



viva servizi

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ 2022



INDICE

Lettera agli stakeholder	6
--------------------------------	---

1. VIVA SERVIZI

1.1 Chi siamo.....	9
1.2 Mission e valori.....	11
1.3 I servizi gestiti.....	12
1.4 Il settore regolato	13
1.5 L'organizzazione aziendale	15

2. LA GOVERNANCE

2.1 Il nostro modello	17
2.2 La gestione dei rischi aziendali.....	19
2.3 Altri strumenti di controllo.....	23
2.3.1 Il Codice Etico e il MOGC 231	23
2.3.2 Anticorruzione, trasparenza e privacy	24
2.4 Sistemi di gestione.....	27

3. LA SOSTENIBILITÀ

3.1 Gli stakeholder di VIVA e le forme di dialogo	29
3.2 L'impegno per la sostenibilità.....	32
3.2.1 Il percorso di sostenibilità.....	32
3.2.2 Gli obiettivi di sviluppo sostenibile	32
3.3 La materialità di VIVA.....	34
3.4 Il Piano di sostenibilità 2021/2024	35

4. I CLIENTI

4.1 I clienti e la bolletta.....	39
4.2 I servizi all'utenza.....	41
4.3 Morosità e sostegno alle situazioni di disagio	43
4.3.1 La gestione della morosità	43
4.3.2 Il Fondo per le perdite occulte	43
4.3.3 Le iniziative di sostegno verso le utenze deboli	44
4.4 La qualità erogata al cliente	46
4.4.1 Gli standard di qualità contrattuale.....	47
4.4.2 Acqua sicura per la comunità	48
4.4.3 I reclami.....	53
4.5 La qualità percepita.....	54

5. ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

5.1 Politica di gestione della risorsa idrica	59
5.1.1 Le sorgenti e la ricerca di fonti alternative	60
5.1.2 La rete di distribuzione e la continuità del servizio	63
5.1.3 L'attività di ricerca perdite	64
5.1.4 Le emergenze idriche.....	68
5.2 La fognatura e depurazione.....	70
5.2.1 La raccolta e il trasporto delle acque reflue.....	70
5.2.2 La depurazione delle acque reflue	71
5.3 Consumi responsabili	77
5.3.1 Le materie prime	77
5.3.2 Energie ed emissioni gas serra	77
5.3.3 Gli autoconsumi	82
5.3.4 Mobilità sostenibile.....	82
5.3.5 La gestione dei rifiuti	83

6. LE PERSONE

6.1 Il personale	87
6.1.1 Composizione del personale e occupazione	87
6.1.2 Le politiche di gestione e il Welfare aziendale	88
6.1.3 Le politiche di remunerazione.....	92
6.2 Salute e sicurezza	93
6.2.1 Le misure adottate a tutela delle persone	93
6.2.2 Prevenzione dei rischi e sicurezza delle persone	97
6.3 La formazione	98

7. CREAZIONE DI VALORE

7.1 Performance economica	103
7.2 La catena di fornitura.....	108
7.3 Il valore economico generato e condiviso	111
7.4 Gli investimenti e le ricadute sul territorio.....	113
7.5 Marketing territoriale ed educazione ambientale	116
7.5.1 Comunicare verso l'utenza	116
7.5.2 Educare all'ambiente.....	118

Obiettivi di miglioramento.....	121
---------------------------------	-----

Nota metodologica.....	124
------------------------	-----

Indice dei contenuti GRI.....	127
-------------------------------	-----

LETTERA AGLI STAKEHOLDER



Cari stakeholder,

il 2022 è stato ancora un anno caratterizzato da eventi significativi sotto il punto di vista sociale, geo-politico ed economico: il terzo anno di pandemia che continua ad influenzare, seppure meno gravemente, l'economia e la società; la guerra in Ucraina e i suoi effetti sul mercato dell'energia; il cambiamento climatico, con ondate di siccità e inondazioni, che contribuisce all'aumento dell'instabilità sociale ed economica.

Conseguentemente, il contesto operativo è stato difficile e complesso.

