l'esercizio del potere di controllo conseguente all'in house providing, per quanto concerne l'approvazione dei documenti programmatici e le modifiche allo Statuto.	° Assemblea azionisti ° Consiglio d'Amministrazione ° Attività di formazione e informazione, anche normativa, sui servizi erogati ° Investimenti ° Partecipazione e supporto a iniziative pubbliche ° Allineamenti delle rispettive banche dati
LAVORATORI E LORO RAPPRESENTANTI SINDACALI Il personale rappresenta per Viva Servizi la risorsa fondamentale per lo svolgimento delle attività e il successo dell'organizzazione. Per questo, l'azienda si impegna quotidianamente a garantire che si operi in un ambiente di lavoro sicuro e che si possa accedere a percorsi di crescita personale e professionale. Si mantengono rapporti costanti con la rappresentanza sindacale improntando la sua attività al rispetto del contratto nazionale recepito nel contratto di lavoro.	° Rete intranet aziendale – riunioni – formazione ° Incontri periodici con le Organizzazioni sindacali ° Rassegna stampa ° Remunerazione e sistemi incentivanti ° Procedure aziendali ° Insieme – rivista interna
UTENTI E ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI Viva Servizi è attenta ad offrire a tutti i cittadini e alle imprese operanti nei Comuni gestiti un servizio costante e di elevata qualità, nella consapevolezza che le aspettative dell'utenza sono riconducibili in via prioritaria ad avere una disponibilità certa e costante di acqua oltre ad usufruire di un servizio di qualità ed efficiente. Insieme all'Autorità di Ambito, l'azienda intrattiene anche rapporti con le associazioni dei consumatori in occasione di variazioni/informative rispetto al contratto di somministrazione, agli standard riportati nella carta dei servizi e a rendicontazioni sul Fondo di Garanzia per le perdite occulte.	° Comunicazione trasparente ° Canali istituzionali previsti dalla Carta dei Servizi ° Canali diretti e indiretti: sportelli, call center, Pronto intervento, Sito web, Ufficio Assistenza Clienti, Newsletter, Allegato alla bolletta ° Indagine di Customer Satisfaction
FORNITORI Di rilevante importanza per le attività di Viva Servizi è stabilire un rapporto di equità contrattuale con i propri fornitori, finalizzato al raggiungimento di benefici reciproci. I rapporti contrattuali sono disciplinati dalla normativa sui contratti pubblici. I fornitori sono selezionati sulla base di requisiti di competenza ed affidabilità volti a garantire la serietà e l'idoneità tecnico-professionale. Insieme all'Autorità di Ambito, l'azienda intrattiene anche rapporti con le associazioni dei consumatori in occasione di variazioni/informative rispetto al contratto di somministrazione, agli standard riportati nella carta dei servizi e a rendicontazioni sul Fondo di Garanzia per le perdite occulte.	° Sito web: sezione dedicata ° Trasparenza nella selezione e definizione di regole e procedure chiare ° Iscrizione all'albo dei fornitori, richieste di adesione al codice etico all'affidamento della fornitura, eventuali incontri
FINANZIATORI Le banche e gli istituti di credito rappresentano i finanziatori dell'azienda. Con il gruppo di banche, l'azienda ha stipulato un documento contrattuale per la concessione di un project financing destinato all'attuazione del piano d'ambito che comporta rilevanti ed ingenti finanziamenti esterni a medio e lungo termine.	° Condivisione delle logiche di remunerazione degli investimenti e dei progetti di sviluppo ° Incontri periodici con sistema bancario
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E ALTRI ENTI La società, nello svolgimento delle proprie attività, si rapporta con numerosi attori istituzionali quali gli Enti Regolatori (ARERA ed EGA dell'ATO 2 Marche Centro Ancona), la Regione Marche, la Provincia di Ancona, l'Azienda Sanitaria Unica Regionale, l'ARPAM e l'ANAC.	° Relazioni con Autorità di controllo: incontri periodici e tavoli tecnici ° Scambio costante di dati e informazioni: EGATO, ARERA, ARPAM, ANAC, ISTAT, Associazione UTILITALIA ° Sviluppo di collaborazioni
COMUNITÀ LOCALI E TERRITORIO Viva Servizi è l'Azienda pubblica del territorio e pertanto non può non tener conto delle esigenze delle Comunità locali e dei cittadini. Per questo organizza campagne di sensibilizzazione e partecipa ad eventi con la finalità di promuovere la mission e i valori che appartengono ad un'azienda che gestisce un servizio così strategico per il suo territorio quale è quello idrico.	° Programmazione investimenti sul territorio e indotto generato ° Coinvolgimento e informazione rispetto ai temi ambientali di interesse ° Educazione ambientale nelle scuole ° Organizzazione e partecipazioni ad eventi (Giornata Mondiale dell'Acqua ed altre manifestazioni) ° Campagne e attività di comunicazione e sensibilizzazione ° Ufficio stampa: conferenze e comunicati stampa

2.2 IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ E L'AGENDA 2030

GRI 102-21
GRI 102-44
GRI 102-47
GRI 103-1
GRI 103-2

Viva Servizi ha pubblicato il suo primo Report di Sostenibilità con riferimento al 2017: insieme alla collaborazione e al supporto dell'Università Politecnica delle Marche abbiamo per la prima volta rendicontato gli impatti economici, sociali ed ambientali generati dalla nostra attività.
Il documento rappresenta la prima tappa di un cammino che ha permesso alla Società di comprendere il suo ruolo e la necessità di definire una strategia capace di generare valore per l'azienda e i propri stakeholder nel rispetto dell'intero ecosistema.
Sostenibilità per Viva Servizi significa guardare al futuro con un impegno responsabile che, a partire dal 2018, si rinnova di anno in anno.

IL REPORT DI SOSTENIBILITÀ PUBBLICATO DA VIVA SERVIZI RAPPRESENTA LA PRIMA TAPPA DI UN CAMMINO STRATEGICO DI CONSAPEVOLEZZA NEI CONFRONTI DEGLI STAKEHOLDER E DEL PIANETA

Nel 2019, la nuova funzione di Rendicontazione non finanziaria entra in organigramma e il Bilancio 2018 viene realizzato con risorse interne, sotto il coordinamento dell'Area Relazioni Esterne.
Nel 2020, nonostante le difficoltà dovute alla pandemia, sono stati compiuti ulteriori passi: a fianco alla redazione del Report di Sostenibilità 2019, è stato erogato il primo modulo di formazione al Comitato di Direzione e, contestualmente, è stata avviata la prima analisi di materialità per l'ascolto degli stakeholder, al fine di individuare i temi materiali per Viva Servizi.
Nell'ambito di quest'ultima attività, sono stati dapprima individuati, insieme al Comitato di Direzione, un gruppo di persone che fosse rappresentativo delle diverse categorie di stakeholder con cui la società interagisce.

Parallelamente, anche attraverso una attività di benchmarking con aziende dello stesso settore e non, sono stati selezionati una ventina di potenziali temi materiali a partire da una lista di oltre 200 temi sociali, ambientali ed economici.
L'aggravarsi della pandemia ha però costretto l'azienda a posticipare la giornata di ascolto degli Stakeholder già programmata per il 12 novembre scorso. L'attività è stata ripresa e conclusa a marzo 2021 organizzando l'evento in digitale. La conclusione dei lavori ha permesso di definire la matrice di materialità sulla quale l'azienda potrà ora creare un piano di sostenibilità e darsi degli obiettivi di medio e lungo periodo da raggiungere.
Alla fine del 2020 è stata, infine, condotta sull'utenza una indagine di Customer Satisfaction (Cap. 4 - I nostri clienti).

Da ormai più di un anno la pandemia mondiale da Coronavirus sta ponendo persone, istituzioni e imprese di fronte a nuove sfide: prima di tutto quella sanitaria per la salvaguardia della salute delle persone, ma anche quella economica, per gli effetti sulle attività produttive, e quella sociale, per un cambio repentino delle abitudini di vita delle persone.

Nel 2020 l'obiettivo delle politiche pubbliche è stato quello di minimizzare gli effetti negativi dello shock e stimolare al massimo la "resilienza trasformativa" del sistema socioeconomico. Per questo le politiche devono essere tese a "ricostruire", ed eventualmente accrescere, tutte le forme di capitale impattate negativamente dallo shock.
Per quanto riguarda i temi maggiormente rilevanti, si ritiene che la rendicontazione della sostenibilità, nell'anno segnato dal Covid-19, debba necessariamente toccare alcuni argomenti emergenti che permettano di raccontare l'esperienza di gestione maturata nel periodo e gli sforzi compiuti per garantire la continuità di servizi essenziali come quello idrico.

LO SHOCK DA COVID-19 HA IMPATTATO GRAVEMENTE SU

- il **CAPITALE SOCIALE**, tradotto in riduzione delle interazioni, sentirsi parte di una comunità anche dal punto di vista aziendale, difficoltà operative per il Terzo Settore, ecc.
- il **CAPITALE UMANO**, ovvero la salvaguardia della salute in primis e la riduzione sulle attività formative nei confronti dei giovani, degli adulti e dei lavoratori a causa del lockdown e della sospensione di determinate attività in presenza;
- il **CAPITALE ECONOMICO**, inteso come riduzione della capacità produttiva, accelerata dalla caduta degli investimenti, caduta della ricchezza attuale e prospettica.

Ci siamo pertanto concentrati a fornire un resoconto dettagliato su come gli impatti del Covid-19 si sono riflettuti sulle performance ambientali, sociali ed economiche e, come per gli altri anni, a identificare gli obiettivi dell'Agenda 2030 a supporto dei quali abbiamo assunto un forte impegno.
Nel 2020 sono 9: di seguito una tabella riepilogativa utile a tradurre i valori in altrettanti sforzi concreti e puntuali.

AZIONI DI VIVASERVIZI CON RIFERIMENTO AI GOAL DELL'AGENDA 2030

GARANTIRE LA SALUTE DELLE NOSTRE PERSONE
- Assicurare la salute per il personale
- Contribuire alla salute e al benessere dei clienti

GARANTIRE LA DISPONIBILITÀ E LA GESTIONE SOSTENIBILE DELL'ACQUA
- Accesso universale all'acqua potabile e ai servizi igienici
- Controllo sistematico della qualità dell'acqua potabile erogata ai cittadini, al fine di distribuire una risorsa di sicura ed elevata qualità
- Investimenti continui per il miglioramento dell'efficienza delle infrastrutture di raccolta e depurazione delle acque reflue
- Attività di ricerca perdite idriche lungo la rete di acquedotto per una graduale riduzione della dispersione della risorsa idrica
- Trattamento delle acque reflue, riciclo e riutilizzo della risorsa
- Protezione degli ecosistemi e riduzione del rilascio di sostanze chimiche nell'ambiente

MANTENERE ALTA L'ATTENZIONE SULLA FORMAZIONE
- Riprogettazione della educazione ambientale
- Formazione dedicata allo sviluppo delle competenze professionali dei dipendenti

INCENTIVARE UNA CRESCITA ECONOMICA E SOSTENIBILE
- Investimenti continui per lo sviluppo delle infrastrutture del servizio idrico integrato, in accordo con il Piano degli Interventi
- Promozione del sostegno dell'economia locale attraverso la selezione di fornitori in ambito regionale
- Welfare aziendale
- Forme di conciliazione vita-lavoro
- Salute e sicurezza dei lavoratori
- Creazione e distribuzione di valore economico per il territorio
- Sostegno dell'occupazione attraverso proprie forniture e investimenti

PROMUOVERE L'INNOVAZIONE E LA RESILIENZA TRAMITE LE INFRASTRUTTURE
- Investimenti continui per lo sviluppo delle infrastrutture del servizio idrico integrato, in accordo con il Piano degli Interventi
- Attività di manutenzione ordinaria e straordinaria su reti e impianti per migliorarne efficienza ed affidabilità
- Nuove tecnologie e infrastrutture per rendere il servizio più sostenibile ed efficiente

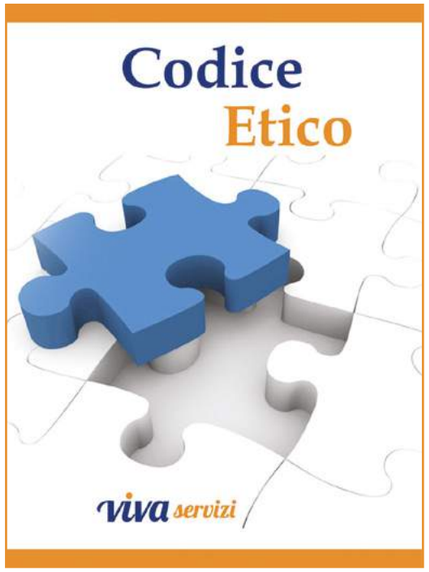
PRODURRE AZIONI A TUTTI I LIVELLI PER COMBATTERE I CAMBIAMENTI CLIMATICI:
- Tutela delle fonti
- Campagne informative sulla riduzione degli sprechi
- Riduzione del consumo di acqua pro-capite
- Interventi per ridurre le dispersioni idriche
- Acquedotto industriale

AGIRE CON TRASPARENZA E INTEGRITÀ
- Trasparenza
- Anticorruzione
- Codice etico
- MOG 231
- Il governo dei rischi aziendali: Risk Management e Internal Auditing

RENDERE LE CITTÀ SICURE E SOSTENIBILI
- Semplificazione e digitalizzazione del rapporto con gli utenti
- Sviluppo attività formative per sensibilizzare i cittadini riguardo al tema dell'utilizzo consapevole dell'acqua e del suo ruolo come alimento
- Valorizzazione del patrimonio
- Attenzione alle esigenze delle comunità locali
- Rendere le città sicure e sostenibili
- Garantire modelli di consumo sostenibili

2.3 STRUMENTI DI GOVERNO SOCIETARIO

Viva Servizi, con l'obiettivo di pianificare e gestire le attività aziendali secondo criteri di correttezza, trasparenza e integrità, adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire violazioni del Codice Etico o la commissione di particolari tipologie di reati (corruzione, appropriazione di fondi pubblici, falso in bilancio, violazione delle norme su salute, sicurezza e ambiente) che possono essere effettuati da parte dei propri amministratori, dirigenti, dipendenti e collaboratori.
Del Codice Etico, in adempimento al D. Lgs. 231/2001, l'azienda si è dotata fin dal 2008.
Trattasi del documento ufficiale in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo e verso i quali la Società conforma la propria attività interna ed esterna.
Il Codice Etico integra il quadro normativo al quale la Società è sottoposta e che prevede altre importanti misure quali il Piano Triennale Anticorruzione e Trasparenza di cui alla Legge 190/2012 e al D. Lgs. 33/2013, la legislazione in materia di protezione dei dati personali (GDPR), il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo di cui al D. Lgs. 231/2001.



GRI 102-11
GRI 102-15
GRI 102-16
GRI 102-17
GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 205-1
GRI 205-2
GRI 206-1
GRI 418-1

Le politiche anticorruzione e le garanzie di trasparenza

Con la finalità di confermare il proprio impegno ad agire con correttezza e integrità nelle transazioni e relazioni di lavoro, Viva Servizi redige a cadenza triennale il Piano aziendale per la prevenzione e la repressione della corruzione e della illegalità e per la garanzia dell'osservanza delle misure in materia di trasparenza, in conformità alla Legge 190/2012 e s.m.i., al D.Lgs. 33/2013 e secondo gli indirizzi metodologici e le linee guida pubblicati dall'ANAC.

CON LA DEFINIZIONE DEL PIANO TRIENNALE ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA, VIVA SERVIZI INTENDE:

- **assicurare l'accessibilità** ad una serie di dati, notizie e informazioni sulla Società ed i suoi soggetti;
- **consentire forme diffuse di controllo** sociale del proprio operato a tutela della legalità, della cultura dell'integrità ed etica pubblica;
- **garantire una buona gestione delle risorse pubbliche** attraverso il miglioramento nell'uso delle stesse e nell'erogazione dei servizi ai clienti.
- **usufruire dell'opportunità per un cambiamento reale** diretto alla innovazione dei processi organizzativi e non per un mero adempimento burocratico.

Il processo di prevenzione e contrasto alla corruzione coinvolge tutta l'organizzazione aziendale e viene adottato dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza. Il Piano ha valore precettivo fondamentale e deve essere osservato da tutti i lavoratori ed amministratori di Viva Servizi, collaboratori esterni e partner commerciali e viene aggiornato annualmente, qualora necessario, tenendo conto dei nuovi obiettivi strategici posti dagli Organi di vertice, delle modifiche normative e delle indicazioni fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dall'ANAC.
Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza 2019/2021 è pubblicato sul sito internet aziendale nella sezione "Amministrazione trasparente" e comunicato a tutti i dipendenti via intranet o per chi non ne ha accesso con mezzi alternativi.

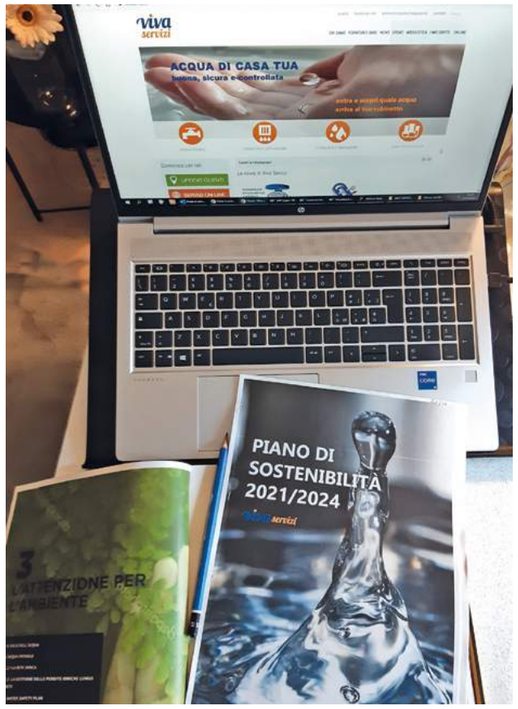
L'attività di audit relativa all'anno 2020 finalizzata alla verifica delle attività ritenute più critiche si è conclusa entro il primo quadrimestre 2021 ed è stata presentata al Consiglio d'Amministrazione, unitamente all'audit annuale previsto ai sensi della L. 231/01.
Risulta altresì pubblicata sul sito istituzionale la "Relazione annuale del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza" per l'anno 2020.
Al Piano Triennale Anticorruzione è allegato, come "specifica sezione", il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, così come richiesto dall'ANAC con la Determinazione n. 12 del 28.10.2015.
Con riferimento alla disciplina sulla Trasparenza, sono state pubblicate tutte le informazioni richieste e pervenute dalle Aree aziendali entro la scadenza annuale del 31.12.2020, indicata dall'ANAC. L'evidenza degli adempimenti redatta dal RPTC è rinvenibile sul sito istituzionale alla sezione "Amministrazione Trasparente".
Di seguito i principali obblighi di pubblicazione effettuati, messi a confronto con quelli assolti dalle principali utility.

OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE

AREE	INDICATORI	TOP UTILITY (IX ed.)	VIVA SERVIZI
AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	OBBLIGHI DI AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	85%	✓
	• Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	82%	✓
	• Statuto aziendale	100%	✓
	• Bandi di gara	100%	✓
	• Struttura aziendale	100%	✓
	• Consulenti e collaboratori	85%	✓
	• Personale	73%	✓
	• Società controllate e partecipate	82%	✓
	• Informazioni ambientali	45%	✓
	• Sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici	61%	✓
	• Servizi erogati	72%	✓

CON RIFERIMENTO ALLA PROGRAMMAZIONE DEGLI OBIETTIVI PER IL 2021, INOLTRE, L'RPTC HA INDIVIDUATO:

- **la predisposizione di patti di integrità** negli affidamenti a terzi,
- **l'informatizzazione completa** dei flussi per alimentare la pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione trasparente",
- **la formazione in materia di prevenzione** della corruzione e trasparenza tra i dipendenti,
- **la redazione del Piano triennale per la Prevenzione** della corruzione e trasparenza per il triennio 2022-2024,
- **la maggiore tutela del dipendente/fornitore/cliente** che effettua segnalazioni di illecito (c.d. whistleblower) attraverso una piattaforma dedicata linkabile sul sito nella sezione "Amministrazione Trasparente".



Privacy

Il Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR) è la normativa di riforma della legislazione europea in materia di protezione dei dati. Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale europea il 4 maggio 2016, è entrato in vigore il 24 maggio 2016, ma la sua attuazione è avvenuta in data 25 maggio 2018.
Il nuovo regolamento europeo ha imposto di rivedere completamente le strategie e le policy di protezione dei dati. Conseguentemente, per essere allineati, si è reso necessario procedere con un assessment efficace dei processi che hanno impatto sulla protezione dei dati personali, rilevando i disallineamenti rispetto al nuovo regolamento e applicando le conseguenti misure di sicurezza proporzionalmente alla valutazione dei rischi.
Considerata l'urgenza correlata e le tempistiche operative per ottenere una compliance alla nuova normativa, Viva Servizi si è quindi immediatamente attivata attraverso la nomina del Responsabile Protection Data (RPD/DPO), la riformulazione delle informative clienti, fornitori e personale dipendente, l'organizzazione di un gruppo di lavoro "privacy" interno all'azienda e la predisposizione del richiesto registro dei trattamenti quale strumento per circoscrivere la tipologia e le modalità di trattamento dei dati personali di tutti coloro che, sia internamente che esternamente, interagiscono con l'azienda.

IL NUOVO REGOLAMENTO EUROPEO HA RESO NECESSARIO UN NUOVO ASSESSMENT DI PROCESSI PER LA SICUREZZA DEI DATI. VIVA SERVIZI SI È IMMEDIATAMENTE ATTIVATA CON MOLTEPLICI MISURE.

Questo processo si è affinato nel 2020 attraverso l'affidamento ad una specifica società di consulenza esperta del settore che ha effettuato una analisi preliminare del contesto aziendale e la raccolta di tutte le informazioni riguardanti il trattamento dei dati personali. Tutto ciò al fine di avere un quadro completo che consentisse di schematizzare e mappare i processi che trattano dati, approfondimenti sull'organizzazione e sui ruoli con relative competenze, regole e contratti con i fornitori che trattano dati, procedure di gestione dei sistemi informativi, tecnologie e strumenti per la gestione della sicurezza informatica, sistemi di controllo e infine sistemi di internal audit.
Le macro-fasi progettuali nel 2020 hanno quindi prodotto quale risultato un Modello organizzativo per la protezione dei dati personali che è stato adottato nel corso del 2021 e che prevede anche una serie di nuove procedure, tuttora in fase di definizione, per la gestione delle misure di sicurezza, degli strumenti messi a disposizione dalla normativa per il contrasto dei rischi di violazione, dispersione o trattamento illecito dei dati.

Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo

Viva Servizi, si è dotata fin dall'anno 2009, di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, finalizzato alla prevenzione dei rischi di commissione di reati, previsti dal D.Lgs. 231/2001 e ss.mm. ed alla limitazione di eventuali impatti, in caso di atto illecito.
Nel corso dell'esercizio 2020 l'ODV ha acquisito le informazioni in attuazione del nuovo MOGC adottato con cadenza trimestrale. Ha tenuto incontri specifici con i Responsabili di Area, anche in ragione della nuova struttura organizzativa, e con il Collegio Sindacale. Nel 2020 è stato conferito un incarico per l'aggiornamento normativo del modello con riferimento ai reati tributari (traffico influenze illecite e reati tributari) e per la formazione a dirigenti e personale con funzioni di coordinamento e non (sia con sessioni di formazione frontale che in modalità e-learning).
A fine anno il Consiglio d'Amministrazione, dopo la conclusione del lavoro da parte del consulente incaricato, ha approvato la proposta di aggiornamento e revisione del modello.

2.4 I SISTEMI DI GESTIONE

2.4.1 Qualità e Ambiente

L'azienda persegue il miglioramento continuo della idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità adottato in conformità ai requisiti della norma UNI-EN-ISO9001 (edizione 2015).
Il Manuale della Qualità attualmente vigente descrive il sistema di gestione aziendale e, in particolare, riprende la politica per la qualità, i processi aziendali principali, attivati da una esigenza specifica manifestata dal cliente, e di supporto, gli obiettivi, le procedure aziendali e le necessarie istruzioni di lavoro.
Va detto che il sistema di gestione, come previsto dal punto 5.2 della norma ISO9001, è caratterizzato dalla presenza di una politica per la qualità che per l'azienda è costituita dalla Carta del Servizio Idrico Integrato. La gestione della qualità si avvale del supporto costituito appunto dal sistema di gestione che è conforme alla norma ISO9001.
L'audit effettuato nel 2020, per lo più in digitale, è stato condotto con il metodo del campionamento, utilizzando tecniche quali interviste, osservazioni dirette di attività e riesame dei documenti e delle registrazioni.

GRI 102-11
GRI 102-15
GRI 102-30
GRI 102-34
GRI 102-48
GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-3
GRI 417-1

L'ENTE CERTIFICATORE CSQ HA CONCENTRATO LA PROPRIA ATTIVITÀ SUI SEGUENTI OBIETTIVI:

• **la valutazione della conformità del Sistema di Gestione** ai requisiti normativi, nonché la sua capacità di garantire il rispetto degli ulteriori requisiti applicabili, di natura cogente e contrattuale;

• **l'accertamento dell'efficacia del Sistema di Gestione** nel garantire che l'Organizzazione sia ragionevolmente in grado di garantire gli obiettivi definiti;

• **l'identificazione delle aree di potenziale miglioramento** del Sistema di Gestione.

L'ESITO DELL'AUDIT EFFETTUATO DAL CSQ HA RACCOMANDATO DI:

1) **riprendere il monitoraggio nonché la valutazione di efficacia delle azioni avviate a fronte dei rischi ed opportunità** determinate dall'analisi del contesto, delle parti interessate nonché dei processi dell'organizzazione, già sviluppati nel "Data Risk Register";

2) **prestare attenzione nella conservazione e disponibilità**, quando necessario, **delle informazioni documentate** riguardanti la Programmazione lavori e la Pianificazione dei controlli.

Sempre nell'ambito del sistema gestione qualità ISO 9001, sono stati eseguiti nel corso dell'anno audit interni sull'area Informatica, sul Nucleo Operativo di Jesi di Depurazione, sul Nucleo Operativo di Fabriano di Gestione Reti fognarie e sul Nucleo Operativo Impianti Ovest. Questi audit non hanno rilevato particolari problematiche.
Gli obiettivi che la politica di gestione della qualità aziendale si pone nel breve periodo, oltre naturalmente al mantenimento della certificazione ISO 9001, sono i seguenti:
a) adottare il water safety plan;
b) accreditare il laboratorio analisi;
c) adottare sistemi di gestione integrati qualità-ambiente-sicurezza.
Sul percorso di cui al punto a) si rimanda al Cap.3 – L'attenzione per l'ambiente.

Accreditamento Laboratorio

Pur tra molte difficoltà connesse alla pandemia da COVID- 19, proseguono le attività per l'accreditamento ACCREDIA del Laboratorio Analisi.
Nel corso del 2020 si è lavorato alla stesura del Manuale della Qualità e di tutto il nuovo sistema di procedure, istruzioni operative e moduli connessi con le inevitabili ricadute in termini di attività quotidiane da svolgere per operare in conformità alle stesse.
Si è partecipato inoltre, con esiti soddisfacenti, a circuiti inter-laboratorio per validare l'affidabilità delle analisi eseguite.
Sono poi stati fatti diversi corsi di formazione specifici per il personale del laboratorio, indispensabili per il percorso di qualificazione ed accreditamento.

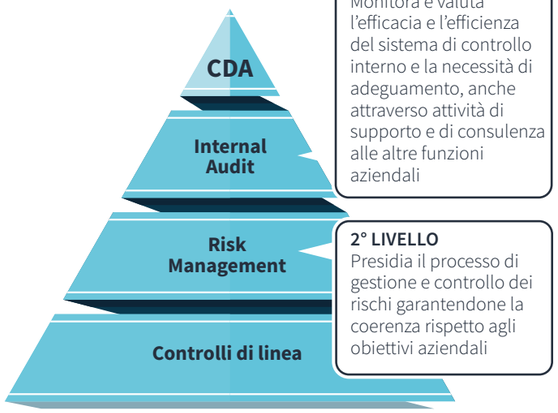
L'OBIETTIVO PER IL LABORATORIO ANALISI ENTRO IL 2021 È OTTENERE L'ACCREDITAMENTO PER IL PARAMETRO PH

L'obiettivo è di presentare, entro la fine del 2021, la domanda per ottenere l'accreditamento ACCREDIA del Laboratorio Analisi per il parametro pH: in questo modo, saranno state poste le basi e create le condizioni - sia in termini di architettura di sistema che di organizzazione operativa del laboratorio - per poter poi estendere via via nel tempo l'accreditamento per ulteriori parametri analitici.

Certificazione ISO 14001

Nel 2020 è stata avviata, con il supporto di una società di consulenza esterna, la verifica di conformità normativa della gestione aziendale in materia ambientale e sicurezza sul lavoro. Tale verifica di conformità normativa rappresenta il punto di partenza per poter costruire un sistema di gestione integrato ed intraprendere il percorso di certificazione ISO 14001 ed ISO 45001. A tal fine era stato inizialmente definito un programma di massima con cui affrontare gli audit di verifica di conformità normativa per le varie unità organizzative coinvolte. A causa della pandemia COVID 19 tale attività di audit in campo non è stata avviata e si è optato per eseguire nel frattempo, con la società di consulenza, alcune verifiche documentali da remoto. La calendarizzazione degli audit previsti sarà comunque ripresa a partire dalla fine di aprile 2021, alcuni audit in campo (secondo un programma in corso di ridefinizione al fine di minimizzare i rischi di contagio e dunque la compresenza) ed altri, invece, da remoto.

IL MODELLO ERM

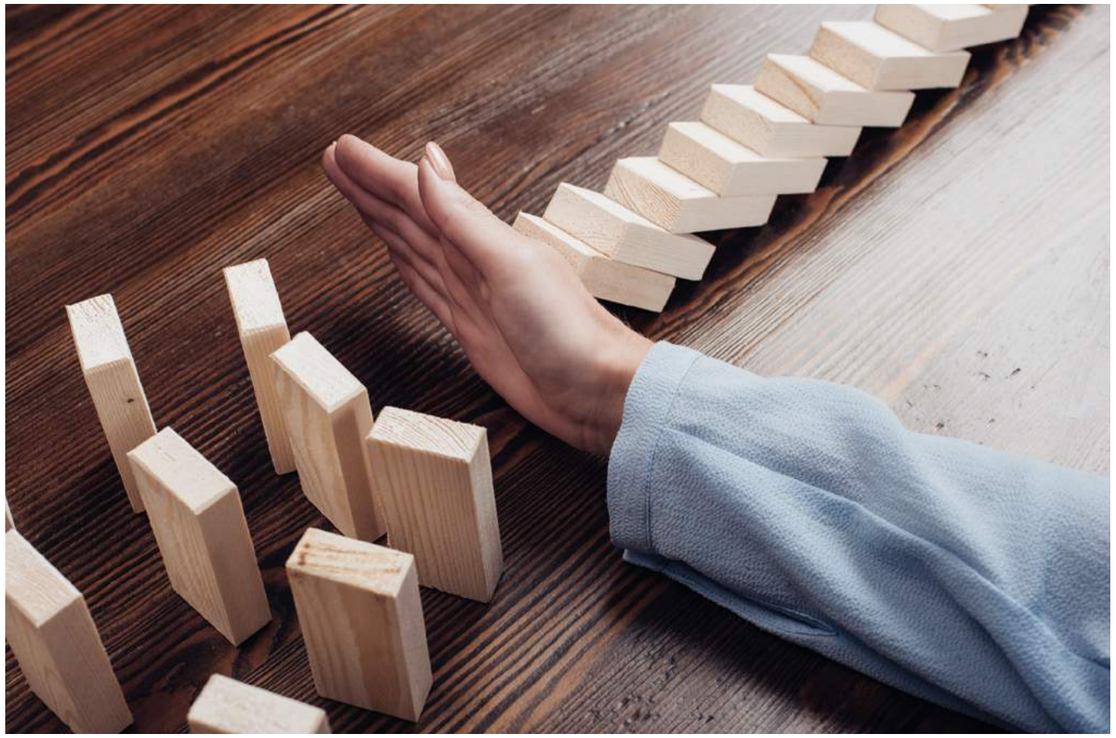


2.4.2 La gestione dei rischi aziendali e l'Area Internal Auditing

Un'organizzazione complessa come quella di Viva Servizi non può prescindere dall'adozione di procedure per la qualità nella gestione, la sicurezza dei lavoratori, la tutela dell'ambiente, la gestione dei residuali rischi aziendali e da un'articolazione di auditing su più livelli che garantiscano il rispetto delle stesse, la costante verifica della loro adeguatezza ai mutevoli obiettivi aziendali e le conseguenti rivisitazioni.
Per questo motivo, nell'aprile 2019, a conclusione del lavoro iniziato nel 2018, il Consiglio di Amministrazione ha approvato il modello di Enterprise Risk Management (ERM) volto a definire un approccio sistematico e coerente al controllo e gestione dei rischi, realizzando un modello efficace di indirizzo, monitoraggio e rappresentazione, orientato all'adeguatezza dei processi di gestione e alla loro coerenza con gli obiettivi del vertice.
L'adozione del modello ha rappresentato un'opportunità per strutturare e formalizzare in azienda due diverse tipologie di nuovi controlli, rispettivamente di II° livello e III° livello, integrandoli ad attività esistenti di assurance e compliance, quali il modello 231/2001, la legge 190/2012, il Sistema Qualità ed altri presidi esistenti.

IL MODELLO ERM È VOLTO A DEFINIRE UN APPROCCIO SISTEMATICO ALLA GESTIONE DEI RISCHI ORIENTATO A UNA DEFINIZIONE DEI PROCESSI COERENTE CON GLI OBIETTIVI DEFINITI

Per dare piena attuazione al suddetto modello il Consiglio d'Amministrazione nel 2019 ha assegnato il ruolo di Risk Manager al Responsabile dell'Area Amministrazione Finanza e Controllo e ha istituito la nuova Area Internal Auditing.



Risk Management

I rischi relativi ai business in cui la società opera sono stati quantificati in 287 e classificati secondo cinque categorie: strategici, operativi, finanziari, di reporting e di compliance.
Ad ognuno di essi è stato attribuito un valore di rischio, determinato sulla base di driver di probabilità di accadimento per l'impatto che potenzialmente si sarebbe potuto generare in termini economico e finanziari.
Conseguentemente, in ragione della presenza o meno di presìdi esistenti o eventualmente azioni di mitigazione da introdurre ex-novo, è stato quantificato il cosiddetto "rischio residuo".
Tra tutti i rischi individuati, i 10 rischi con rating più elevato sono di natura strategica (3), operativa (3), di compliance (3) e finanziario (1).

Per le note vicende legate al Covid-19 l'attività di monitoraggio dei rischi è proseguita nel corso del 2020 ma con ritmi più contenuti data l'eccezionalità del contesto in cui ci si è trovati ad operare. Nonostante ciò a fine anno il 46% delle azioni di mitigazione da attuare e/o in controlli da porre in essere sono stati effettuati. Un altro 24% di azioni/controlli sono stati attuati non completamente mentre un 30% è stato rinviato per difficoltà operative o organizzative.

NONOSTANTE LE LIMITAZIONI LEGATE AL COVID-19 A FINE 2020 SONO STATI EFFETTUATE IL 46% DELLE AZIONI DI MITIGAZIONE / CONTROLLO DEI RISCHI

MONITORAGGIO DEI RISCHI

TIPOLOGIA RISCHI	COSA È STATO FATTO
RISCHI CONNESSI ALLE NORMATIVE SUGLI IMPATTI AMBIENTALI	Sono qui inclusi i rischi relativi agli allagamenti e sversamenti, smaltimento fanghi, qualità delle acque depurate, etc. per i quali sono da conseguire standard di qualità tecnica, assegnati da parte di ARERA. La società fronteggia tali rischi con il continuo monitoraggio dei potenziali fattori di inquinamento e con significativi investimenti in impianti di depurazione e bonifica che garantiscono una qualità dell'acqua nel rispetto dei limiti previsti dalla legge.
RISCHI CONNESSI ALLE NORMATIVE SULLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	Il rischio relativo agli incidenti infortunistici ha visto una costante riduzione dell'incidentalità grazie ad un più efficace monitoraggio e al miglioramento dei processi di protezione e prevenzione. A seguito della pandemia da Covid-19 l'azienda ha costituito un comitato interno e predisposto specifici protocolli di comportamento, raccomandazioni e divieti. L'azienda ha installato termo-scanner per l'accesso alle sedi aziendali nonché attivato l'esecuzione di tests sierologici e di tamponi naso-faringei, da effettuarsi su base volontaria e con cadenza periodica, per gli operai e gli altri lavoratori che accedono negli uffici aziendali.
RISCHI CONNESSI ALLA SICUREZZA LOGICA E FISICA	Sono continuati gli interventi volti a garantire la disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni gestite dalla società. È proseguita l'esecuzione di interventi finalizzati a garantire l'integrità e la disponibilità dei sistemi e in generale degli asset aziendali, volti ad assicurare un adeguato profilo di rischio.
RISCHI RELATIVI ALL'INTERRUZIONE DEI SERVIZI	Per la gestione di tali rischi la società effettua investimenti importanti volti a garantire l'efficacia e l'efficienza del sistema di distribuzione e compie una costante attività di monitoraggio e manutenzione delle reti al fine di garantire sicurezza, qualità e continuità nell'erogazione del servizio, anche nel caso di interruzioni temporanee su una o più direttrici di distribuzione. Per assicurare la continuità operativa nel settore Informatico, è operativo il sistema di disaster recovery e business continuity, volto a consentire un servizio gestito di hosting di infrastrutture tecnologiche presso un sito secondario.
RISCHI OPERATIVI	Per gli impianti più rilevanti, il Risk Management svolge periodicamente delle survey, grazie alle quali può dettagliare accuratamente gli eventi a cui tali impianti potrebbero essere esposti, nonché le conseguenti azioni di prevenzione. Il rischio e altresì presidiato mediante coperture assicurative progettate in considerazione delle singole realtà impiantistiche.
RISCHI STRATEGICI	Si tratta di rischi inerenti alla pianificazione di lungo termine, alle implicazioni relative alla sostenibilità finanziaria aziendale, alle decisioni di partecipazione a iniziative di valenza strategica. La continua verifica della sostenibilità della pianificazione consente di attuare prontamente le azioni correttive per conseguire gli obiettivi strategici e ridurne il rischio.
RISCHI FINANZIARI	Sono relativi alle variazioni dei tassi di interesse, di liquidità e di credit spread. La funzione Finanza provvede a soddisfare le esigenze di finanziamento e la gestione della liquidità, strutturando e attuando gli opportuni processi per il controllo e la gestione ottimale dei rischi finanziari. Il continuo monitoraggio effettuato consente di verificare costantemente il rispetto degli impegni contrattuali sottoscritti con il finanziamento acceso nel 2015 con un pool di banche a copertura del fabbisogno connesso alla realizzazione del piano di investimenti previsti per l'intera durata della concessione (2030). Proprio in tale ottica l'azienda ha recentemente presentato l'istanza per l'allungamento della concessione al 2033.
RISCHI COMPETITIVO REGOLAMENTARI E DI MERCATO	Sono relativi agli interventi sulle tariffe e sulla struttura di mercato stabilite dalle autorità di settore e dal legislatore, ai business regolati connessi alle concessioni delle autorità locali e nazionali, al mancato ottenimento di autorizzazioni, permessi e licenze, nonché agli impatti attesi da mutamenti dello scenario macroeconomico. Per affrontare tali rischi, la società si è dotata di una struttura organizzativa che gestisce i rapporti con le autorità nazionali e locali svolgendo un'ampia attività di concertazione con gli interlocutori istituzionali. D'altra parte, considerate le sue peculiarità (stabilità della domanda e concessione di lungo termine), ARERA assegna al servizio idrico integrato un rischio di mercato (beta) limitato e pari allo 0,8 rispetto ad un rischio che per altri settori regolati corrisponde a 4. Per quanto riguarda il rischio connesso al mancato rinnovo di concessioni giunte a scadenza o al rinnovo in condizioni difformi da quelle in essere, sono stati attivati meccanismi di mitigazione quali il rimborso a favore del gestore uscente, del valore industriale in caso di mancato rinnovo e la costante attività di monitoraggio sull'ottenimento di permessi, licenze e autorizzazioni.
RISCHI FINANZIARI RELATIVI ALLE CONTROPARTI COMMERCIALI	La società ha implementato specifiche procedure di gestione del credito e della morosità. È quindi operativo un costante monitoraggio delle posizioni verso le controparti e sono previste articolate azioni proattive nella gestione, ricorrendo dove opportuno al trasferimento esterno del rischio mediante ricorso ottimizzato alla cessione del credito.

Internal Auditing

Il terzo livello dei controlli, dopo quelli di linea e del Risk Management, è stato avviato a partire dal 1° ottobre 2019, data in cui è stata istituita la nuova Area Internal Auditing nell'organigramma aziendale. Questo ulteriore livello rappresenta la cosiddetta "ultima linea di difesa" del sistema dei controlli in azienda.
All'Area I.A. è attribuita la funzione di monitoraggio e di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza del Sistema di Controllo Interno e delle necessità di adeguamento, anche attraverso attività di supporto e di consulenza alle altre funzioni aziendali.
La programmazione delle attività per gli anni 2020/2021 è stata definita con il Piano Operativo adottato dal Consiglio d'Amministrazione con deliberazione dell'11/9/2019: esso ha previsto attività ritenute prioritarie, riguardanti Auditing funzionali, di Compliance e relativi a processi trasversali.
Nel corso dell'anno 2020, a causa dell'emergenza sanitaria COVID 19, l'attività complessiva dell'organizzazione aziendale, e quindi anche quella dell'Area Internal Auditing, ha inevitabilmente risentito dell'eccezionalità delle circostanze sopravvenute.
In particolare, le unità dell'Area hanno dovuto operare da remoto e, in ragione di tale modalità di espletamento delle attività assegnate, peraltro del tutto nuova per l'intera organizzazione aziendale, si è dovuto procedere alla valutazione delle "missioni" di Audit perseguibili.
Si è proceduto quindi con gli adempimenti riferiti alle fasi di pre-planning e di planning di alcuni Audit previsti nel Piano Operativo 20-21; ciò ha consentito di svolgere un'attività di acquisizione di informazioni e di analisi delle problematiche emerse, nonché di individuazione in via preliminare dei rischi connessi alle stesse.

L'AREA I.A. MONITORA E VALUTA EFFICACIA, EFFICIENZA E NECESSITÀ DI ADEGUAMENTO DEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO.

Con la ripresa del lavoro in sede, a settembre 2020, si è cercato di procedere con ulteriori fasi degli Audit avviati per consentire l'emissione dei relativi report. Ma il perdurare dello stato emergenziale purtroppo ad ottobre ha determinato la "riattivazione" del lavoro da remoto.

IN SINTESI, L'ATTIVITÀ 2020 DELLA FUNZIONE HA RIGUARDATO:

- **la ricognizione delle procedure aziendali** (con aggiornamento alle modificazioni organizzative dal 01.09.2020), condivisa con i Responsabili delle Aree;
- **la definizione dei canali dei flussi** informativi necessari;
- **le fasi preliminari di alcuni Audit** compresi nel Piano "preliminare" 2020-2021;
- **gli approfondimenti formativi** in ambiti specifici;
- **l'individuazione**, tramite apposita ricerca di mercato, **del Tool dedicato che consentirà tra l'altro l'integrazione di alcune attività** di comune interesse dell'Internal Audit e del Risk Management – programma in fase di acquisizione;
- **l'avvio della stesura del Manuale Operativo Metodologico**, da definire a seguito dell'implementazione del programma informatico.

In ragione di quanto sopra, nel corso dell'ultimo trimestre 2020, si è ritenuto di procedere all'elaborazione di apposita proposta di Piano Operativo 21-22, contenente anche quelle attività che abbiamo definito "attività aggiuntive", al fine di mirare a forme di controllo "dedicate" alla gestione emergenziale senza trascurare altre attività di audit in precedenza già individuate in quanto ritenute rilevanti a garanzia del patrimonio aziendale.

LE DIVERSE ATTIVITÀ AZIENDALI RITENUTE DA ATTENZIONARE PERCHÉ INVESTITE DALLA SITUAZIONE EMERGENZIALE POSSONO ESSERE RIEPILOGATE COME SEGUE:

a. **rispetto del Protocollo COVID**, così come definito per la realtà aziendale;

b. **attuazione di campagne di screening** per il lavoro in presenza;

c. **definizione modalità** di espletamento del lavoro da remoto, comprese le attività dirette all'utenza;

d. **sicurezza sui luoghi** di lavoro;

e. **sicurezza nell'utilizzo** dei dispositivi aziendali;

f. **sicurezza nella gestione** dei dati aziendali nell'ambito delle mutate condizioni di lavoro;

g. **ricorso ad attività in via di urgenza** con conseguente impiego di strutture esterne mediante procedure "in deroga";

h. **requisiti specifici** dei prestatori di attività;

i. **differimento dei pagamenti** da parte degli utenti con conseguente differimento degli incassi;

j. **sospensione temporanea** di alcuni servizi;

k. **verifica ed applicazione** delle intervenute numerose disposizioni normative/regolamentari in continua evoluzione, che, in alcuni casi, riguardano trasversalmente più Aree organizzative.

3
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

3.1 IL CICLO DELL'ACQUA

3.2 L'ACQUA POTABILE

3.2.1 LA RETE IDRICA

3.2.2 LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE LUNGO LA RETE

3.2.3 WATER SAFETY PLAN

3.2.4 LA GESTIONE DELLE EMERGENZE IDRICHE

3.3 LA RACCOLTA E LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

3.4 CONSUMI RESPONSABILI

3.4.1 MATERIE PRIME

3.4.2 I CONSUMI ENERGETICI

3.4.3 LE EMISSIONI GAS SERRA IN ATMOSFERA

3.4.4 IL PARCO MEZZI AZIENDALE

3.4.5 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

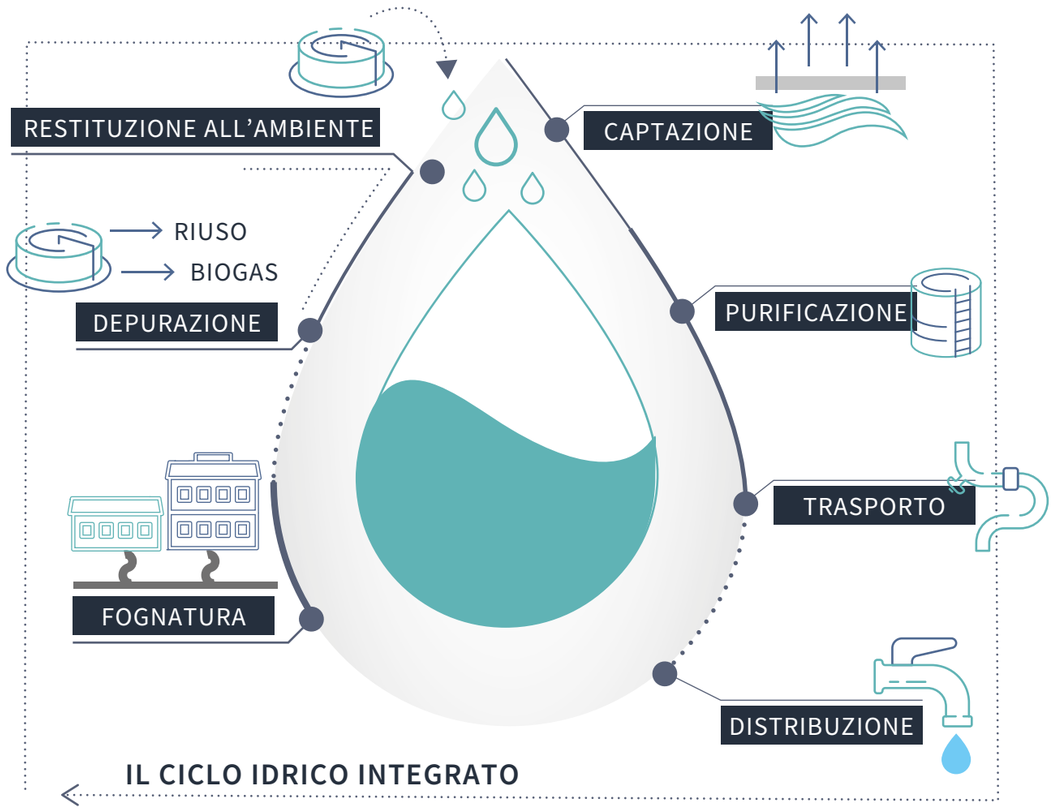
L'azienda **opera** con la finalità di **mitigare** gli **impatti sull'ambiente** connessi **alla propria attività**

3.1 IL CICLO DELL'ACQUA

GRI 103-2
GRI 103-3

Ci impegniamo quotidianamente nel progettare, realizzare e gestire il sistema idrico integrato nel rispetto della normativa vigente in materia ambientale e dell'efficienza energetica, attingendo alle migliori tecnologie disponibili ed economicamente affrontabili, a salvaguardia delle risorse naturali e del loro utilizzo sostenibile, puntando a prevenire l'inquinamento e ridurre i consumi di energia, di risorse naturali e delle emissioni di gas a effetto serra. Cerchiamo di accrescere la cultura della qualità e della protezione dell'ambiente su cui hanno effetto i processi che ogni giorno mettiamo in atto, in un'ottica di miglioramento continuo. Ormai da anni, puntiamo all'ottimizzazione dei processi aziendali e all'uso ottimale delle risorse, così da raggiungere il massimo livello di efficacia e efficienza con una grandissima attenzione all'ambiente e al rispetto della biodiversità.

Il Servizio Idrico Integrato (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di **captazione, adduzione e distribuzione di acqua, di fognatura e depurazione delle acque reflue**.
Dietro l'acqua che esce dal rubinetto c'è un lungo lavoro, che parte con la captazione e prosegue con trattamenti, non invasivi perché fortunatamente nel nostro caso non abbiamo bisogno di potabilizzare l'acqua.
Il ciclo dell'acqua prosegue con il trasporto, la distribuzione nelle case, la raccolta in fognatura e la depurazione, per restituirla all'ambiente pronta per rientrare in circolo.
Un esempio virtuoso di economia circolare, con numerosi controlli di qualità giornalieri sia nell'acqua distribuita che in quella depurata e una filiera che, se guardiamo a tutto l'indotto, occupa circa un migliaio di persone del territorio per garantire ai cittadini un'acqua sicura, ecologica ed economica.



IL CICLO IDRICO INTEGRATO

3.2. L'ACQUA POTABILE

GRI 103-2
GRI 103-3
GRI 103-1
GRI 303-1
GRI 303-2
GRI 416-1

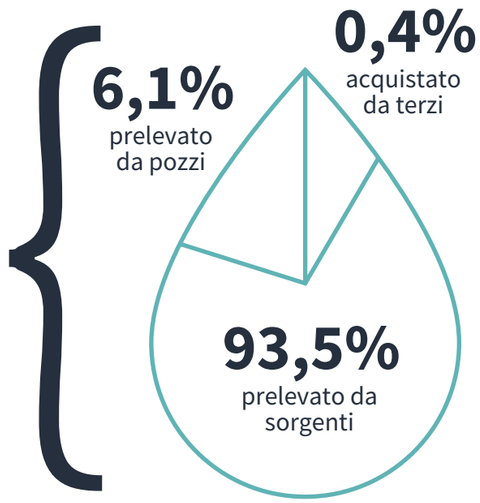
3.2.1 La rete idrica

L'Area Operativa Acqua Potabile si occupa della gestione del ciclo dell'acqua nella sua parte iniziale: dalla captazione fino alla distribuzione della stessa all'utenza. L'acqua viene captata dalle falde acquifere sotterranee, se necessario subisce dei trattamenti mediante processi di purificazione e quindi, attraverso la rete dell'acquedotto, viene distribuita e consegnata a tutta la popolazione servita di oltre 400 mila abitanti in un territorio di circa 2.000 km quadrati.

La captazione

L'acqua distribuita dall'azienda proviene da falde acquifere sotterranee. La sorgente più grande è quella di Gorgovivo a Serra San Quirico, dove la risorsa viene captata attraverso 13 pozzi scavati all'interno della montagna. Oltre alle sorgenti di Gorgovivo, Viva Servizi utilizza l'acqua di altre 97 sorgenti più piccole e di 39 pozzi. Attraverso queste opere di presa nel corso del 2020 sono stati prelevati quasi 45 milioni di metri cubi di acqua.

44.914.923
milioni di m³
di acqua prelevata



LA SORGENTE PIÙ GRANDE È QUELLA DI GORGOVIVO A SERRA SAN QUIRICO, DOVE L'ACQUA VIENE CAPTATA ATTRAVERSO 13 POZZI SCAVATI ALL'INTERNO DELLA MONTAGNA.

SORGENTI E POZZI: ECCO DA DOVE ARRIVA L'ACQUA DEI NOSTRI RUBINETTI

Santa M.Nuova, Monsano, Chiaravalle, Monte San Vito, Montemarciano, Camerata Picena, Polverigi, Belvedere Ostrense, San Marcello, Morro d'Alba, San Paolo di Jesi, Mergo, Rosora: sorgenti Gorgovivo

Jesi: Gorgovivo e in parte sorgente Trocchetti
Monteroberto, Castelbellino, Maiolati Spontini sorgenti Gorgovivo e, in inverno, l'acqua delle sorgenti di Val di Castro.

Serra de' Conti, Montecarotto, Barbara, Castelleone di Suasa, Corinaldo, Ostra Vetre, Ostra: sorgenti Gorgovivo, miscelata con l'acqua dei pozzi del fiume Misa

Sassoferrato: sorgenti Montelago, La Tana, La Vena e altre 30 fonti

Genga: sorgenti Vallemontagna, Falcioni, Cerqueto, Trocchetti e altre 20 fonti

Arcevia: sorgenti Pascelupo, S.Donnino, Pozzo di Montefortino e altre 20 fonti

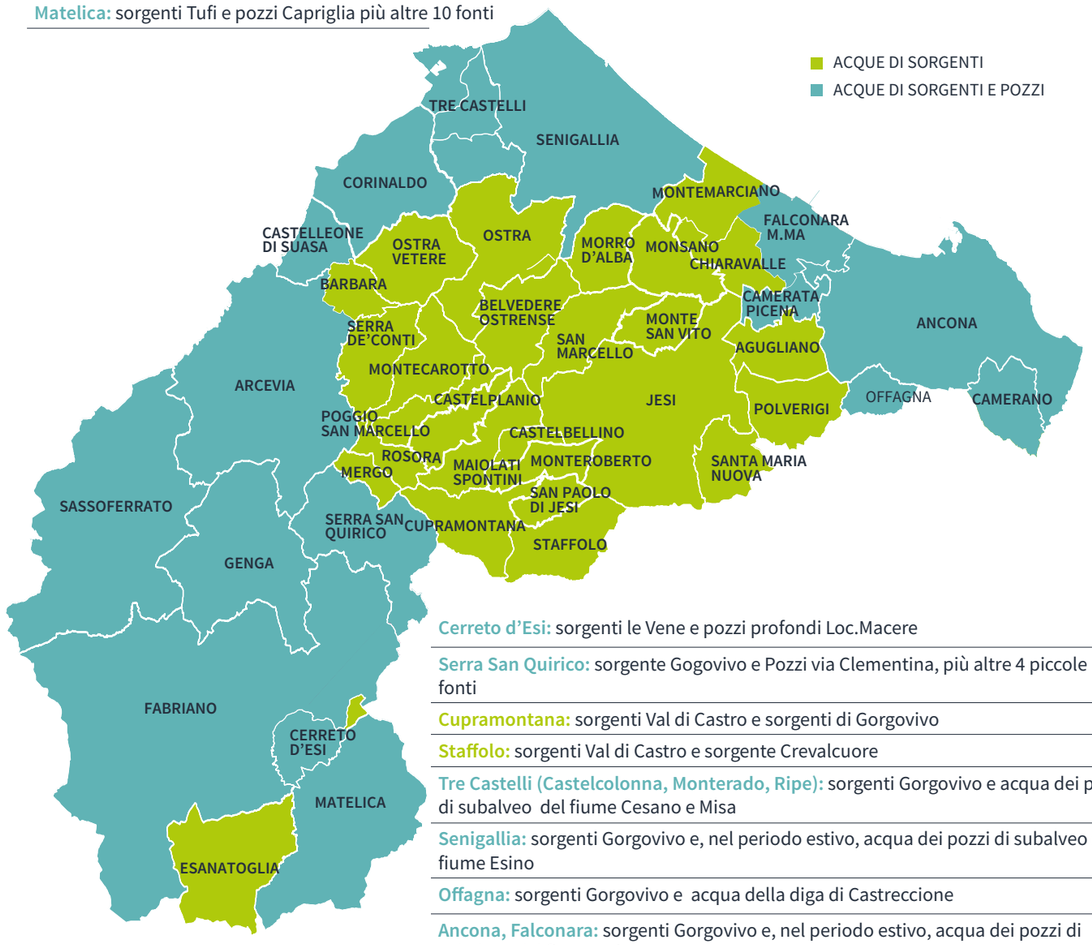
Castelplanio, Poggio San Marcello: sorgenti Gorgovivo e pozzi di subalveo del fiume Esino posti in Loc.Borgo Loreto di Castelplanio

Fabriano: sorgenti Capo D'Acqua, Montenero, Valleremita, pozzo Cacciano e altre 50 fonti

Esanatoglia: sorgenti le Vene e sorgente S.Angelo

Matelica: sorgenti Tufi e pozzi Capriglia più altre 10 fonti

VIVA SERVIZI GESTISCE 43 COMUNI E DISTRIBUISCE L'ACQUA DI 137 FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO ATTRAVERSO 5.200 KM DI RETE IDRICA. LA SORGENTE PIÙ GRANDE È QUELLA DI GORGOVIVO A SERRA SAN QUIRICO E FORNISCE CIRCA 1.300 LITRI AL SECONDO



Cerreto d'Esi: sorgenti le Vene e pozzi profondi Loc.Macere

Serra San Quirico: sorgente Gogovivo e Pozzi via Clementina, più altre 4 piccole fonti

Cupramontana: sorgenti Val di Castro e sorgenti di Gorgovivo

Staffolo: sorgenti Val di Castro e sorgente Crevalcuore

Tre Castelli (Castelcolonna, Monterado, Ripe): sorgenti Gorgovivo e acqua dei pozzi di subalveo del fiume Cesano e Misa

Senigallia: sorgenti Gorgovivo e, nel periodo estivo, acqua dei pozzi di subalveo del fiume Esino

Offagna: sorgenti Gorgovivo e acqua della diga di Castreccione

Ancona, Falconara: sorgenti Gorgovivo e, nel periodo estivo, acqua dei pozzi di subalveo del fiume Esino

Camerano: acqua della diga di Castreccione, miscelata con acqua delle sorgenti Gorgovivo, dei pozzi Barbadoro, Betelico, Del Coppo e pozzo profondo siti alle pendici del Monte Conero

Agugliano: sorgenti Gorgovivo e in minima parte acqua dei pozzi di subalveo del fiume Esino posti in Loc. Molino di Agugliano

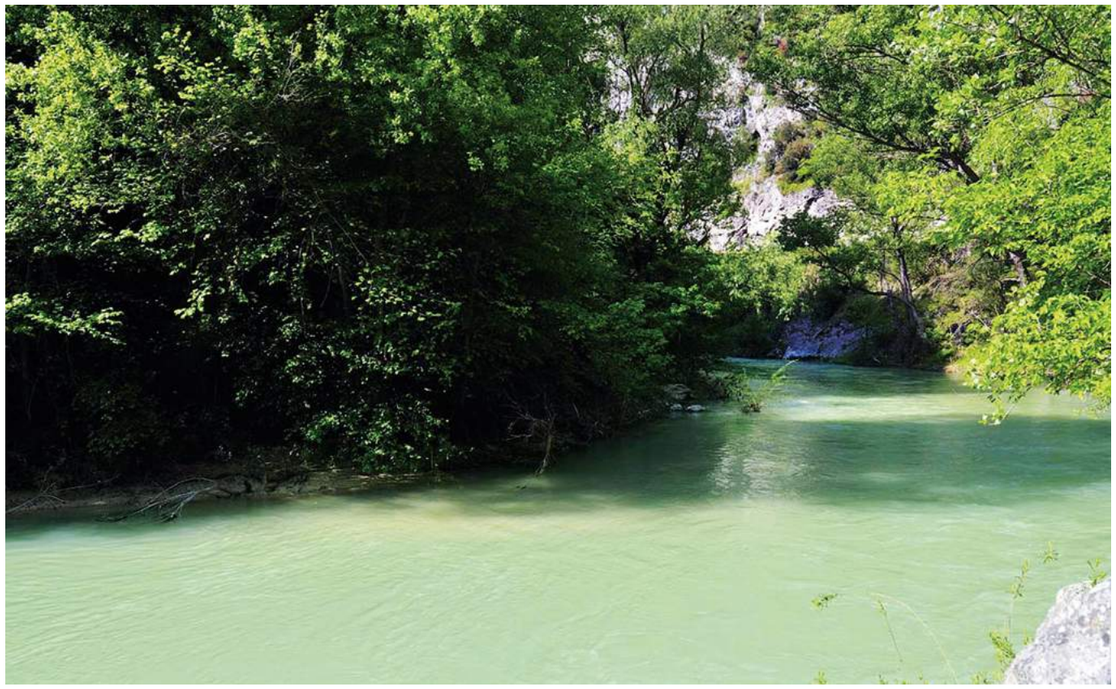
UN PÒ DI NUMERI

ANNO	2019	2020
Km rete acquedotto	5048	5048
- di cui acquedotti e reti di adduzione (Km)	931	928
- di cui reti di distribuzione (km)	4117	4120
Opere di presa attive	137	137
- di cui pozzi	39	39
- di cui sorgenti	98	98
Serbatoi	416	416
Impianti trattamento	165	166
Impianti potabilizzazione	0	0
Stazioni di pompaggio (impianti di sollevamento)	179	179
Lunghezza totale allacci (Km)	1344	1336
Lunghezza complessiva condotte sostituite (Km)	27,3	32,7

FOCUS

SORGENTE GORGOVIVO: COSA SI STA FACENDO PER ASSICURARE LA RISORSA?

È iniziato in collaborazione con il consorzio Gorgovivo e l'Università di Ancona un importante progetto di monitoraggio della Sorgente Gorgovivo. Il progetto "Gorgovivo 4.0" si pone come obiettivo un monitoraggio accurato di tutte le variabili coinvolte nella gestione operativa dell'opera di captazione per poter arrivare ad un modello di gestione dei prelievi che tenga conto di quanti più possibili scenari prevedibili elaborati da sistemi informatici all'avanguardia. Il monitoraggio costante delle variabili in gioco è possibile grazie ai recenti ammodernamenti impiantistici realizzati all'interno del complesso sorgentizio.



La potabilizzazione

Come ogni anno, anche nel 2020, circa il 100% dell'acqua sollevata è stata immessa in rete senza bisogno di trattamenti poiché proveniente da falde con acqua di ottima qualità, sia per le caratteristiche chimiche sia per quelle microbiologiche. Viva Servizi, infatti, non utilizza trattamenti di potabilizzazione volti a migliorare la qualità dell'acqua perché l'acqua che ci regala la natura ha caratteristiche oligominerali e parametri ottimali assicurati da un circuito sotterraneo oltreché, dai costanti controlli effettuati dal nostro laboratorio interno e da parte dell'ARPAM.

L'ACQUA EROGATA DA VIVA SERVIZI È SOGGETTA SOLO A DISINFEZIONE FINALE DOVE SI UTILIZZANO BIOSSIDO DI CLORO E IPOCLORITO DI SODIO CHE FORNISCONO LA LORO COPERTURA DISINFETTANTE FINO AL RUBINETTO.

La distribuzione

La rete di acquedotto, sviluppatasi a partire dagli anni '60/'70, è contraddistinta da una considerevole eterogeneità, dovuta sia alle peculiarità dei territori serviti che ai diversi tempi e sistemi di realizzazione.

IL SISTEMA, NEL SUO INSIEME, È SICURAMENTE COMPLESSO MA FACILMENTE VISUALIZZABILE COME SEGUE:

- **rete "adduttrice"**, che ha la funzione di portare l'acqua dai punti di captazione (pozzi, sorgenti...) nei serbatoi e quindi alla zona in cui deve essere distribuita e usata;

- **rete "distributrice"**, o serbatoi che successivamente alimentano la rete distributrice locale. Tutta la rete acquedotto è georeferenziata.

FOCUS

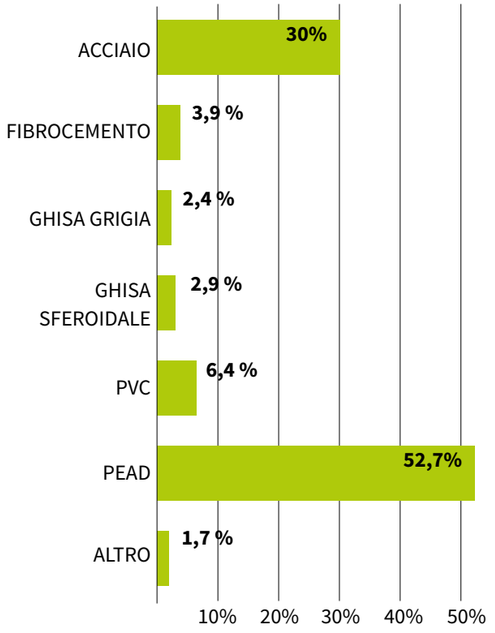
CONDOTTA ADDUTTRICE: COSA SI STA FACENDO PER ASSICURARE LA RISORSA?

• Nel corso del 2020 si è concluso il servizio di "**RILIEVO GEOMETRICO, TOPOGRAFICO ED IDRAULICO DELLA CONDOTTA PER ACQUE POTABILI DI GORGOVIVO DALLA SORGENTE DI GORGOVIVO AI VARI SERBATOI DI ESTREMITÀ COMPRESO IL RILIEVO TOPOGRAFICO DI DUE CONDOTTE DI ADDUZIONE MINORI**" ed è stato avviato uno studio che permetterà una maggiore conoscenza della condotta principale.

• È stata predisposta la gara per l'affidamento ad uno studio esperto in ingegneria strutturale **INCARICO PROFESSIONALE DI ACCERTAMENTI STATICI SUI PONTI TUBO DELLA CONDOTTA DI ADDUZIONE PRINCIPALE GORGOVIVO** per valutare le condizioni statiche degli attraversamenti aerei di fossi e fiumi della condotta realizzati con tubazione autoportante. Tale studio consentirà di avere informazioni sullo stato di fatto della condotta in particolari punti nevralgici del suo tracciato e fornirà con maggior dettaglio la conoscenza della condotta per poter intervenire, qualora necessario, con precise attività manutentive per protezione, resistenza e valutazione dei livelli di vulnerabilità dell'importante infrastruttura d'acquedotto in caso di eventi calamitosi.

Le condotte sono composte di materiali differenti, che variano in funzione del periodo storico in cui sono state posate, del contesto geologico in cui sono dislocate, della portata d'acqua e della pressione a cui sono sottoposte. Da un anno all'altro, l'incidenza dei materiali di cui si compone la rete idrica subisce piccole oscillazioni che testimoniano la graduale e costante attività di sostituzione e rinnovamento delle condotte. I materiali in ghisa grigia, in ghisa sferoidale e in fibrocemento, che rappresentano i materiali vetusti e non più utilizzati, sono presenti solo in minima parte. Viceversa, la parte più consistente rappresentata dal 52,7% della lunghezza complessiva, risulta realizzata in PEAD, materiale più frequentemente utilizzato per la posa delle nuove reti.

COMPOSIZIONE DELLA RETE IDRICA DI VIVA SERVIZI



La ricerca di fonti di approvvigionamento alternative

L'acqua è vita. Sostiene infatti gli ecosistemi e regola il nostro clima, ma è una risorsa limitata. L'acqua dolce direttamente accessibile al consumo dell'uomo è inferiore all'1 % della disponibilità idrica a livello mondiale. Se i cambiamenti climatici continueranno a generare un aumento delle temperature, si prevede che in molte aree la carenza idrica potrebbe persino aumentare.
Di vitale importanza, pertanto, trovare soluzioni per salvaguardare questo prezioso elemento. Sulla siccità per assenza di piogge non è possibile intervenire, dobbiamo però imparare a prevenire la carenza idrica che si verifica invece quando la domanda di acqua supera la disponibilità di risorse idriche sostenibili.
Un adeguato approvvigionamento di risorse idriche di buona qualità è un requisito imprescindibile del progresso sociale ed economico.

È necessario, quindi, fare tre cose: imparare a economizzare l'acqua, gestire con maggiore efficienza le risorse disponibili e cercare fonti di approvvigionamento alternative. Ed è proprio per perseguire questo ultimo punto che Viva Servizi ha avviato da diversi anni una serie di **indagini e studi per individuare possibili e future aree di approvvigionamento di acqua ad uso idropotabile.** Più precisamente:

1

Sono state avviate alcune attività di indagine in località "S. Emiliano", nel Comune di Sassoferrato per ricercare fonti profonde da captare mediante la realizzazione di pozzi o campi pozzo

2

È proseguito anche nel 2020 lo studio tra i comuni di Sassoferrato e Scheggia Pascelupo per verificare la fattibilità di realizzazione di un invaso artificiale a scopo idropotabile

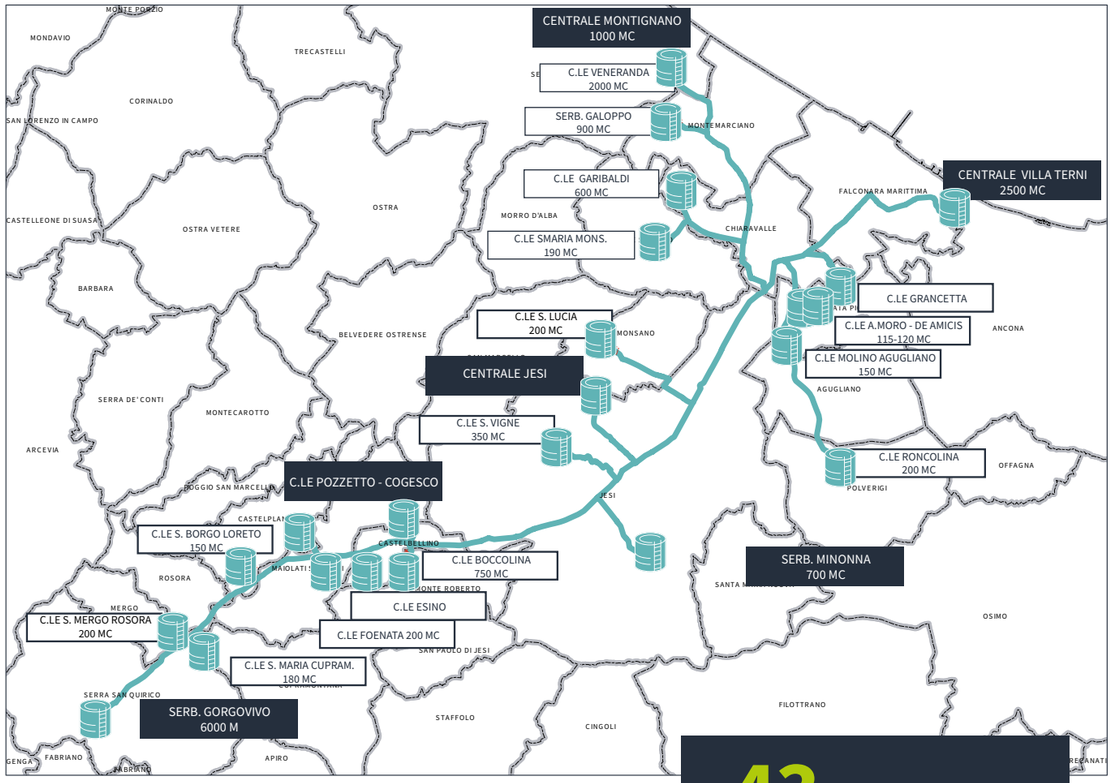
3

Sono in corso anche indagini alla ricerca di acque nella bassa Valle del Sentino tra i Comuni di Genga e

3.2.2 La gestione delle perdite idriche lungo la rete

Viva Servizi garantisce che l'acqua prelevata arrivi nelle case dei suoi utenti e in tutte le attività commerciali, agricole e produttive presenti sul territorio servito, attraverso gli oltre 5.000 km di rete acquedotto, i 416 serbatoi e con l'ausilio di 179 stazioni di sollevamento. Di seguito la cartina della rete di distribuzione.

LA RETE DISTRIBUTRICE DI VIVA SERVIZI



43 COMUNI GESTITI SU CIRCA **2.000** KM²

L'indicatore comunemente utilizzato per la misura dell'efficienza delle reti di distribuzione acqua potabile è calcolato sulla base del volume erogato (e misurato) agli utenti rispetto a quello immesso nel sistema acquedottistico.

ANNO 2019	ANNO 2020
44.888.834 m³ immessi in rete	**44.914.923** m³ immessi in rete
27.593.058 m³ misurati alle utenze	**28.119.532** m³ misurati alle utenze
16.995.776 m³ volume perso	**16.795.391** m³ volume perso

I numeri parlano chiaro e, per questo, è importante puntare ad un costante miglioramento che ci permetta di ridurre la quantità di acqua dispersa. Viva Servizi, impegnata costantemente a salvaguardare la risorsa, affronta il tema delle perdite idriche attraverso due principali attività:

1 ricerca delle perdite reali della rete di acquedotto, mediante un piano di controllo sistematico della rete gestita;

2 sostituzione e ammodernamento dei contatori installati, che punta a risolvere i problemi relativi alle perdite apparenti, ossia le perdite che non si configurano come vere e proprie dispersioni di acqua, ma come errori di misura in difetto dei volumi di acqua effettivamente prelevati dai clienti rispetto ai volumi misurati dai contatori.

1 **Relativamente alla prima attività**, nel corso dell'anno 2020 l'azienda ha integrato la ricerca delle perdite programmate con analisi avanzate per individuare, risolvere e controllare le cause di formazione delle perdite. Tra questi:

- **lo studio e l'analisi della rete idrica**, partendo dall'elaborazione del modello idraulico, verificato e calibrato con le misure di portata e pressione acquisite direttamente in campo;
- **la diminuzione dei piccoli serbatoi e loro progressiva sostituzione con altri di maggior volume**: tale attività consente un migliore stoccaggio del volume idrico, un maggior controllo dei volumi in gioco ed una omogeneizzazione delle pressioni in rete;
- **l'analisi della portata minima** notturna;
- **l'efficientamento della rete e l'ottimizzazione** degli impianti di sollevamento;
- **gli Interventi di razionalizzazione della rete idrica** mediante la diminuzione delle pressioni in rete: una minore pressione in rete favorisce anche una minore dispersione oltreché una minore sollecitazione alle tubazioni.

Detto ciò è chiaro che se si vuole intervenire efficacemente sul contenimento delle perdite idriche è sicuramente necessario migliorare la conoscenza e il monitoraggio del sistema acquedottistico, sia dal punto di vista planimetrico che dal punto di vista delle portate e delle pressioni in gioco. L'applicazione della tecnica della distrettualizzazione per la verifica e il bilancio idrico di singole porzioni definite di rete dovrà essere un obiettivo da realizzare nei prossimi anni.
Una volta individuate le aree di interesse nella fase di pre-localizzazione, l'attività continua sul campo grazie al personale formato appositamente per l'utilizzo dell'idonea strumentazione di ricerca delle perdite.
Attraverso una ricerca sistematica svolta anche mediante l'installazione periodica e temporanea di strumenti come noise logger, oltre a correlatori, geofoni che rilevano il rumore nelle tubazioni e le alterazioni legate alle dispersioni. Un altro aiuto di recente tecnologia proviene dall'utilizzo delle immagini satellitari che consentono la valutazione degli spostamenti del terreno suscettibili di abbassamenti causati dalla presenza di perdite idriche, sia acquedottistiche che fognarie. Si giunge così, per gradi ad una localizzazione più precisa, che consente l'avvio di interventi di riparazione o sostituzione della tubazione compromessa.
Infine, ma non per importanza un ulteriore supporto alla localizzazione delle dispersioni e alla definizione delle priorità proviene dall'analisi sistematica della distribuzione e della frequenza degli interventi di riparazione delle condotte idriche effettuati a seguito di guasti o segnalazioni al pronto intervento. È chiaro che questa attività non è affatto banale ma richiede competenze, tecnologia, impegno e grande conoscenza del territorio.
Nel 2020 si sono verificate 1937 rotture nelle condotte sulla rete di distribuzione principale di acquedotto, escluse le derivazioni d'utenza (o allacciamenti) e sono state sottoposti all'attività sistematica di ricerca perdite, mediante tecniche acustiche, circa 33 km di tubazioni, anche questo dato in crescita rispetto al 2019.

2

Passando alla seconda attività ricordiamo che per individuare correttamente le dispersioni è fondamentale una misurazione precisa ed affidabile delle quantità d'acqua immesse nel sistema ed erogate all'utenza.
Poiché tendenzialmente i contatori più vecchi misurano meno di quanto effettivamente distribuito, il DM 133/13 "Regolamento verifiche contatori acqua e calore" chiede di sostituire o ritarare i contatori installati presso le utenze che hanno un'età superiore ai 10 anni.
Viva Servizi ha quindi programmato un ammodernamento del parco contatori, che prevede la sostituzione progressiva e continua dei contatori più vecchi.
La sostituzione programmata dei contatori degli utenti è un'attività molto delicata: gli addetti ai lavori devono spesso entrare nelle proprietà private per eseguire la sostituzione e i cittadini, talvolta, sono diffidenti poiché temono truffe; altre volte colgono l'occasione del contatto diretto per richiedere informazioni su diversi aspetti (tecnici o contrattuali) del servizio quindi è un'attività da non sottovalutare. Da qualche anno ormai, la sostituzione programmata dei contatori prevede il rinnovo di circa 20.000 misuratori/anno: nel 2020 sono stati sostituiti addirittura il 50% in più della media annua e dell'esercizio precedente.

NUMERO CONTATORI SOSTITUITI

19.642
2019

29.727
2020

FOCUS

UNO SGUARDO AL FUTURO

Negli ultimi anni spesso sentiamo parole quali smart city, smart metering, smart gride etc., tutti termini che descrivono sistemi di comunicazione veloci, che permettono di automatizzare diversi servizi precedentemente gestiti manualmente.
Per quanto riguarda gli aspetti più vicini al nostro "core business", sicuramente la gestione e la telelettura dei contatori rappresenta il tema più interessante, anche in funzione delle possibili normative orientate a gestire le tariffe sulla base oraria.
Quindi con il termine "smart metering" si parla di un sistema che consente la telelettura e, in futuro, anche la telegestione dei contatori acqua.
I vantaggi di un sistema smart metering ci permetteranno di leggere in maniera rapida e precisa i dati di letture, garantendo una fatturazione più puntuale, la possibilità di allertare i clienti in caso di consumi anomali, gestire le operazioni contrattuali (apertura o blocco del contatore). Nel 2020 a seguito di una ricerca di mercato tecnica economica, sulla base delle tecnologie in essere e delle possibilità di sviluppo ed integrazione con le disponibilità tecnologiche sempre in espansione, si è optato per sviluppare un progetto pilota per individuare la tecnologia, in particolare quella trasmissiva, più adatta nel nostro territorio.
Nel 2021 sarà espletato il progetto Pilota che prevede contatori volumetrici integrati con i modem.
Si prevede la sostituzione del parco contatori Viva Servizi in 5 anni, a partire dal 2021.

Altre attività finalizzate all'utilizzo efficiente dell'acqua e alla riduzione degli sprechi

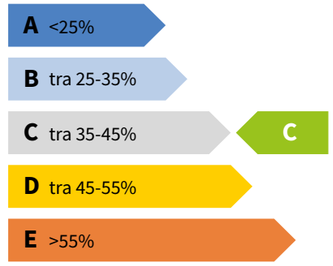
Oltre alla ricerca programmata delle perdite nella rete acquedottistica gestita, Viva Servizi mette a disposizione le proprie competenze anche per la ricerca di eventuali perdite idriche negli impianti privati, nei casi in cui la lettura del contatore abbia rilevato consumi anomali presumibilmente legati a perdite dell'impianto idrico interno e non immediatamente rilevabili.
A titolo di esempio, una buona pratica molto apprezzata anche dalle Associazioni dei consumatori, è la lettera di "Alto Consumo" che viene inviata all'utente quando in bolletta i consumi risultano molto al di sopra della media dello stesso periodo. Ciò permette di richiamarne l'attenzione dell'utente affinché, possa effettuare verifiche sull'impianto interno.
Riuscire a minimizzare le dispersioni di acqua significa avere una maggiore disponibilità di questa preziosa risorsa. Proprio per incentivare le azioni e gli investimenti da parte dei gestori del servizio idrico su questo tema spinoso, ARERA ha introdotto il macro-indicatore **M1 "Perdite idriche"**, che viene monitorato annualmente e serve per misurare e confrontare le prestazioni nel contenimento delle dispersioni. Il macro-indicatore M1 considera sia le perdite idriche lineari (metri cubi di acqua persa per chilometro di rete al giorno) sia quelle percentuali (% di acqua persa sul totale dell'acqua immessa in rete).
In base alla classificazione ARERA, i livelli di perdite idriche di Viva Servizi sono leggermente migliorati nell'ultimo triennio, grazie al lavoro congiunto tra l'Area Reti e l'Area Impianti, agli investimenti effettuati per limitare le dispersioni così come alla massiccia sostituzione dei misuratori. Nonostante ciò l'azienda si posiziona in una classe di qualità intermedia (la classe C) che ci impone di effettuare ulteriori passi in avanti.
Nonostante ci sia ancora molto da fare su questo fronte, l'efficienza delle reti di distribuzione di Viva Servizi risulta in linea con il livello medio di dispersione, calcolato sulle 100 Top utility italiane (Top Utilities IX Edizione)

L'EFFICIENZA DELLE RETI DI DISTRIBUZIONE DI VIVA SERVIZI RISULTA IN LINEA CON IL LIVELLO MEDIO DI DISPERSIONE

M1 PERDITE IDRICHE

M1a - Perdite Idriche lineari (mc/km/gg)
M1b - Perdite idriche percentuali (%)

Valori di rispetto per M1b



37,1% di perdite su 5.200 km di rete
(-0,7% rispetto al 2019)

9,04 perdite lineari
(-0,11 rispetto al 2019)

NEL 2020

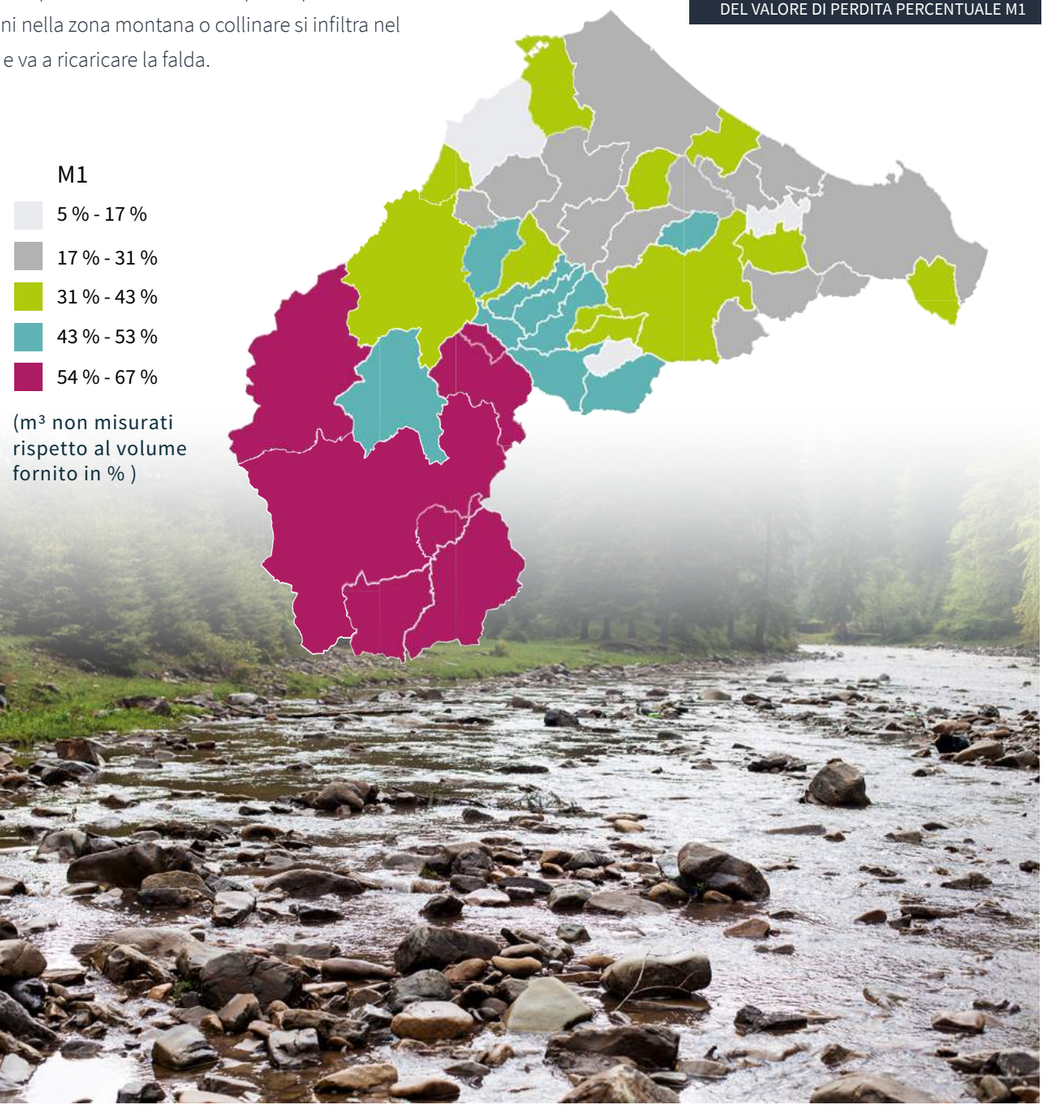
33 km condotte rinnovate
(27 km nel 2019)

7.935.161 €
per il contenimento delle perdite
(+10,38% rispetto al 2019)

Come già evidenziato anche nei Report precedenti, si fotografa una grande disomogeneità geografica delle performance di rete sull'intero territorio gestito. Attraverso un focus geografico, è possibile confermare che le dispersioni d'acqua potabile sono più significative nelle zone montane, a causa delle elevate pressioni in gioco e della notevole estensione territoriale. Qui si registra, infatti, una maggiore quantità di acqua persa in rete rispetto ai comuni costieri, dove le basse pressioni in gioco e la stagionalità dei consumi permettono un più facile controllo delle dispersioni. Tuttavia, va sottolineato che, sotto il profilo ambientale, l'acqua dispersa dalle tubazioni nella zona montana o collinare si infiltra nel terreno e va a ricaricare la falda.