Ciononostante, la solidità e la resilienza del modello di business di Viva Servizi confermano la capacità della società di gestire i grandi cambiamenti del nostro tempo, continuando a creare valore per il suo territorio e i diversi stakeholder.

Il 2022 è stato, infatti, un anno comunque ricco di risultati positivi:

- ✔ abbiamo chiuso il bilancio dell'esercizio 2022 con un risultato economico ampiamente positivo, che potrà ritornare al territorio;
- ✔ abbiamo prelevato e restituito all'ambiente una risorsa preziosa come l'acqua, e lo abbiamo fatto garantendone la qualità e prestando un'attenzione sempre crescente verso la massima tutela della risorsa;
- ✔ abbiamo mantenuto, e in alcuni casi migliorato, la qualità del servizio e della sostenibilità aziendale attraverso una politica degli investimenti in costante crescita;
- ✔ ci siamo aggiudicati importanti fondi del Piano Nazionale per la Ripresa e la Resilienza finalizzati all'efficientamento e alla riduzione delle perdite idriche nei comuni di Ancona, Falconara, Senigallia, Jesi, Fabriano, Matelica, Sassoferrato, Esanatoglia, Cerreto D'Esì;
- ✔ abbiamo conseguentemente dovuto rivedere il Piano degli Interventi con EGA e richiedere un nuovo consenso da parte degli Istituti Finanziatori;
- ✔ abbiamo promosso il consumo dell'acqua di rete con una campagna dedicata, sia per i suoi elevati standard qualitativi e i minori impatti ambientali che comporta, sia per educare ad un uso razionale di questo bene fondamentale;
- ✔ abbiamo continuato ad investire nel rapporto diretto coi cittadini ed in particolare con quelli più giovani, col mondo della scuola con i progetti di educazione ambientale, quelli con l'Università, nelle tante iniziative che organizziamo e sosteniamo in campo culturale, ambientale, sociale;

✔ abbiamo creato le condizioni necessarie per poter presentare la candidatura a gestore unico del servizio di igiene ambientale, come da mandato dell'Assemblea dei Soci. Di questo e di molto altro parla questo bilancio; una rendicontazione integrata che svelerà come non esista una gerarchia tra economicità dell'impresa e responsabilità sociale, poiché reciproca espressione dei valori fondamentali espressi nella nostra missione.

La realizzazione degli importanti obiettivi di cui sopra non sarebbero stati possibili senza il fondamentale apporto delle

persone di Viva Servizi, che da sempre si applicano con passione e impegno e che quotidianamente si confrontano con le esigenze del territorio e dell'utenza.

Ci auguriamo che, sfogliando queste pagine, possiate verificare la qualità e l'impegno profuso per le comunità che abbiamo l'onore di servire.

*Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Chiara Sciascia*



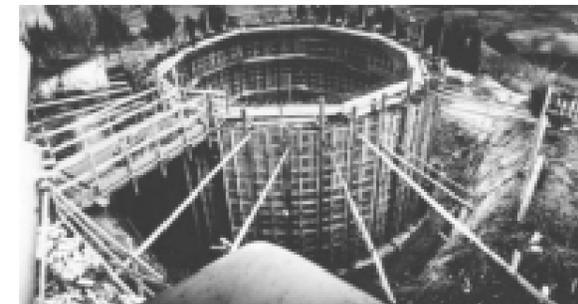
1.1 CHI SIAMO

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.



1.1 Chi siamo	9
1.2 Mission e valori	11
1.3 I servizi gestiti	12
1.4 Il settore regolato	13
1.5 L'organizzazione aziendale	15

1962

NASCE IL "CAVE"
Consorzio Acquedotto Valle dell'Esino su iniziativa di 8 Comuni per la captazione dell'acqua dalle sorgenti Gorgovivo

1970

Gestione del servizio idrico e delle reti gas metano di Ancona viene affidata all'**Azienda Municipalizzata AMS**

1982

SI COSTITUISCE IL "CIM"
Consorzio per la gestione del gas metano nella media Vallesina, su iniziativa di 12 Comuni.