PERDITE IDRICHE %	
viva servizi 37%	MEDIA DI SETTORE 36%

RAPPRESENTAZIONE GEOGRAFICA DEL VALORE DI PERDITA PERCENTUALE M1



Proprio per il motivo sopra espresso, l'attività di monitoraggio, anche nel 2020, si è concentrata maggiormente nei comuni montani con la duplice finalità di contenere le perdite di rete e di migliorare le performance, cercando di assicurare una maggiore disponibilità idrica laddove sono più frequenti gli episodi di carenza di acqua dovuta alla stagionalità delle sorgenti più superficiali.

ANDAMENTO DELLA CAMPAGNA RICERCA PERDITE IDRICHE - QUALCHE NUMERO	2019	2020
Km di rete monitorati	27	33
n. perdite individuate tramite ricerca	123	146
n. perdite riparate	**3.775**	**3.804**

Investimenti per la riduzione delle perdite idriche

Per il contenimento delle dispersioni di acqua potabile nell'ambiente abbiamo investito nel 2020 più di 8 milioni di euro, un importo superiore del 15% a quanto pianificato, nonostante un anno difficile sul fronte sanitario

IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO E LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE SI REALIZZANO SOPRATTUTTO ATTRAVERSO GLI INVESTIMENTI PER RINNOVARE LE INFRASTRUTTURE IDRICHE

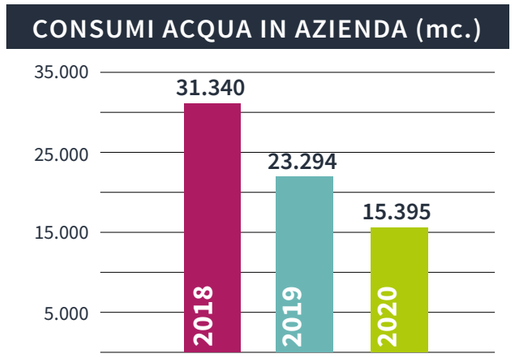
Interventi per il contenimento delle perdite idriche

Gran parte degli interventi di sostituzione e adeguamento delle reti idriche ha durata pluriennale, pertanto, gli effetti delle attività svolte sul contenimento delle perdite di rete saranno visibili nel tempo.

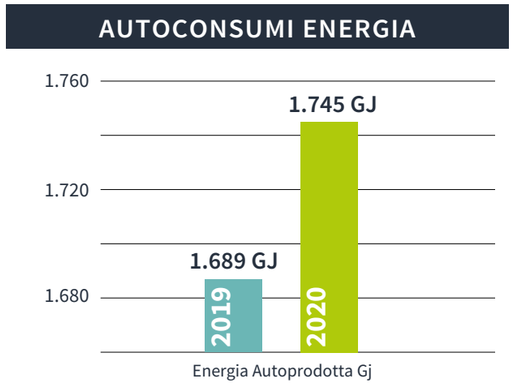
ANNO	2019	2020
Rilievi, monitoraggi e modellazioni delle reti idriche Sostituzione condotte e adeguamento di reti e impianti	6.722.979 €	6.479.222 €
Sostituzione dei contatori di utenza	962.006 €	1.455.939 €
Totale	**7.684.985 €**	**7.935.161 €**

Gli autoconsumi

I consumi idrici in azienda sono quantificati misurando sia i consumi degli uffici che quelli sostenuti per gli usi di processo, quali a titolo esemplificativo il lavaggio macchinari, quello dei piazzali, etc.
Come era già avvenuto nel 2019, anche nel 2020 gli autoconsumi idrici continuano la flessione discendente. La riduzione registrata in quest'ultimo anno, però, risente soprattutto dell'emergenza sanitaria e della ridotta presenza di personale negli uffici e nelle sedi aziendali.



L'energia elettrica prodotta dalle 3 turbine idrauliche e dai 3 impianti fotovoltaici è in lieve aumento anche nel 2020: i consumi sono stati finalizzati per alimentare elettropompe in loco e per le necessità delle sedi che ospitano impianti fotovoltaici.



3.2.3 Water Safety Plan

Il Water Safety Plan (WSP) si caratterizza per essere un modello all'avanguardia e innovativo che mira a migliorare la qualità dell'acqua erogata. È importante sapere che se la regolazione assicura che vi siano gli stessi parametri sulla qualità dell'acqua in tutto il territorio nazionale, il WSP monitora la qualità dell'acqua utilizzando analisi calibrate e parametri specifici di ogni singolo territorio grazie ad una conoscenza profonda della falda.
Viva Servizi, convinta nel perseguire l'implementazione del **Water Safety Plan**, introdotto dalla normativa europea, si pone come obiettivo per i prossimi anni lo studio e la valutazione preventiva e globale dei rischi, analizzando l'intera filiera idrica (dalla captazione all'utenza finale) attraverso un monitoraggio costante dei dati. L'adozione del Water Safety Plan richiederà uno sforzo considerevole, che ci permetterà di compiere un grande passo verso il rispetto della risorsa e allo stesso tempo a garanzia dei nostri fruitori.
Siamo partiti nel 2020, poco prima dell'emergenza sanitaria, con qualcosa di concreto.
A febbraio, infatti, con lo scopo di formare un consistente numero di esperti del settore delle acque, ampliare il bagaglio di conoscenze degli Enti con cui Viva Servizi collabora attivamente e quotidianamente, abilitare i vari tecnici del settore nella stesura del Piano di Sicurezza dell'acqua, l'azienda, in qualità di capofila per la Regione Marche, ha accolto presso la sede di Ancona, il **"CORSO DI FORMAZIONE NAZIONALE PER TEAM LEADER PER L'IMPLEMENTAZIONE DEI PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA (PSA) NELLA FILIERA IDRO-POTABILE"**. Il corso è stato organizzato in collaborazione con la Regione Marche, Azienda Sanitaria Unica Regionale (ASUR) ed in condivisione con l'Istituto Superiore della Sanità e Ministero della Salute ed il patrocinio della Conferenza delle Regioni e delle Provincie Autonome e dell'ANCI.

LAVORIAMO PER ACQUE SEMPRE PIÙ SICURE

In termini di sostenibilità, la messa a punto del Piano di Sicurezza dell'Acqua consentirà non solo di mantenere l'eccellente grado di potabilità dell'acqua ma soprattutto di efficientare il sistema di sorveglianza e controllo di qualità dell'acqua, di sviluppare la protezione delle opere di captazione dove necessario, di stabilire nuovi sistemi più efficaci di monitoraggio delle emergenze ambientali, di prevedere, in anticipo, l'eventuale inquinamento delle opere di captazione qualora si intravedano dei rischi.

3.2.4 La gestione delle emergenze idriche

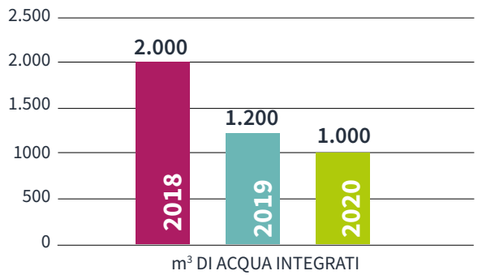
GRI 103-2
GRI 103-3

Limitare le dispersioni significa garantire, costantemente, la disponibilità della risorsa idrica, soprattutto nei periodi estivi quando più alti sono i rischi di siccità e scarsità di acqua. A questo dobbiamo aggiungere anche sotto il profilo della sostenibilità risparmi economici, energetici ed ecologici per l'azienda e l'ambiente.
Grazie alla sorgente principale di Gorgovivo, una sorgente che per sua natura non risente direttamente della scarsità di precipitazioni registrate in un determinato periodo, Viva Servizi, non ha mai affrontato seri periodi di siccità ma, non per questo sottovaluta la situazione.
Nello specifico, la sorgente di Serra San Quirico, non si alimenta con le piogge recenti ma è alimentata dalle precipitazioni degli ultimi 6 mesi fino ai 5 anni precedenti. L'acqua percorre poi il suo cammino all'interno della montagna e delle sue rocce calcaree, si arricchisce di sali minerali e perde tutte le impurità arrivando ad essere l'acqua oligominerale che distribuiamo in tutte le case.
Nel corso del 2020, come ogni anno, nel periodo di maggiori consumi sono state attivate le fonti integrative dai Pozzi Manifattura di Chiaravalle e Fiumesino di Falconara, per una migliore gestione dei volumi prelevati dalla sorgente stessa e per preservare la risorsa idrica in caso di emergenze.
Altra situazione, invece è quella relativa alle sorgenti che alimentano i paesi e le località dei comuni montani come Fabriano, Matelica, Sassoferrato, Arcevia, Esanatoglia e Cerreto D'Esi, sicuramente meno rilevanti dal punto di vista di portate di acqua, rispetto alla Sorgente di Gorgovivo. Esse vengono definite "sorgenti di quota" e, per lo più, sono caratterizzate da un bacino di alimentazione non particolarmente esteso e con capacità di accumulo ridotta.
L'anno 2020, come anche il 2019, è stato sicuramente positivo, caratterizzato da volumi costanti e regolari dalle sorgenti senza particolari criticità come invece accaduto nel 2017. Questo, perché fortunatamente non si è verificato un importante e prolungato periodo di siccità, e quindi non si è dovuti ricorrere a particolari attenzioni e all'utilizzo di fonti integrative ed interconnessioni di acquedotti.

Come solitamente avviene si è comunque reso necessario integrare i volumi mancanti, per alcune località minori dei comuni **dell'alta Valle Esina**, con utilizzo di approvvigionamento di acqua potabile con autobotti. In particolare, sono state rifornite con autobotti le frazioni **Valgiubola, Bastia di Fabriano, Gattuccio di Genga; Vinano di Matelica, Bosimano di Arcevia**. Il servizio è stato garantito, come già accaduto nel 2019, dall'utilizzo di 2 autobotti aziendali e, solo in casi sporadici, l'azienda è ricorsa all'utilizzo di autobotti di ditte terze. La distribuzione di acqua potabile con autobotti e "bustoni", in caso di emergenza idrica, è nata soprattutto per risolvere problematiche locali e temporalmente limitate. **Viva Servizi** per il 2020 ha effettuato circa lo stesso numero di trasporto acqua con autobotti del 2019 perché, fortunatamente, non si sono registrate situazioni particolarmente critiche. L'azienda ha utilizzato autobotti di proprietà impiegando personale interno senza ricorrere a ditte terze. Nel 2020 sono stati effettuati anche interventi ad integrazione dei serbatoi con autobotti acqua, 100 viaggi circa, per un totale di **1.000 metri cubi** integrati.

L'ANNO 2020, COME ANCHE IL 2019, È STATO SICURAMENTE POSITIVO, CARATTERIZZATO DA VOLUMI COSTANTI E REGOLARI DALLE SORGENTI SENZA PARTICOLARI CRITICITÀ.

I NUMERI DELL'EMERGENZA IDRICA



3.3 LA RACCOLTA E LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

La rete fognaria è il complesso di canalizzazioni per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue domestiche, industriali e parte delle acque meteoriche presso gli impianti di depurazione che attraverso trattamenti specifici consentono l'abbattimento degli inquinanti e la restituzione all'ambiente di acque conformi alla normativa vigente. È una attività poco conosciuta e nascosta ma fondamentale per il futuro di un ambiente sano.

GRI 103-2
GRI 103-3
GRI 303-2
GRI 303-4
GRI 306-1
GRI 306-3

FOGNATURA

IL SISTEMA DI FOGNATURA IN NUMERI

2.080 km è la lunghezza complessiva delle reti fognarie gestite da Viva Servizi

233 stazioni di sollevamento

2 Vasche di prima pioggia

700 scaricatori di piena

89,4% delle utenze servite

88% di "rete mista" di acque reflue (nere) e quelle meteoriche (acque bianche)

12% della rete di acque nere

DEPURAZIONE

IL SISTEMA DI DEPURAZIONE IN NUMERI

41 impianti di depurazione di cui

1 impianto di depurazione con sezione di essiccamento dei fanghi

4 impianti di depurazione con digestione anaerobica nella linea di trattamento fanghi

3 dei quali con valorizzazione energetica del biogas prodotto

32.858.220 m³ totale reflui depurati in uscita dalla depurazione

Il sistema fognario

COLLETTAMENTO ACQUE REFLUE

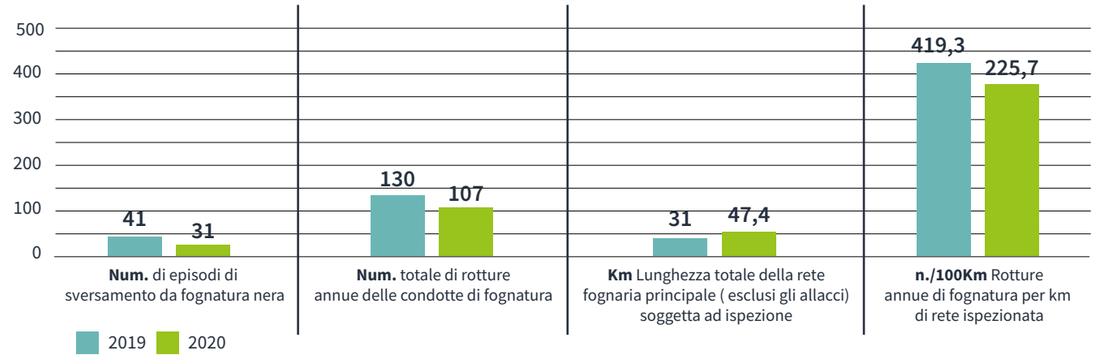
Il funzionamento della rete fognaria avviene per gravità, sfruttando cioè la pendenza naturale del suolo anche se in molti casi, per garantire il deflusso del refluo, è necessaria la presenza di impianti di sollevamento e di pompaggio. Sull'intero territorio gestito sono presenti 233 stazioni di sollevamento.
La rete fognaria ha tubazioni con sezione prevalentemente circolari realizzate con

GRANDEZZA
DIAMETRO CHE VA DA UN MINIMO DI 60MM AD OLTRE 2.500 MM

MATERIALI
MATERIALI COME GRES, CALCESTRUZZO, PVC, PEAD, GHISA E VETRORESINA

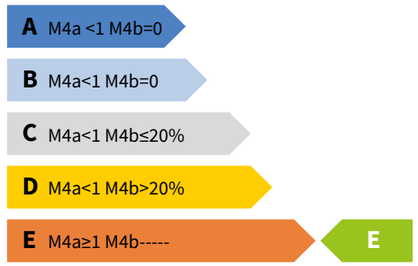
Il servizio di collettamento fognario copre la quasi totalità della provincia: restano escluse solo alcune porzioni di territorio sulle quali negli ultimi anni stiamo provvedendo. Poi, ci sono alcuni insediamenti produttivi autorizzati a smaltire autonomamente le acque reflue in quanto dotati di impianti di trattamento interni. La copertura del servizio ha raggiunto l'89,4% ma è al di sotto della media di settore e pertanto la maggior estensione del servizio all'utenza continuerà ad essere uno degli obiettivi da perseguire.

ALCUNI NUMERI SULLE RETI FOGNARIE



Le performance dei gestori idrici nell'adeguare il sistema fognario sono misurate con il macro- indicatore **M4 – "Adeguatezza del sistema fognario"**, che considera il numero degli sversamenti fognari, gli scaricatori di piena non adeguati e quelli non conformi. In passato queste attività venivano messe in secondo piano e le reti ereditate dalle gestioni in economia presentavano un grado di vetustà elevato. A distanza di oltre 20 anni non è più così, vengono impegnate molte risorse per adeguare il sistema fognario ma sono richiesti tempi lunghi prima di vedere risultati tangibili. ARERA ci colloca in classe E, e il lavoro che ci aspetta è impegnativo ma indispensabile se si vuole percorrere la strada della sostenibilità.
Infine, si segnala che nell'ambito di questa importante attività del ciclo idrico, sono stati video - ispezionati altri 47 km di rete fognaria, il 51% in più del 2019.

M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO



1,73 **M4a** Allagamenti/sversamenti fognatura n/100km. (2,75 nel 2019)

29,30 **M4b** Scaricatori di piena non adeguati (28,6% nel 2019)

0% **M4c** Scaricatori di piena non conformi (3,4% nel 2019)

NEL 2020

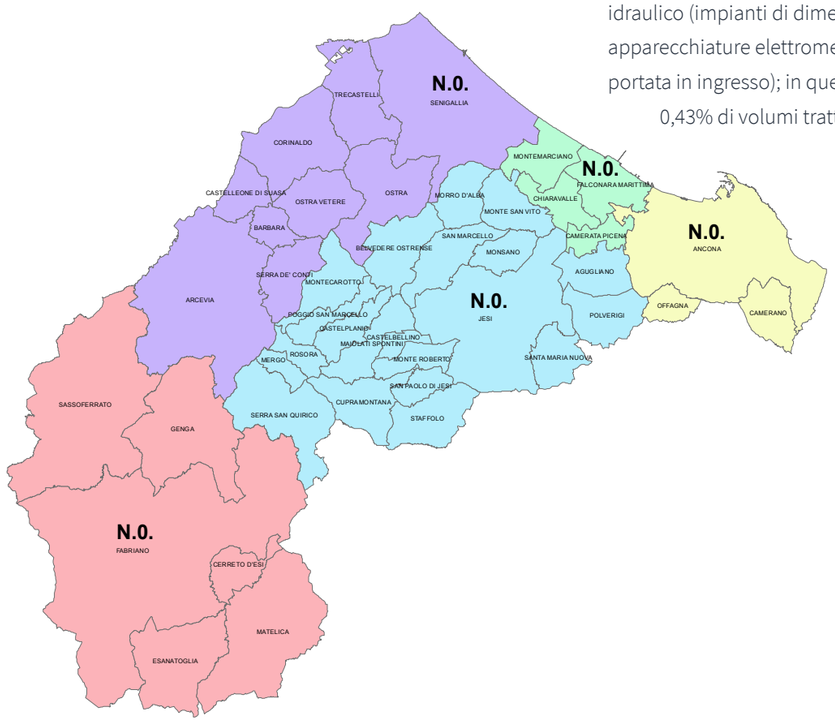
2.081 km
estensione totale rete fognaria principale

3.636.745€
per adeguatezza del sistema fognario

Il sistema di depurazione

DEPURAZIONE ACQUE REFLUE

La gestione degli impianti di depurazione anche nel 2020 è stata organizzata in 5 Aree territoriali (come da cartina) al fine di ottimizzare la logistica operativa e di concentrare sugli impianti di dimensione maggiore il know-how e le competenze necessarie per la gestione delle attività di conduzione e manutenzione di tutti i depuratori gestiti dai nostri addetti.
Circa il 30% del volume delle acque reflue è stato trattato nei 2 impianti di depurazione di Ancona (Zipa) e Senigallia con potenzialità superiore a 100.000 AE (abitante equivalente).
Il controllo dei volumi trattati avviene attraverso misuratori di portata, la loro presenza in molti casi risale alla prima messa in servizio degli impianti stessi.
Le misure vengono acquisite costantemente dai sistemi di telecontrollo, inserite in registri storici ed elaborabili in termini di portate istantanee, orarie e giornaliere e per intervalli di periodo. Ecco i misuratori di portata presenti nei nostri impianti:



LA GESTIONE DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE È ORGANIZZATA IN 5 AREE TERRITORIALI

1. nel 41% degli impianti, i misuratori di portata sono posizionati sia in ingresso che in uscita impianto; tali impianti coprono il 95,55% del totale dei volumi complessivi trattati presso tutti gli impianti di depurazione in gestione;

2. nel 39% degli impianti, i misuratori sono posizionati solamente in uscita impianto e, con una percentuale che corrisponde a circa il 4%, si arriva quasi a ricoprire il 100% dei volumi trattati se aggiunti al 95,55% del punto 1;

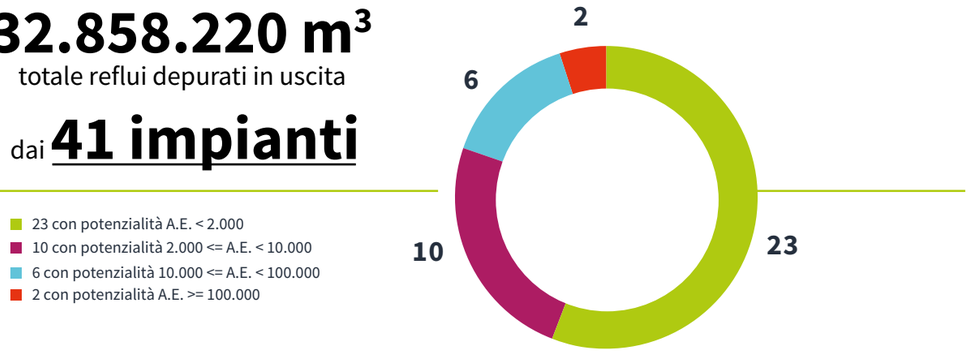
3. nel 2% degli impianti, i misuratori sono posizionati solamente in ingresso impianto;

4. nel 17%, non ci sono misuratori per difficoltà di installazione sia da un punto di vista elettrico che idraulico (impianti di dimensioni molto ridotte senza apparecchiature elettromeccaniche e/o con esigua portata in ingresso); in questo caso stiamo parlando dello 0,43% di volumi trattati.

IMPIANTI DI DEPURAZIONE PER DIMENSIONE

32.858.220 m³
totale reflui depurati in uscita

dai **41 impianti**



FOCUS

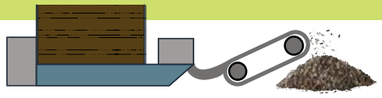
FOCUS DEPURATORI VIVA

Tutti i 41 depuratori, escluse le vasche imhoff, sono del tipo biologico a fanghi attivi. Quasi tutti comprendono le fasi di pretrattamento, ossidazione (in alcuni casi anche il trattamento nitro-denitro), sedimentazione secondaria, e disinfezione. La linea fanghi in genere prevede la stabilizzazione e la disidratazione meccanica.

Depuratore di Jesi, 1 impianto di capacità di oltre 65.000 A.E.

1 Fitodepuratore costruito tra i primi in Europa

1 Impianto Essiccamento termico dei fanghi (*)



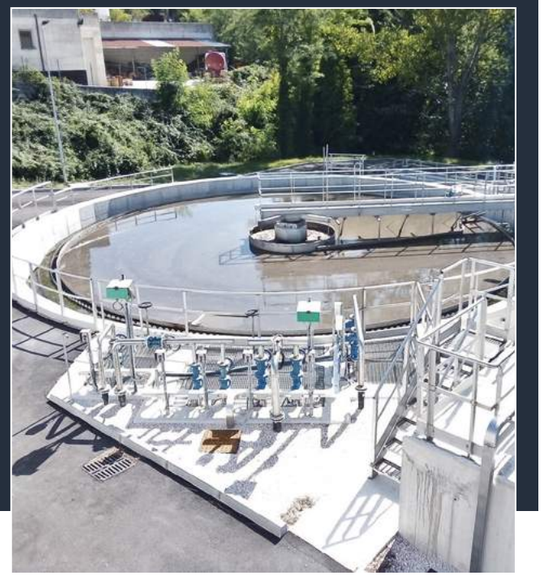
*L'impianto di essicamento tratta i fanghi centrifugati prodotti dai depuratori gestiti per ridurre al minimo il loro contenuto di umidità e quindi i quantitativi di fango da destinare a recupero e smaltire in discarica.

Ad oggi il servizio di depurazione copre poco più dell'81% della popolazione servita; per aumentare la copertura e migliorare le prestazioni, Viva Servizi negli ultimi anni è stata impegnata nella costruzione e ampliamento di alcuni depuratori. Previsti per i prossimi anni l'ampliamento dei depuratori di Santa Maria Nuova e Castelbellino.

COSA ABBIAMO FATTO NEL 2020

DEPURATORE DI TRE CASTELLI
Situato a passo Ripe, il 24/06/2020 è entrato in funzione il nuovo depuratore con capacità nominale di 16000 AE
Un progetto da 7 milioni di euro che ha permesso di allacciare tutti i Comuni limitrofi e salvaguardare l'ambiente

DEPURATORE DI SASSOFERRATO
Dopo l'ampliamento avvenuto lo scorso anno, abbiamo realizzato 10 nuovui sollevamenti fognari che hanno permesso il collettamento di tutta la zona mancante



Per valutare la qualità dell'acqua depurata dopo l'utilizzo, ARERA ha previsto il macro-indicatore **M6 – "Qualità dell'acqua depurata"**, che permette di misurare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui con riguardo alla linea acque.
L'obiettivo è definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata.

Per questo indicatore possiamo affermare che siamo riusciti a garantire un ottimo impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, avendo registrato sia nel 2019 che nel 2020 valori pari all'obiettivo prefissato da ARERA per i più meritevoli.
Il target per i prossimi anni sarà quello di dover mantenere questi risultati.

M6 QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA

NEL 2020

A <1% **A**

B tra 1% e 5 %

C tra 5% e 10 %

D ≥ 10%

0,94% **qualità acqua depurata**
(0,61% nel 2019)

41 depuratori attivi e 1 piccolo impianto dimesso

1.926.962 €
per migliorare la depurazione

FOCUS

IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA DA VIVA

Nella maggior parte degli impianti il controllo della qualità dell'acqua reflua depurata avviene attraverso sonde posizionate in uscita impianto, prima del comparto di disinfezione o prima dell'immissione in natura; i valori sono decifrabili grazie ai sistemi di telecontrollo più o meno complessi a seconda della dimensione dell'impianto in questione. I valori sono archiviati e resi disponibili per future consultazioni sia in termini di valori puntuali che di medie giornaliere. Viene fatto un controllo costante del valore assunto dalle misure per regolare in modo automatico i processi depurativi e determinare attraverso la generazione di allarmi l'intervento del personale a fronte del raggiungimento di determinati valori soglia.
In ogni istante, conosciamo la qualità delle acque reflue scaricate complessivamente in natura grazie alla lettura dei valori pervenuti al telecontrollo sui vari parametri. L'implementazione di questa pratica è avvenuta nel tempo a partire dagli inizi degli anni 2000. Ogni anno si è proceduto ad incrementarne e migliorare la dotazione.
Solidi Sospesi, Nitrati e Ammoniaca sono i parametri inquinanti controllati, e l'analisi avviene attraverso 3 sonde, una per ogni inquinante. Ad oggi, la situazione è la seguente:

- **nel 5%** degli impianti, sono state installate tutte e tre le sonde;
- **nel 17%** degli impianti, sono state installate 2 sonde di monitoraggio (dei Solidi Sospesi e dei Nitrati). Tali sonde permettono di conoscere costantemente la qualità della risorsa immessa in ambiente sulla quasi totalità dei volumi trattati;
- **nel 17%** degli impianti, è stata installata 1 sola sonda di monitoraggio (Solidi Sospesi);
- **nel** restante **61%** degli impianti non è stata istallata alcuna sonda per questioni sia elettriche che idrauliche.

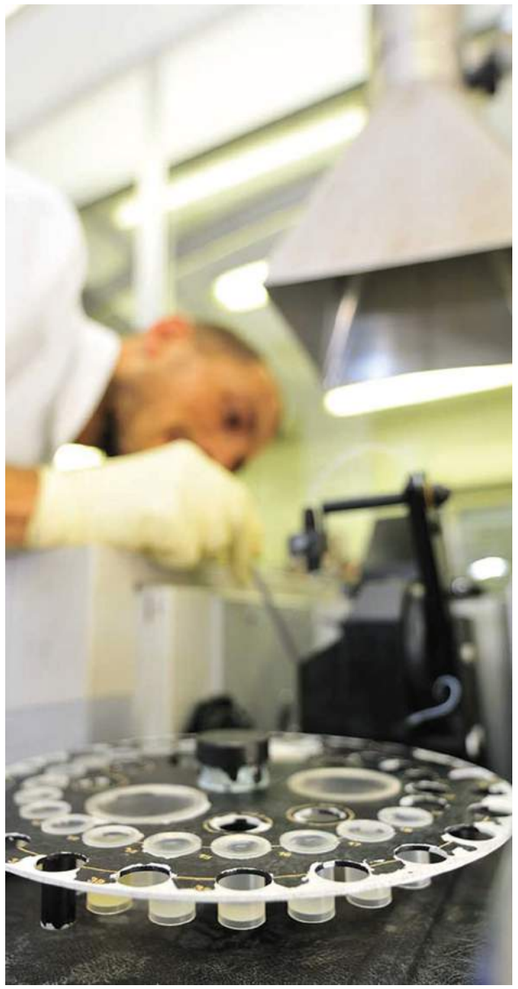
L'obiettivo che ci si pone per i prossimi anni è di arrivare al monitoraggio on line del 100% dei volumi trattati, installando sonde dei Solidi Sospesi sugli impianti che ne sono sprovvisti, seppur di piccole dimensioni, andando ad implementare o installare sistemi più o meno complessi di telecontrollo. In più, negli impianti di dimensioni maggiori, provvisti al momento di sole sonde Solidi Sospesi, è previsto un incremento di circa il 30% delle sonde dei Nitrati e di un 15% in più per il controllo del parametro ammoniaca.

Le acque reflue vengono costantemente analizzate, svolgendo controlli sui rifiuti in ingresso e sulle singole sezioni di trattamento oltreché, sulle acque reflue scaricate. Gli indicatori dell'ultimo biennio sono qui riportati.

CAMPIONAMENTI ACQUA REFLUA

	2019	2020
Numero complessivo di campioni di acqua	6.020	4.033
Numero complessivo di campioni di acqua analizzati	616	654
Numero di campioni di acqua analizzati non conformi	120	105
% numero di parametri non conformi	19,5%	16,1%

Per quanto riguarda il servizio di depurazione, il controllo degli impianti per il trattamento delle acque reflue gestito da Viva Servizi tiene conto di quanto previsto dal D. Lgs. 152/06 "Norme in materia ambientale". Il laboratorio svolge controlli quotidiani su analisi chimiche, fisiche e microbiologiche sia sui reflui in ingresso agli impianti, sia sui reflui in punti intermedi del trattamento così da verificare l'efficienza e l'efficacia di processo. Inoltre, analizza fanghi liquidi, solidi e reflui in uscita dagli impianti destinati a essere reimmessi nei corpi idrici recettori. L'affidabilità dei dati analitici è garantita, come per le acque destinate al consumo umano, attraverso la continua valutazione delle procedure e delle metodologie adottate.



viva servizi effettua **1,5** campionamenti per ogni **km** di rete gestita nei **7.000 km** di reti tra acqua potabile e reflua.

Gli scarichi industriali

Presso il nostro laboratorio analisi di Ancona, oltre ai controlli delle acque distribuite e depurate, vengono condotte le analisi per il controllo degli scarichi in pubblica fognatura relativi agli impianti produttivi che afferiscono alle fognature gestite dalla nostra azienda. I controlli sulle acque di scarico hanno due principali finalità:

1 **LA VERIFICA DELLE CONCENTRAZIONI DI INQUINANTI, LO SCARICO E IL RISPETTO DEI LIMITI DI ACCETTABILITÀ PREVISTI NELLE AUTORIZZAZIONI RILASCIATE**

2 **LA VERIFICA DELLE CONCENTRAZIONI DI INQUINANTI AI FINI TARIFFARI**

Viva Servizi effettua i campionamenti per i controlli relativi alla qualità dei reflui industriali presso le aziende del territorio, quasi 500, ed esegue campagne di controllo e campionamento sulle reti fognarie per prevenire e individuare scarichi anomali in ingresso agli impianti di trattamento dei reflui urbani. I controlli sul territorio sono legati all'attività di tariffazione dello scarico industriale e finalizzati alla verifica del rispetto dei limiti imposti dalle autorizzazioni allo scarico in fognatura. Le attività svolte contribuiscono alla tutela ambientale, in sinergia con gli Enti di controllo. A tal fine, per legge, viene redatto annualmente un Piano di controllo.
Le industrie sono tenute ad attivare sistemi di abbattimento degli inquinanti tali da rispettare i limiti autorizzati allo scarico. Per assicurare la tutela della risorsa idrica e verificare la conformità della qualità dei reflui, Viva Servizi svolge un'attività di controllo sugli scarichi industriali che recapitano in fognatura, un'attività che permette anche di applicare più puntualmente possibile la specifica tariffa, attuando il principio "chi inquina paga".

Nel corso del 2020, a causa delle limitazioni imposte dall'emergenza Covid-19, sono stati eseguiti 84 controlli contro i 120 eseguiti nel 2019. Su 84 controlli, 75 campionamenti sono stati eseguiti su aziende in attività ma con scarico industriale non operativo.

CONTROLLI SUGLI SCARICHI INDUSTRIALI

	2019	2020
Utenti industriali attivi	478	474
Controlli eseguiti	120	84
Controlli non conformi	43	33
% non conforme sul totale di quelli eseguiti	35,8%	44%

3.4 CONSUMI RESPONSABILI

L'attenzione verso l'ambiente e il patrimonio naturale guida tutte le azioni di Viva Servizi nella gestione del ciclo idrico integrato. Le iniziative orientate alla gestione eco-efficiente della risorsa idrica si affiancano ad una politica di utilizzo di materiali di qualità, di minimizzazione dei consumi energetici e di ottimizzazione nel trattamento dei rifiuti prodotti dall'attività aziendale.

3.4.1 Le materie prime

Gli acquisti di materiali riguardano in particolare reagenti chimici per acquedotto e per depurazione, tubazioni, contatori, raccorderia etc.
Nel rispetto dell'ambiente, Viva Servizi sceglie le proprie materie prime considerando l'impatto che esse possono avere sulla qualità dell'acqua potabile e delle acque reflue restituite all'ambiente, a valle dei processi di depurazione. A seguire sono indicate le quantità dei principali prodotti chimici in uso nella totalità degli impianti di acquedotto e depurazione.

PER LE RETI IDRICHE VENGONO UTILIZZATE PRINCIPALMENTE MATERIE PRIME QUALI **SABBIA, ASFALTI E STABILIZZATORI**

PER LE ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI ACQUEDOTTO, FOGNATURA E DEPURAZIONE, LE MATERIE PRIME MAGGIORMENTE UTILIZZATE SONO **PRODOTTI DI NATURA CHIMICA**.

GRI 103-2
GRI 103-3
GRI 301-1
GRI 301-2
GRI 302-1
GRI 302-4
GRI 305-1
GRI 305-2
GRI 306-2

MATERIALI UTILIZZATI PER IL SERVIZIO ACQUEDOTTO (t)

	2019	2020
di cui ipoclorito di sodio	64,612	50,10
di cui clorito di sodio	30,100	20,80
di cui acido cloridrico	14,230	22,80
di cui biossido di cloro	0,00	0,00

MATERIALI UTILIZZATI PER IL SERVIZIO DI DEPURAZIONE (t)

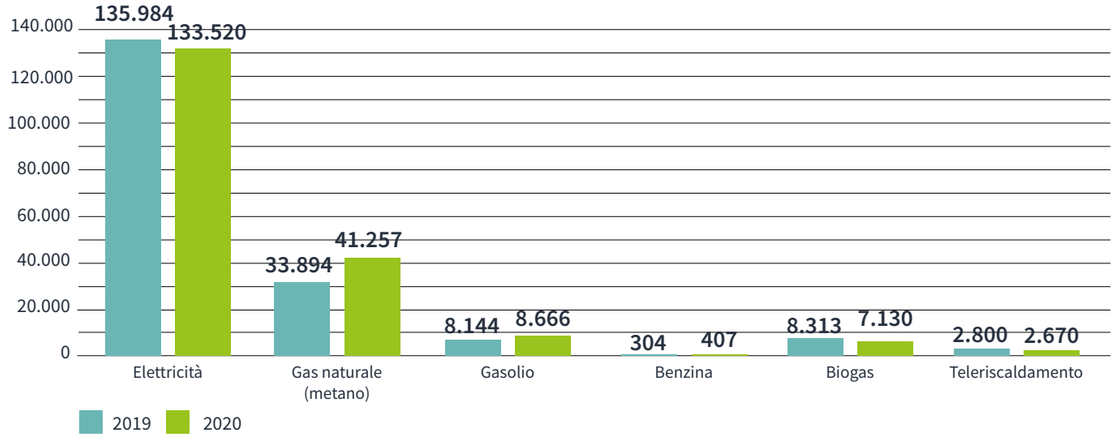
	2019	2020
di cui ipoclorito	1.308,65	1.063,72
di cui acido peracetico	76,65	73,10
di cui polielettrolita in emulsione	141,15	107,60
di cui altri reagenti	27,97	75,31
I materiali utilizzati per il servizio trattamento rifiuti liquidi	320,00	527,54

3.4.2 Consumi energetici

I consumi energetici globali di Viva Servizi sono dati dalla somma di diverse fonti energetiche.
La parte più significativa, corrispondente a circa il 70% del consumo energetico complessivo, è dovuta all'utilizzo di energia elettrica, che tipicamente nelle aziende di gestione del servizio idrico rappresenta il vettore più utilizzato.

Il resto del fabbisogno energetico risulta coperto ancora da una quota significativa di gas metano per il 21% e da consumi da fonti secondarie quali il gasolio (5%), il biogas (4%), il teleriscaldamento (1%) e la benzina.
Il confronto dei consumi per tipologia di vettore energetico non sembra presentare scostamenti significativi nell'ultimo biennio.

CONSUMI ENERGETICI (GJ)



Con riferimento alla destinazione d'uso, l'energia elettrica è il vettore energetico maggiormente utilizzato tra le attività tipiche del servizio idrico integrato, essendo impiegato in tutte le fasi della filiera, diversamente dagli altri vettori che, al contrario, registrano utilizzi limitati ad attività ben specifiche.

VETTORE ENERGETICO COMBUSTIBILE						
	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	GASOLIO	BENZINA	BIOGAS	TELERISCALDAMENTO
Captazione/ potabilizzazione	X					
Adduzione e distribuzione acque	X					
Collettamento acque reflue	X					
Depurazione acque reflue	X	X			X	
Parco mezzi aziendale		X	X	X		
Sedi e uffici	X	X				X

Energia elettrica

Come è già stato dimostrato, le aziende di gestione del servizio idrico sono aziende energivore, tanto è che il costo per l'energia elettrica rappresenta il secondo costo aziendale in termini economici dopo quello del personale.
I volumi utilizzati nel 2020 sono stati più bassi rispetto a quelli degli anni precedenti. Le principali motivazioni della riduzione dei consumi elettrici sono attribuibili sia ai minor volumi idrici trattati, sia al miglior utilizzo e gestione di alcuni impianti energivori. In più, nel caso del 2020, il maggior risparmio (circa 2%) è spiegato dall'attivazione del telelavoro a causa dell'emergenza sanitaria, ovvero dalla chiusura, a partire da marzo, di tutti gli uffici aziendali e le sedi nel territorio.

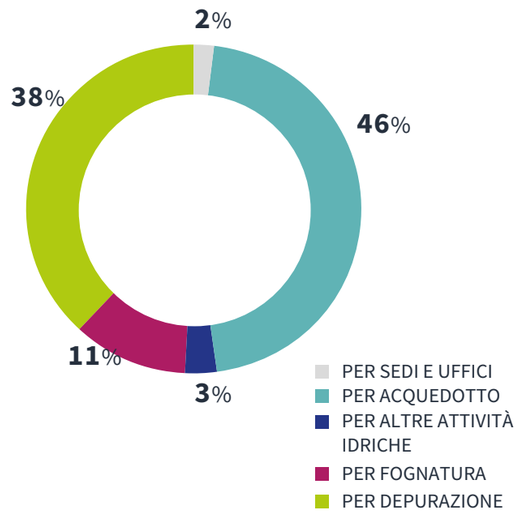
ENERGIA ELETTRICA		
	2019	2020
Consumi di energia elettrica (GJ)	135.984	133.520

Fatto 100 il consumo complessivo di energia elettrica, il 46% dei consumi è stato assorbito dalle attività necessarie al trasporto dell'acqua destinata al consumo umano: emungimento, sollevamento e spinta attraverso pompe agli utenti.
Un'altra fetta significativa, pari al 38%, risulta impiegata per i processi di depurazione, mentre il servizio di fognatura e altre attività idriche secondarie cubano insieme il 14%. Solo una parte residuale non viene utilizzata direttamente per la gestione del servizio idrico ma indirettamente per funzionamento di sedi operative e uffici.

Vettori energetici alternativi

Passando agli altri vettori energetici, il gas naturale (metano) è utilizzato in grandi quantità anche dalla depurazione per l'essiccamento fanghi presso il depuratore di Jesi.
Inoltre, la sede principale di Ancona e quella del laboratorio analisi hanno i loro impianti di riscaldamento alimentati dall'acqua calda fornita dal teleriscaldamento Termas (a sua volta funzionante a gas naturale).
Il biogas è utilizzato dalla depurazione per il riscaldamento dei fanghi presso alcuni depuratori.