1985

INIZIA L'EROGAZIONE DEL GAS METANO
nei primi 5 Comuni della Vallesina

1992

Il CIM completa la metanizzazione della Vallesina

1993

IL CIM SI TRASFORMA IN CIS
Consorzio Intercomunale Servizi

1995

IL "CAVE" DIVENTA CONSORZIO GORGOVIVO
azienda speciale, gestore del servizio idrico

2000

Il Comune di Ancona conferisce nel Consorzio Gorgovivo il patrimonio della sua municipalizzata AMS

2001

NASCE GORGOVIVO MULTISERVIZI SPA
Il Consorzio scinde il ramo dell'azienda relativo alla gestione dei servizi idrici ed energetici e costituisce Gorgovivo Multiservizi SpA. Nasce Prometeo, società di vendita del gas metano.

2001

DALLA FUSIONE DI CIS E COGESCO NASCE LA SOCIETÀ CISCO ACQUE SRL

2003

L'Autorità di Ambito affida **GORGOVIVO MULTISERVIZI SPA LA GESTIONE DEI SII** nei comuni di Agugliano, Ancona, Belvedere Ostrense, Camerano, Camerata Picena, Cerreto D'Esi, Chiaravalle, Esanatoglia, Falconara, Jesi, Matelica, Monsano, Monte San Vito, Montemarciano, Morro d'Alba, Offagna, Polverigi, San Marcello, Santa Maria Nuova, Senigallia.

2003

L'Autorità di Ambito affida **AL CISCO ACQUE SRL LA GESTIONE SII** nei comuni di Arcevia, Barbara, Castelbellino, Castelcolonna, Casteleone di Suasa, Castelpiano, Corinaldo, Cupramontana, Fabriano, Maiolati, Mergo, Montecarotto, Monterado, Mote Roberto, Ostra, Ostra Vetere, Poggio San Marcello, Ripe, Rosora, San Paolo di Jesi, Sassoferrato, Serra De' Conti, Serra San Quirico, Staffolo.

2004

multiservizi

DIVENTA GESTORE UNICO DEL SII
nell'Ambito2 Marche-Centro e mantiene la distribuzione del gas metano in 15 Comuni

2018

MULTISERVIZI DIVENTA
viva servizi

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 fino al 30/06/2033 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.

La sede legale ed amministrativa è situata in Via del

Commercio 29, nel comune di Ancona mentre quella secondaria si colloca in Via Silone a Jesi (An).

L'attività viene svolta sia presso le sedi già menzionate sia nelle altre sei sedi operative distribuite sul territorio di competenza; inoltre, l'azienda mette a disposizione degli utenti 10 sportelli nelle due province.

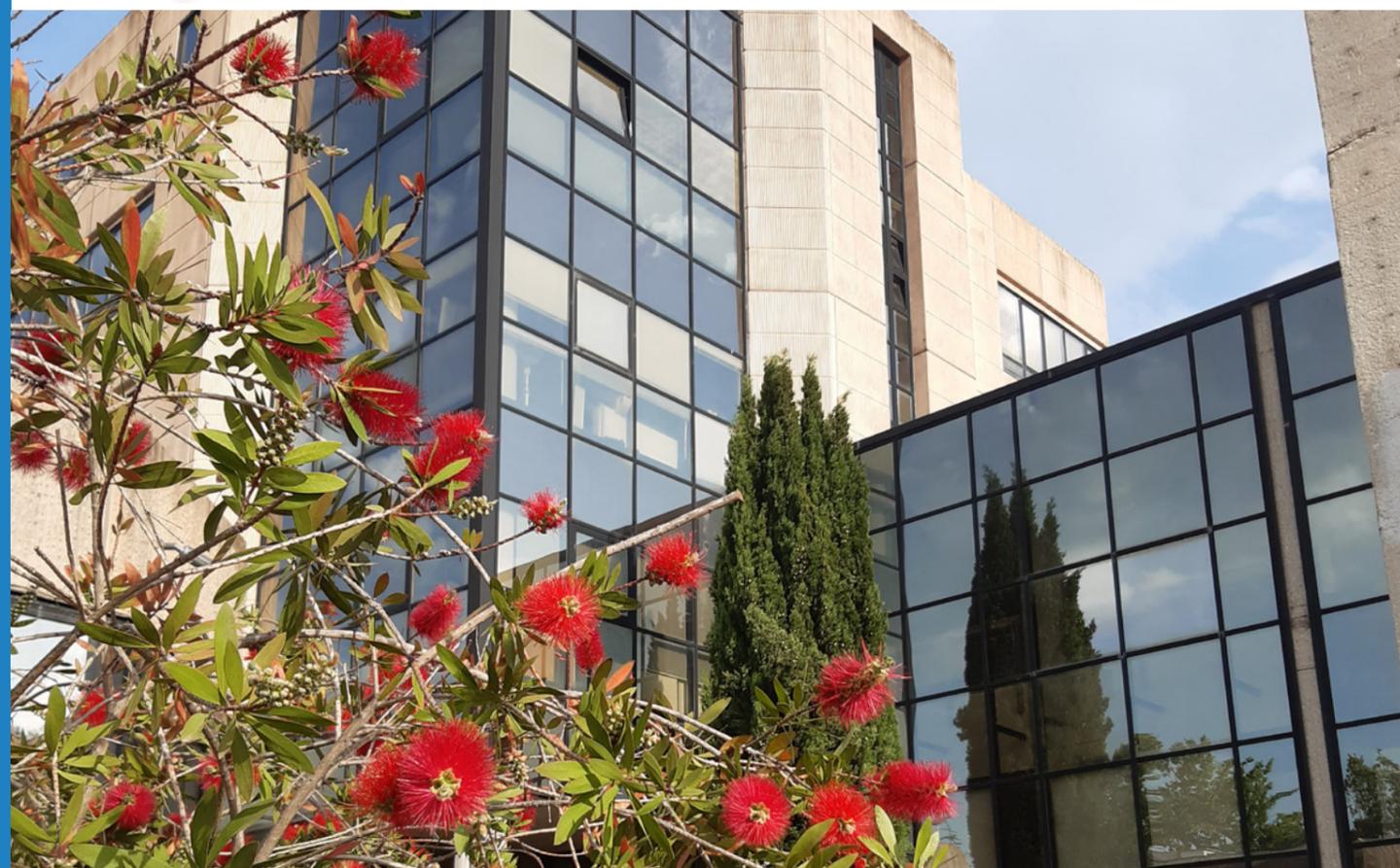
Si ricorda che da dicembre 2021 Viva Servizi, ha ceduto le sue partecipazioni gas detenute in Edma Reti Gas e in Estra, e conseguentemente per tutto il 2022 ha potuto concentrarsi pienamente alla gestione del servizio idrico integrato, suo core service.

STRUTTURA DEL GRUPPO NEL 2022

44
COMUNI
SOCCI

viva servizi

Da Dicembre 2021 le partecipazioni Energy sono entrate nel gruppo Viva Energia



1.2 MISSION E VALORI

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.

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

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 limitando gli 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 funzionali ai nostri obiettivi. Per questo ci impegniamo nell'efficiamento 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 di 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 del servizio.

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

#7

Chiarezza e comprensibilità per tutti.