CONSUMI ENERGIA ELETTRICA PER SETTORE



FOCUS

BIOGAS E DEPURAZIONE

Il biogas viene normalmente prodotto solo presso gli impianti di depurazione di una certa dimensione, ovvero laddove il processo di digestione anaerobica dei fanghi assume un senso tecnico-economico.
Bilancio di sostenibilità VIVA Servizi 2020
Presso il **depuratore di Jesi il biogas viene bruciato in una caldaia** che genera il calore necessario a riscaldare il digestore anaerobico dove avviene la "stabilizzazione" del fango prima della sua disidratazione.

Quando il biogas è prodotto in elevate quantità (ad esempio presso i depuratori di Ancona e Falconara) può essere utilizzato per alimentare sistemi di cogenerazione i quali, generando sia calore che energia elettrica riutilizzabili per il funzionamento dell'impianto stesso, permettendo di risparmiare.

La politica di gestione finalizzata alla riduzione dei consumi di energia elettrica prevede che vengano periodicamente effettuati interventi impiantistici (sostituzione di macchinari obsoleti con macchinari nuovi ad alto rendimento energetico), attività gestionali volte all'eliminazione o riduzione di inefficienze e interventi relativi alla conservazione della risorsa idrica, essendo questa direttamente proporzionale ai consumi energetici.
Dal 2007 l'azienda, sempre molto attenta alle problematiche ambientali, si è avvicinata al mondo delle rinnovabili.

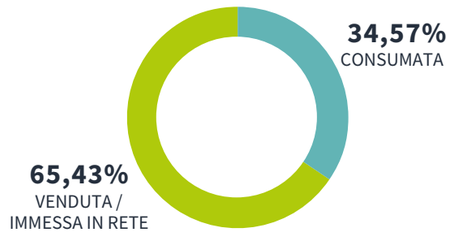
LA PRODUZIONE DI ENERGIA AVVIENE:

1 **sfruttando la forza di pressione dell'acqua nelle condotte idriche** attraverso 3 impianti micro-idroelettrici;

2 **per mezzo di 3 impianti fotovoltaici**: uno installato sui tetti della sede aziendale, l'altro presso il serbatoio "Murri" nel comune di Jesi e l'ultimo attivato nel 2018 presso la sede di via Silone a Jesi.

In prospettiva si vuole proseguire sulla strada della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, pertanto sono allo studio altre soluzioni per potenziare la produzione di energia pulita.
La produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile per il 2020 è pari a 5.047 GJ, che rappresenta il 3 % del fabbisogno energetico aziendale.
L'energia autoprodotta è consumata per quasi il 35% (32% nel 2019) dall'azienda stessa, con conseguenti riduzioni dei quantitativi di energia acquistata sul libero mercato; il restante quantitativo di energia autoprodotta viene venduta al GSE e immessa in rete.

ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA 2020

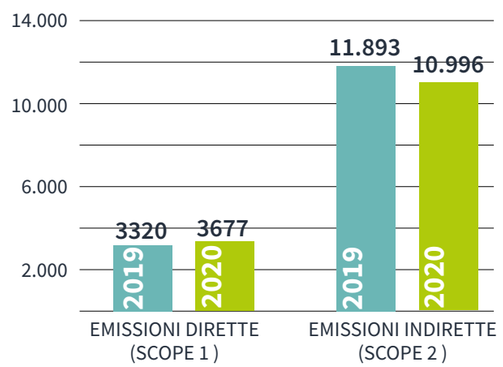


L'ENERGIA PRODOTTA DA QUESTI IMPIANTI È DI QUASI 1.400 MWH/ANNO ED EQUIVALE AL CONSUMO DI UNA COMUNITÀ DI CIRCA 500 FAMIGLIE.

3.4.3 Le emissioni di gas serra in atmosfera

Viva Servizi, nello svolgimento della sua attività, investe consistenti risorse per proseguire nel rinnovamento delle proprie reti e dei numerosi impianti. Questo permette di ottenere dei benefici indiretti a livello di emissioni poiché impianti più efficienti, con ridotte perdite e dispersioni, richiedono meno energia elettrica per poter funzionare e quindi, di riflesso, ci permettono di disperdere meno emissioni di gas serra in ambiente.
Dal 2019 al 2020, le emissioni di gas serra complessive dell'azienda si sono lievemente ridotte. L'intero processo del ciclo idrico integrato provoca principalmente **emissioni indirette** di gas serra, che costituiscono all'incirca il **75% delle emissioni aziendali**. Sono principalmente dovute ai significativi consumi di energia elettrica necessaria per far funzionare gli impianti incaricati alla gestione dei processi di captazione, di distribuzione e depurazione delle acque.
La lieve riduzione di emissioni nell'utlimo anno è generata da una diversa dinamica tra emissioni dirette, che sono in valore assoluto aumentate, ed indirette che, invece, registrano un calo.
Le emissioni dirette (Scope 1) sono in aumento poiché nel 2020 l'essiccatore fanghi di Jesi ha lavorato maggiormente e quindi consumato più metano. Di contro, la riduzione delle emissioni indirette (Scope 2), è dovuta in parte al minor consumo di energia elettrica (2% in meno rispetto al 2019) e in parte al miglior fattore di conversione KgCo2/kWh del mix produzione EE nazionale.

EMISSIONI GAS SERRA (ton/anno)



LE EMISSIONI DIRETTE "SCOPE 1"

Il 61% delle emissioni dirette è dovuto all'utilizzo del gas naturale principalmente per produrre calore necessario al processo di essiccamento dei fanghi di depurazione e, in misura minoritaria, per il riscaldamento delle sedi aziendali e per autotrazione; un ulteriore 21% di tali emissioni è dovuto al biogas prodotto dai processi di depurazio- ne acque e il restante 18% per utilizzo di combusti- bili liquidi fossili per autotrazione (ad inizio 2020 il parco automezzi aziendale è stato parzialmente rinnovato con nuove autovetture a trazione ibrida).

LE EMISSIONI INDIRETTE "SCOPE 2"

il 98,7% delle emissioni indirette è dovuto all'acquisto dell'energia elettrica necessaria per il funzionamento di tutte le sedi e di tutti gli impianti aziendali (sollevamenti di acquedotto, pozzi di acquedotto, impianti di depurazione, sollevamenti fognari, ecc.) mentre il restante 1,3 % di tali emissioni è dovuto all'acquisto di calore da teleriscaldamento per due sedi aziendali.

3.4.4 Il parco mezzi aziendale

Quantitativi di emissioni di gas serra di tipo Scope 1 possono essere generati anche dalla circolazione dei mezzi costituenti il parco macchine aziendale.
Nel 2020, il parco automezzi è costituito da 232 veicoli e i mezzi a basso impatto ambientale costituiscono il 18,5% sul totale complessivo, passando dal 16,3% del 2019.
L'incidenza di automezzi operativi a basso impatto ambientale è in linea alla media di settore rilevata da Utilitalia per le Top Utility.
Il monitoraggio dei consumi e dei chilometri percorsi avviene attraverso le schede carburante assegnate in modo univoco a ciascun mezzo.
Mensilmente, i dati provenienti dalle società convenzionate per i rifornimenti vengono caricati sul portale aziendale e poi elaborati. L'obiettivo che l'azienda sta perseguendo prevede di ridurre progressivamente il consumo di benzina a favore degli altri tipi di combustibili sostenibili.

3.4.5 La gestione dei rifiuti

I rifiuti prodotti dalle attività di Viva Servizi sono gestiti e smaltiti nei siti autorizzati, a seconda della tipologia di materiale, oppure, quando possibile, avviati a recupero. Nel 2020 l'azienda ha ridotto i suoi rifiuti passando da 8.701 a 8.550 tonnellate, di cui il 99,8% classificato come non pericoloso e derivante principalmente dall'attività di depurazione e potabilizzazione.
La restante quota di rifiuti classificati come pericolosi, parliamo dello 0,2%, è costituita da smaltimenti occasionali di sostanze chimiche, oli per motori o imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose.
Dal dettaglio dei rifiuti prodotti nel 2020, si evidenzia che l'incremento del +20% è tutto imputabile al servizio acquedotto, ovvero ai rifiuti da demolizione, costruzione e fresato bituminoso, in linea con l'aumento degli investimenti e dei lavori realizzati.

RIFIUTI PRODOTTI (t)

	2019	2020
Servizio acquedotto	3.531,39	4.414,25
Servizio acque reflue	5.165,71	4.129,18
Servizio Laboratorio Analisi	4,17	3,77
RIFIUTI TOTALI	**8.701,28**	**8.547,21**

Nel 2020, poco più del 44% dei rifiuti prodotti sono stati conferiti in discarica mentre quasi il 56% è stato avviato a recupero.
Con riferimento alle modalità di smaltimento, nel periodo 2019-2020 si osserva il progressivo incremento di rifiuti avviati a recupero, nonostante l'impossibilità di utilizzo e spandimento dei fanghi in agricoltura.

RIFIUTI

	2019	2020
Prodotti avviati a smaltimento finale in discarica	56,8%	44,18%
Prodotti avviati a riciclo	43,1%	55.80%

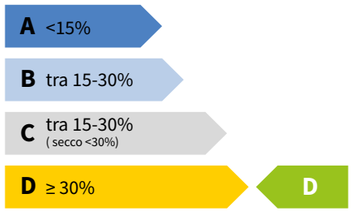
Per lo smaltimento dei fanghi, che rappresentano il rifiuto di maggiore entità, Viva Servizi gestisce, presso il comune di Jesi, un impianto di essiccamento dei fanghi. Tale impianto tratta circa 12,5 mila tonnellate di fanghi all'anno e consente la riduzione di circa un terzo del volume trattato. Sicuramente un effetto positivo sull'ambiente per i minori volumi soggetti a smaltimento, oltre che un consistente risparmio di costi relativi allo smaltimento.
Dopo il trattamento, i fanghi sono portati in discarica perché non esistono, in zona, cementifici e non si possono realizzare impianti di incenerimento.
Nel 2020 la quota parte evaporata dei fanghi umidi in ingresso all'impianto di essiccamento è stata pari a circa il 70,4%, con un quantitativo stimato di acqua evaporata di circa 6.650 tonnellate (5.200 nel 2019) a fronte di circa 9.450 tonnellate (7.500 nel 2019) di fanghi umidi entrati.
Anche nel 2020, come già avvenuto nel 2019, il fango essiccato, oltre ad essere smaltito in discarica, è stato destinato a impianti di recupero. Target per i prossimi anni è incrementare ulteriormente il quantitativo di fango essiccato destinato a recupero, ad oggi ancora troppo poco rispetto agli obiettivi imposti da ARERA.

FANGHI GESTITI E LORO DESTINAZIONE

	2019	2020
Fanghi smaltiti in discarica (t)	4.780,00	3.030,01
Fanghi a recupero (t)	156,97	302,68
Fanghi totali conferiti in discarica o a recupero (t)	4.936,97	3.332,69
% fanghi a recupero sul totale	3,18%	9,08%

Nonostante il lavoro fatto, la percentuale del 90,5% di fanghi smaltiti in discarica nel 2020 colloca l'azienda ancora in classe D (≥ 30%) per quanto riguarda il macro-indicatore **M5 – "Fanghi di depurazione avviati in discarica"** previsto dall'Autorità.

M5 SMALTIMENTO DEI FANGHI IN DISCARICA



90,50% **fanghi smaltiti in discarica**
(95,28% nel 2019
miglioramento del 4,78%)

NEL 2020

2.344 t **di fanghi smaltiti in discarica**

246 t
fanghi depurazione destinati al riutilizzo/ recupero

L'appartenenza alla classe D, determina un obiettivo di miglioramento pari alla riduzione del 5% del quantitativo dei fanghi smaltiti in discarica rispetto all'anno precedente, sia tramite riduzione del quantitativo totale annuo prodotto, sia nel maggiore quantitativo di fanghi inviato a recupero. Ancora lontani dalla classe A più performante prevista dal regolatore ma, anche a seguito dell'entrata in vigore delle nuove disposizioni normative, nel 2020 si confermata la tendenza di miglioramento per questo indicatore (-4.78%).

L'attività di smaltimento dei fanghi di depurazione è una sfida importante, non solo in termini di qualità, per il possibile recupero di materia, ma anche per la sostenibilità economica del processo di depurazione.
I rifiuti generati vengono gestiti sulla base di quanto indicato nel "Piano per la Gestione dei Rifiuti Prodotti", redatto nel 2013 e attualmente in fase di revisione grazie ad un contratto di consulenza esterno. Grazie alla stessa consulenza si provvederanno ad adeguare alla normativa vigente anche le piazzole di deposito temporaneo dei rifiuti.
Al momento, Viva Servizi non esporta fanghi fuori nazione e fuori regione vengono inviati solamente i fanghi di depurazione destinati a recupero.
In azienda non sono trattati rifiuti pericolosi.

FOCUS

FOCUS SULLO SMALTIMENTO FANGHI

1. La regolazione regionale non permette l'incenerimento, pertanto, attraverso questa strada non è possibile il riutilizzo dei fanghi.
2. Anche il riutilizzo dei fanghi in agricoltura non è una strada percorribile per il recupero viste le potenziali criticità connesse a:
• criticità confermate dal legislatore nazionale per i suoi aspetti tecnici/analitici/procedurali che necessitano di una precisa regolamentazione
• chiusura dei 2 impianti di compostaggio presenti sul territorio provinciale.
In questo scenario, il conferimento in discarica si è dunque concretizzato come l'unico percorso in linea con il principio di prossimità e di economicità della gestione, grazie alla presenza sul territorio gestito, a pochi km dai siti di produzione, di due distinte discariche per rifiuti speciali non pericolosi con le quali sono state stipulate negli anni convenzioni per prestazioni reciproche di smaltimento fanghi-percolati che consentono forti economie di gestione in entrambi i settori.
L'impianto di essiccamento fanghi ha consentito una significativa riduzione dei quantitativi di fango avviati a smaltimento in discarica o presso impianti autorizzati anticipando di fatto quanto con l'introduzione della regolazione della qualità tecnica viene richiesto al gestore in termini di obiettivo da perseguire per l'anno corrente e per gli anni successivi. Infatti, la regolazione della qualità tecnica (RQTI), interviene a valle di tali scelte strategiche operate in ambito locale, agganciando il macro-indicatore M5 (sopra evidenziato) ad un valore soglia di conferimento al recupero/riutilizzo di almeno il 70% dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione e imponendo, qualora il macro-indicatore M5 si collochi al di sotto di tale soglia, la progressiva riduzione dei quantitativi di fango prodotti conferiti in discarica.
Per migliorare l'indicatore M5, Viva Servizi e si è attivata su 2 diversi fronti:
a) la ricerca e l'individuazione di centri di recupero/ riutilizzo dove conferire parte dei fanghi prodotti al fine di raggiungere la soglia minima definita nell'RQTI,
b) la riduzione dei quantitativi di fango prodotti (obiettivo ambizioso se messo in relazione sia alla conclusione di lavori di collettamento, sia alla conclusione di lavori di realizzazione impianti di depurazione, ovvero al conseguente aumento della produzione di fanghi, sia al fatto che l'impianto di essiccamento ha già raggiunto l'ottimizzazione delle prestazioni).
Nel corso del 2019 sono state avviate 2 gare, conclusesi nel 2020, per l'individuazione di soluzioni alternative di smaltimento dei fanghi:
- la prima gara, prevede il ritiro, trasporto e conferimento a recupero per un quantitativo di 700 tonnellate di fanghi. Il prezzo a cui è stata aggiudicata la gara, determina un extra costo rispetto all' attuale conferimento in discarica di almeno 120 €/t;
- la seconda gara prevede il ritiro, trasporto e conferimento a forme alternative di smaltimento (rispetto all' attuale discarica) per un quantitativo di 500 tonnellate di fanghi ed è quindi da vedersi come soluzione per conferimenti di fanghi eventualmente rifiutati dalla attuale discarica. Il prezzo a cui è stata aggiudicata la gara, determina un extra costo rispetto al conferimento nell'attuale discarica di almeno 150 €/t.

4 I NOSTRI CLIENTI

4.1 I CLIENTI E LA BOLLETTA

4.2 IL SERVIZIO CLIENTI

4.3 MOROSITÀ E SOSTEGNO ALLE SITUAZIONI DI DISAGIO

4.3.1 LA GESTIONE DELLA MOROSITÀ

4.3.2 IL FONDO PER LE PERDITE OCCULTE

4.3.3 LE INIZIATIVE DI INCLUSIONE VERSO LE UTENZE DEBOLI

4.4 LA QUALITÀ DEI SERVIZI

4.4.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ

4.4.2 LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

4.4.3 LA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA

4.4.4 I RECLAMI

4.5 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Viva Servizi, che ha sempre fatto della **vicinanza** ai propri clienti il suo maggior **punto di forza**, nel 2020 ha rivisto sia i **processi** operativi sia la propria **organizzazione**

4.1 I CLIENTI E LA BOLLETTA

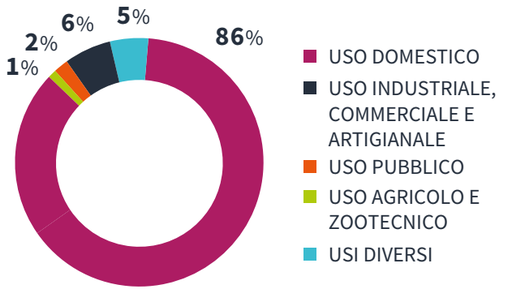
GRI 102-6
GRI 102-7

Nell'anno 2020 l'attività di gestione dei clienti è stata segnata fortemente dalla pandemia e di conseguenza dalla necessità di rivedere continuamente le modalità organizzative ed i processi gestionali per allinearsi alle misure anti-Covid imposte dai numerosi DPCM che si sono succeduti. L'impegno di Viva Servizi si è concentrato nel coniugare il periodo particolare con l'efficienza e la continuità del servizio ai propri clienti.

I nostri clienti in numeri

I clienti attivi a fine 2020 risultano 220.465, ovvero sostanzialmente pari al 2019. L'86,5% delle utenze è rappresentato dalle famiglie che usano l'acqua per usi domestici: trattasi di circa 190.799 utenze sulle totali 220.465. La restante parte di utenza si ripartisce tra gli altri usi.
In linea con la diversa dimensione dei Comuni in termini demografici, si riscontra una maggiore concentrazione di utenze ad Ancona, Senigallia, Jesi, Fabriano e Chiaravalle. Per quanto riguarda il volume di acqua erogata, l'anno 2020 registra un incremento del 1.9% dei consumi rispetto all'anno precedente, dato in controtendenza rispetto al biennio precedente.

CHI SONO I NOSTRI CLIENTI?



Il lock-down e il perdurare della crisi pandemica hanno evidentemente cambiato anche le abitudini di consumo: i volumi prelevati dalle attività produttive e da quelle commerciali hanno registrato una flessione di circa il 9% a fronte di un incremento di consumi del 6% nelle utenze domestiche.

VOLUMI DI ACQUA EROGATA ALLE UTENZE

	2019	2020
Volumi di acqua potabile erogata ad uso civile domestico	19.893.738 m^3	21.183.489 m^3
Volumi di acqua potabile ad uso industriale ed altri usi	7.699.320 m^3	6.976.043 m^3
TOTALE	**27.593.058 m^3**	**28.119.532 m^3**

Le tariffe e la bolletta

Della regolazione delle tariffe se ne occupa l'ARERA dando indicazioni sulla metodologia che i gestori del Servizio Idrico Integrato devono seguire per determinare quanto e cosa si paga con la bolletta dell'acqua.

LA BOLLETTA PER UN CONSUMO MEDIO DI 150 M^3/ANNO È PARI A € 352

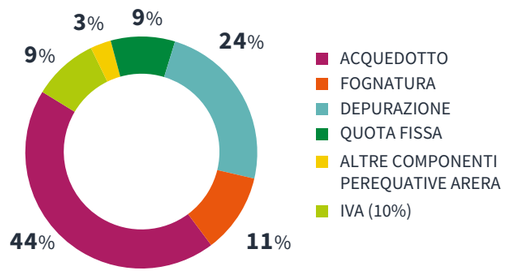
QUANTO PAGHIAMO

La bolletta media applicata nel 2020 da Viva Servizi per una utenza domestica costituita da una famiglia tipo di 3 persone con un consumo medio di 150 m^3/anno è pari a € 352 (+1,2 % rispetto al 2019), compresa IVA e componenti perequative.
La variazione intervenuta è legata al solo adeguamento delle componenti perequative dal momento che EGA e Gestore hanno scelto di mantenere, nell'anno della crisi pandemica, le stesse tariffe già in vigore per il 2019.

COSA PAGHIAMO

È sempre bene ricordare che il pagamento della bolletta idrica garantisce alle utenze continuità, acqua potabile e servizi efficienti di depurazione e fognatura.
All'interno della bolletta vengono contemplati il fabbisogno di investimenti stimato in rapporto al valore delle infrastrutture esistenti, l'efficienza della gestione e la qualità del servizio. Allo stato attuale, se immaginiamo di spacchettare la nostra bolletta per le diverse voci di costo che la compongono, è possibile verificare che poco meno della metà va a coprire i costi di gestione del servizio di acquedotto, il 24% quelli del servizio di depurazione, il 11% viene impiegato per il servizio di fognatura e il 9% va a copertura dei cosiddetti costi fissi del servizio, quelli che sono da sostenere anche in assenza di consumi per la disponibilità del servizio. Infine, la bolletta si compone di altri costi che non sono dovuti al gestore: IVA per il 9% e altre componenti di costo perequative applicate a livello nazionale dal Regolatore (3%).

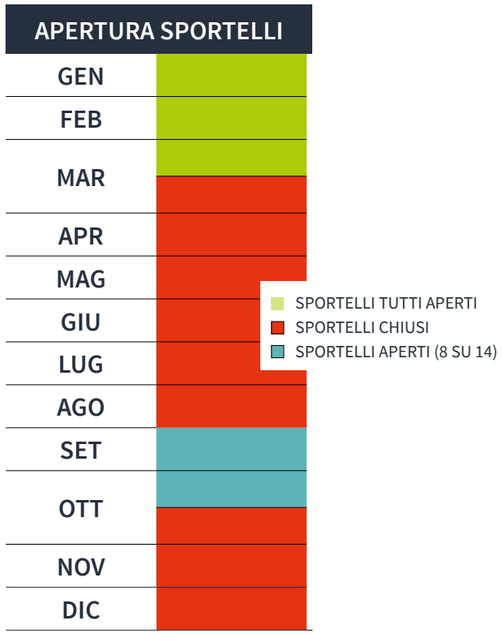
COSA SI PAGA
NELLA BOLLETTA IDRICA (150 MC.)



4.2 IL SERVIZIO CLIENTI

GRI 103-2
GRI 103-3

"Distanziamento" è stata la parola d'ordine del 2020 e per Viva Servizi, che ha sempre fatto della "vicinanza" ai propri clienti il suo maggior punto di forza, è stato necessario rivedere sia i processi operativi sia la propria organizzazione in modo da garantire canali di contatto ugualmente efficaci ed efficienti.
Le riaperture degli uffici al pubblico sono state scaglionate nel tempo in base alle condizioni regionali e al progressivo adeguamento delle strutture alle disposizioni per il contenimento del contagio.
Inoltre, per ragioni di sicurezza, gli accessi al pubblico sono stati contingentati, sono stati installati elementi di separazione sulle postazioni di lavoro per dividere operatore e cliente, sono state allestite aree self-service per la pulizia della propria postazione di lavoro, con guanti e prodotti per l'igienizzazione.
Per ben 8 mesi su 12 i clienti non hanno potuto beneficiare degli sportelli sul territorio ma l'azienda ha saputo però cogliere una serie di opportunità da questo contesto di crisi, specialmente in chiave di trasformazione digitale di servizi e processi, gestendo al tempo stesso i conseguenti rischi emergenti.



FOCUS

LE MISURE POSTE IN ESSERE DA VIVA SERVIZI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO CLIENTI

Per far fronte all'emergenza sanitaria e adattarsi al nuovo contesto, Viva Servizi ha posto in essere le seguenti misure:

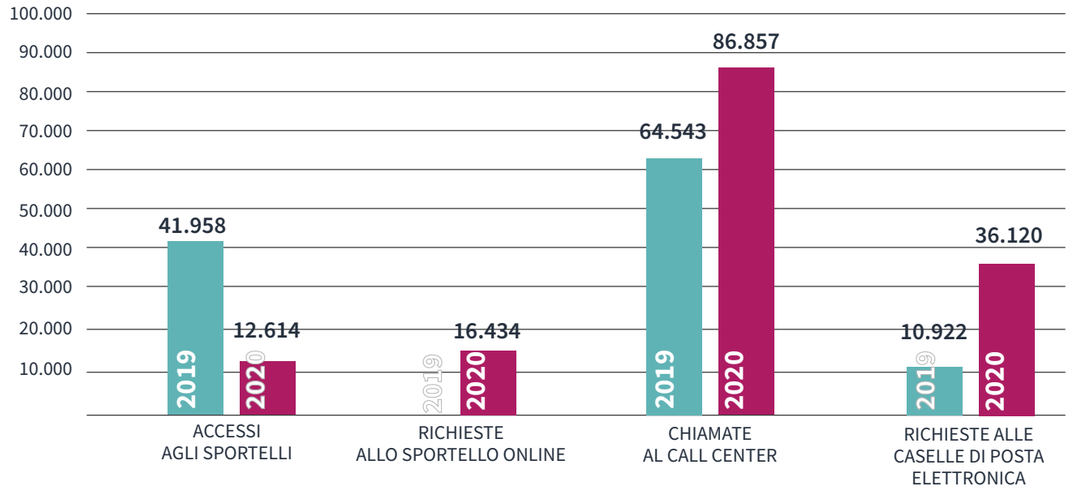
- **potenziamento** del call center;
- **implementazione** del nuovo sportello on line, rinnovato e semplificato;
- **maggior presidio** delle caselle di posta elettronica a disposizione degli utenti per le richieste commerciali;
- **appuntamenti personalizzati** presso gli sportelli;
- possibilità di effettuare **videochiamate** con gli operatori;
- **semplificazione** dei messaggi del call center.

Attraverso tutti questi canali di contatto è sempre stato possibile richiedere ed effettuare ogni tipo di operazione contrattuale, esattamente come presso gli sportelli fisici.

NEL 2020, PER CONTINUARE A GESTIRE EFFICACEMENTE LA COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI, VIVA SERVIZI HA DOVUTO RIVEDERE I SUOI PROCESSI OPERATIVI E ORGANIZZATIVI

La diversa organizzazione adottata ha generato carichi di lavoro evidentemente in controtendenza rispetto al 2019. I clienti che hanno avuto accesso agli sportelli sono stati 12.614, ovvero solo il 30% rispetto all'anno precedente; per converso, i flussi sono aumentati in tutti gli altri canali di contatto alternativi che, per tale motivo, sono stati opportunamente potenziati e presidiati in modo da non penalizzare la qualità del servizio erogato.

N° RICHIESTE PER TIPO DI CANALE DI CONTATTO



La qualità contrattuale erogata agli sportelli risulta già da qualche anno essere superiore a quanto rilavato nelle principali Utilities italiane (TOP UTILITY IX Edizione). Anche nel 2020, infatti, il Tempo Medio di Attesa (TMA) risulta appena superiore ai 10 minuti, risultato che è influenzato favorevolmente anche dagli accessi su appuntamento, organizzati per evitare possibili assembramenti.

TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO	
viva servizi 10,5 min.	MEDIA DI SETTORE 15,7 min.

Il potenziamento del **call center interno** è stata sicuramente l'arma vincente del 2020. In concomitanza con le misure anti-covid imposte dai numerosi DPCM che si sono succeduti nel corso dell'anno, Viva Servizi ha rafforzato fortemente le risorse dedicate a questa attività per rispondere ad ogni richiesta dei Clienti: ciò ha permesso, nonostante il significativo aumento delle chiamate conseguente alla chiusura degli sportelli, di mantenere alti gli standard di qualità già buoni.
Nel 2020 il Call center ha gestito 86.857 contatti (+ 35% del 2019), operando sempre nel rispetto dei seguenti livelli di qualità contrattuale richiesti da ARERA.

GRAZIE AL POTENZIAMENTO DELLE RISORSE IL CALL CENTER INTERNO HA MANTENUTO STANDARD QUALITATIVI ALTI, GESTENDO 86.857 CONTATTI

QUALITÀ CALL CENTER	STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DA ARERA	2020
Livello del sevizio telefonico	> 80%	95%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	180 sec.	68 sec.

TEMPO MEDIO DI ATTESA AL CALL CENTER	
viva servizi 68 sec.	MEDIA DI SETTORE 89 sec.

Anche nei confronti del tempo medio di attesa al Call Center, il posizionamento degli standard aziendali risulta virtuoso (TOP Utility IX Edizione).
Dall'analisi del rilevamento della soddisfazione del cliente per conoscere la percezione dell'attività svolta: pur nella esiguità del numero di utenti coinvolti al 31.12.2020, il feed-back ha evidenziato che il 90,3% ha giudicato il servizio positivamente, il 4,1% ha espresso un giudizio sufficiente, lo 0,59% negativo e il 4,9% non ha risposto. Anche questo parametro è migliorativo rispetto all'anno precedente.

Lo **sportello on-line** ha rappresentato un altro canale particolarmente apprezzato dai nostri Clienti che, senza muoversi da casa, hanno potuto inoltrare qualsiasi tipologia di richiesta.
Provvidenzialmente, il nuovo sportello è divenuto operativo proprio agli inizi del 2020 e per tale motivo non si dispone di statistiche da confrontare con l'anno precedente.
Tuttavia, date le restrizioni agli spostamenti derivati dalla pandemia, tale canale ha visto un'esplosione del numero di richieste, esplosione dovuta sia per le particolari circostanze ma anche per la rinnovata veste e la semplicità del suo utilizzo.
Nonostante la novità dello strumento e la sua non familiarità per tutti i target di clienti, sono state evase più di 16.000 richieste, ovvero un numero superiore ai clienti che sono potuti venire allo sportello fisico.

4.3 MOROSITÀ E SOSTEGNO ALLE SITUAZIONI DI DISAGIO

GRI 103-2
GRI 103-3

4.3.1 La gestione della morosità

Il fenomeno della morosità rappresenta un fattore di grande criticità in molte delle realtà che gestiscono il Servizio idrico e, di converso, potenzialmente una vasta area di progressivo efficientamento.
In merito alle modalità di riconoscimento degli oneri connessi alla morosità, attualmente tali oneri sono quantificati come una percentuale standard rispetto al fatturato, determinata a partire dalla voce svalutazione crediti del bilancio. Al riguardo ARERA ha proposto l'adozione della nozione di "unpaid ratio", vale a dire il tasso di mancato pagamento delle fatture da parte dei clienti finali all'interno di un dato periodo temporale, in luogo dell'attuale riferimento alla voce svalutazione crediti. In particolare, il periodo temporale proposto è pari a 24 mesi, in considerazione del tempo all'interno del quale il gestore mette in atto le attività relative al recupero del credito e superato il quale i crediti presentano una stabilizzazione della probabilità di recupero a livelli sufficientemente bassi.
Nel 2020 Viva Servizi ha registrato un indice di morosità pari a 2,46 % fatture non pagate sul totale delle fatture emesse due anni prima: si rileva che l'indice è tornato a diminuire in percentuale sull'anno precedente, nonostante la crisi pandemica.

INDICATORE DI MOROSITÀ	2019	2020
Unpaid ratio 24 mesi	2,86 %	2,46 %

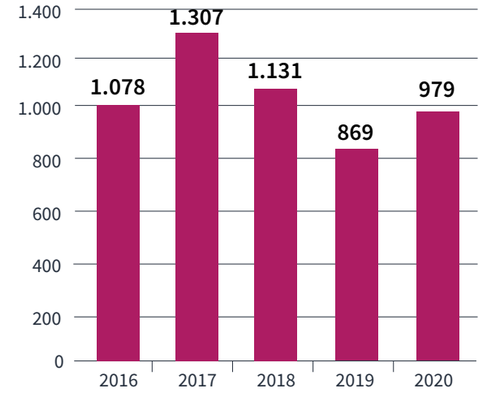
Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in 30 giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale vengono applicati gli interessi di mora. In seguito al pagamento della fattura morosa, Viva Servizi garantisce che i tempi necessari alla riattivazione della fornitura siano massimo di 2 giorni feriali, pur registrando nel 2020 tempi nettamente inferiori.

4.3.2 Il Fondo per le perdite occulte

Il fondo per perdite occulte è uno strumento interno messo a disposizione dell'utenza per fronteggiare le eventuali dispersioni d'acqua a valle del contatore, non visibili e accidentali sull'impianto idrico privato.
L'iniziativa è volta sia a fornire un sostegno economico al cliente per il pagamento di bollette con consumi anomali sia per favorire una maggiore consapevolezza del consumo della risorsa idrica.
Tale fondo è attualmente attivo per il 99,9 % dell'utenza, a dimostrazione che lo strumento è ben visto sia dalle utenze domestiche che da quelle non domestiche.
Le istanze per le richieste di abbuono sono state numerose negli anni.
Quelle ricevute nel 2020 sono 979, l'82% da parte di utenze domestiche e il restante dai non domestici.
L'entità media dei volumi di acqua "abbuonata" nel tempo ammonta a poco più di 1.000.000 €, ad evidenza del fatto che il sostegno verso l'utenza per le perdite occulte è stato più che significativo e ha rappresentato un valido aiuto per la riduzione di bollette sorprendentemente elevate e "fuori norma".
Sempre con la finalità di limitare il più possibile le dispersioni di acqua potabile, già da qualche anno Viva Servizi effettua una comunicazione tramite lettera di segnalazione per "consumo eccessivo" ogni qualvolta che, rilevata la lettura effettiva, si sta fatturando un consumo superiore al doppio della media dei consumi di un analogo periodo. Trattasi di una buona pratica che, seppure non richiesta dal Regolatore ARERA, è stata facoltativamente inserita tra gli impegni assunti nella Carta del Servizio oltreché, ben accolta dalle Associazioni dei consumatori.
Nel 2020 le comunicazioni effettuate per segnalare consumi elevati sono state 2.162.

L'ACQUA "ABBUONATA" NEL TEMPO AMMONTA A POCO PIÙ DI 1.000.000 € A DIMOSTRAZIONE DELL'IMPEGNO A SOSTEGNO DELL'UTENZA IN MERITO ALLE PERDITE OCCULTE

ISTANZE DI RICHIESTA ABBUONO PERDITA IDRICA



4.3.3 Le iniziative di inclusione verso le utenze deboli

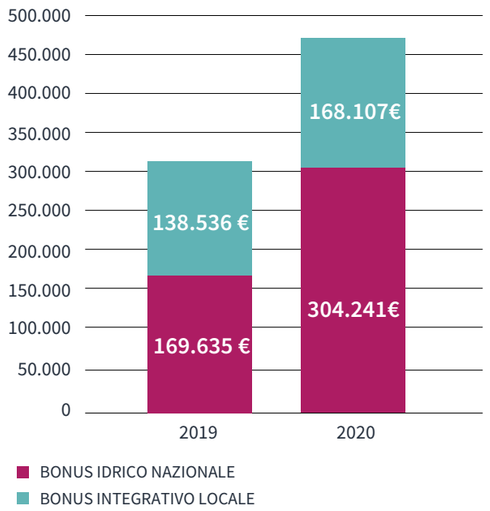
Dal 1° gennaio 2020 ARERA ha previsto l'estensione del Bonus idrico non solo al consumo di acqua potabile ma anche ai costi relativi a fognatura e depurazione.
Nonostante l'aumento dell'agevolazione introdotta dal regolatore nazionale, Viva Servizi per tutto il 2020 ha continuato a mantenere in piedi il bonus sociale integrativo, a suo tempo introdotto localmente come meccanismo di ulteriore tutela per le utenze disagiate.
Anche questa misura, oltre a quella dell'invarianza delle tariffe, è stata assunta insieme all'Ente di Governo di Ambito per fornire un sostegno alle utenze più deboli e per contrastare le difficoltà economiche delle famiglie in conseguenza alla pandemia.
Sia per il Bonus idrico che per quello integrativo le modalità di accesso all'agevolazione sono le stesse.

I beneficiari individuati dai comuni sono stati 7207 famiglie, ovvero il 17% in più rispetto al 2019.
L'entità dell'agevolazione erogata di competenza del 2020 è stata di poco inferiore a 500.000 €, corrispondente al 53% in più di quanto è stato "abbonato" nel 2019. Nel grafico è possibile anche avere evidenza di quanto sia stata l'incidenza dell'ulteriore bonus introdotto e mantenuto a livello locale.

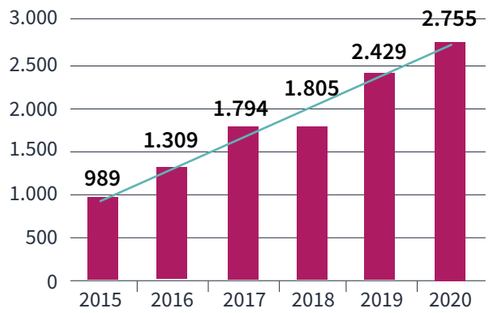
Sempre con la finalità di agevolare il cliente, l'azienda garantisce a tutti coloro che ne hanno necessità, conformemente alla normativa regolatoria e al regolamento interno, la possibilità di rateizzazione della bolletta.
Solo nel 2020 sono state concesse 2.755 rateizzazioni (+13% rispetto al 2019) e il trend negli ultimi cinque anni si conferma in costante ascesa, indice della crisi economica che famiglie e imprese stanno attraversando, ancor più adesso in presenza della pandemia.

IL BONUS IDRICO
NELL'ATO 2 MARCHE CENTRO ANCONA
Il Bonus Sociale Idrico (nazionale):
50 l/giorno (28 euro/anno) per ogni componente
Il Bonus Idrico Integrativo (locale):
42,5 l/giorno (11 euro/anno) per ogni componente

AGEVOLAZIONI EROGATE ALLE UTENZE DEBOLI



RICHIESTE RATEIZZAZIONI CONCESSE DAL 2015 AD OGGI



4.4 LA QUALITÀ DEI SERVIZI

GRI 103-2
GRI 103-3
GRI 416-1
GRI 416-2
GRI 417-1
GRI 418-1

Il rapporto con il cliente e la qualità contrattuale

I contratti e le comunicazioni con i clienti puntano ad essere chiari, semplici e formulati con un linguaggio il più vicino possibile a quello della clientela, conformemente alle normative vigenti.
L'azienda opera con lo scopo di rispondere alle esigenze dei propri clienti instaurando con loro un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia e alla massima collaborazione, anche in relazione agli obblighi fissati dal Regolamento del Servizio idrico integrato e della Carta dei Servizi.
Sia il Regolamento sia la Carta dei Servizi sono oggetto di aggiornamento da parte degli Enti di regolazione, ARERA ed EGA; le proposte di modifiche più strettamente legate all'utenza, vengono anche sottoposte alla consultazione delle organizzazioni di tutela dei consumatori.

Il Regolamento del Servizio Idrico Integrato

Viva Servizi svolge la propria attività in conformità al **REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO CHE HA PER OGGETTO PRINCIPALMENTE**:

• **la disciplina** sotto il profilo idraulico, tecnico costruttivo, qualitativo e quantitativo della gestione di tutte le opere esistenti e future costituenti il servizio idrico integrato, quindi impianti e reti ad essi connesse;

• **le norme** per la corretta realizzazione delle reti e degli impianti sia ricadenti in aree pubbliche che in aree private;

• **le norme** in base alle quali devono essere impostati i rapporti fra l'EGA, gli enti locali sul cui territorio viene gestito il servizio e gli utenti del servizio idrico integrato;

• **le prescrizioni e le procedure** per attivare le utenze del servizio idrico integrato da parte dei titolari degli insediamenti civili o industriali e/o dei conduttori delle attività ivi installate;

• **le prescrizioni**, quando necessario, relative alla realizzazione di opere e impianti a valle del contatore d'utenza o a monte dell'immissione nelle pubbliche fognature.

La Carta del Servizio Idrico Integrato

La tutela dei diritti degli utenti è perseguita attraverso le misure di cui alla Carta del Servizio che l'azienda ha adottato, in conformità alla normativa vigente e alla regolazione di ARERA e di Ente di Governo d'Ambito.
La Carta del Servizio costituisce un allegato del Contratto di fornitura, stipulato tra l'azienda e gli utenti, e rappresenta il documento che definisce gli impegni che Viva Servizi si assume nei confronti degli utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e i rapporti tra gli utenti e l'azienda.

IN GENERALE LA CARTA DEL SERVIZIO:

• **fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi** e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura;

• **riconosce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato** di Viva Servizi quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli utenti al servizio;

• **indica le modalità per i reclami e le richieste** di informazioni da parte degli utenti;

• **indica le modalità conciliative e procedure alternative** di risoluzione delle controversie;

• **specifica le condizioni** che generano un indennizzo automatico all'utenza.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è pubblicata sul sito aziendale.
Uno stralcio della Carta può essere richiesto, in qualsiasi momento, presso gli sportelli presenti sul territorio o scaricato attraverso i canali messi a disposizione per la comunicazione con l'utenza.

4.4.1 Gli standard di qualità

La qualità del rapporto contrattuale è costantemente monitorata, presente nel sito e, una volta all'anno, viene pubblicata nell'allegato alla bolletta per mezzo di un insieme di indicatori generali e specifici.

La tabella seguente è quella che è stata comunicata nelle bollette del corrente anno e da cui è possibile rendersi conto di come nel 2020 tutti gli indicatori siano stati rispettati.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI OGGETTO DI INDENNIZZO AUTOMATICO CRESCENTE - ANNO 2020

INDICATORE SEMPLICE	STANDARD	TOT. PREST. ESEGUITE NEL 2020	TOT. PREST. ESEGUITE ENTRO LO STD	% PREST. ESEGUITE ENTRO LO STD
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15gg. lavorativi	737	736	99,86%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15gg. lavorativi	353	353	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5gg. lavorativi	802	801	99,88%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5gg. lavorativi	3.723	3.720	99,92%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2gg. lavorativi	422	422	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7gg. lavorativi	4.265	4.254	99,74%
Tempo di esecuzione della voltura	5gg. lavorativi	9.270	9.270	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20gg. lavorativi	337	336	99,70%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10gg. lavorativi	66	66	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	6.565	6.562	99,95%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10gg. lavorativi	18	18	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10gg. lavorativi	10	9	90%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30gg. lavorativi	7	7	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10gg. lavorativi	5	5	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7gg. lavorativi	49	49	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	7gg. lavorativi	49	49	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45gg. solari	862.537	853.110	98,91%
Periodicità minima di fatturazione	4-6 ft./anno	786.446	777.815	98,90%
Tempo massimo per la risposta motivata a reclami	20 gg. lavorativi	629	625	99,36%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg. lavorativi	629	628	99,84%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg. lavorativi	//	//	//

Nel caso non sia rispettato uno degli standard specifici indicati nella pagina precedente, il Gestore è tenuto a indennizzare l'utente finale. L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato nella Carta del Servizio Idrico integrato pubblicata sul sito internet aziendale.

L'INDENNIZZO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD È CRESCENTE IN RELAZIONE AL RITARDO

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI - ANNO 2020

INDICATORE SEMPLICE	STANDARD	TOT. PREST. ESEGUITE NEL 2020	TOT. PREST. ESEGUITE ENTRO LO STD	% PREST. ESEGUITE ENTRO LO STD
Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30gg lavorativi dalla data di accettazione preventivo	141	141	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30gg lavorativi dalla relativa richiesta	28	28	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	6.390	6.356	99,47%
Preavviso minimo per la disdetta per l'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro le precedenti 24 ore	3	1	33,33%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro le 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	402	396	98,51%
Tempo per risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 20gg lavorativi	69	69	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro 120 secondi	23.939	22.626	94,52%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	12.614	12.332	97,76%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti (media sul totale delle prestazioni)	12.614	12.267	11 min
Livello del servizio telefonico (LS)	> 80% rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	86.857	82.545	95,04%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	86.857	86.857	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤ 180 secondi rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	86.857	86.627	98,58%

A fronte di un numero totale di prestazioni eseguite che raggiunge **258.076** solo 31 sono state quelle in cui non è stato rispettato il relativo standard con diritto di indennizzo automatico all'utente.
Questa performance è ottimale dal momento che tali prestazioni sono attività complesse che incrociano la struttura commerciale e quella tecnica, entrambi impegnate a garantire sicurezza, continuità e sostenibilità dei servizi resi.

Oltre agli indicatori di Qualità Contrattuale, a dimostrazione della grande attenzione riposta sulla qualità del servizio ai clienti, a fine 2019 ARERA ha introdotto uno strumento pensato per incentivare il miglioramento del rispetto degli standard di qualità nel rapporto con gli utenti, che si va ad aggiungere agli indennizzi automatici già previsti per gli standard specifici. Il meccanismo si basa sulle performance conseguite dai gestori in due ambiti di attività opportunamente sintetizzate da 42 indicatori semplici, già presenti nelle qualità contrattuale:

- **MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale"** ove confluiscono gli indicatori afferenti ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;
- **MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio"**, ove confluiscono gli indicatori afferenti agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

Sulla base delle percentuali di rispetto degli standard conseguiti nel 2020, l'azienda si colloca per entrambi i macro-indicatori nella classe più performante, la classe A, cui ARERA associa obiettivi di mantenimento da conseguire annualmente.

MC1 (18 indicatori) AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

OBIETTIVO			
A > 98 %	Mantenimento	A	**20.127** prestazioni
B 90% < MC1 ≤ 98%	+1%		**100%** ha rispettato gli standard
C ≤ 90%	+3%		

MC2 (24 indicatori) GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

OBIETTIVO			
A > 95 %	Mantenimento	A	**23.174** prestazioni
B 90% < MC2 ≤ 95%	+1%		**98,84%** ha rispettato gli standard
C ≤ 90%	+3%		

4.4.2 La continuità del servizio

Viva Servizi fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno. La mancanza di acqua può essere causata da eventi di forza maggiore, da guasti o da manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati a garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

NEL 2020 LE INTERRUZIONI DOVUTE A INTERVENTI PROGRAMMATI E NON, HANNO AVUTO UNA DURATA MEDIA INFERIORE ALLE 2 ORE

INDICATORE DI MOROSITÀ	2019	2020
Numero totale delle interruzioni avvenute nell'anno (durata ≥ ad 1 ora)	3.030	21.583
di cui numero di interruzioni non programmate	2.124	2.704
di cui numero di interruzioni programmate	906	18.879
Numero di interruzioni con attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (comprese le non potabilità)	3	3

M2 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	NEL 2020
A < 6 h — **A** **B** tra 6h e 12 h **C** > 12 h	**0,83** ore per utenza di interruzione del servizio (0,92 ore nel 2019)
	634.000 € per mantenere e migliorare la continuità del servizio

Nel corso del 2020, gli interventi di manutenzione programmata delle condotte di acquedotto e i necessari interventi non programmati di riparazione guasti svolti dall'azienda hanno comportato 21.583 interruzioni del servizio, con una durata media inferiore alle 2 ore.
Le interruzioni hanno interessato il 35,66% degli utenti serviti. Nessuno degli interventi ha richiesto una sospensione di più di 24 ore e non è stato necessario attivare il servizio sostitutivo di approvvigionamento di emergenza mediante autobotti. Il servizio di emergenza, invece, è stato attivato per i 3 casi di non potabilità riscontrati nel 2020.
Considerando il macro-indicatore M2 – "Interruzioni del servizio", introdotto da ARERA per valutare le performance dei gestori idrici, l'incidenza di tali interruzioni infatti risulta contenuta: nel 2020, il numero medio di ore di interruzione del servizio per utente all'anno è stato pari a 0,83, in miglioramento rispetto alle 0,92 del 2019.
Un risultato che ha permesso all'azienda di rimanere nella classe di prestazione più alta (classe A con M2 minore di 6 ore). Il risultato da sempre ottimo, nasce dall'impegno dell'azienda di limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici che possono sopraggiungere, e si opera costantemente per garantire i livelli minimi del servizio di fornitura dell'acqua potabile, tra cui il carico idraulico minimo (5 metri sul solaio di copertura del piano abitabile più elevato) e massimo.

Telecontrollo degli impianti

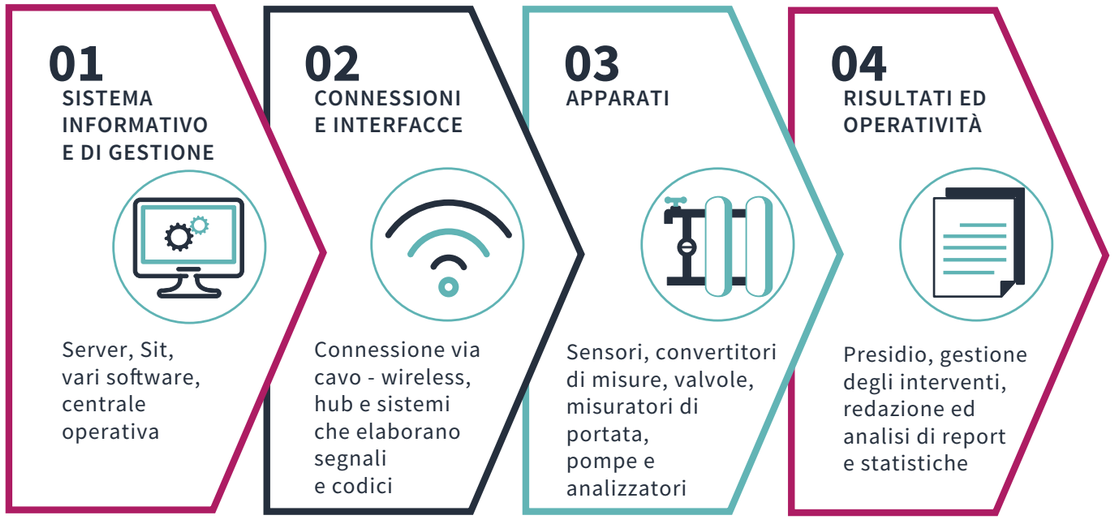
Fondamentale per garantire un elevato grado di affidabilità per i propri acquedotti e per la gestione delle emergenze è il Telecontrollo: il complesso insieme di sensori, convertitori, interfacce, periferiche, reti di trasmissioni e software che permettono il controllo del processo di gestione di un acquedotto, tramite misure, comandi, report, allarmi e data management.
Non si tratta solo del "controllo a distanza" perché questi sistemi oggi vanno ben oltre. Stiamo parlando di moderni software gestionali che permettono concretamente un efficace sistema di Business Management, applicabile nella gestione degli acquedotti come già da anni applicato nei processi industriali.
Il telecontrollo di Viva Servizi ha la sua centrale operativa ad Ancona, presso la sede legale dell'Azienda, e mantiene un preciso e costante presidio sulla quasi totalità del territorio servito, ricevendo le informazioni dagli impianti e attivando gli interventi necessari in modo automatico o attraverso l'allertamento del personale reperibile.

Potenzialità e vantaggi di un sistema evoluto di telecontrollo

I vantaggi e lo sviluppo di un sistema sempre più tecnologico e innovativo sono facili da immaginare, si va dalla riduzione delle perdite, all'ottimizzazione dei consumi energetici, al mantenimento degli asset.
In sintesi, una sicura riduzione dei costi ed una più efficace gestione che permetta alla nostra azienda di perseguire sempre di più un'ottica sostenibile.

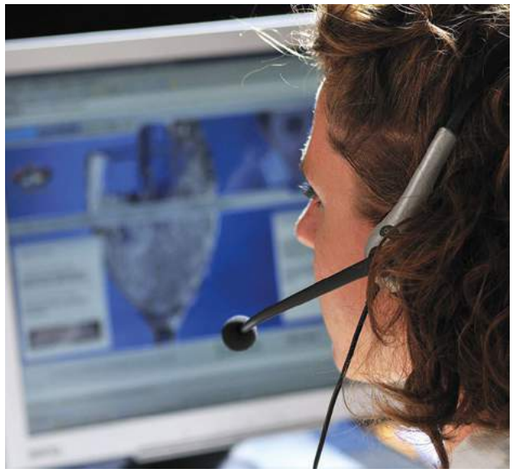
RIDUZIONE DEI COSTI GRAZIE AD UNA MIGLIORE OPERATIVITÀ ED UNA GESTIONE PIÙ EFFICACE, PER PERSEGUIRE UNA SEMPRE MAGGIORE SOSTENIBILITÀ

COMPONENTI ED ATTIVITÀ
DI UN SISTEMA DI TELECONTROLLO



Il Pronto intervento

L'azienda dispone di un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici. Il numero verde è riportato nella home page del sito internet dell'azienda e in ogni bolletta.
Nel 2020 gli interventi sono stati effettuati nel rispetto dei livelli di qualità contrattuale previsti, sia con riferimento al tempo di risposta alle chiamate, sia con riferimento al tempo di arrivo sul luogo della chiamata.



QUALITÀ PRONTO INTERVENTO	STANDARD DI QUALITÀ ARERA	2020
Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento ≤ 120 sec.	> 90 %	94,5 %
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata di Pronto intervento < 2 h	> 90 %	98,5 %

4.4.3 La qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua è controllata costantemente lungo tutto l'acquedotto (dalla fonte, lungo la rete, fino ai punti di erogazione) garantendo il rispetto dei parametri di potabilità previsti dalla legge.
Nel 2020 sono stati prelevati complessivamente 5.980 campioni di acqua potabile per lo svolgimento dei controlli interni da parte dell'azienda e sono stati analizzati in totale 237.987parametri. Le analisi sono svolte dal Laboratorio interno aziendale di Ancona.
Per valutare la qualità dell'acqua distribuita dai gestori del servizio idrico, ARERA ha previsto il macro-indicatore **M3 – "Qualità dell'acqua potabile"**, che considera le ordinanze di non potabilità, il tasso di campioni e il tasso di parametri interni non conformi alla normativa sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano (d. lgs. 31/2001).
Nel corso del 2020, sono state emesse 3 ordinanze di non potabilità (1 nel 2019 e 14 nel 2018) per un numero complessivo di utenti finali interessati pari a 764. Il tasso di campioni non conformi è stato pari al 3.82% e il tasso dei parametri non conformi è stato pari allo 0.20%
Le caratteristiche dell'acqua distribuita da Viva Servizi, risultanti dai controlli interni, sono pubblicate alla pagina dedicata del sito web, comune per comune, per la consultazione da parte degli utenti.

M3 QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA		NEL 2020
A M3a = 0 M3b ≤ 0,5 %	**0,001%** M3a incidenza ordinaria non potabilità (dato stabile dal 2019)	**5.226** campioni in distribuzione a valle degli impianti di potabilizzazione
B M3a ≤ 0,005% M3b ≤ 0,5 %		
C M3a ≤ 0,005% M3b tra 0,5 % e 5,0% — C	**3,82%** M3b campioni interni non conformi (4,61 nel 2019)	**119.935** parametri analizzati in laboratorio
D M3a ≤ 0,005% M3b > 5,0%		
E M3a > 0,005% M3b ---	**0,20** M3c parametri interni non conformi (0,28 nel 2019)	

La qualità dell'acqua è inoltre costantemente controllata anche dalle aziende sanitarie locali. Nella seguente tabella sono riportati i valori medi rilevati alle Sorgenti Gorgovivo nel 2020 messi a confronto con gli intervalli di valori di Parametro D.L. 31 del 02/02/2001 proprio per testimoniare come anche l'etichetta dell'acqua del rubinetto non abbia nulla da invidiare a quella delle acque minerali maggiormente vendute.

ETICHETTA DELL'ACQUA DI GORGOVIVO - PER BERE CON TRANQUILLITÀ!

	CALCIO mg/l	MAGNESIO mg/l	SODIO mg/l	POTASSIO mg/l	BICARBONATI mg/l	CLORURI mg/l	SOLFATI mg/l	NITRATI mg/l	PH	CONDUCIBILITÀ us/cm	RESIDUO FISSO mg/l	FLUORO mg/l	DUREZZA °F
Limiti di Legge (D.Lgs.31/2001)	(*)	(*)	200	(*)	(*)	250	250	50	6,5-9,5	2500	1500	1,5	50
VIVA SERVIZI (Sorgenti Gorgovivo val.medi 2020)	86,3	12,9	14,5	1,2	179,4	25,8	91,3	3,3	7,6	530	345	0,6	26,9

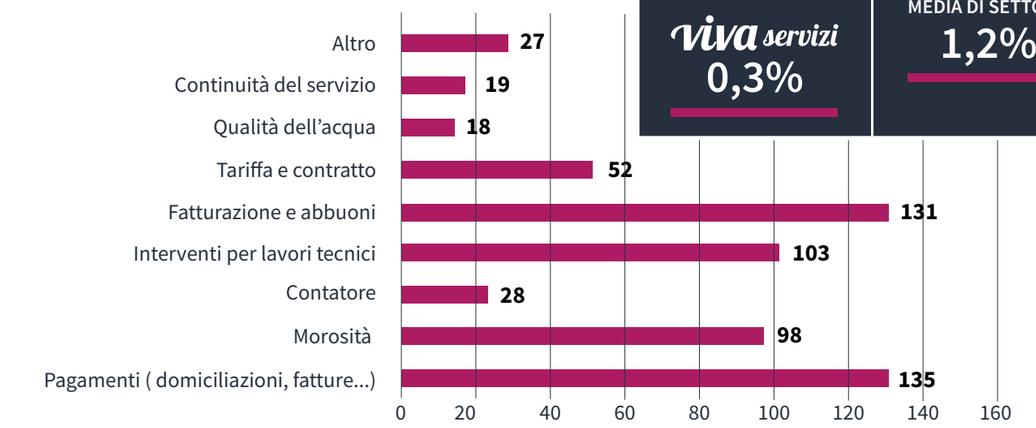
(*) Non sono previsti valori di riferimento - (n.r.) Valore non rilevato

4.4.4 I reclami

Le pratiche di reclami, quelle per le richieste di informazioni e più in generale le segnalazioni e i suggerimenti presentati dal cliente sono tutte raccolte in uno specifico ufficio dedicato, l'Ufficio Assistenza Clienti, che provvede a rispondere entro i limiti temporali previsti dalla Carta dei Servizi e dalla Qualità Contrattuale.
Viva Servizi, riconoscendo che il monitoraggio dei reclami costituisce non solo un obbligo nei confronti degli Enti di Regolazione ma anche uno strumento gestionale fondamentale per individuare le criticità e definire le eventuali azioni correttive, presta grande attenzione ai reclami e alle richieste scritte dei propri utenti. Nel 2020 ha risposto per la quasi totalità delle pratiche con tempi nettamente inferiori rispetto a quelli previsti dallo standard di riferimento della qualità contrattuale.
Il numero e la tipologia dei reclami costituisce quindi elemento di forte attenzione per l'azienda e, attesta contemporaneamente, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello delle loro aspettative.
Nel corso del 2020 sono stati evasi 629 reclami a fronte dei 611 ricevuti nel 2019; il numero di pratiche pervenute risulta di poco superiore al dato registrato nel 2019, ma sempre molto inferiore rispetto alle medie nazionali, dal momento che si lamentano solamente 3 utenti ogni 1000. Le altre richieste pervenute da parte dei clienti sono le richieste di informazione e quelle per le rettifiche di fatturazione, per le quali nel 2019 si contano 623 pratiche.
Le principali cause di reclamo sono attribuibili per il 43% a problematiche di fatturazione e modalità di pagamento, il 17% riguarda lamentele per interventi tecnici, il 16% è generato dalla morosità. Non sono pervenuti reclami per violazione della privacy, né per perdite dei dati dei clienti. Meno del 3% sul totale. sono le lamentele riconducibili alla qualità dell'acqua e alla continuità del servizio.

QUALITÀ CONTRATTUALE PER LA RISPOSTA AL CLIENTE	STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DA ARERA	RISPOSTE ENTRO LO STANDARD
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 gg.	99,4%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg.	99,8%
Tempo medio di risposta a richieste scritte di rettifiche di fatturazione	30 gg.	100%

LE CAUSE DI RECLAMO



RECLAMI SUL TOTALE DEI CLIENTI

viva servizi	MEDIA DI SETTORE
0,3%	1,2%

4.5 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

GRI 102-43
GRI 102-44
GRI 103-3

Viva Servizi ha realizzato l'indagine di Customer Satisfaction dei propri clienti per misurare, come previsto dalla Carta del Servizio e dalla Qualità, la percezione dei clienti (qualità percepita) e le loro aspettative in merito ai servizi tecnici, commerciali e amministrativi.
L'indagine è stata condotta dalla società Cerved su un campione di 1001 utenze, composto da 849 famiglie e 152 utenze non domestiche, appositamente stratificato al fine di tener conto anche delle diverse aree territoriali.
L'indagine è stata effettuata con metodologia C.A.T.I. nei mesi di novembre e dicembre tramite operatori specializzati ed è stata progettata per ottenere riscontri sia sugli aspetti tecnici e commerciali del servizio, sia su altre tematiche di interesse (riconoscibilità del brand, uso dell'acqua del rubinetto, conoscenza dei ruoli dei vari soggetti che operano sull'intero ciclo).

CERVED HA ATTRIBUITO A VIVA SERVIZI IL RICONOSCIMENTO CSA PER AVER DIMOSTRATO DI ESSERE UN'AZIENDA VIRTUOSA, IN QUANTO ATTENTA ALL'ASCOLTO DEI NOSTRI CLIENTI.

L'INDAGINE È STATA CONDOTTA CON METODOLOGIA CATI E HA CONSENTITO DI ELABORARE I SEGUENTI PRINCIPALI INDICATORI:

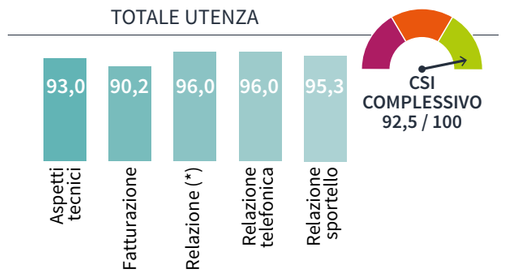
- **gli indici sintetici di soddisfazione** (**Customer Satisfaction Index – CSI** Clienti Soddisfatti, indice 0-100), complessivo e parziali, basati sulla quota di clienti che si dichiarano soddisfatti e sull'importanza attribuita a ciascun aspetto del servizio;

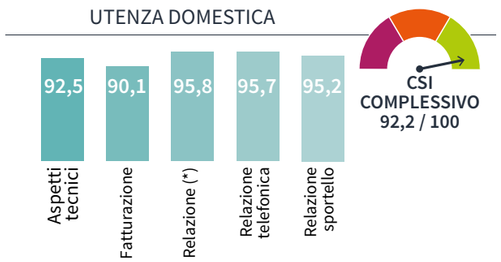
- **il giudizio globale sulla qualità generale del servizio** (**Overall**), che esprime una valutazione istintiva da parte dei clienti;

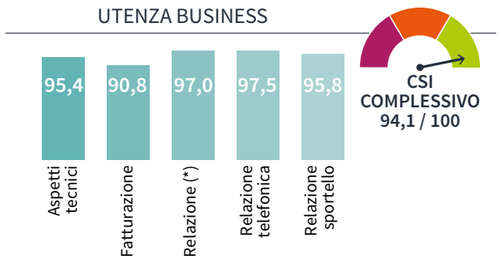
- **confronto con gli indici del BICSI** (**Barometro Italiano del Customer Satisfaction Index**) quando pertinente.

Il grafico che segue illustra, per ciascun processo, gli indici di soddisfazione 2020 (CSI – indice 0-100) rilevati anche per tipologia di utenza.

CSI COMPLESSIVO E ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO (2020) (INDICE 0-100)







NEL DETTAGLIO L'INDAGINE 2020 METTE IN EVIDENZA:

- **la consapevolezza da parte del 42% dei Clienti del nome dell'azienda che fornisce il Servizio Idrico Integrato**. L'esito è più che soddisfacente se pensiamo che Viva Servizi ha rinnovato il proprio brand da soli due anni e ciò significa che la comunicazione della nuova immagine è stata efficace (solo il 10% ci identifica ancora come Multiservizi);

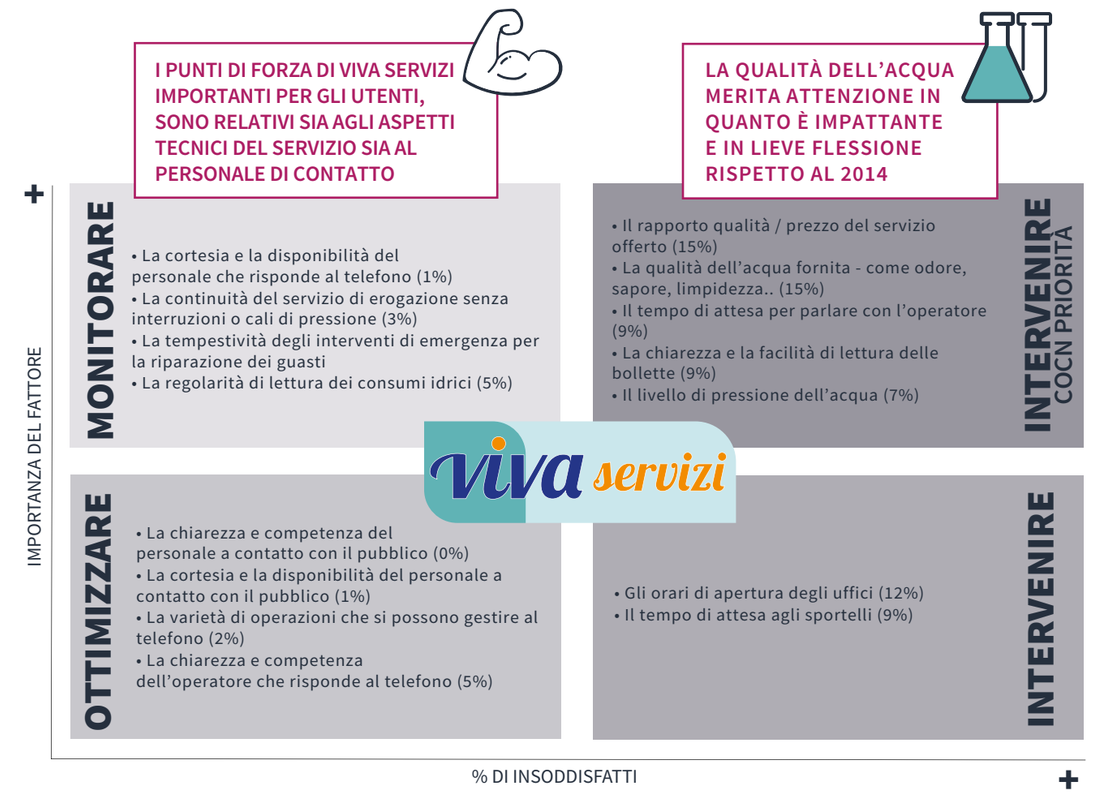
- **gli indicatori di soddisfazione CSI risultano nella media generale molto elevati (92.5/100)**: il fiore all'occhiello è rappresentato dalla relazione con l'azienda mentre l'indicatore più contenuto appartiene al processo di fatturazione.

- l'esame dei dati per territorio evidenzia alcune differenze di rilievo che riguardano in particolare gli aspetti tecnici del servizio: **sono più soddisfatti i clienti della costa rispetto a quelli che risiedono all'interno**.

- **l'indice "Overall"**, costruito sulla % di clienti che sono soddisfatti o deliziati dalla percezione del servizio, conferma una buona empatia tra l'azienda e i clienti attestandosi sul 96.5%.

- rispetto al 2014, anno in cui fu effettuata una indagine simile da parte dell'ente di Governo d'Ambito sull'operato del gestore, risultano **migliorati sia l'indice CSI che quello "Overall"**.

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO



5 LE NOSTRE PERSONE

5.1 IL PERSONALE

5.1.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE E PARI OPPORTUNITÀ

5.1.2 LE POLITICHE DI GESTIONE E IL WELFARE AZIENDALE

5.1.3 LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA

5.1.4 LE POLITICHE DI REMUNERAZIONE

5.2 SALUTE E SICUREZZA

5.3 LA FORMAZIONE

i dipendenti sono una risorsa **indispensabile** in quanto rappresentano il vero **patrimonio strategico**

5.1 IL PERSONALE

GRI 102-7
GRI 102-8
GRI 102-35
GRI 102-36
GRI 102-37
GRI 102-41
GRI 401-1
GRI 401-2
GRI 401-3
GRI 404-3
GRI 405-1

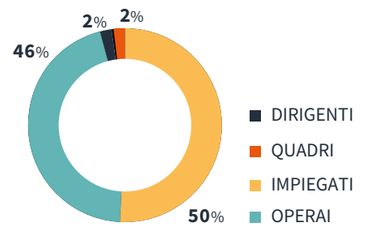
5.1.1 Composizione del personale e pari opportunità

I dipendenti sono una risorsa indispensabile per Viva Servizi in quanto ne rappresentano il vero patrimonio strategico: grazie alle capacità e alle competenze individuali, l'azienda è in grado di realizzare i propri obiettivi.
Al 31.12.2020 i dipendenti in forza sono 352 (2 risorse in meno rispetto al 2019), il 26% sono di sesso femminile: il dato di presenza femminile risulta superiore a quello delle maggiori utility italiane (TOP UTILITY Ediz. IX)
Nello specifico, metà dell'organico risulta inquadrato tra gli impiegati, il 46% sono operai, i restanti dipendenti appartengono alle categorie quadri e dirigenti. La composizione per tipologia di profilo professionale non rileva variazioni significative rispetto al 2019.

PERCENTUALE DI PRESENZA FEMMINILE	
Viva servizi 26%	MEDIA DI SETTORE 24%

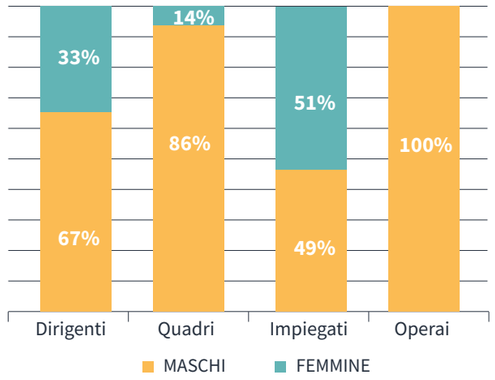
AL 31.12.2020 I DIPENDENTI IN FORZA SONO 352

RIPARTIZIONE DIPENDENTI PER PROFILO PROFESSIONALE

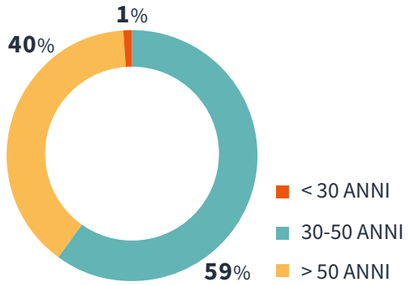


Quasi la totalità è assunta con contratto full time, solo il 2.8% dei dipendenti presenta un contratto part-time (3.4% nel 2019) e sono tutti di genere femminile.
Il 7% del personale rientra all'interno delle categorie protette.
Incrociando la qualifica con il sesso, è possibile riscontrare che la totalità dei lavoratori con qualifica di operaio è di sesso maschile, sono invece distribuiti equamente per genere i profili professionali impiegatizi.
La prevalenza di uomini si riscontra anche tra i profili di quadro mentre 1 dirigente su tre è donna. La situazione è sostanzialmente in linea con i dati dell'anno precedente.
La composizione per fascia di età dimostra che sei lavoratori su 10 hanno un'età media compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre quelli più giovani, ovvero sotto i 30 anni, rappresentano solo una minima parte (1%).
Per quanto riguarda il turn-over, l'azienda nel 2020 ha effettuato 16 assunzioni mentre i dipendenti cessati, gran parte dei quali pensionamenti, sono stati 18.

RIPARTIZIONE LAVORATORI PER GENERE E QUALIFICA



COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER ETÀ



5.1.2 Le politiche di gestione e il Welfare aziendale

Ancor più in questo 2020, caratterizzato dalla pandemia mondiale, le persone si sono dimostrate il vero patrimonio di Viva Servizi: il servizio non ha mai potuto arrestarsi e la continuità dei servizi aziendali può essere garantita solo se le persone sono messe in grado di lavorare in salute e sicurezza.
Come servizio di pubblica utilità, infatti, fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria l'azienda ha adottato un modello di gestione della crisi strutturato e organico, impegnandosi proattivamente ad aggiornare costantemente i piani operativi in base all'evolvere della situazione e a garantire il rispetto delle misure a sostegno dei servizi e della sicurezza.

FOCUS

COVID: COME CI SIAMO RIORGANIZZATI

Al fine di contribuire al contrasto e al contenimento del diffondersi del Coronavirus, l'azienda ha dovuto modificare il proprio modello di gestione adottando nuove misure e procedure. In sintesi:

• l'espletamento dell'attività lavorativa da remoto per il personale che svolge attività impiegatizia le cui mansioni sono compatibili con il lavoro da remoto con decorrenza marzo sino a settembre 2020 e successivamente da ottobre 2020 a tutt'oggi;

• l'espletamento dell'attività lavorativa da remoto per il personale con mansioni compatibili con il lavoro da remoto nel caso di conviventi che si trovano in stato di quarantena con provvedimento disposto dalla competente struttura sanitaria pubblica o con sintomi che possano far sospettare un contagio da Covid 19;

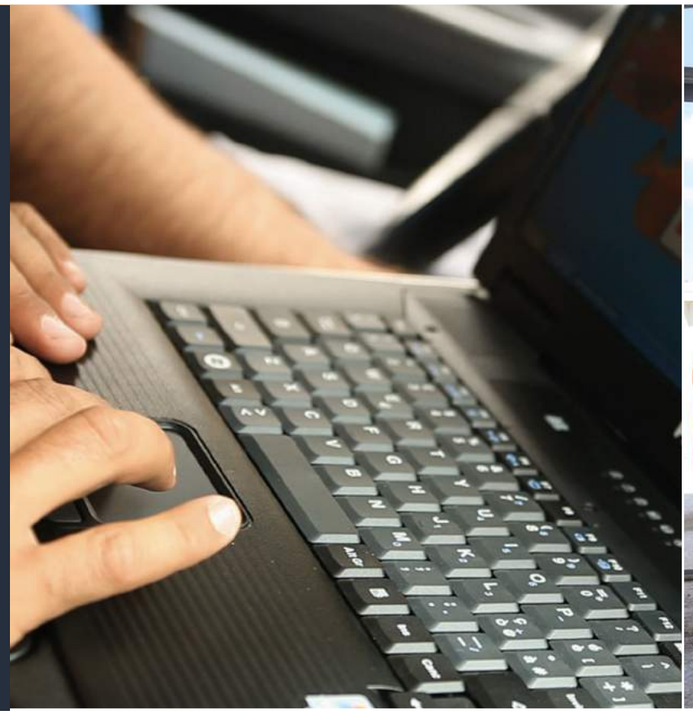
• lo svolgimento delle prove selettive da remoto a seguito della sospensione delle procedure concorsuali in presenza;

• la sospensione di missioni e di trasferte;

•l'espletamento dei corsi di formazione da remoto, fatta eccezione per alcuni corsi in materia di sicurezza sul lavoro (es. sessioni pratiche dei corsi di abilitazioni);

• l'adozione protocolli interni di sicurezza con conseguente:

- attivazione riduzione dell'orario di lavoro e ricorso all'istituto del Fondo integrazione salariale (FIS) per il personale operaio;
- attivazione turnazioni dell'orario di lavoro per il personale operaio;
- applicazione del divieto di consumazione dei pasti nei locali aziendali adibiti "ad uso mensa";
- attivazione delle turnazioni per l'utilizzo delle docce aziendali.



Nuove soluzioni organizzative

Più nello specifico, sono state adottate alcune significative soluzioni organizzative finalizzate a ridurre ulteriormente il rischio di contagio da Covid -19 in ambito lavorativo, con riferimento sia agli impiegati che agli operai.

A) PERSONALE IMPIEGATIZIO

Già a partire dal 6 marzo 2020 è stata ridotta la presenza di personale all'interno degli uffici consentendo ad un elevato numero di impiegati di assolvere alle attività lavorative da remoto, presso le proprie abitazioni, mediante ricorso all'istituto contrattuale del telelavoro. Gradualmente nel corso dei mesi successivi tale modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative è stata estesa alla quasi totalità degli impiegati, con esclusione del solo personale le cui mansioni non risultavano espletabili da remoto.

Con diverse comunicazioni al personale, la modalità del telelavoro è stata di volta in volta prorogata sino al 19 settembre, data in cui, stante il miglioramento della situazione pandemica, ha avuto luogo una graduale ripresa delle attività in presenza; i lavoratori, suddivisi in gruppi, hanno infatti prestato l'attività lavorativa in presenza e da remoto a settimane alterne.

Dal 26 ottobre, stante il sensibile peggioramento dell'andamento epidemico, è stata reintrodotta, con carattere di continuità ed in via esclusiva, l'attività da remoto sino al 30 aprile 2021, con esclusione del solo personale le cui mansioni non risultano compatibili con l'istituto.

Il personale addetto agli Sportelli Clienti e al Recupero Crediti è stato comunque chiamato occasionalmente a prestare l'attività lavorativa in presenza, con ricezione della clientela esclusivamente previo appuntamento.

B) PERSONALE OPERAIO

A seguito dell'emergenza epidemiologica che ha determinato una sospensione/riduzione delle attività operative su reti e impianti, anche con riferimento ai lavori in appalto, nel periodo 30 marzo/31 maggio si è reso necessario ridurre l'orario di lavoro del personale operaio con contestuale conseguente adozione di nuovi orari diversificati per Area organizzativa, articolati sia su base settimanale che plurisettimanale.

Per tale periodo, si è usufruito del Fondo di Integrazione Salariale (FIS), anticipando mensilmente ai lavoratori interessati dalla riduzione oraria l'indennità posta a carico dell'istituto di Previdenza. Ai singoli lavoratori è stata concessa la possibilità di poter compensare le ore non lavorate, in conseguenza della riduzione dell'orario settimanale, mediante utilizzo delle ferie residue e dei permessi retribuiti maturati, senza necessità del ricorso in tale eventualità, e per corrispondenti periodi usufruiti, al Fondo di Integrazione Salariale.

Dal 1° giugno è stato reintrodotto l'orario pieno settimanale e nei mesi successivi si sono ripristinati gli orari in vigore in precedenza.

Congedo parentale

Nel 2020 il numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale sono stati 25, tre su quattro sono uomini.

La modalità di fruizione, che fino al 2017 sembrava una prerogativa tutta femminile, testimonia un cambiamento significativo improntato alla parità di genere: il fatto che anche gli uomini comincino ad esercitare il congedo influisce positivamente anche sulle donne, che di conseguenza ne possono usufruire senza pregiudicare la loro carriera.

Le ore concesse ai dipendenti per congedo parentale sono state complessivamente 3.079, ovvero il 61% in più rispetto al 2019.

CONGEDO PARENTALE DI MATERNITÀ		
	2019	2020
Donne che ne hanno usufruito		6
Uomini che ne hanno usufruito		20
Ore congedo Donne	1.163	1.380
Ore congedo Uomini	744	1.699
Totale Ore concesse	**1.907**	**3.079**

Questo 61% in più di ore di congedo parentale è il risultato congiunto di due diverse dinamiche: per le donne le ore usufruite sono di poco superiori allo scorso anno, per gli uomini sono quasi triplicate.
Probabilmente questa tendenza subirà una ulteriore accelerazione anche nel 2021, grazie al Decreto Legge n. 30 del 13 marzo 2021 che ha introdotto, da marzo a luglio, una nuova misura di congedo indennizzato al 50% della retribuzione e destinato a genitori lavoratori dipendenti alternativamente tra loro che si trovano a dover assistere figli conviventi, o anche non conviventi se disabili gravi, minori di 14 anni o con una grave disabilità certificata, rimasti a casa per i motivi sopra descritti.

La previdenza complementare e il welfare aziendale

I Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) applicati da Viva Servizi prevedono la possibilità da parte del personale di aderire a fondi di previdenza complementare di categoria quali: Previndai per i Dirigenti e Fondo Pegaso, per Quadri, Impiegati e Operai.
L'adesione a tali fondi avviene su base volontaria e comporta automaticamente il trasferimento di fondi del trattamento di fine rapporto, nonché la possibilità di contribuzioni individuali con conseguente versamento di un contributo aggiuntivo da parte dell'azienda.
È prevista la possibilità da parte degli iscritti di richiedere anticipazioni sulle posizioni maturate. Il riscatto da parte degli iscritti della posizione accumulata ad avvenuta cessazione del rapporto di lavoro determina l'erogazione di una rendita mensile o la liquidazione una tantum del capitale accumulato.

A fine 2020 risulta che tutti i dirigenti aziendali aderiscono al fondo di previdenza complementare Previndai mentre il 64% delle restanti categorie professionali (quadri, impiegati e operai) aderisce al Fondo Pegaso. Solo pochi dipendenti hanno scelto volontariamente di aderire ai fondi di previdenza complementare presenti sul mercato.

In accordo con le RSU aziendali e ai sensi del comma 184 dell'art.1 della Legge di stabilità 2016, l'azienda ha istituito un Piano di Welfare individuale, rivolto alla generalità dei dipendenti regolati dal CCNL gas acqua.
A distanza di tre anni dalla sua istituzione, gli aderenti al Piano nel 2020 risultano essere 35 lavoratori, 10 in più rispetto al 2019. I lavoratori che lo hanno utilizzato, hanno potuto decidere l'importo del Premio di risultato maturato da destinare al Conto Welfare, fermo restando il limite minimo per l'adesione pari ad € 250.
Nell'ottica dell'attivazione di azioni concrete per la conciliazione dei tempi di vita e lavoro, quale ulteriore iniziativa di welfare, a decorrere dal 1° febbraio 2020, è stata introdotta per il personale impiegatizio una flessibilità oraria più estesa e la possibilità di recupero della stessa su base settimanale anziché solamente giornaliera.

A DISTANZA DI TRE ANNI DALLA SUA ISTITUZIONE, GLI ADERENTI AL PIANO NEL 2020 RISULTANO ESSERE 35 LAVORATORI, 10 IN PIÙ RISPETTO AL 2019.

Le relazioni con i sindacati

Un terzo circa dei dipendenti di Viva Servizi è iscritto ai sindacati.
Tutte le misure organizzative appena descritte e adottate verso il personale, impiegatizio e operaio, sono state assunte dalla Direzione previa informativa, esame e confronto con le Rappresentanze Sindacali.

Con queste ultime si è addivenuti, in particolare, alla sottoscrizione di uno specifico Accordo sindacale riguardante le modalità di applicazione dell'Integrazione Salariale (Accordo 8 aprile 2020). In esso le Parti hanno convenuto sulla possibilità, per ogni singolo lavoratore, di compensare la riduzione/sospensione degli orari di lavoro, resa necessaria per il contenimento della diffusione del virus CODIV-19, prima del ricorso all'istituto del FIS mediante la fruizione di tutte le ferie ed i permessi retribuiti maturati fino al 28/02/2020 e comunque

SECONDO IL SEGUENTE ORDINE DI PRIORITÀ:

- ferie residue anno 2019;
- permessi retribuiti maturati alla data del 28/02 e non ancora usufruiti;
- ferie maturate alla data del 28/02 e non ancora usufruite;

Diversity Management

A fine 2019 Viva Servizi, insieme alle principali multiutility italiane, ha firmato il Patto "La diversità fa la differenza", un documento che intende favorire l'inclusione e valorizzare la diversità di genere, età, cultura, etnia e religione all'interno delle politiche aziendali.

CON L'ADESIONE AL PATTO, L'AZIENDA SI IMPEGNA AD ADOTTARE:

- politiche aziendali inclusive a tutti i livelli dell'organizzazione;
- misure di conciliazione dei tempi vita-lavoro e di miglioramento del welfare aziendale;
- una gestione del merito trasparente e neutra rispetto alle diversità di genere, età, cultura;
- adozione di sistemi di monitoraggio dei progressi conseguiti e politiche di sensibilizzazione interne ed esterne.

In azienda sono già presenti alcune buone pratiche sia nella selezione del personale, sia nelle misure per la conciliazione vita – lavoro (flessibilità oraria, part-time) ma occorre attivare un percorso volto a diffondere una maggiore cultura della Diversity, in modo da arrivare a costruire un ambiente di lavoro inclusivo dove ogni lavoratore possa esprimere tutto il potenziale e il talento di cui dispone e creare un maggiore senso di appartenenza alla realtà aziendale.

Il primo passo di questo percorso prevedeva di effettuare nel 2020 una mappatura delle diversità presenti all'interno dell'azienda. Una volta ottenuto il quadro della situazione, l'organizzazione avrebbe dovuto fissare obiettivi da raggiungere nel breve, medio e lungo termine.

A seguito delle difficoltà emerse a causa della pandemia, relativamente a questo nuovo obiettivo correlato al Patto "La diversità fa la differenza", nel corso del 2020 non è stato possibile avviare alcuna concreta iniziativa.

5.1.3 Le ore lavorate e le ore di assenza

Le ore lavorate nel 2020 sono in diminuzione rispetto al 2019: questo dato è significativamente condizionato dal forte ricorso che l'azienda ha fatto dell'istituto dello smart-working e dalla conseguente riduzione delle ore di straordinario.

Lo smart-working, che non era stato mai intrapreso in precedenza, è stato concesso a 165 lavoratori, metà uomini e metà donne. Considerato il solo periodo nel quale è stato attivato, ovvero da marzo a dicembre, 14 sono i giorni al mese che mediamente un dipendente ha lavorato da casa.

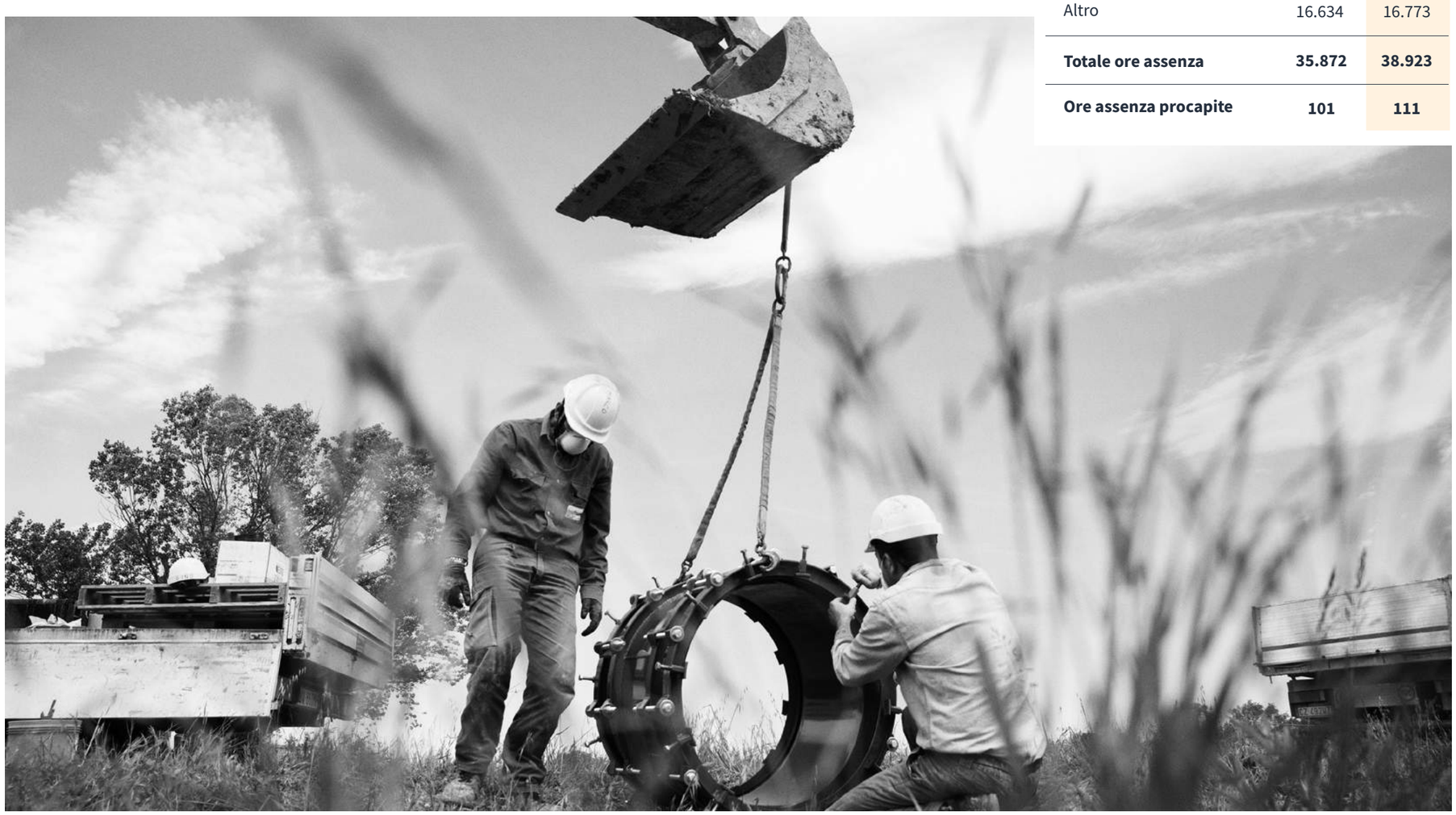
ORE LAVORATE

	2019	2020
Ordinarie	577.027	428.225
Straordinarie	15.276	12.382
Lavorate in modalità Smart Working		142.503
Totale ore lavorate	**592.303**	**583.110**
Ore lavorate procapite	**1.673**	**1.657**

Nel 2020 si registra un aumento dealle ore di assenza, dovuto principalmente al ricorso della FIS. In decremento rispetto al 2019, invece, sia le ore di assenza per malattia che quelle per infortunio.

ORE ASSENZA

	2019	2020
Malattia	15.813	14.527
Infortunio	3.425	3.292
FIS		4.331
Altro	16.634	16.773
Totale ore assenza	**35.872**	**38.923**
Ore assenza procapite	**101**	**111**



5.1.4 Le politiche di remunerazione

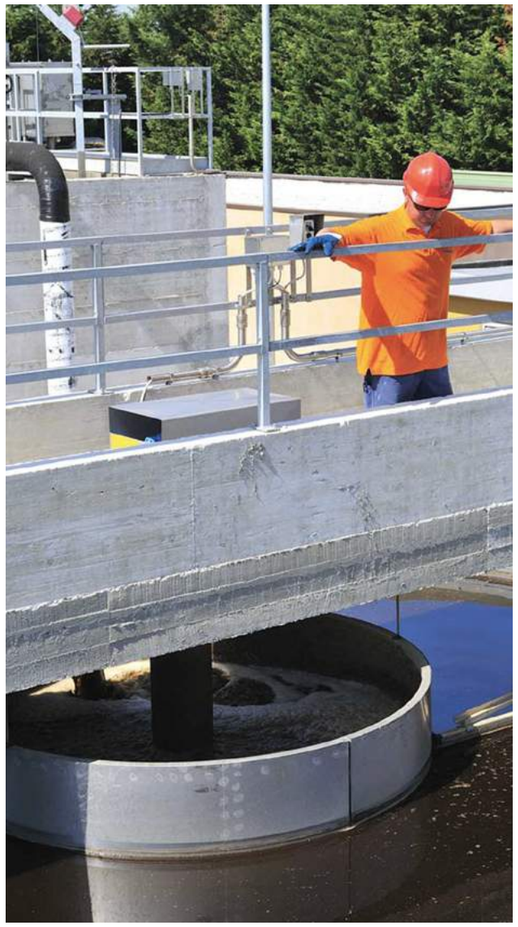
Il sistema di retribuzione in Viva Servizi è conforme a quanto previsto dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro applicati al personale.

Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro – CCNL Gas Acqua

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro – CCNL Gas Acqua (unico del settore) disciplina il rapporto di lavoro nelle aziende che gestiscono i servizi relativi alla distribuzione ed alla vendita del gas, al teleriscaldamento ed alla cogenerazione ed i servizi relativi al ciclo integrale dell'acqua, incluse le attività di depurazione e gestione delle reti fognarie. **Il CCNL Gas Acqua in vigore è valido dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2021.**

Ai dirigenti delle imprese di pubblica utilità si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro – Confservizi/ Federmanager **valido dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2023.**

La remunerazione del personale dipendente si compone di:



01 Retribuzione minima, derivante dall'applicazione dei minimi contrattuali e degli istituti economici stabiliti dai CCNL Gas Acqua

02 Superminimi (nei confronti dei lavoratori con consolidata esperienza ed elevata professionalità, riassorbibili in caso di futuri inquadramenti nel livello superiore)

03 Retribuzione variabile incentivante (correlata ad obiettivi di carattere economico, gestionale e di qualità)

04 Eventuali fringe benefit

Gli obiettivi generali annuali, da conseguire per l'erogazione delle retribuzioni variabili del personale non dirigente, vengono definiti annualmente tra la Direzione e le Rappresentanze Sindacali dei lavoratori (Accordo aziendale in materia di Premio di Risultato).
Nei confronti dei lavoratori quadri e direttivi, oltre a quanto definito con l'Accordo aziendale, sono stati assegnati, anche nel 2020, specifici obiettivi individuali di natura gestionale, correlati agli obiettivi generali, così come è correlata una quota aggiuntiva di retribuzione variabile. Per gli stessi profili professionali è prevista, inoltre, una valutazione semestrale delle prestazioni rese. Gli importi legati a tali istituti sono differenziati in relazione ai diversi ruoli organizzativi.

RETRIBUZIONE VARIABILE

	2019	2020
Premio di Risultato	468.000 €	473.000 €
Sistemi di gestione per Obiettivi (MB)	78.600 €	73.800 €
Premio di risultato individuale	122.180 €	112.200 €
Una Tantum	58.950 €	0 €

FOCUS

IL REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI INCENTIVANTI

A fine 2019, dopo un lavoro di studio e analisi al fianco di una società di consulenza, la società ha voluto implementare al proprio interno un nuovo processo di valutazione del Capitale Umano che ricopre le Posizioni Direttive, dotandosi di uno specifico "Regolamento per la gestione delle retribuzioni incentivanti".
Il nuovo processo di valutazione, introdotto per assicurare principi di trasparenza, omogeneità e imparzialità, avrebbe dovuto essere applicato proprio a partire dal 2020, per le posizioni con qualifica di Dirigente, Quadri e dei livelli 8° e 7°.
In realtà, data la situazione del tutto eccezionale determinata dall'emergenza epidemiologica, l'azienda ha ritenuto opportuno soprassedere stabilendo di correlare le retribuzioni variabili incentivanti del personale direttivo esclusivamente agli obiettivi contemplati nell'Accordo aziendale in materia di Premio di risultato.

5.2 SALUTE E SICUREZZA

GRI 403-1
GRI 403-2
GRI 403-3
GRI 403-4
GRI 403-9

La pandemia da Covid-19, che ha condizionato profondamente l'ultimo anno, ci ha indotto a individuare e attuare specifiche misure a tutela della salute dei lavoratori, per consentire la prosecuzione delle attività aziendali in presenza di un nuovo rischio che si è aggiunto a quelli inerenti alle attività operative.
Già con il primo manifestarsi del fenomeno epidemiologico del Coronavirus, siamo intervenuti con tempestività e determinazione ponendo in essere ogni azione utile a prevenire e contenere il possibile contagio all'interno delle nostre unità operative: la tutela dei dipendenti e di tutto il personale coinvolto nel processo produttivo è stata la nostra priorità assoluta.

Protocolli Covid

In attuazione del protocollo nazionale d'intesa per il contrasto al Covid-19, sottoscritto dalle parti sociali alla presenza del Governo in data 14.3.2020, è stato sviluppato e adattato alla nostra realtà un documento di regolamentazione che rappresenta l'insieme delle misure di prevenzione e protezione adottate per il contrasto alla diffusione del virus.
Tale documento è stato oggetto di numerose valutazioni che ne hanno confermato la bontà dei contenuti ed è stato inviato dal RSPP ai destinatari interni il 3.04.2020 come il primo "Protocollo aziendale di contrasto al covid-19".
Il protocollo, nel corso dell'anno, è stato continuamente aggiornato sulla base dell'andamento della pandemia, al fine di mantenerlo sempre coerente con lo sviluppo del quadro normativo nazionale e l'evoluzione delle misure di prevenzione e protezione.

COME AGGIORNAMENTI DELLA VERSIONE PRECEDENTE, SI RICHIAMANO:

• il secondo "Protocollo aziendale di contrasto al Covid-19" inviato dal RSPP ai Responsabili di Area in data 1.06.2020

• il terzo "Protocollo aziendale di contrasto al Covid-19" inviato dal RSPP ai Responsabili di Area in data 3.08.2020.

A latere dell'elaborazione del protocollo, con riferimento alla specificità del servizio gestito e della sua presenza territoriale, la società ha definito misure di prevenzione e protezione delle persone che hanno permesso di avere un approccio integrato e sinergico.

Mascherine, prodotti igienizzanti e logistica

Successivamente alla informativa del 17 febbraio rivolta a tutto il personale con i comportamenti da tenere per evitare la diffusione del virus, sono state distribuite mascherine a conchiglia agli addetti del front office, con l'indicazione di consegnarle ai clienti che presentavano sintomi influenzali, raffreddore, tosse, ecc.
Contemporaneamente, sempre per gli sportelli aperti al pubblico, sono stati distribuiti prodotti igienizzanti da spuzzare negli ambienti e sulle superfici.
Dal 25 febbraio, è stata avviata con un fornitore la trattativa per l'acquisto di semi-facciali con filtri sostituibili destinati al personale operativo, poi consegnati tra la fine di marzo e l'inizio di aprile.

LA PANDEMIA DA COVID-19, CHE HA CONDIZIONATO PROFONDAMENTE L'ULTIMO ANNO, CI HA INDOTTO A INDIVIDUARE E ATTUARE SPECIFICHE MISURE A TUTELA DELLA SALUTE DEI LAVORATORI

IL PEGGIORAMENTO DELLA SITUAZIONE GENERALE HA SUCCESSIVAMENTE RICHIESTO:

• **modalità di svolgimento dei servizi sul campo** introducendo norme di sicurezza sanitaria per i lavoratori, tra le quali la riduzione degli spostamenti e l'eliminazione dell'utilizzo di docce e spogliatoi o, qualora non possibile, la rivisitazione dei turni di lavoro per ridurre la sovrapposizione delle squadre operative;

• **l'utilizzo del lavoro da remoto**, per la categoria impiegatizia ove possibile, come già descritto in precedenza;

• **la sospensione** di convegni, riunioni e corsi di formazione in presenza;

• **il posizionamento di gel disinfettanti** negli accessi e nei corridoi di tutte le sedi aziendali;

• **una specifica logistica di gestione degli spazi comuni** che potesse consentire un congruo distanziamento delle persone, anche attraverso l'installazione di appositi schermi trasparenti sulle postazioni di lavoro ubicate nello stesso ufficio o presso sportello clienti;

• **attività aggiuntive di pulizia e sanificazione** dei locali aziendali, prevedendo l'uso di disinfettanti e ne è stata intensificata la frequenza;

• **a tutto il personale in servizio esterno** sono stati costantemente forniti i dispositivi di protezione individuale necessari per poter affrontare l'emergenza sanitaria (es. mascherine di protezione delle vie respiratorie, gel disinfettanti, guanti e tute monouso).

Screening aziendali

Al fine di interrompere tempestivamente eventuali catene di trasmissione del virus negli ambienti di lavoro, grazie alla convenzione stipulata con un laboratorio analisi accreditato, **SONO STATI EFFETTUATI NUMEROSI SCREENING DI MASSA:**

• **a fine maggio**, è stato organizzato il primo screening aziendale per gli addetti operativi e impiegati tecnici con presenza in cantiere (204 test sierologici);

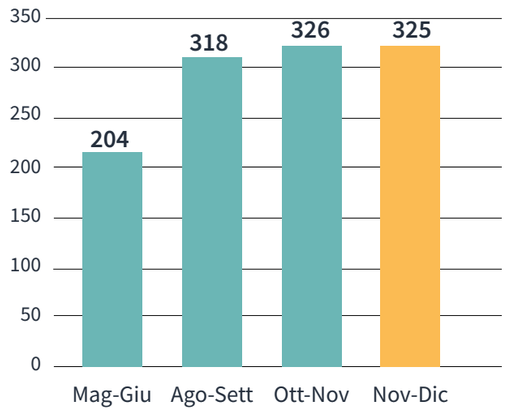
• **tra agosto e settembre**, alla piena ripresa dell'attività lavorativa, è stato effettuato il secondo screening aziendale per tutti i lavoratori (318 test sierologici);

• **tra ottobre e novembre**, il terzo screening ha interessato nuovamente tutti i lavoratori (326 test sierologici);

• **tra novembre e dicembre**, l'azienda valuta di utilizzare i tamponi molecolari per verifiche anti-covid ed esegue il quarto screening aziendale esteso a tutti i dipendenti (325 tamponi molecolari).

Da qui in avanti, con frequenza programmata, sono proseguiti gli screening presso le sedi aziendali con tamponi molecolari.

SCREENING AZIENDALI



Le misure introdotte sin dall'inizio della pandemia si sono dimostrate efficaci nel limitare la diffusione del virus fra i dipendenti, ne è testimonianza il fatto che da marzo a dicembre il numero di casi positivi sono stati solo 6.
La cronologia delle numerose iniziative intraprese in quest'anno di Covid rende solo in minima parte gli sforzi compiuti per dimostrare la resilienza dell'azienda sul campo.

LA CRONOLOGIA DELLE NUMEROSE INIZIATIVE INTRAPRESE IN QUEST'ANNO DI COVID RENDE SOLO IN MINIMA PARTE GLI SFORZI COMPIUTI PER DIMOSTRARE LA RESILIENZA DELL'AZIENDA SUL CAMPO.

ANNO 2020	INIZIATIVE SU SALUTE E SICUREZZA
FEBBRAIO	• **3 febbraio:** acquisizione della circolare del Ministero della salute «Indicazioni per gli operatori dei servizi/esercizi a contatto con il pubblico» • **17 febbraio**: predisposta una informativa da rivolgere a tutto il personale, oltre ad una serie di misure precauzionali negli sportelli clienti dove operano gli addetti al front office; • **21 febbraio** (data indicativa): distribuite mascherine a conchiglia agli addetti del front office, con l'indicazione di consegnarle ai clienti che presentano sintomi influenzali, raffreddori, tosse, ecc. • **25 febbraio** (data indicativa): distribuiti prodotti igienizzanti (da spruzzare in ambiente e sulle superfici) presso gli sportelli del front office • **25 febbraio** (data indicativa): Avviata con un fornitore la trattativa per l'acquisto di semifacciali con filtri sostituibili (modello Elipse) destinati al personale operativo (consegna, avvenuta tra fine marzo e inizio aprile • **26 febbraio**: Avviata una serie di valutazioni per stabilire l'obbligatorietà d'uso delle mascherine in prossimità delle zone con aerosol prodotto per lo scuotimento delle acque reflue (aggiornamento del DVR datato luglio 2020)
MARZO	Viva Servizi avvia l'attività per: - installare dispenser a parete e su piantane di gel disinfettanti per le mani, da collocare presso le sedi e gli sportelli clienti; - distribuire prodotti disinfettanti per superfici e ambienti, specie presso gli sportelli clienti; - stabilire frequenze giornaliere di pulizia anche laddove l'impresa addetta era solita intervenire con periodicità più blanda; - sanificare uffici e automezzi; - installare schermi trasparenti sulle postazioni di lavoro ubicate nello stesso ufficio e presso gli sportelli clienti • **6 marzo**: inizia il lavoro da remoto per gli impiegati Viva Servizi • **10 marzo**: l'Italia entra in lock down • **14 marzo**: data del protocollo d'intesa per il contrasto al covid-19 tra Governo e parti sociali (le Aziende provvedono al recepimento adattandolo ciascuna alla propria realtà) • **16 marzo** (data indicativa): l'Azienda inizia a valutare la necessità di misurare la temperatura corporea agli accessi (le installazioni saranno completate a luglio con la contestuale emissione della procedura PH.SCA dedicata •**3 aprile 2020**: RSPP invia ai destinatari interni il primo Protocollo aziendale di contrasto al Covid-19
MAGGIO	**Fine maggio / inizio giugno**: 1° screening aziendale per gli addetti operativi e impiegati tecnici con presenza in cantiere (eseguiti 204 test sierologici)
GIUGNO	**1° giugno 2020**: RSPP invia ai Responsabili di Area il secondo Protocollo aziendale di contrasto al covid-19, come risultato dell'aggiornamento del precedente (lettera protocollata il 1° giugno 2020).
LUGLIO	**10 luglio 2020** (data indicativa): inizia l'indagine di mercato per individuare un fornitore di mascherine di comunità da consegnare agli impiegati, poi consegnate ai primi di agosto in confezione da tre (in totale 800 pezzi).

ANNO 2020	INIZIATIVE SU SALUTE E SICUREZZA
LUGLIO	• **29 luglio 2020**: approvvigionamento di 800 mascherine di comunità destinate al personale impiegatizio (doppio strato di cotone e strato interno in «tessuto-non tessuto», del tipo riutilizzabile e con logo aziendale). • **3 agosto 2020**: RSPP invia ai Responsabili di Area il terzo Protocollo aziendale di contrasto al covid-19, come risultato dell'aggiornamento del precedente (lettera protocollata il 3 agosto 2020).
AGOSTO	• **Fine agosto / inizio settembre**: 2° screening aziendale per tutti i lavoratori (eseguiti 318 test sierologici) • **27 agosto**: emesso l'ordine di servizio n° 21 con cui, a decorrere dal 31 agosto, si regolamenta l'accesso a inizio turno di lavoro attraverso gli ingressi dotati di «face-termoscanner»
SETTEMBRE	• **16 settembre**: rientro in ufficio degli impiegati precedentemente assegnati al lavoro da remoto • **23 settembre 2020**: approvvigionamento di 36.000 mascherine monouso del tipo FFP2, senza valvola, destinate al personale operativo.
OTTOBRE	• **14 ottobre**: l'ordine di servizio n° 25 fissa alcune regole da seguire quando il dipendente abbia a che fare con conviventi che: - risultino positivi al covid-19; - siano comunque soggetti a restrizioni imposte dalle ASUR; - abbiano sintomi influenzali, tosse, raffreddore, ecc • **19 ottobre**: visto l'andamento della pandemia con la ripresa della curva dei contagi, viene ripristinato a settimane alterne il lavoro da remoto per gli impiegati • **26 ottobre**: la curva dei contagi peggiora ulteriormente, viene ripristinato integralmente il lavoro da remoto per gli impiegati • **Fine ottobre / inizio novembre**: 3° screening aziendale per tutti i lavoratori (eseguiti 326 test sierologici)
NOVEMBRE	• **DPCM del 4 novembre**: il governo istituisce le zone gialle, arancioni e rosse modulando territorialmente le restrizioni secondo una serie di parametri tenuti sotto osservazione e periodicamente aggiornati • **16 Novembre**: il Laboratorio convenzionato attiva un servizio al quale ciascun dipendente può ricorrere per sottoporre i propri conviventi alle verifiche per covid-19 (test oppure tamponi) • **fine novembre / inizio dicembre**: l'Azienda valuta di utilizzare i tamponi molecolari per le verifiche anti covid-19 ed esegue il 4° screening aziendale esteso a tutti i dipendenti (eseguiti 325 tamponi molecolari)
DICEMBRE	• **18 dicembre**: il Presidente del Consiglio tiene la conferenza stampa con la quale annuncia il Decreto per le restrizioni adottate nel periodo natalizio • **Ultima settimana di dicembre**: viene avviata in Italia la campagna di vaccinazione al Covid-19

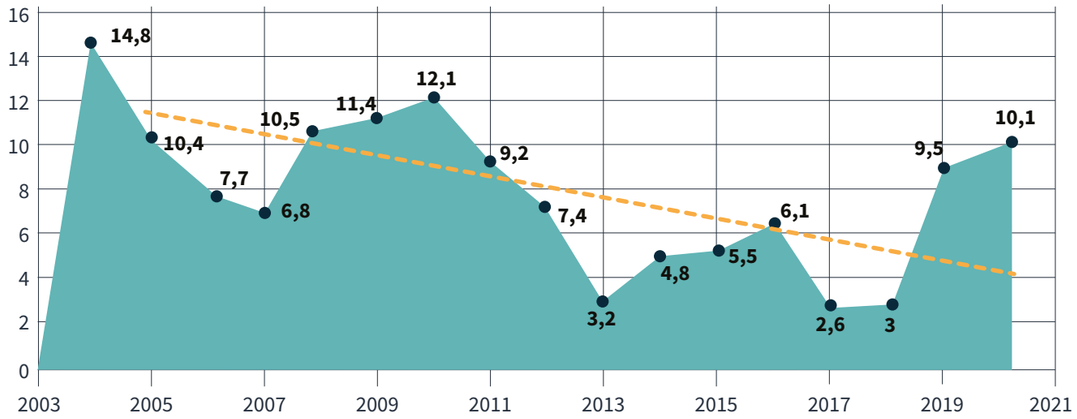
Alla gestione straordinaria del rischio inerente la salute e la sicurezza per via della pandemia, si aggiunge poi la consueta attività di prevenzione dei rischi che derivano dalle attività operative aziendali.
L'azienda assicura un sistema di salute e sicurezza ai propri dipendenti nei luoghi di lavoro conforme al Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) per la protezione e prevenzione antinfortunistica dei lavoratori, redatto in ottemperanza alla normativa in materia (D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.).
Con la redazione del DVR sono stati valutati i rischi per la salute e sicurezza sul lavoro connessi all'attività aziendale, quelli sulle procedure che riguardano il primo soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro, i comportamenti da tenere per svolgere i propri compiti all'interno dell'azienda, rispettando la propria e l'altrui sicurezza.

Sempre in linea con la normativa vigente, è presente in azienda la figura del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e i Responsabili dei Lavoratori alla Sicurezza (RLS). Il RSPP è un soggetto interno all'azienda, in possesso di capacità e requisiti adeguati alla natura dei rischi presenti sul luogo di lavoro e relativi alle attività lavorative, che coordina il servizio di prevenzione e protezione dai rischi. I RLS sono coloro che rappresentano e tutelano i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro all'interno dell'azienda.
L'andamento dei dati e degli indici infortunistici del personale dipendente è costantemente monitorato. Nel 2020 gli infortuni totali (compresi quelli in itinere) sono stati 11, a fronte dei 16 avvenuti nel 2019.
La maggior parte degli infortuni sono stati generati da casi di scivolamento, perdite di equilibrio o "piede in fallo" a seguito di discese da piccole altezze.
Le giornate di assenza dal lavoro per infortunio, al netto del giorno dell'infortunio e compresi gli infortuni in itinere, sono state 435 (circa -30% rispetto al 2019).

INFORTUNI		
	2019	2020
Numero totale di infortuni*	16	11
Giornate di assenza per infortunio	644	435
Infortuni mortali	-	-
Infortuni in itinere	1	2

(*) compresi quelli in itinere

ORE INFORTUNIO TOTALI PER DIPENDENTE



L'indicatore delle ore perse pro-capite per infortunio, calcolato considerando anche gli incidenti stradali avvenuti in servizio, è lievemente peggiorato nel 2020 rispetto al 2019. Ciononostante, si evidenzia che il trend dal 2004 ad oggi conferma la tendenza in decrescita. L'azienda, già da qualche anno, ha anche avviato il monitoraggio dell'indicatore "near miss", rilevando così gli incidenti occorsi che non sono divenuti infortuni. Questo indicatore contribuisce a dare evidenza di come venga presidiato il rischio, attraverso strumenti di monitoraggio specifici rappresentati da verbali relativi a sopralluoghi periodici che i preposti inviano all'Organismo di Vigilanza o mediante una scheda di segnalazione degli infortuni che prevede una sezione dedicata ai "near miss".
Viva Servizi attua costantemente un'attività formativa sul corretto comportamento nell'uso dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e delle norme sulla sicurezza in generale e su eventuali aggiornamenti della normativa. Inoltre, con l'ausilio di un software di gestione interna, l'azienda monitora la dotazione dei DPI di tutti i dipendenti e vigila costantemente sul loro corretto uso.
Nonostante un quadro complessivamente positivo, l'impegno da parte di Viva Servizi è costante. Ne sono testimonianza le continue azioni volte al miglioramento della sicurezza e della salute dei propri lavoratori.

VIVA SERVIZI ATTUA COSTANTEMENTE UN'ATTIVITÀ FORMATIVA SUL CORRETTO COMPORTAMENTO NELL'USO DEI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE (DPI) E DELLE NORME SULLA SICUREZZA

5.3 LA FORMAZIONE

GRI 404-1
GRI 404-2

VIVA Servizi considera la formazione e l'aggiornamento professionale dei propri lavoratori un elemento fondamentale della gestione del personale. Attraverso corsi tenuti da personale interno o da esperti esterni su tematiche specifiche, l'azienda incentiva l'acquisizione di conoscenze e la crescita di competenze di tutti i profili professionali che prestano la propria attività lavorativa nella gestione di tutte le fasi del ciclo idrico integrato.
Con tale politica, si mira a colmare lacune conoscitive, richieste sia dagli aggiornamenti normativi che tecnologici e di processo, e motivare i propri lavoratori.
La formazione in azienda parte dall'analisi dei fabbisogni dei propri dipendenti e si sviluppa in piani formativi specifici per le diverse qualifiche professionali. Segue un'attenta attività di valutazione dei risultati delle diverse iniziative di formazione che guida i miglioramenti futuri in tale ambito.

Nel 2019, VIVA Servizi ha erogato quasi 3.826 ore di formazione ai propri dipendenti, ovvero una media di oltre 10 h/addetto.
Rispetto alla corrispondente media di settore rilevata sulle TOP UTILITY, ci sono tuttavia ancora margini di miglioramento.

	OGGETTO DELLA FORMAZIONE	PRINCIPALI FINALITÀ
2020	"ACCREDITAMENTO SISTEMA GESTIONE LABORATORIO ANALISI DELLE ACQUA POTABILI"	Il Piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di fornire al personale tecnico addetto al Laboratorio Analisi le conoscenze e gli strumenti necessari per riesaminare ed adeguare il Sistema di Gestione del Laboratorio Analisi alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per i metodi di prova adottati per misurandi definiti con i parametri del D.L. 31/2001 ed alcuni del D.L. 152/06. I corsi sono: • Corso di formazione sulla metrologia (UNI EN ISO 10012:2004); • Corso di formazione "carte di controllo"; • Corso di formazione Audit (UNI CEI EN ISO 19011: 2018).
2020	"SICUREZZA SUL LAVORO E SICUREZZA INFORMATICA" (piano che terminerà nel 2021)	Il Piano formativo presentato nasce dall'esigenza di far fronte agli obblighi normativi in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008, di acquisire le competenze necessarie per supportare l'azienda nell'implementazione e nella gestione di un programma di Cybersecurity. I corsi sono: • Corso di formazione ISO/IEC 27032 Lead Cybersecurity Manager; • Corso di aggiornamento per addetti alla conduzione di gru su autocarri • Corso di aggiornamento per addetti alla conduzione di PLE con e senza stabilizzatori 16 • Corso di aggiornamento per addetti alla conduzione di carrelli elevatori • Corso di formazione per addetti alla conduzione di carrelli elevatori • Corso di formazione per addetti alla conduzione di escavatori • Corso di formazione per preposti addetti alla segnaletica stradale • Corso di aggiornamento per addetti alla segnaletica stradale • Corso di aggiornamento per addetti al primo soccorso - rischio medio • Corso di aggiornamento per addetti al primo soccorso - rischio basso
2019	"POTENZIAMENTO CONOSCENZE E COMPETENZE - UTILIZZO DELLE ATTREZZATURE DA LAVORO IN SICUREZZA"	Il Piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di: • fornire al personale tecnico/operativo, nell'ambito del trattamento delle acque reflue, una maggiore conoscenza dei principi di funzionamento delle varie sezioni degli impianti di depurazione gestiti dall'azienda; • fornire al personale le competenze tecnico/pratiche necessarie ad ottimizzare l'utilizzo del software Microsoft Excel (livello base e avanzato); • fornire al personale assegnato agli uffici di progettazione conoscenze e competenze in materia di espropriazioni di opere di pubblica utilità a seguito dell'entrata in vigore del Testo Unico sulle espropriazioni e delle relative problematiche attuative; • fornire ai lavoratori le conoscenze teorico/pratiche necessarie per l'utilizzo di gru su autocarro.
2019	"SISTEMA DI GESTIONE LABORATORIO ANALISI E BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ"	Il Piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di: • fornire al personale tecnico addetto al Laboratorio Analisi le conoscenze e gli strumenti necessari per riesaminare e adeguare il Sistema di Gestione del Laboratorio Analisi alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, che esprime i requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura e che impone, tra gli altri requisiti, di associare per ogni risultato il calcolo dell'incertezza di misura; • fornire al personale gli strumenti concreti per realizzare un report di sostenibilità affrontando sia gli aspetti teorici sia quelli operativi nonché fornire gli elementi utili ad integrare gli SDGs (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile) nella strategia e nella rendicontazione di sostenibilità.

	OGGETTO DELLA FORMAZIONE	PRINCIPALI FINALITÀ
2019	"SVILUPPO COMPETENZE PROFESSIONALI" (piano che sarà terminato nel 2020)	Il Piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di: • consolidare e approfondire le competenze in materia di contratti pubblici fornendo metodologie e strumenti necessari ad attivare le procedure di gara per l'affidamento di lavori, servizi e forniture; • formare gli operatori di sportello, call center e front office ad una gestione efficace del cliente fornendo loro conoscenze e tecniche volte al miglioramento delle capacità comunicative e relazionali sia con formazione in aula che on the job; • fornire gli elementi di base per svolgere l'attività di Internal Auditing, a seguito dell'istituzione di un'Area di Internal Auditing, partendo dalla definizione e strutturazione dell'attività stessa fino all'illustrazione delle metodologie di lavoro più efficaci; • approfondire le conoscenze in materia di sicurezza informatica al fine di proteggere i sistemi informativi dai cyber attacchi e di garantire la conformità normativa.

Per il piano formativo "SVILUPPO COMPETENZE PROFESSIONALI" (piano presentato nel 2019 e che si sarebbe dovuto concludere nel 2020) è stata richiesta la proroga delle attività sino al 30/06/2021, stante la necessità di svolgere in presenza, per ottenerne la piena efficacia, il corso di formazione "Audit Tutoring" unita all' impossibilità di attuare formazione in presenza in conseguenza ai provvedimenti disposti dalle Autorità governative per contrastare la diffusione dell'epidemia da Covid-19.

La promozione e l'attuazione dei corsi di formazione richiede sforzi non solo in termini organizzativi ma anche adeguate coperture economiche. A tal fine, Viva Servizi aderisce al Fondo Fonservizi, cioè il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nei Servizi Pubblici Industriali, e ha attivato il Conto Formazione Aziendale. L'adesione a tale Fondo e l'apertura del Conto di Formazione Aziendale permettono all'azienda di presentare Piani Formativi condivisi con le Parti Sociali e di utilizzare direttamente il 70 % di quanto versato al Fondo da parte dell'Inps per il contributo per la disoccupazione involontaria.

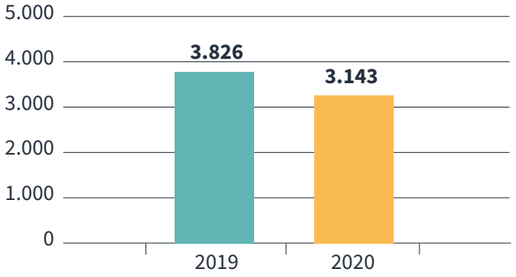
Nel 2020, Viva Servizi ha erogato 3.143 ore di formazione ai propri dipendenti, ovvero una media di oltre 8.9 h/addetto. Il dato, in diminuzione rispetto all'anno precedente, ha certamente risentito delle maggiori difficoltà nel riorganizzare l'attività secondo le modalità consentite dalle misure anti-covid.

ORE DI FORMAZIONE PROCAPITE

Viva servizi	MEDIA DI SETTORE
8,9%	24%

In ogni caso, per questo indicatore, come già rilevato anche lo scorso anno, permane un significativo gap da recuperare rispetto alla corrispondente media di settore rilevata sulle TOP UTILITY (24h/addetto).

ORE DI FORMAZIONE EROGATE



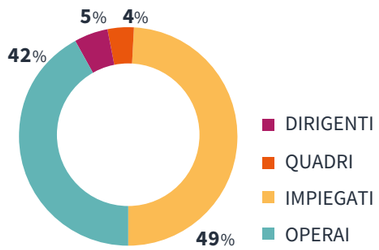
Guardando alla distribuzione per genere, le ore di formazione pro-capite risultano perfettamente equidistribuite tra genere maschile e genere femminile, come si evince dallo specchietto a seguire.

ORE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE E PER GENERE

	2020
Ore medie di formazione erogate per dipendente	**8,9**
Numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti	3.142,5
Numero totale dei dipendenti *	352
Ore medie di formazione erogate per dipendenti DONNE	**8,9**
Numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti DONNE	819,5
Numero totale dei dipendenti DONNE*	92
Ore medie di formazione erogate per dipendenti UOMINI	**8,9**
Numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti UOMINI	2.323
Numero totale dei dipendenti UOMINI*	260

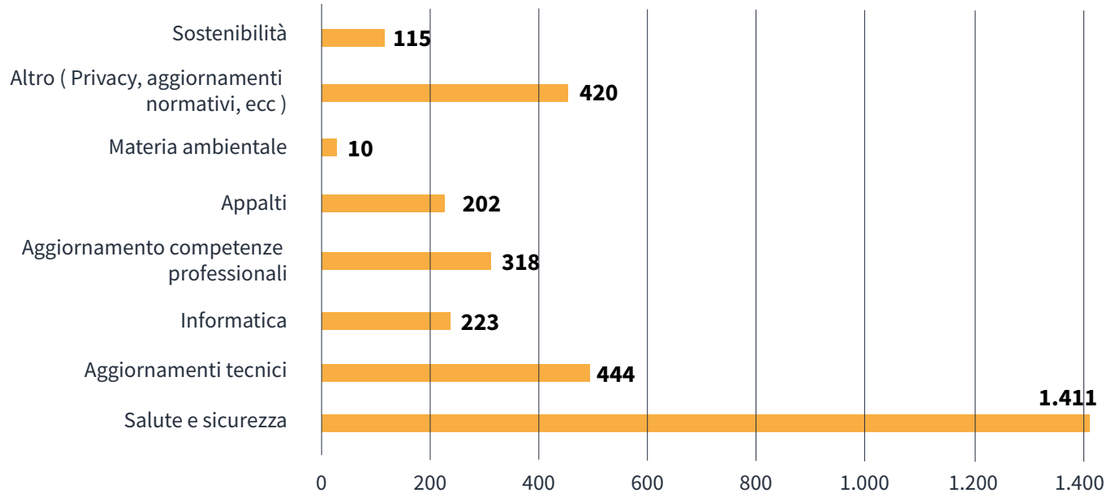
Quasi la metà delle ore di formazione è stata erogata agli impiegati, anche nel 2019 a loro era stata somministrata la fetta di formazione più significativa. Ugualmente significative sono state le ore di formazione erogate agli operai, pari al 42% del totale complessivo. Le due tipologie di qualifica sono anche le più rappresentate in azienda e pertanto è normale che intercettino la parte più preponderante di formazione erogata.

ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA



Come da un paio di anni a questa parte, il tema della Salute e Sicurezza attrae il maggior numero di ore di formazione tra quelle investite: nel 2020 sono state ben il 45% del totale. La formazione per aggiornamenti tecnici e aggiornamenti normativi ha superato in entrambi i casi le 400 ore/anno, ad indicare che l'attenzione dell'azienda è sempre rivolta a rispondere alle diverse esigenze che si presentano ogni anno, sia per cambi normativi, sia per variazioni di processo.
Meno urgente è risultato il fabbisogno formativo in materia ambientale.

TEMATICHE OGGETTO DI FORMAZIONE (N° ORE)



6
LA CREAZIONE DI VALORE

6.1 PERFORMANCE ECONOMICA

6.2 LA CATENA DI FORNITURA

6.3 IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO

6.4 GLI INVESTIMENTI E LE RICADUTE SUL TERRITORIO

6.5 L'IMPEGNO VERSO LA COLLETTIVITÀ

6.5.1 LA COMUNICAZIONE

6.5.2 L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

Con gli **investimenti Viva Servizi** crea **valore** per il suo **territorio** tramite **occupazione** diretta e indiretta e **indotto** generato

6.1 PERFORMANCE ECONOMICA

GRI 102-7
GRI 201-1

La sostenibilità per Viva Servizi significa anche confermare nel lungo periodo un risultato economico positivo: le leve che garantiscono la ripetibilità nel tempo di certi risultati, ovvero gli investimenti, i lavoratori e la gestione nel suo complesso devono essere a loro volta in grado di generare risorse per autofinanziare gli investimenti stessi.

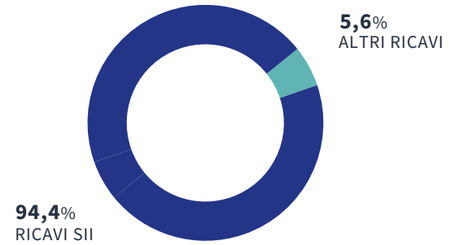
A partire dalla performance economica dell'azienda si può arrivare a definire il valore economico generato e conseguentemente anche quello distribuito alle principali categorie di stakeholder.

DALLA PERFORMANCE ECONOMICA DELL'AZIENDA SI PUÒ DEFINIRE IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONSEGUENTEMENTE ANCHE QUELLO DISTRIBUITO

Andamento dell'azienda e performance economica

Il fatturato di Viva Servizi deriva prioritariamente dalle entrate del Servizio Idrico Integrato per il pagamento della tariffa sui consumi fatturati all'utenza.
Solo in minima parte (5.6%), derivano dall'erogazione di prestazioni e servizi definiti "no-core". Tra questi ultimi si annoverano servizi commerciali, amministrativi, informatici e tecnici, analisi di laboratorio, vendita di energia elettrica da fonti rinnovabili e altre prestazioni minori.
I ricavi complessivi sono destinati alla copertura dei principali costi dei fattori della produzione esterni necessari per l'erogazione del servizio idrico integrato, i costi del personale, i costi destinati al reintegro del capitale attraverso i processi di ammortamento, i costi per la gestione finanziaria e tributaria. Ne residua una quota di utile/perdita, quale risultato dell'intera gestione aziendale.

RICAVI 2020 PER PROVENIENZA



L'esercizio 2020 si è chiuso con un utile prima delle imposte (IRES e IRAP) per € 6.719.936 e con un risultato netto di esercizio positivo pari a € 5.544.957, corrispondente al +8.3% del fatturato.
I ricavi dell'esercizio 2020 sono stati pari a 66,7 milioni di euro, in riduzione del -2,4% rispetto all'esercizio precedente.
La contrazione dei ricavi è legata principalmente alla scelta di mantenere invariata la tariffa del SII per sostenere economicamente l'utenza durante la pandemia oltreché, alla maggiore incidenza negativa dell'adeguamento al Vincolo dei Ricavi Garantiti rispetto agli anni precedenti.
I costi delle materie prime e di consumo si riducono nel complesso per circa 573 mila euro (-7%) rispetto al 2019 principalmente per le contenute tariffe energetiche mentre i costi per servizi, ovvero per manutenzioni su reti e impianti, altre manutenzione e trasporto e smaltimento rifiuti speciali, sono leggermente aumentati.
I costi per canoni e corrispettivi da contratti di servizio, pari a 5 milioni di euro, sono in diminuzione per 200 mila euro (-3,8%) per fine ammortamento di alcuni mutui rimborsati.
Il costo del personale, al netto delle capitalizzazioni, è pari a 14,1 milioni di euro, si riduce per 300 mila euro grazie ai risparmi connessi alla diversa modalità lavorativa da remoto (meno straordinari e buoni pasto, recuperi previdenziali e assistenziali).
Il Margine Operativo Lordo (EBTDA) pari a 29,3 milioni registra una flessione del -3% rispetto al 2019, principalmente per la contrazione dei ricavi in parte compensata dalla diminuzione dei costi operativi.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

	2019	2020
RICAVI NETTI DI VENDITA	**€ 68.275.546**	**€ 66.651.757**
COSTI OPERATIVI ESTERNI	**- € 23.705.845**	**- € 23.237.509**
Acquisti di beni e servizi netti	- € 18.532.093	- € 18.258.017
Canoni e corrispettivi da contratti di servizio	- € 5.173.752	- € 4.979.492
= VALORE AGGIUNTO	**€ 44.569.701**	**€ 43.414.248**
- costi per il personale netto	- € 14.357.495	- € 14.106.010
= MARGINE OPERATIVO LORDO (MOL) O EBITDA	**€ 30.212.206**	**€ 29.308.238**
- ammortamenti e accantonamenti	- € 20.019.235	- € 22.405.996
= REDDITO OPERATIVO ORDINARIO	**€ 10.192.971**	**€ 6.902.424**
Gestione straordinaria	€ 1.053.435	€ 1.704.679
= RISULTATO OPERATIVO (RO) o EBIT	**€ 11.246.406**	**€ 8.606.921**
Proventi da dividendi	€ 1.950.160	€ 1.335.287
Gestione finanziaria	- € 3.382.862	- € 3.222.272
= RISULTATO ANTE IMPOSTE	**€ 9.813.704**	**€ 6.719.936**
- imposte (correnti, differite, anticipate)	- € 2.189.437	- € 1.174.979
= RISULTATO NETTO DELL'ESERCIZIO	**€ 7.624.267**	**€ 5.544.957**

Gli ammortamenti e gli accantonamenti, pari a 22,4 milioni di euro, crescono di 2,4 milioni di euro rispetto all'anno 2019 soprattutto per gli investimenti realizzati e per l'entrata in esercizio di importanti opere in corso di anni passati. Gli altri accantonamenti sono stati effettuati per adeguare il fondo svalutazione crediti al reale stato di realizzo dei crediti commerciali, per tener conto dell'effetto che la pandemia ha avuto sull'economia.
Il Reddito Operativo (EBIT), che comprende le componenti straordinarie e non ricorrenti, è pari a 8,6 milioni di euro e registra una contrazione del 23,5% rispetto all'anno precedente. Tale diminuzione è più contenuta rispetto alla variazione del Reddito Operativo Ordinario per la contabilizzazione di sopravvenienze attive a seguito di stralcio di fondi rischi e fondo svalutazione crediti precedentemente accantonati.
La gestione finanziaria nel suo complesso registra un peggioramento in quanto se da un lato si riducono gli oneri finanziari sui finanziamenti accesi dall'altro si rilevano meno proventi da dividendi da partecipate.

NEL 2020 LA REDDITIVITÀ AZIENDALE REGISTRA UN CALO. SI RIDUCONO COSTI OPERATIVI, ONERI E IMPOSTE, MA SI ASSISTE ANCHE AD UNA CONTRAZIONE DEI RICAVI CON CONSEGUENTE DIMINUZIONE DELL'UTILE RISPETTO AL 2019.

Conseguentemente l'utile ante imposte si attesta a 6,7 milioni di euro registrando un calo di 3,1 milioni di euro (-31,5%) rispetto al periodo precedente.
Infine, la gestione fiscale ammonta a 1,2 milioni di euro rispetto ai 2,2 milioni dell'anno 2019: la riduzione è coerente con la flessione della redditività aziendale tenuto conto anche delle novità normative introdotte a seguito della pandemia come l'esenzione al pagamento della prima rata di acconto Irap.
Il risultato netto dell'esercizio 2020 è pari a 5,5 milioni di euro, una diminuzione di 2,1 milioni (-27%) rispetto all'anno precedente.

La situazione patrimoniale e finanziaria

Di seguito viene riportato il rendiconto finanziario in termini di liquidità riferito all'ultimo biennio. Il prospetto dimostra la gestione virtuosa di Viva Servizi anche in termini di liquidità: l'azienda grazie alla gestione dell'attività operativa, delle attività di investimento e di finanziamento, è riuscita a mantenere la disponibilità liquida intorno ai 19,5 milioni di €, in significativo aumento rispetto al 2019.

Le attività correnti sono pari a 35,5 milioni di euro rispetto ai 32,7 milioni del 2019 quindi con una crescita di 2,8 milioni di euro (+8,4%) riconducibile all'effetto combinato di una pluralità di variazioni. I crediti verso clienti e utenti registrano una contrazione di 572 mila euro così come i crediti verso Comuni soci per 110 mila euro dovuto ad una riduzione nei tempi di incasso dei crediti di competenza.

RENDICONTO FINAZIARIO

	2019	2020
A. Flussi finanziari derivanti dall'attività operativa	€ 28.887.745	€ 25.340.503
B. Flussi finanziari derivanti dall'attività di investimento	- € 21.863.730	- € 19.926.563
C. Flussi finanziari derivanti dall'attività di finanziamento	- € 2.951.611	- € 3.578.772
Incremento (decremento) delle disponibilità liquide (A+B+C)	**€ 4.072.404**	**€ 1.835.168**
+ Disponibilità liquide all'inizio dell'esercizio	€ 13.648.686	€ 17.721.090
= Disponibilità liquide alla fine dell'esercizio	**€ 17.721.090**	**€ 19.556.258**

La situazione patrimoniale riclassificata delle attività della società al 31/12/2020 confrontata con quella al 31/12/2019 permette di valutare le performance aziendali, patrimoniali e finanziarie.
Le disponibilità liquide, pari a 19,6 milioni di euro, registrano un incremento di 2,1 milioni (+12,3%) per effetto delle dinamiche finanziarie che verranno di seguito meglio illustrate.

I crediti verso società partecipate sono sostanzialmente stabili, comprendendo al suo interno dividendi e servizi commerciali di competenza. Gli altri crediti registrano un incremento di 1,8 milioni prevalentemente per le competenze maturate nel 2020 nei riguardi della Cassa Settore Energetico e Ambientale e relative ai consumi idrici degli utenti rientranti nel cratere terremotato e che si sommano alle competenze del triennio precedente.

ATTIVITÀ

	2019	2020
Disponibilità liquide	€ 17.721.090	€ 19.556.258
Attività correnti	€ 32.782.452	€ 35.536.901
Attività fisse nette	€ 242.098.406	€ 241.293.827
TOTALE ATTIVITÀ	**€ 292.601.948**	**€ 296.386.986**

La regolazione di tali crediti, nell'ammontare di circa 8,3 milioni di euro, verrà effettuato dalla CSEA entro i 3 mesi successivi alla fatturazione che è stata effettuata nel mese di marzo 2021. Le rimanenze di magazzino ed i ratei e risconti sono sostanzialmente stabili.
L'attivo fisso è pari a 241,3 milioni di euro rispetto a 242,1 milioni dell'esercizio precedente, registrando quindi una flessione di 800 mila euro. La variazione è la somma algebrica dell'incremento degli investimenti in immobilizzazioni materiali effettuati, al netto dell'imputazione delle quote di ammortamento di competenza, ed alla riduzione dei crediti immobilizzati.
In dettaglio, le immobilizzazioni materiali, pari a 181,4 milioni di euro, registrano un aumento, rispetto al 2019, di 830 mila euro per investimenti in reti e impianti e servizi generali al netto delle quote di ammortamento. I crediti immobilizzati, pari a 714 mila euro, presentano una contrazione di 1,3 milioni di euro rispetto al 2019, legato sostanzialmente all'adeguamento al Vincolo dei ricavi garantiti. Complessivamente, la società, come tipico per il settore di appartenenza, presenta un'elevata incidenza delle attività fisse sul totale dell'attivo (circa l'81%) legata essenzialmente all'incidenza dell'infrastruttura fisica necessaria per la gestione del servizio idrico integrato.
Si conferma la costante politica di investimento volta all'efficientamento della rete distributiva e degli impianti come pure una migliorata gestione, nel complesso, dei crediti aziendali.
Analizzando invece le Passività secondo lo schema riclassificato in chiave finanziaria si osserva quanto segue.

Le passività correnti rimangono sostanzialmente stabili passando da 26,8 milioni del 2019 a 26,9 milioni del 2020. Le passività a medio lungo termine sono in diminuzione per 1,2 milioni di euro rispetto al 2019, effetto ad una pluralità di variazioni.
Da un lato, si registra la riduzione dei debiti verso le banche a medio lungo termine per 4,8 milioni di euro a seguito del rimborso delle quote capitali previste dai piani di ammortamento concordati. Dall'altro lato, si rilevano incrementi nei ratei e risconti per 3,7 milioni di euro, in conseguenza della contabilizzazione del FONI quale componente della tariffa destinata a finanziare gli investimenti e trattata contabilmente come contributo in conto capitale.

PASSIVITÀ

	2019	2020
Passività correnti	€ 26.817.681	€ 26.935.828
Passività a medio e lungo termine	€ 115.602.300	€ 114.431.843
Patrimonio netto	€ 150.181.967	€ 155.019.315
TOTALE PASSIVITÀ E NETTO	**€ 292.601.948**	**€ 296.386.986**

Anche il Fondo Rischi per strumenti derivati cresce per 900 mila euro in considerazione dell'andamento negativo del valore dell'attività sottostante a copertura del tasso di interesse del finanziamento. Il fondo TFR e gli altri fondi rischi si riducono complessivamente di 831 mila euro in conseguenza della loro utilizzazione o rilascio. Gli altri debiti medi lungo termine risultano invece invariati.
Il patrimonio netto, pari a euro 155 milioni rispetto ai 150 milioni dell'esercizio precedente, registra una progressiva crescita, a testimonianza della politica di capitalizzazione posta in essere dall'azienda e necessaria per operare adeguatamente nel business del servizio idrico integrato.
In conclusione, nel complesso, la struttura delle fonti di finanziamento aziendale appare ben equilibrata e capitalizzata. Il patrimonio netto rappresenta il 52% circa del totale del passivo, situazione non ricorrente nelle aziende italiane. Inoltre, i debiti, pari al 39%, risultano prevalentemente spostati su un orizzonte temporale di medio-lungo termine così da permettere un perfetto equilibrio fra fonti ed impieghi.
Infine, dopo aver evidenziato la dinamica delle attività e passività, viene rappresentata in valore assoluto la posizione finanziaria netta nell'ultimo biennio 2019-2020 (se positiva è a debito).

Dai dati si evince una graduale riduzione della Posizione Finanziaria Netta e una conseguente diminuzione dell'esposizione aziendale verso il sistema bancario. Tale circostanza, in una situazione macro-economica come quella attuale, caratterizzata da forte volatilità e incertezza, e in linea con il piano economico, finanziario e patrimoniale aziendale, è particolarmente significativa e apprezzabile.

IL MIGLIORAMENTO DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE FINANZIARIA INDICA CHE L'AZIENDA È PIÙ AUTONOMA FINANZIARIAMENTE

In sintesi, i principali indicatori di performance economico-finanziaria dimostrano e confermano i risultati di una buona gestione. Gli indici di redditività della gestione operativa (EBTDA/Ricavi e EBIT/Ricavi) rimangono alti, seppur in calo, dimostrandosi coerenti con l'equilibrio economico e una gestione efficiente. Gli indicatori di performance finanziaria (PNF/EBITDA e PFN/PN) sono in miglioramento, indicando una maggior capacità dell'azienda di essere più autonoma finanziariamente e di generare risorse per onorare i propri debiti finanziari.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA

	2019	2020
Posizione finanziaria netta a breve termine	- € 13.986.488	- € 14.571.889
Posizione finanziaria netta a medio - lungo termine	€ 84.791.268	€ 79.823.124
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA COMPLESSIVA	**€ 70.804.780**	**€ 65.251.235**

INDICATORI ECONOMICO FINANZIARI

	2019	2020	LIVELLO PER UN BUON MERITO DI CREDITO
EBTDA / Ricavi	44,2%	43,9%	> 20%
EBIT / Ricavi	16,5%	12,9%	> 10%
PFN / EBTDA	2,34	2,23	< 4,0
PFN / PN	0,47	0,42	< 1,0

6.2 LA CATENA DI FORNITURA

GRI 102-9
GRI 102-10
GRI 204-1
GRI 414-1

Politica di gestione e rapporto con i fornitori

La metodologia prevalente utilizzata per l'individuazione dei fornitori è la gara, improntata sui principi di trasparenza, pari condizioni e opportunità per gli operatori economici, nonché di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa. Al fine di garantire una sempre maggiore trasparenza delle procedure di affidamento Viva Servizi ha istituto il proprio **Portale Acquisti Telematici**, attraverso il quale vengono gestite le procedure di gara e l'Albo Fornitori.

L'ALBO FORNITORI TELEMATICO GARANTISCE TRASPARENZA, CONDIZIONI PARITARIE E TRACCIABILITÀ DELLE GARE

L'Albo Fornitori è operativo dal 7 agosto 2019; le ditte e i professionisti interessati possono registrarsi accedendo all'apposita sezione presente nel sito web istituzionale.

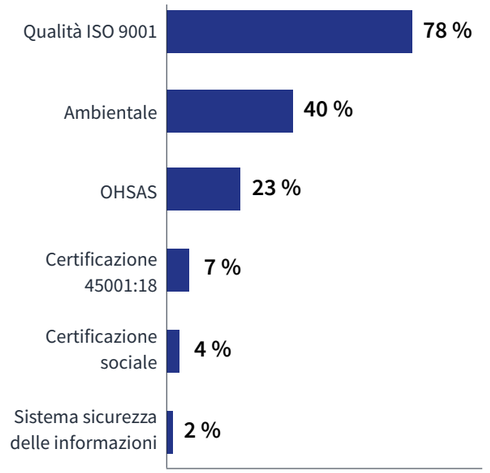
L' ALBO È SUDDIVISO NELLE SEGUENTI CATEGORIE:

- Esecutori di lavori pubblici;
- Fornitori di beni e servizi;
- Tecnici progettisti e assimilati;
- Professionisti.

Da ogni tipologia si accede a categorie merceologiche specifiche da cui selezionare gli operatori economici da invitare alle procedure di affidamento con valore inferiore alle soglie comunitarie.

L'albo telematico consente ai fornitori di utilizzare uno strumento trasparente, paritario e tracciato per partecipare alle gare indette da Viva Servizi.
Allo scopo di assicurare moralità professionale e sociale, agli operatori economici che intendono iscriversi all'Albo aziendale è richiesto di dichiarare di non essere oggetto di sentenze di condanna passate in giudicato, decreti penali di condanna divenute irrevocabili, né sentenze in applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 c.p.p., nonché, di indicare la sussistenza di relazioni di parentela o affinità tra i titolari, gli amministratori, i soci e dipendenti dell'impresa e i dirigenti e i dipendenti di Viva Servizi.

CERTIFICAZIONI IN POSSESSO DEI FORNITORI REGISTRATI



I fornitori Viva Servizi abilitati sono circa 300, di cui il 78% è in possesso della certificazione di qualità, il 40% della certificazione ambientale, il 23% della certificazione OHSAS, il 7% della certificazione UNI ISO 45001:18, il 4% della certificazione sociale e il 2% della certificazione sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni.

PER VIVA SERVIZI È FONDAMENTALE LA TUTELA DELLA SICUREZZA IN OGNI AMBITO DELLA SUA ATTIVITÀ, SIA INTERNO CHE ESTERNO.

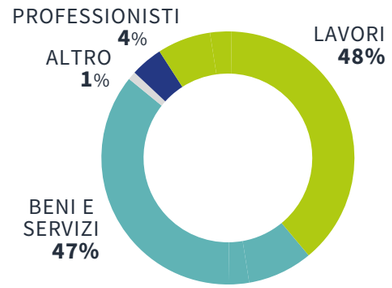
L'attenzione che Viva Servizi pone al sociale ha consentito, sempre nel rispetto delle normative vigenti, di spendere ogni anno oltre 200.000 euro verso le cooperative sociali. Allo stesso modo l'azienda è attenta alla verifica della regolarità delle assunzioni e all'equo trattamento economico riservato ai lavoratori dipendenti delle ditte appaltatrici, compresa la verifica sul personale dipendente con cittadinanza straniera, chiedendo ai fornitori di impegnarsi ad assolvere tutti gli adempimenti ad essi relativi, per tutta la durata di esecuzione del contratto, non solo riguardo al personale in forza ma anche ad eventuale personale successivamente assunto. VIVA Servizi rivolge costante attenzione a garantire il massimo livello di sicurezza in ogni ambito della sua attività. La sicurezza nell'esecuzione dei lavori in cantiere è controllata sia attraverso la verifica dei Piani Operativi di Sicurezza relativi alle attività svolte dalle Imprese esecutrici e della coerenza degli stessi con il Piano di Sicurezza e Coordinamento, sia attraverso la sorveglianza del cantiere anche mediante visite ispettive da parte dei Coordinatori della Sicurezza in fase di Esecuzione.

La medesima attenzione che la Società pone all'esterno, è rivolta altresì al proprio personale per il quale mira ad assicurare il massimo livello di sicurezza e di tutela nei luoghi di lavoro. Nel 2020, necessariamente, ciò ha significato adottare misure nuove e inconsuete per fronteggiare la pandemia da COVID-19. Viva Servizi ha investito in maniera rilevante non solo per l'acquisto di mascherine, prodotti igienizzanti e adeguamento dei locali aziendali, ma anche per consentire ai dipendenti la possibilità di effettuare periodicamente tamponi e test sierologici.
Di fondamentale importanza, data la particolarità del periodo, sono state inoltre le riunioni di coordinamento fra Direttore Lavori, Coordinatore per la sicurezza in fase di esecuzione, imprese appaltatrici e sub appaltatrici, nonché l'adeguamento dei Piani di Sicurezza affinché ricomprendessero anche gli oneri legati all'emergenza sanitaria.

Nell'ambito degli appalti la cui partecipazione è aperta al mercato, la selezione dei fornitori è effettuata attraverso l'indicazione nei bandi dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa correlati alla prestazione oggetto della gara. Tali requisiti, in linea con la normativa vigente, sono proporzionati e tali da garantire la concorrenzialità. Viva Servizi, inoltre, laddove è possibile, tende alla ripartizione degli appalti in lotti, anche al fine di consentire la partecipazione alle gare alle imprese di medie e piccole dimensioni.
Negli appalti relativi ai servizi e alle forniture più complesse viene utilizzato prevalentemente il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, che permette di valutare, oltre all'aspetto economico, anche gli aspetti qualitativi dei beni e servizi offerti.
Il criterio del minor prezzo è invece principalmente utilizzato per gli appalti di lavori che presuppongono l'elaborazione di un progetto definitivo, nonché per gli appalti con caratteristiche standardizzate o le cui condizioni sono definite dal mercato o caratterizzati da elevata ripetitività.
Nell'anno 2020 le procedure di gara con pubblicazione di bando ad essere state aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sono state 3 (importo complessivo dei bandi pubblicati circa € 3.250.000.) mentre le procedure di gara con pubblicazione di bando ad essere state aggiudicate con il criterio del minor prezzo sono state 5 (importo complessivo dei bandi circa € 7.000.000).

Nel 2020 i fornitori attivi sono stati 689, per un valore complessivo delle forniture di € 30.568.123. Trattandosi di una realtà territorialmente circoscritta quella in cui opera, la maggior parte dei fornitori con cui Viva Servizi ha rapporti commerciali sono locali. Del totale dei fornitori attivi, ben 418 fornitori hanno almeno una sede nelle Marche.
Ad eccezione di una quota modesta di difficile classificazione("Altro"), le forniture complessive aziendali possono essere sinteticamente ripartibili tra forniture di beni e servizi, forniture di lavori e forniture per ricorso a professionisti.
Nel 2020, come anche nel 2019, le due quote di fornitura preponderanti hanno riguardato i lavori e gli acquisti di beni e servizi. Insieme rappresentano il 95% delle forniture complessive ed entrambe hanno registrato un aumento della spesa rispetto all'esercizio precedente.

TIPOLOGIE FORNITURE



FORNITURE	2019		2020	
	Numero	Importo	Numero	Importo
Forniture di beni e servizi	606	€ 14.179.956	577	€ 14.399.342
Professionisti	58	€ 601.110	42	€ 1.040.828
Forniture di lavori	41	€ 12.495.796	70	€ 14.725.143
Altro				€ 402.809
TOTALE	**705**	**€ 27.276.682**	**689**	**€ 30.568.123**

Le forniture per Beni & Servizi

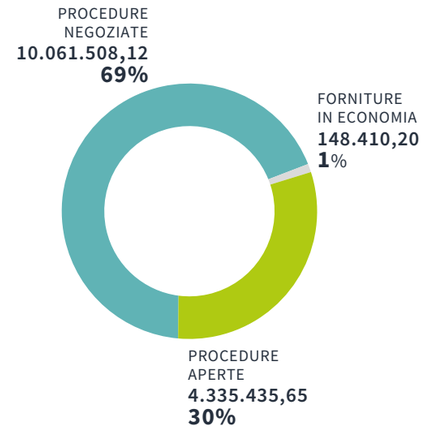
I fornitori sono considerati come parte integrante del processo di sostenibilità: i beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi e sulla reputazione aziendale, per questo è necessario attuare le iniziative necessarie che consentano un miglior monitoraggio della catena di fornitura.
Nel 2020, Viva Servizi ha contratto forniture di beni e servizi per un importo complessivo di circa 14,4 Milioni di €, che rappresenta il 47% del valore complessivo. È stato per gran parte attuato tramite procedura negoziata plurima, per la quale è previsto un invito di almeno 5 operatori economici, a seconda del valore e della tipologia di affidamento, nel rispetto di un criterio di rotazione degli inviti, individuati sulla base dell'elenco di operatori economici di VIVA Servizi oppure sulla base di manifestazioni di interesse.

Anche nel 2020, la maggior parte delle degli appalti per forniture di beni e servizi è andata a supporto delle attività dei servizi acquedotto, fognatura e depurazione, vale a dire materiale tecnico (es. tubi, raccordi, contatori, viti, etc.) impiegato per le manutenzioni ordinarie e straordinarie delle reti e degli impianti, oltre alle prestazioni di servizi di natura tecnica (es. incarichi professionali quali archeologi, progettisti, ingegneri, etc.). Altri servizi esternalizzati hanno riguardato la manutenzione del parco mezzi aziendale, la manutenzione del verde, il servizio di rilevamento lettura dei contatori, servizi di ritiro, trasporto e consegna presso impianto di smaltimento di fanghi prodotti dagli impianti di depurazione Viva Servizi. Si evidenzia, tra gli altri, il servizio di prelievo, trasporto e consegna campioni di acqua potabile, che consente al Laboratorio Analisi di Viva Servizi di verificare con costante periodicità la bontà della nostra acqua, oltre al servizio di rilevamento delle perdite occulte della rete idrica, altra attività sulla quale l'azienda sta investendo professionalità e risorse.
Alcune procedure di gara hanno riguardato l'implementazione e il miglioramento del parco mezzi aziendali. In queste ultime procedure, sia in acquisto che a noleggio, sono stati introdotti criteri di selezione volti a premiare il minor impatto ambientale legato all'utilizzo (richiesta di alimentazione ibrida, Bi/Fuel, metano).

Lavori

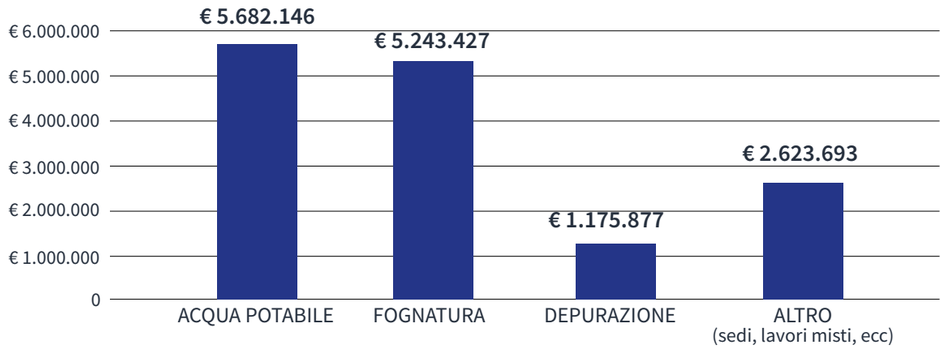
L'importo complessivo sostenuto per i lavori dati in appalto è di oltre € 14,7 Milioni (circa +2,2 Milioni € rispetto al 2019). Solo l'1% dell'importo dei lavori dati in appalto è stato aggiudicato tramite procedure in economia. Il resto dell'importo è stato aggiudicato tramite procedure negoziate (69%), procedure aperte (30%).
Nel 2020 sono state aggiudicate 18 procedure tra aperte e negoziate, con un ribasso medio sugli importi a base di gara del 23.23%, che ha consentito un risparmio di oltre € 3,3 milioni.
I lavori sono stati dedicati in massima parte a supporto dei servizi di distribuzione acqua potabile e fognatura, la parte residuale è andata alla ristrutturazione delle sedi e al servizio di depurazione.

FORNITURE DI LAVORI



APPALTI DI LAVORI	2019		2020	
	Numero	Importo	Numero	Importo
Lavori affidati con procedura aperta	7	€ 4.091.272	3	€ 4.335.435
Lavori affidati con procedura negoziata	9	€ 4.864.251	15	€ 10.209.918
TOTALE	**16**	**€ 8.955.524**	**18**	**€ 14.545.353**

DOVE SONO STATI INDIRIZZATI I LAVORI?



6.3 IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO

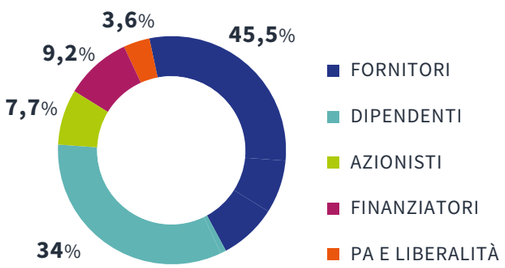
GRI 103-2
GRI 201-1

Il valore economico generato, corrispondente alla somma dei Ricavi da vendite e prestazioni, altri ricavi e Proventi finanziari, ammonta a circa € 70.6 Milioni (-2.8% rispetto al 2019).

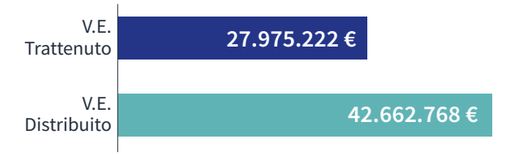
	2019	2020
VALORE ECONOMICO GENERATO	**72.707.600**	**70.637.990**
Ricavi SII	66.262.818	65.332.628
Altri ricavi	4.369.666	3.855.932
Proventi finanziari	2.075.116	1.449.430
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	**44.559.772**	**42.662.768**
Fornitori (acquisti, servizi, godimento beni di terzi)	19.641.011	19.407.472
Remunerazione dipendenti	14.803.623	14.510.649
Remunerazione degli azionisti	3.486.065	3.286.133
Remunerazione dei finanziatori	4.086.065	3.904.170
Remunerazione delle PA e liberalità	2.542.805	1.554.344
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	**28.147.828**	**27.975.222**
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	20.523.561	22.430.265
Utile di gestione	7.624.267	5.544.957

Del valore economico generato, l'azienda ha trattenuto per realizzare le opere di investimento funzionali alla gestione del servizio poco meno di € 28 Milioni, ovvero una quota del 39,6%. Il restante valore economico generato, corrispondente alla fetta più significativa del 60,4%, è stato ridistribuito sul territorio ai portatori di interessi (fornitori di beni e servizi, dipendenti, azionisti, Pubblica Amministrazione, ecc.) ed è pari a oltre € 42,6 Milioni.

IL VALORE ECONOMICO CONDIVISO



VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO E TRATTENUTO



Nello specifico, la distribuzione di questa importate quota di valore economico generato è andata ai fornitori per il 45.5%, ai dipendenti per il 34,0%, ai finanziatori e agli azionisti per il 16.9% e il restante alla collettività e Pubblica Amministrazione. In base alla distribuzione territoriale dei diversi portatori di interesse è possibile stimare che il 74 % del valore economico condiviso sia ricaduto nel territorio regionale marchigiano. Un sostegno allo sviluppo del tessuto economico e sociale locale, pari a circa 33 Milioni di €.
L' azienda contribuisce così direttamente e indirettamente alla creazione di valore per la comunità locale attraverso la propria attività. Il valore distribuito infatti genera ulteriori consumi e acquisti che, per una quota parte, trovano realizzazione nel territorio di riferimento.

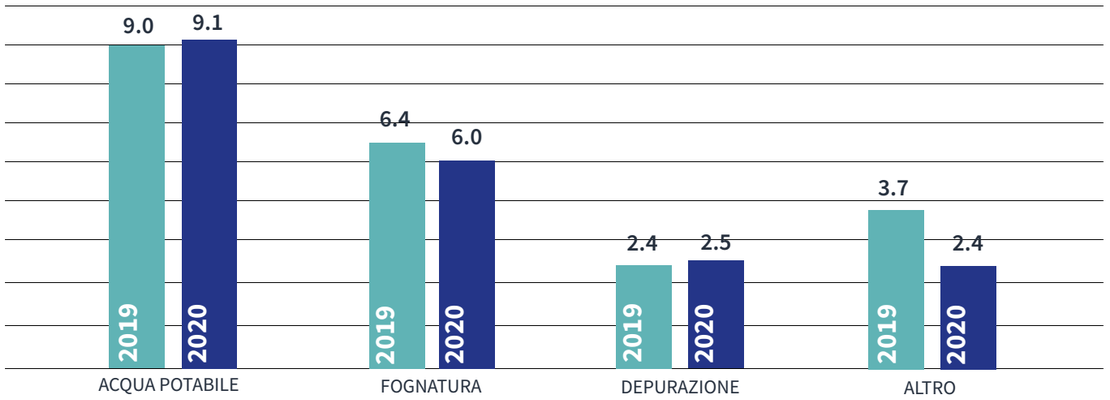
6.4 GLI INVESTIMENTI E LE RICADUTE SUL TERRITORIO

GRI 103-3
GRI 203-1
GRI 203-2

La società ha realizzato in via prevalente investimenti di carattere infrastrutturale necessari al mantenimento ed allo sviluppo del core-business aziendale.
Per dare attuazione al piano degli interventi e migliorare le prestazioni ambientali e il servizio all'utenza, nel 2020 sono stati realizzati interventi per 19,9 milioni di euro: pur avendo investito circa 1,5 milioni di € in meno rispetto al 2019, il dato testimonia un livello comunque elevato di investimenti e, questo, nonostante la prevedibile frenata dovuta alle conseguenze della pandemia.
Detti investimenti, se parametrati al numero degli abitanti serviti, rappresentano un importo pari a circa 50,4 € ad abitante, trattasi di una ottima performance se consideriamo che la media italiana si attesta ad un valore pro-capite di circa 5 € in meno.

GLI INVESTIMENTI NEL 2020 SONO STATI DI CARATTERE PREVALENTEMENTE INFRASTRUTTURALE E NONOSTANTE LA PANDEMIA, SI SONO ATTESTATI SOPRA LA MEDIA PRO CAPITE NAZIONALE. VIVA SERVIZI COSÌ FACENDO CONTINUA A CREARE VALORE PER IL SUO TERRITORIO.

INVESTIMENTI PER SETTORE DI ATTIVITÀ



INVESTIMENTI PER MILIONI DI €	2019	2020
Acqua Potabile	9.0	9.1
Fognatura	6.4	6.0
Depurazione	2.4	2.5
Altro	3.7	2.4
TOTALE	**21.5**	**19.9**

L'analisi degli investimenti per settore di attività mostra come gli interventi siano concentrati prevalentemente nelle aree organizzative dedite per natura alle attività di manutenzione ed investimento.
Tutti i servizi hanno registrato un lieve incremento di spesa rispetto all'anno precedente, ad eccezione del servizio di fognatura; in "Altro" sono stati inseriti gli interventi comuni a più attività, oltre a quelli mirati ad altre attività idriche, alla produzione di energia elettrica e alle attività no-core.
Quest'ultima è la categoria di spesa che sembra aver registrato la maggior contrazione.

VIVA SERVIZI TRAMITE LA PROPRIA GESTIONE OPERATIVA E LA REALIZZAZIONE DEGLI INVESTIMENTI CREA VALORE PER IL TERRITORIO:

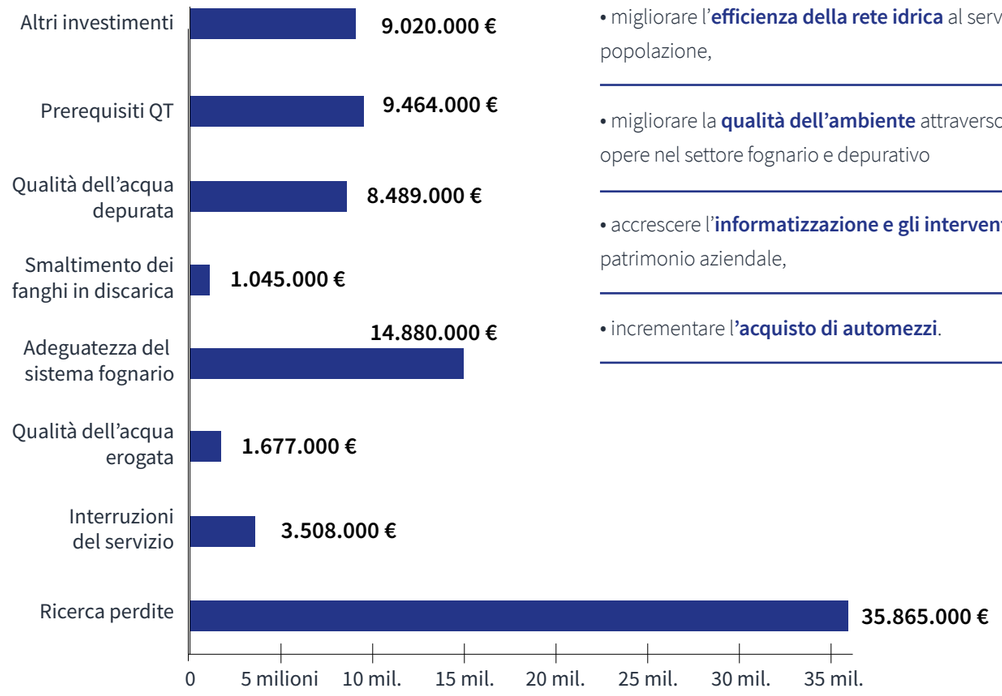
- **l'occupazione diretta**, ovvero i professionisti coinvolti nella progettazione delle opere e il personale alle dipendenze delle imprese che si occupano di realizzarle;
- **l'occupazione indiretta**, tramite l'attivazione delle commesse e dei lavoratori alle dipendenze dei fornitori;
- **l'indotto**, rappresentato dal contributo offerto dai redditi che, attraverso i lavori e gli investimenti ricadono e si diffondono sul territorio.

Qualità tecnica

Da un paio di anni l'Autorità nazionale ARERA ha introdotto la regolazione della Qualità Tecnica con lo scopo di migliorare le infrastrutture idriche e incentivare i gestori del servizio idrico al raggiungimento di specifici obiettivi sfidanti. Seguendo gli stessi settori di miglioramento delle performance tecniche previste, così come sono state declinate da ARERA, è possibile verificare sia il livello di attuazione del piano degli interventi, sia le ricadute sul territorio nel conseguimento delle performance tecniche. Pur con intensità diversa, infatti, questi ambiti impattano sulla vita dei cittadini, venendo percepiti come indicatori della qualità del servizio.

L'ARERA HA INTRODOTTO LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA PER MONITORARE LE PERFORMANCE E INCENTIVARE IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREVISTI.

INVESTIMENTI PROGRAMMATI 2020 - 2023



Sul nostro territorio gli investimenti che sono stati programmati per il corrente quadriennio regolatorio 2020-2023, corrispondono a poco meno di 84 milioni di €, ovvero ben 53 € ad abitante/anno.
Nello specifico, gli investimenti sono destinati per il 55% alla riduzione delle perdite idriche (quasi 36 milioni), per 38% all'adeguamento del sistema di raccolta reflui e all'ottimizzazione degli impianti di depurazione (insieme oltre 24 milioni). Seguono interventi finalizzati al raggiungimento dei prerequisiti di qualità tecnica e ad interventi generali e comuni ai servizi (in totale quasi 18,5 milioni di €) e, infine, quelli per la continuità del servizio e la qualità dell'acqua (oltre 5 milioni di €).
Alla fine del 2023, ovvero una volta concluso il quadriennio regolatorio, sarà possibile verificare come siano stati spesi effettivamente gli importi pianificati e quali obiettivi hanno permesso di raggiungere nel medio periodo per accrescere il valore del territorio servito.

LE RICADUTE DEI QUASI 84 MILIONI DI € PIANIFICATI, UNA VOLTA REALIZZATI, CONSENTIRANNO DI:

- migliorare l'**efficienza della rete idrica** al servizio della popolazione,
- migliorare la **qualità dell'ambiente** attraverso nuove opere nel settore fognario e depurativo
- accrescere l'**informatizzazione e gli interventi** sul patrimonio aziendale,
- incrementare l'**acquisto di automezzi**.

Di seguito il confronto tra pianificato e realizzato con riferimento al 2020: nonostante le ben note criticità dell'anno, gli investimenti si sono attestati al di sopra di quelli previsti nel piano in quasi tutte le categorie di spesa.

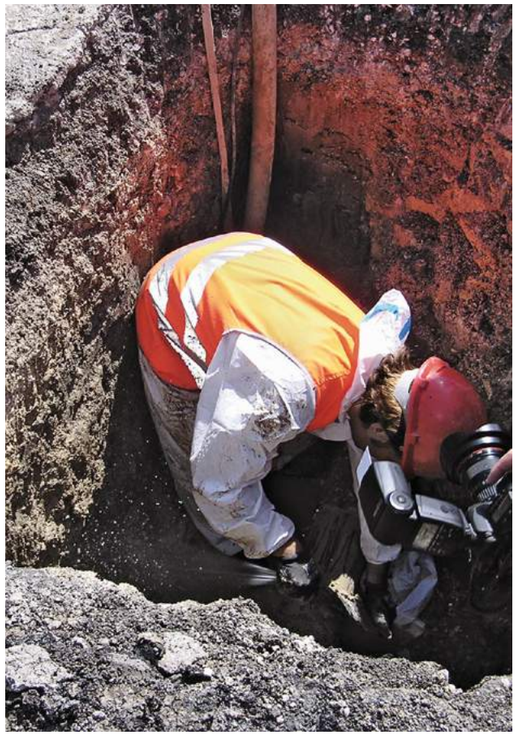
INVESTIMENTI 2020

	Pianificato	Realizzato
M1 - Ricerca perdite	6.871.000 €	7.935.161 €
M2 - Interruzioni del servizio	403.000 €	633.949 €
M3 - Qualità dell'acqua erogata	317.000 €	343.677 €
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	2.860.000 €	3.636.745 €
M5 - Smaltimento dei fanghi in discarica	355.000 €	140.673 €
M6 - Qualità dell'acqua erogata	1.749.000 €	1.926.962 €
Prerequisiti QT	2.759.000 €	2.985.011 €
Altri investimenti	3.210.000 €	2.218.276,06 €
TOTALE	**18.524.000 €**	**19.820.453 €**

M1 PERDITE IDRICHE

CUI È ASSOCIATO L'OBIETTIVO DI CONTENIMENTO DELLE DISPERSIONI.

Le perdite idriche si misurano attraverso due distinti indicatori, il primo è riferito all'estensione della rete e il secondo è calcolato in % rispetto al volume in ingresso al sistema di acquedotto.
Questa problematica è particolarmente sentita e monitorata in azienda, come dimostra anche il programma degli interventi 2020/23 in cui ben il 55% delle risorse è stato finalizzato al contenimento delle dispersioni.
Solo nel 2020 sono già stati realizzati interventi quantificabili in quasi 8 Milioni di €, un milione in più di quanto era stato programmato di fare. Sia gli interventi effettuati per limitare le dispersioni, sia la massiccia sostituzione dei misuratori stanno facendo vedere i loro risultati: nell'ultimo triennio, infatti, perdite lineari e perdite percentuali sono lievemente diminuite ogni anno (Cap. 3 – L'attenzione per l'ambiente).



M2 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

CUI È ASSOCIATO L'OBIETTIVO DI MANTENIMENTO DELLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.

Tale obiettivo è misurato come rapporto tra la somma delle durate delle interruzioni annue (ponderate con il numero degli utenti interessati) e il numero totale degli utenti finali serviti dal gestore.
Da questo punto di vista i risultati sono lusinghieri e l'azienda si colloca già nella classe più virtuosa prevista dal regolatore; per questo gli investimenti programmati e quelli realizzati non sono previsti molto copiosi. In ogni caso, anche per questa attività, nel 2020 lo speso è stato maggiore del programmato.

M3 QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA

CUI È ASSOCIATO L'OBIETTIVO DI UNA ADEGUATA QUALITÀ DELLA RISORSA DESTINATA AL CONSUMO UMANO.

L'obiettivo è definito da tre distinti indicatori, tenendo conto dell'incidenza delle ordinanze di non potabilità, del tasso di campioni da controlli interni non conformi e del tasso di parametri da controlli interni non conformi.
Per il miglioramento di questo obiettivo, Viva Servizi sta potenziando il controllo del funzionamento degli impianti di disinfezione, oltre a verificare le aree di salvaguardia.
Dal lato degli investimenti, le risorse spese sono dell'ordine di 300.000 €/anno e rappresentano la fetta meno significativa tra tutti gli interventi mirati al conseguimento della Qualità Tecnica.

M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO

CUI È ASSOCIATO L'OBIETTIVO DI MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE DERIVANTE DAL CONVOGLIAMENTO DELLE ACQUE REFLUE.

L'obiettivo si misura considerando la frequenza degli allagamenti/sversamenti da fognatura, l'adeguatezza normativa e il controllo degli scaricatori di piena.
Nel 2020 gli episodi di allagamenti/sversamenti sono stati di 1,7 ogni 100 km di rete fognaria mentre nel 2019 sono stati 4/100 km. L'obiettivo più alto cui tendere per ARERA deve essere quello di 1 episodio ogni 100 km di rete fognaria.
Gli interventi realizzati nel 2020 a fronte dell'adeguatezza del sistema fognario sono stati superiori a quelli pianificati e in linea con il rispetto del piano interventi quadriennale 2020/23.

M5 SMALTIMENTO DEI FANGHI IN DISCARICA

CUI È ASSOCIATO L'OBIETTIVO DI MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE COLLEGATO AL TRATTAMENTO DEI REFLUI CON RIGUARDO ALLA LINEA FANGHI.

L'obiettivo è misurato come il rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca smaltita in discarica e la quantità dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente prodotta.
Dal 2018 in avanti, si è passati dal conferire in discarica il 100% dei fanghi prodotti al 90.5% di oggi. L'obiettivo di ridurre la quantità complessiva di fanghi di depurazione destinati allo smaltimento finale in discarica è stato annualmente raggiunto, anche se bisogna evidenziare che i valori target posti da ARERA per i più meritevoli traguardano a smaltire in discarica una quota di fanghi di depurazione inferiore al 15% di quella prodotta.
Gli investimenti previsti e realizzati a fronte di questo obiettivo sono esigui perché, il suo miglioramento impatta maggiormente sui costi operativi e di gestione.

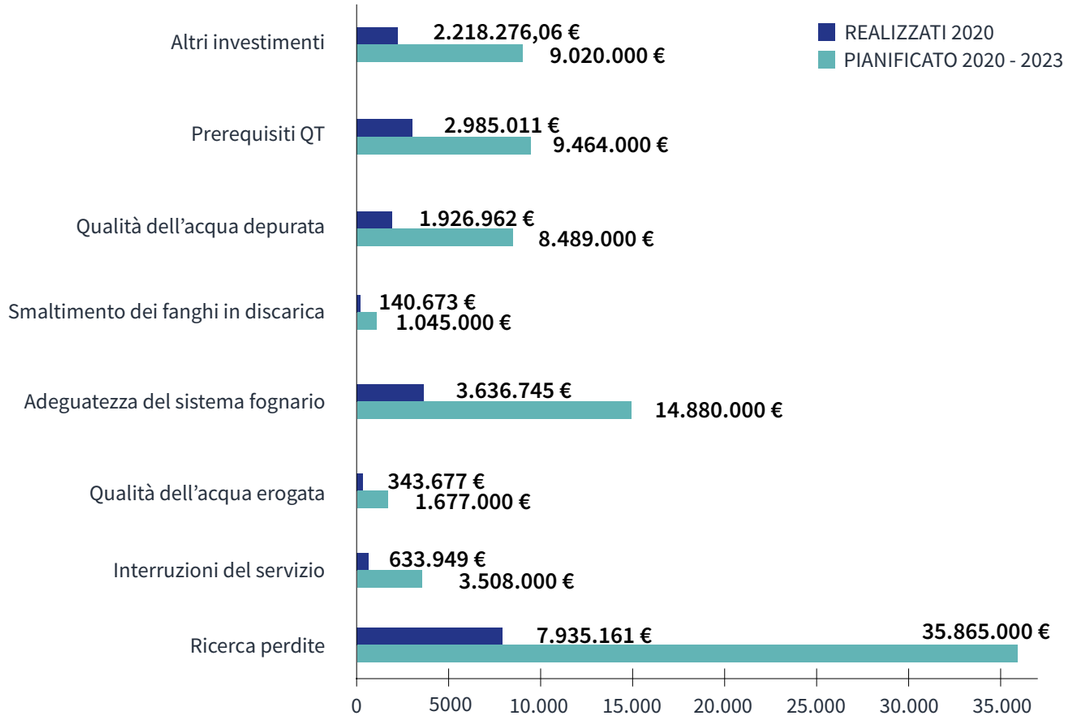
M6 QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA

CUI È ASSOCIATO L'OBIETTIVO DI MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE COLLEGATO AL TRATTAMENTO DEI REFLUI CON RIGUARDO ALLA LINEA ACQUE.

L'obiettivo è definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata.
Con riguardo alla linea acque, si è riusciti a minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, avendo registrato dal 2018 in avanti valori per questo indicatore pari agli obiettivi più performanti prefissati da ARERA. Il target per i prossimi anni sarà quello di dover mantenere questi risultati.
In merito agli investimenti, abbiamo speso un pò più del previsto rispetto al 2020 e siamo in linea con il rispetto del piano quadriennale.

Dopo il primo anno del periodo regolatorio, quindi, lo stato di avanzamento del piano degli interventi 2020/23 si presenta così:

STATO DI AVANZAMENTO DEL PIANO INTERVENTI 2020 - 2023



6.5 L'IMPEGNO VERSO LA COLLETTIVITÀ

6.5.1 La comunicazione

GRI 102-12
GRI 103-2
GRI 413-1

Viva Servizi è un'azienda nata dal territorio per il territorio. Le nostre persone, lavorano a stretto contatto con i Comuni soci e gli utenti per promuovere una gestione condivisa del servizio idrico, valorizzare l'acqua, promuoverne un uso responsabile così come rispettare tutte le risorse utilizzate quotidianamente per lo svolgimento delle nostre attività.

PER QUESTO È IMPORTANTE METTERE IN ATTO QUALSIASI STRATEGIA COSÌ DA PERSEGUIRE:

• **CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ VERSO TUTTI**
Poniamo la massima attenzione all'uso di parole semplici nei rapporti con l'utenza.

• **CENTRALITÀ DELLA PERSONA** Ci facciamo guidare dai bisogni e dalle attese di utenti, lavoratori, fornitori che ci circondano.

• **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**
Gestiamo i servizi ispirandoci ai principi di eguaglianza e di non discriminazione delle persone e garantendo parità di trattamento, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Per raggiungere questi obiettivi, l'azienda utilizza **diversi canali di comunicazione** che, proprio perché molteplici, intercettano target differenti così da raggiungere quante più persone possibili.

I CANALI DI COMUNICAZIONE DI VIVA SERVIZI

PERIODICO INTERNO "INSIEME"
Periodico aziendale rivolto ai dipendenti per tenere aggiornati tutti su lavori, attività ed iniziative aziendali.

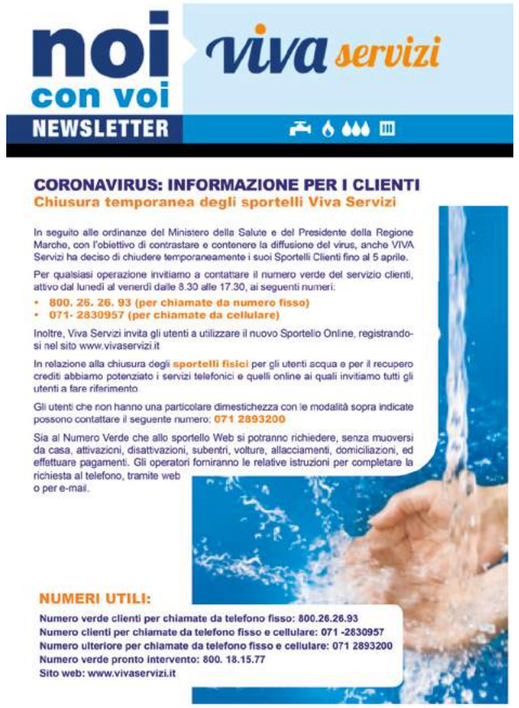
NEWSLETTER "NOI CON VOI"
Inviata a tutti gli utenti che ci hanno fornito il loro indirizzo e-mail per comunicare nuove procedure, iniziative o variazioni dettate dal regolatore. Utilissima nel 2020 durante la pandemia, quando abbiamo informato costantemente gli utenti sulle novità, le agevolazioni, la chiusura degli uffici e l'attivazione di canali alternativi con cui contattarci.

SITO INTERNET AZIENDALE E SERVIZI ONLINE
Completamente rinnovato nella sezione online ad inizio 2020, prima dell'emergenza sanitaria, permette di avere tutte le informazioni necessarie per utenti e fornitori senza uscire di casa.

ALLEGATO ALLA BOLLETTA
Canale utilissimo, una pagina fronte retro dove inseriamo comunicazioni, informative e consigli per gli utenti, oltre ai soliti contatti utili per parlare con Viva Servizi.

PORTALE PER LA DIDATTICA "DIDATTICA VIVA"
Portale dedicato completamente alla didattica, alle scuole, ai ragazzi e alle loro famiglie. Curiosità, esperimenti e tante cose utili sull'acqua e non solo!

INFORMATIVE SU GIORNALI E WEB
Presenti su quotidiani locali e web con logo e consigli per il risparmio e la salvaguardia della risorsa idrica.


noi con voi viva servizi
NEWSLETTER

CORONAVIRUS: INFORMAZIONE PER I CLIENTI
Chiusura temporanea degli sportelli Viva Servizi

In seguito alle ordinanze del Ministero della Salute e del Presidente della Regione Marche, con l'obiettivo di contrastare e contenere la diffusione del virus, anche VIVA Servizi ha deciso di chiudere temporaneamente i suoi Sportelli Clienti fino al 5 aprile.

Per qualsiasi operazione invitiamo a contattare il numero verde del servizio clienti, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30, ai seguenti numeri:
- 800. 26. 26. 93 (per chiamate da numero fisso)
- 071- 2830957 (per chiamate da cellulare)

Inoltre, Viva Servizi invita gli utenti a utilizzare il nuovo Sportello Online, registrandosi nel sito www.vivaservizi.it

In relazione alla chiusura degli sportelli fisici per gli utenti acqua e per il recupero crediti abbiamo potenziato i servizi telefonici e quelli online ai quali invitiamo tutti gli utenti a fare riferimento

Gli utenti che non hanno una particolare dimestichezza con le modalità sopra indicate possono contattare il seguente numero: 071 2893200

Sia al Numero Verde che allo sportello Web si potranno richiedere, senza muoversi da casa, attivazioni, disattivazioni, subentri, volture, allacciamenti, domiciliazioni, ed effettuare pagamenti. Gli operatori forniranno le relative istruzioni per completare la richiesta al telefono, tramite web o per e-mail.

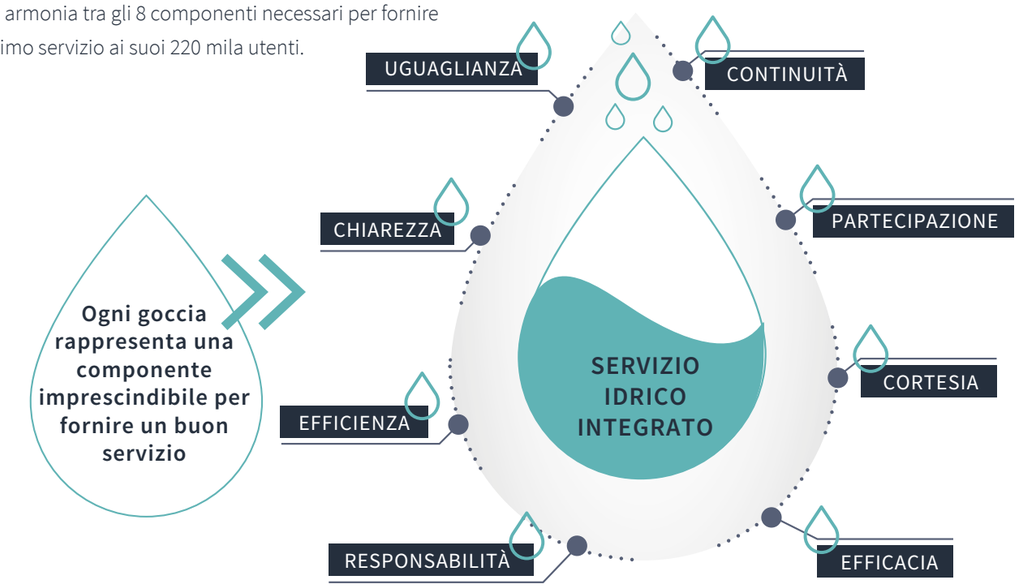
NUMERI UTILI:
Numero verde clienti per chiamate da telefono fisso: 800.26.26.93
Numero clienti per chiamate da telefono fisso e cellulare: 071 -2830957
Numero ulteriore per chiamate da telefono fisso e cellulare: 071 2893200
Numero verde pronto intervento: 800. 18.15.77
Sito web: www.vivaservizi.it

Nel 2020, proprio in occasione dell'emergenza sanitaria e in concomitanza con la chiusura forzata degli sportelli, abbiamo potenziato maggiormente questi tre canali:

1. **allegato alle bollette**
2. **newsletter**
3. **il sito internet**

Oltre a rafforzare il call center, infatti, per garantire tutte le informazioni necessarie ai nostri utenti, informazioni spesso suggerite da ARERA nelle numerose delibere pubblicate, abbiamo inviato 4 news letter specifiche e creato apposite informative da allegare alle fatture. Inoltre, è stato costantemente aggiornato anche con banner, informative, schemi e comunicati stampa il nostro sito internet aziendale così da arrivare ad informare più persone possibili.

Attraverso un linguaggio semplice, i mezzi di comunicazione sopra elencati e, in alcuni casi, la sperimentazione di nuovi percorsi come accaduto in questo 2020, l'azienda punta costantemente a garantire la giusta armonia tra gli 8 componenti necessari per fornire un ottimo servizio ai suoi 220 mila utenti.



Ecco alcuni banner ideati appositamente e pubblicati nel sito Viva per informare gli utenti e incentivarli a sbrigare qualsiasi pratica comodamente da casa senza uscire o per ringraziare i lavoratori impegnati nonostante la pandemia.

6.5.2 L'educazione ambientale

Viva Servizi da sempre punta ad aumentare la consapevolezza e la sensibilità verso le risorse idriche che gestisce, verso le attività necessarie per tutelarle, verso la complessità e le sfide che l'azienda affronta quotidianamente.

MOLTEPLICI SONO I MEZZI ATTRAVERSO CUI SI METTE IN GIOCO PER GARANTIRE QUESTI OBIETTIVI:

- campagne informative rivolte alla cittadinanza;
- mass media e i social media per informare sulle attività svolte;
- partecipa o organizza manifestazioni ed eventi sul territorio per promuovere l'acqua di rubinetto;
- svolge numerose attività di educazione e formazione ambientale.

NONOSTANTE LA PANDEMIA IL PROGETTO EDUCATIVO DI VIVA SERVIZI NON SI È FERMATO GRAZIE ALLA PROGETTAZIONE DI NUOVE MODALITÀ DI FRUIZIONE

Nel 2020 ci siamo dovuti reinventare e, in alcuni casi, abbiamo garantito le nostre attività anche se con forme differenti ed innovative. Ecco i progetti realizzati nel corso dell'anno.

PROGETTO SCUOLA

Il progetto "**In viaggio alle sorgenti**", rivolto da anni alle scuole primarie e secondarie di primo grado del territorio, nel 2020 è stato purtroppo bloccato a causa della pandemia. Non è stato possibile, pertanto, effettuare le consuete e suggestive visite programmate. In alternativa, abbiamo da subito progettato una modalità di fruizione delle stesse diversa e, con la collaborazione di Fosforo, è stato realizzato il "Gorvovivo 2021 Virtual Tour". Nonostante la situazione pandemica, il progetto educativo verso le scuole ha potuto non fermarsi e così, anche se virtualmente, siamo riusciti a garantire la visita alle Sorgenti di Gorgovivo di Serra San Quirico, alla scoperta del ciclo dell'acqua. Abbiamo fatto volare droni sopra la vallata e sopra gli impianti, girato ricostruzioni a 360 gradi dei luoghi e prodotto video per ricreare le postazioni didattiche con animazione in diretta svolta da operatori presenti e pronti ad interagire a tutte le richieste e le curiosità dei ragazzi. Il progetto è stato realizzato tecnicamente nel corso del 2020 e reso disponibile alle scuole nel 2021.

CONCORSO WEB

Concorso web dedicato alle famiglie **#IoLavoLeMani**.
In seguito alla grande importanza assunta dalla corretta pratica del lavaggio delle mani per prevenire la diffusione di virus, Viva Servizi ha lanciato un concorso dedicato alle famiglie, anche per alleggerire il lungo periodo di chiusura in casa dei ragazzi. È stato premiato chi, attraverso un disegno, ha saputo spiegare meglio cosa succede quando ci laviamo le mani con acqua e sapone.

I - DISEGNO CON PIÙ LIKE

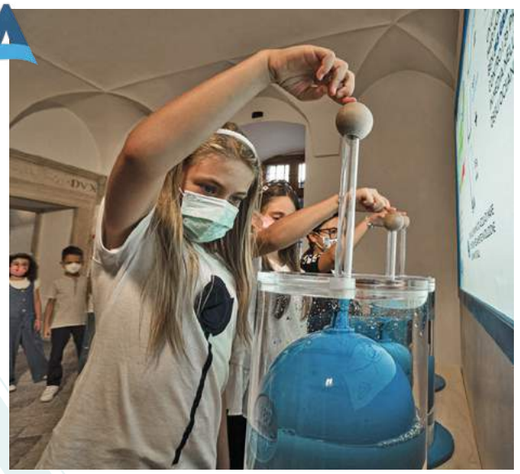
II - DISEGNO PIÙ CREATIVO

III - PREMIO EXTRA

Numerosi sono stati i disegni realizzati dai ragazzi e ne sono stati premiati 3. A tutti i partecipanti è stato spedito un kit di ringraziamento con gadget Viva Servizi.

MOSTRA ACQUA

La **Mostra Acqua**, che era appena stata inaugurata ad Ancona ad inizio marzo, è stata subito bloccata a causa del Covid-19; fortunatamente a giugno abbiamo potuto aprire nuovamente la mostra presso la Rocca di Senigallia, fino a tutto settembre. Visto il periodo estivo, la location si è rivelata ottimale e questo ci ha permesso di estendere l'attività anche alle famiglie, oltre che ai soli ragazzi delle scuole.



MOSTRA ACQUA INTERATTIVA

La mostra si è trasformata, nei mesi di novembre e dicembre, in mostra interattiva sull'acqua con una ricostruzione a 360 gradi di ogni stanza, utilizzando sempre la tecnologia digitale. In questo modo, abbiamo reso disponibili 60 turni e, nel giro di 7 giorni, è andato tutto sold out, permettendo a circa 1.200 ragazzi di provare questa esperienza ludica ma anche didattico/scientifica.

CON L'UTILIZZO DELLA TECNOLOGIA DIGITALE, LA MOSTRA ACQUA HA POTUTO ESSERE FRUITA ANCHE NEI MESI DI CHIUSURA DA BEN 1200 RAGAZZI

ACQUA LIBERA TUTTI

Viva Servizi, grazie ad un serio percorso di sostenibilità intrapreso negli ultimi anni, ha deciso di mettere in atto alcune iniziative concrete a favore dell'ambiente. Per questo abbiamo ideato un progetto di sensibilizzazione sui temi dell'acqua e della riduzione della "plastica usa e getta". Partiti inizialmente all'interno delle nostre sedi, nel 2020 ci siamo spinti oltre e, in collaborazione con ATO idrico e ATA rifiuti, abbiamo studiato e avviato il progetto "**Acqua libera tutti**". Prevede di dotare ogni scuola del territorio di un erogatore di rete idrica per incentivare il consumo dell'acqua potabile della nostra rete alle generazioni più giovani e – al contempo – contribuire in misura determinante ad abbattere la quantità di bottiglie e bicchieri in plastica usa e getta utilizzate a scuola, così da rendere tali luoghi "Plastic free area". L'erogatore di rete idrica sarà concesso in comodato gratuito a tutte le scuole aderenti primarie e secondarie di primo grado del territorio, coinvolgendo circa 8.500 ragazzi
L'iniziativa è stata lanciata ufficialmente mercoledì 26 febbraio 2020 presso la sede di Viva Servizi a Jesi, attraverso una conferenza stampa. Purtroppo, anche questa attività è rimasta congelata nel 2020 a causa del covid-19. Ripartita ad ottobre con l'invio dell'informativa a tutte le scuole per raccogliere le adesioni degli interessati e, compatibilmente con le riaperture delle scuole, si porterà a termine entro il 2021.

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

GRI 102-15

Oltre a quanto indicato nei documenti di pianificazione e programmazione dell'Ente di Governo d'Ambito, VIVA Servizi si impegna a migliorare costantemente la gestione dell'attività aziendale a beneficio di tutti i suoi stakeholder. In questa prospettiva, l'azienda rendiconta cosa è stato fatto con riferimento agli obiettivi del 2020 e pianifica una serie di azioni migliorative da attuare a partire dal 2021.

IMPEGNI	RISULTATI 2020	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2021
CREAZIONE DEL SISTEMA DI RISK ASSESMENT AZIENDALE	È stato ricercato sul mercato un tool per il governo delle funzioni ERM e AI, trattasi di uno strumento integrato che dovrà ottimizzare la raccolta di dati/ informazioni da parte dei risk-owner ed evitarne la ridondanza attraverso l'integrazione delle funzioni.	Gli obiettivi per l'ERM sono previsti nella matrice della gestione dei rischi e quelli della funzione IA contenuti nel Piano Operativo 2020-2021 adottato dal Consiglio d'Amministrazione.
VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DELL'AZIENDA	A causa dell'emergenza sanitaria, sia la prima analisi del clima organizzativo per valutare il benessere all'interno dell'azienda e gli obiettivi migliorativi in termine di ore/pro-capite di formazione per lo sviluppo delle competenze sono stati posticipati.	
CATENA DI FORNITURA	Sono state ulteriormente sviluppate le potenzialità del Portale Acquisti Telematici delle procedure di gara e l'Albo Fornitori. Ciò permetterà di estrapolare statistiche, report e gestite al meglio tutta l'attività.	A) Regolamentazione per seggi di gara e Commissione Valutatrice. B) Processo di re-ingegnerizzazione degli acquisti. C) Progetto di regolamentazione Albo fornitori.
MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE VERSO IL CITTADINO	A causa della pandemia abbiamo potuto nel 2020 assegnare la quota di contributo destinata al Road show, per patrocinare eventi e diffondere il nuovo nome solamente a 3 Comuni del territorio. • Effettuate attività con le scuole ed iniziative di comunicazione verso la collettività con l'aiuto anche di nuove tecnologie e iniziative. Nella giornata mondiale dell'acqua, infatti, abbiamo lanciato un concorso web per le famiglie costrette a casa sul tema **#IoLavoLeMani**. Abbiamo lanciato campagne informative e alimentato i soliti canali informativi come l'allegato in bolletta, la news lettere e il sito **Didatticaviva**. • Realizzata la mostra sull'acqua sia in presenza nei mesi estivi a Senigallia che in formato virtuale, per le scuole, nei mesi di novembre e dicembre.	• Completamento del progetto "Road show" fino a tutto il 2021 per sostenere eventi sul nostro territorio. • Avviare partnership per promuovere temi di sostenibilità e iniziative legate all'acqua (Bandi per finanziare attività, ecc.) • Sviluppare un progetto per un tour virtuale delle Sorgenti Gorgovivo così da non bloccare il progetto scuola e l'educazione dei ragazzi • Ripartire con il progetto "acqua libera tutti" per fornire tutte le scuole del territorio di un erogatore di acqua così da apprezzare la nostra acqua del rubinetto e liminare la plastica monouso.
PROMUOVERE LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITA' IN LINEA CON I VALORI AZIENDALI	È stato avviato un percorso volto a sviluppare un dialogo costante e di interazione diretta con gli Stakeholder interni ed esterni per arrivare a delineare la prima analisi di materialità aziendale.	A) Migliorare la modalità di raccolta delle informazioni quali-quantitative. B) A partire dall'analisi di materialità effettuata, definire il piano di sostenibilità assegnando obiettivi di medio e lungo periodo.
AUMENTO DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO		Realizzazione di un centro vaccinale aziendale
QUALITÀ E CERTIFICAZIONI	Avviata la consulenza per la verifica della conformità legislativa in materia ambientale e della gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro (ISO 14001).	A) Completamento dell'attività di verifica delle conformità legislativa in materia ambientale, attività fortemente penalizzata dal Covid nel 2020 B) Ottenimento dell'accreditamento ACCREDIA da parte del Laboratorio Analisi
OTTIMIZZARE IL SERVIZIO AL CLIENTE	Raggiunti nel 2020 elevati standard di qualità contrattuale Effettuata l'indagine di Customer satisfaction per migliorare la qualità dei servizi attraverso la rilevazione dei bisogni e della soddisfazione del cliente Progetto di razionalizzazione del servizio verso i clienti: sportelli, call center e altri canali di interazione.	A) Lancio della nuova veste grafica del sito internet di VIVA Servizi e restyling delle varie sezioni informative. B) Approvazione del progetto di razionalizzazione del servizio clienti da parte degli stakeholder (ARERA, EGA, Comuni Soci, Associazioni dei consumatori) e sua messa in atto.

INNOVAZIONE E INFORMATICA	• È stato portato avanti il progetto di criptazione dei dati, finalizzato a ad elevare gli standard delle MISURE DI SICUREZZA NECESSARIE ALLA TUTELA AZIENDALE ED ALLA COMPLIANCE AL REGOLAMENTO EUROPEO SULLA DATA PROTECTION 2016/679. • **Progetto Mobile Device Management** - piattaforma dedicata alla gestione centralizzata dei dispositivi utilizzati dall'Azienda (smartphone, tablet e computer portatili e fissi).	A) Dotare di Notebook tutto il personale che può operare in telelavoro B) Cybersecurity: potenziamento degli strumenti di monitoraggio degli attacchi informatici C) Riammodernamento dei sistemi di TLC D) Progetto pilota Smart metering E) Completamento del progetto Mobile Device Management
RICERCA PERDITE IDRICHE	• Messe in atto tutte le misure e gli interventi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di qualità tecnica per il contenimento delle perdite. • Effettuata la sostituzione di quasi 30.000 contatori.	• Verifica su circa 500 km rete idrica ulteriori al fine della ricerca delle perdite. • Individuare imprese in grado di effettuare la ricerca perdite con radar e mediante tecnologie innovative.
WATER SAFETY PLAN E RESILIENZA RETI	In qualità di capofila per la Regione Marche, abbiamo organizzato presso la sede di Ancona, il "CORSO DI FORMAZIONE NAZIONALE PER TEAM LEADER PER L'IMPLEMENTAZIONE DEI PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA (PSA) NELLA FILIERA IDRO-POTABILE". Il corso è stato realizzato in collaborazione con la Regione Marche, Azienda Sanitaria Unica Regionale (ASUR) ed in condivisione con l'Istituto Superiore della Sanità e Ministero della Salute ed il patrocinio della Conferenza delle Regioni e delle Provincie Autonome e dell'ANCI.	A) Avviare l'organizzazione del WSP mediante il censimento e rilievo completo delle opere di captazione. L'esito delle indagini sarà quindi riorganizzato e tradotto all'interno di un software specifico per il Water safety Plan. B) Incaricare ditte specializzate per verificare la resistenza al sisma della tubazione principale di Gorgovivo negli attraversamenti fluviali.
GESTIONE OTTIMIZZAZIONE DEI RIFIUTI	L'impianto di essiccamento fanghi di Jesi ha trattato circa 9.500 tonnellate di fanghi umidi entrati (7.500 nel 2019). Nel 2020 è stato fatto un affidamento diretto per il conferimento di fanghi essiccati a recupero, al fine di ridurre, il conferimento di fanghi in discarica. Arrivati ad un recupero pari a circa il 15% rispetto alla produzione stimata a fine anno di 3.500 ton circa. Nel 2020 sono stati inviati a recupero oltre il 9% dei fanghi (3% nel 2019)	Effettuazione gara per l'affidamento del trasporto e il recupero di fanghi di depurazione, dopo la buona riuscita del 2020. Mirare ad un recupero pari a circa il 50% rispetto alla produzione stimata a fine anno di 3.500 ton circa.

NOTA METODOLOGICA

GRI 102-45
GRI 102-46
GRI 102-48
GRI 102-49
GRI 102-50
GRI 102-51
GRI 102-52
GRI 102-54
GRI 103-1

VIVA Servizi pubblica quest'anno la quarta edizione del Bilancio di Sostenibilità, che rappresenta il primo strumento di informazione e rendicontazione delle performance extra-finanziarie verso i cittadini, i dipendenti, i Comuni, i fornitori, gli organismi di vigilanza e controllo e tutti coloro che a vario titolo sono influenzati dalle attività dell'azienda.

Il Reporting descrive la visione e le politiche di gestione della società con riferimento alle informazioni relative ai diversi ambiti di sostenibilità: temi ambientali, sociali, economici e di governance, allo scopo di favorire la comprensione delle attività svolte dall'azienda, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

Il Bilancio di Sostenibilità è relativo all'esercizio 2020 ed è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai **GRI Sustainability Reporting Standards** secondo l'opzione '*In accordance – core*'. Il GRI costituisce ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario.

I principi generali applicati per la redazione del Bilancio di Sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standards: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza.

Gli indicatori di performance utilizzati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l'attività svolta e gli impatti da essa prodotti.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti in questo racconto di Sostenibilità, si riferisce alla performance della Società nell'esercizio 2020 e presenta, a fini comparativi, i dati dell'esercizio precedente.

I contenuti del reporting di sostenibilità sono stati definiti attraverso una rappresentazione della materialità che, a partire dall'individuazione dei singoli temi avvenuta utilizzando anche le numerose occasioni di dialogo routinarie con gli stakeholder esterni, ha assegnato ad ogni singolo tema la rilevanza che è percepita dall'organizzazione. Per dare più concretezza alle azioni svolte a livello locale, le attività più rilevanti presenti nei diversi capitoli sono state correlate agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenza 2030 – ONU.

In appendice al presente documento un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (**GRI Content Index**), per consentire la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentate all'interno del Report. Per comodità di lettura, il riferimento al GRI è evidenziato anche all'inizio dei singoli capitoli.

Il documento è stato realizzato grazie al contributo di tutti coloro che, a vario titolo, hanno elaborato e fornito i dati ed i contenuti necessari: indicatori e informazioni sono stati raccolti, verificati ed elaborati dai responsabili delle diverse funzioni aziendali coinvolte, sotto il coordinamento dell'Area Relazioni Esterne, alla quale compete anche il processo di redazione. Per la raccolta dei dati e la stesura dei documenti sono stati utilizzati gli strumenti e i sistemi informativi interni solitamente impiegati per la gestione delle attività aziendali. Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime.

Per consentire una maggior comprensione del posizionamento aziendale rispetto ai più significativi indicatori di sostenibilità sociale, economica ed ambientale, come per i bilanci precedenti, è stato utilizzato un benchmark con le rispettive medie delle principali utility di settore.

A tal fine sono state prese a riferimento e citate le seguenti fonti: TOP UTILITY Edizione VIII, Report Utilitalia 2019.

Il Bilancio di Sostenibilità, redatto in forma volontaria e non sottoposto a revisione, è stato approvato dal Consiglio d'Amministrazione di VIVA Servizi in data 29/09/2021.

Il Bilancio di Sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale di VIVA Servizi all'indirizzo http://www.vivaservizi.it . Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: vscopa@vivaservizi.it.

INDICE DEI CONTENUTI DEL GRI

GRI 102-55

INFORMATIVA GENERALE - GRI 102 (2016)

PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	VIVA SERVIZI/Chi siamo	p.7
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	VIVA SERVIZI/Chi siamo/Mission e valori	p.7/11
102-3	Luogo della sede centrale	VIVA SERVIZI/Chi siamo	p.7
102-4	Luogo delle attività	VIVA SERVIZI/Chi siamo	p.7
102-5	Proprietà e forma giuridica	VIVA SERVIZI/Chi siamo	p.7
		VIVA SERVIZI/Il governo dell'azienda	p.16
102-6	Mercati serviti	VIVA SERVIZI/Chi siamo/Il settore regolato	p.7/12
		I NOSTRI CLIENTI/ I clienti e la bolletta	p.79
102-7	Dimensione dell'organizzazione	VIVA SERVIZI / Viva in pillole	p.20
		I NOSTRI CLIENTI/I clienti e la bolletta	p.79
		LE NOSTRE PERSONE/Il personale	p.101
		LA CREAZIONE DI VALORE/Performance economica	p.125
102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	LE NOSTRE PERSONE/Il personale	p.101
102-9	Catena di fornitura	LA CREAZIONE DI VALORE/La catena di fornitura	p.131
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di approvvigionamento	VIVA SERVIZI/L'organizzazione aziendale	p.18
		LA CREAZIONE DI VALORE/La catena di fornitura	p.131
102-11	Principio di precauzione o approccio	VIVA SERVIZI/Il settore regolato	p.12
		VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo societario/I sistemi di gestione	p.28/32
102-12	Iniziative esterne	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Le azioni con riferimento agli obiettivi dell'Agenda 2030	p.26
		LA CREAZIONE DI VALORE/L'impegno verso la collettività	p.144
102-13	Adesione ad associazioni	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Gli stakeholder	p.23
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	LETTERA AGLI STAKEHOLDER	p.5
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo socitario/I sistemi di gestione	p.28/32
		GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	p.152
ETICA ED INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi e norme di comportamento	VIVA SERVIZI/Mission e valori	p.11
		VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo societario	p.28
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità su questioni etiche	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo societario	p.28
GOVERNANCE			
102-18	Struttura governance	VIVA SERVIZI/Il governo dell'azienda	p.16
102-19	Delega dell'autorità	VIVA SERVIZI/Il governo dell'azienda	p.16
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	VIVA SERVIZI/Il governo dell'azienda	p.16
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi sociali, ambientali ed economici	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/ Gli stakeholder	p.23
		VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Il percorso di sostenibilità e l'Agenda 2030	p.25
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	VIVA SERVIZI/Il governo dell'azienda	p.16
102-23	Presidente del massimo organo di governo	VIVA SERVIZI/Il governo dell'azienda	p.16
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	VIVA SERVIZI/Il governo dell'azienda	p.16
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie	VIVA SERVIZI/Il governo dell'azienda	p.16
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/I sistemi di gestione	p.32
102-34	Natura e numero delle criticità	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/I sistemi di gestione	p.32
102-35	Politiche retributive	LE NOSTRE PERSONE/Il personale	p.101
102-36	Processo per determinare la retribuzione	LE NOSTRE PERSONE/Il personale	p.101
102-37	Coinvolgimento degli stakehlder nella retribuzione	LE NOSTRE PERSONE/Il personale	p.101
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Gli stakeholder	p.23
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	LE NOSTRE PERSONE/Il personale	p.101
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Gli stakeholder	p.23
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	NOTA METODOLOGICA	p.155
		VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Gli stakeholder	p.23
		I NOSTRI CLIENTI/La soddisfazione del cliente	p.98
102-44	Temi e criticità chiave sollevate	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Il percorso di sostenibilità e l'Agenda 2030	p.25
		I NOSTRI CLIENTI/La soddisfazione del cliente	p.98
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	NOTA METODOLOGICA	p.155
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetro dei temi	NOTA METODOLOGICA	p.155
102-47	Elenco dei temi materiali	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Il percorso di sostenibilità e l'Agenda 2030	p.25
102-48	Revisione delle informazioni	NOTA METODOLOGICA	p.155
		VIVA SERVIZI/Il settore regolato	p.12
		VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/I sistemi di gestione	p.32
102-49	Modifiche nella rendicontazione	NOTA METODOLOGICA	p.155
102-50	Periodo di rendicontazione	NOTA METODOLOGICA	p.155
102-51	Data del report più recente	NOTA METODOLOGICA	p.155
102-52	Periodicità di rendicontazione	NOTA METODOLOGICA	p.155
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Relazioni Esterne (vscopa@vivaservizi.it)	p.155
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI standards	NOTA METODOLOGICA	p.155
102-55	Indice di contenuto GRI	CONTENUTI DEL GRI	p.156
102-56	Assurance esterna	Non disponibile	-

MODALITÀ DI GESTIONE - GRI 103 (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	NOTA METODOLOGICA	p.155
		VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Il percorso di sostenibilità e l'Agenda 2030/Strumenti di governo societario/I sistemi di gestione	p.25/28/32
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	VIVA SERVIZI/Mission e valori/Il settore regolato	p.11/12
		VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Il percorso di sostenibilità e l'Agenda 2030/ Strumenti di governo societario/I sistemi di gestione	p.25/28/32

		L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Il ciclo dell'acqua/L'acqua potabile/La raccolta e la depurazione acque reflue/Consumi responsabili	p.41/42/60/69
		I NOSTRI CLIENTI/Il servizio clienti/Morosità e sostegno alle situazioni di disagio/La qualità dei servizi	p.81/84/87
		LA CREAZIONE DI VALORE/Il valore economico generato e condiviso/L'impegno verso la collettività	p.136/144
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/I sistemi di gestione	p.32
		I NOSTRI CLIENTI/Il servizio clienti/Morosità e sostegno alle situazioni di disagio/La qualità dei servizi/La soddisfazione del cliente	p.81/84/87/98
		LA CREAZIONE DI VALORE/Gli investimenti e le ricadute sul territorio	p.137
		L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Il ciclo dell'acqua/L'acqua potabile/La raccolta e la depurazione acque reflue/Consumi responsabili	p.41/42/60/69
TEMI ECONOMICI - GRI 200			
PERFORMANCE ECONOMICA - GRI 201 (2016)			
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	LA CREAZIONE DI VALORE/Performance economica/Il valore economico generato e condiviso	p.125/136
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI - GRI 203 (2016)			
203-1	Investimenti e servizi infrastrutturali supportati	LA CREAZIONE DI VALORE/Gli investimenti e le ricadute sul territorio	p.137
203-2	Impatti economici indiretti significativi	LA CREAZIONE DI VALORE/Gli investimenti e le ricadute sul territorio	p.137
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO - GRI 204 (2016)			
204-1	Proporzione della spesa verso fornitori locali	LA CREAZIONE DI VALORE/La catena di fornitura	p.131
ANTI CORRUZIONE - GRI 205 (2016)			
205-1	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo societario/Le politiche anticorruzione	p.28
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anti-corruzione	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo societario/Le politiche anticorruzione	p.28
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Non applicabile	-
COMPORTAMENTI ANTICONCORRENZIALI - GRI 206 (2016)			
206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	La società opera nell'ambito di servizi regolamentati. Si veda in ogni caso, VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo societario/Sistemi di gestione	p.28/32
TEMI AMBIENTALI - GRI 300			
MATERIALI - GRI 301 (2016)			
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili	p.69
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili	p.69
ENERGIA - GRI 302 (2016)			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Il ciclo dell'acqua/L'acqua potabile/La raccolta e la depurazione acque reflue/Consumi responsabili	p.41/42/60/69
302-4	Riduzione del consumo di energia	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili	p.69
ACQUA E SCARICHI IDRICI - GRI 303 (2016)			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Il ciclo dell'acqua/L'acqua potabile/La raccolta e la depurazione acque reflue/Consumi responsabili	p.41/42/60/69
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/La raccolta e la depurazione acque reflue/Consumi responsabili	p.60/69
303-3	Prelievo idrico	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Il ciclo dell'acqua/L'acqua potabile	p.41/42
303-4	Scarico di acqua	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/La raccolta e la depurazione acque reflue	p.60
EMISSIONI - GRI 305 (2016)			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili	p.69
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili	p.69
SCARICHI IDRICI E RIFIUTI - GRI 306 (2016)			
306-1	Scarico idrico per qualità e destinazione	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/La raccolta e la depurazione acque reflue	p.60
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili	p.69
306-3	Sversamenti significativi	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/La raccolta e la depurazione acque reflue	p.60
COMPLIANCE AMBIENTALE - GRI 307 (2016)			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	VIVA SERVIZI/Il settore regolato	p.12
		VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo societario/I sistemi di gestione	p.28/32
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI - GRI 308 (2016)			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a screening utilizzando criteri ambientali	Non disponibile	-
TEMI SOCIALI - GRI 400			
OCCUPAZIONE - GRI 401 (2016)			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	LE NOSTRE PERSONE/Il personale	p.101
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	LE NOSTRE PERSONE/Il personale	p.101
401-3	Congedo parentale	LE NOSTRE PERSONE/Il personale	p.101
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - GRI 403 (2018)			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza del lavoro	LE NOSTRE PERSONE/Salute e Sicurezza	p.112
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e dcessi connessi al lavoro	LE NOSTRE PERSONE/Salute e Sicurezza	p.112
403-3	Servizi di medicina del lavoro	LE NOSTRE PERSONE/Salute e Sicurezza	p.112
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	LE NOSTRE PERSONE/Salute e Sicurezza	p.112
403-9	Infortuni sul lavoro	LE NOSTRE PERSONE/Salute e Sicurezza	p.112
FORMAZIONE E ISTRUZIONE - GRI 404 (2016)			
404-1	Ore medie di formazione per dipendente	LE NOSTRE PERSONE/La formazione	p.119

404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e dei programmi di assistenza alla transizione	LE NOSTRE PERSONE/La formazione	p.119
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo della carriera	LE NOSTRE PERSONE/Il personale	p.101
DIVERSITÁ E PARI OPPORTUNITÁ - GRI 405 (2016)			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	VIVA SERVIZI/Il governo dell'azienda	p.16
		LE NOSTRE PERSONE/Il personale/Diversity Management	p.101/ 108
		LE NOSTRE PERSONE/Il personale	p.101
COMUNITÁ LOCALI - GRI 413 (2016)			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	LA CREAZIONE DI VALORE/L'impegno verso la collettività	p.144
VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI SOCIALI PRESSO I FORNITORI - GRI 414 (2016)			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso criteri sociali	LA CREAZIONE DI VALORE/La catena di fornitura	p.131
SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI - GRI 416 (2016)			
416-1	Valutazione dell'impatto sulla salute e sulla sicurezza delle categorie di prodotti e servizi	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/L'acqua potabile/La raccolta e la depurazione acque reflue	p.42/60
		I NOSTRI CLIENTI/La qualità dei servizi	p.87
416-2	Incidenti di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi	I NOSTRI CLIENTI/La qualità dei servizi	p.87
		L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/L'acqua potabile/La raccolta e la depurazione acque reflue	p.42/60
MARKETING ED ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI - GRI 417 (2016)			
417-1	Requisiti per informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	LA SOSTENIBILITÀ/I sistemi di gestione	p.32
		I NOSTRI CLIENTI/La qualità dei servizi	p.87
PRIVACY DEI CLIENTI - GRI 418 (2016)			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdite di dati dei clienti	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo societario/ Privacy	p.28
		I NOSTRI CLIENTI/La qualità dei servizi/I reclami	p.87/97

Progetto grafico
Rouse Web&Graphics e Tecidea di Fasola Corinne

Foto
Archivio Viva Servizi e Depositphoto
Stampato a dicembre 2021

Viva servizi