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

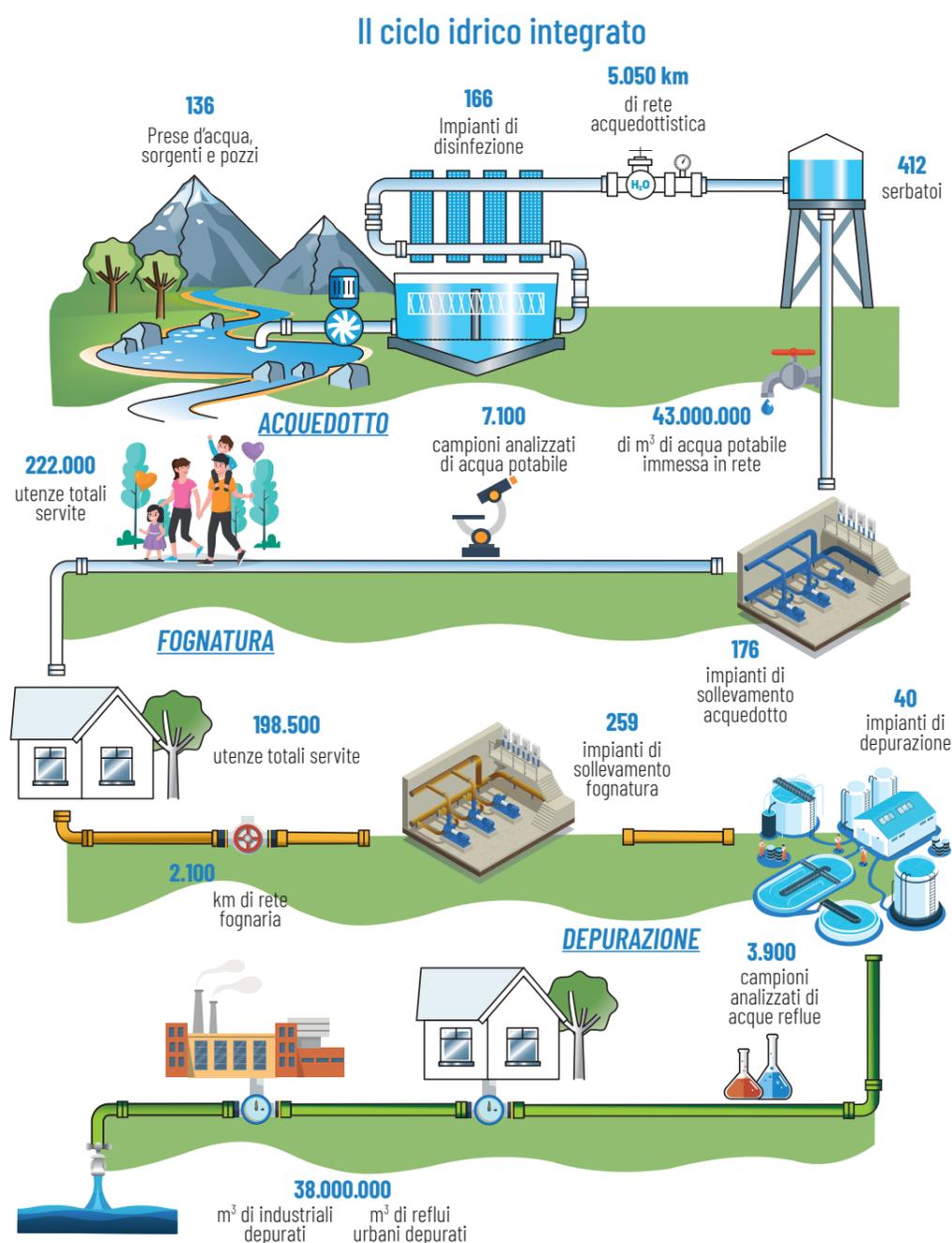
1.3 I SERVIZI GESTITI

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 ha infatti la responsabilità di garantire la fornitura idrica alle circa 220.000 utenze 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 98 sorgenti e 39 pozzi della collina fino alla costa.

A tutela della qualità e purezza dell'acqua potabile erogata Viva Servizi svolge nel corso dell'anno circa 6.000 controlli in numerosi punti di controllo 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 2.100 km, con 40 impianti di depurazione all'interno dei quali le acque sono opportunamente trattate e reimmesse nei sistemi idrici naturali.



1.4 IL SETTORE REGOLATO

Il servizio idrico integrato è 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.

RIPARTIZIONE DELLE COMPETENZE



- stabilisce il quadro normativo di tutela delle acque, di raccolta e trattamento dei reflui,
- definisce le caratteristiche dell'acqua potabile e sancisce i principi tariffari di "copertura integrale dei costi" e "chi inquina paga"

- 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

- definisce gli indirizzi per il coordinamento degli usi delle risorse idriche e i criteri per misurare il danno ambientale
- fissa gli standard minimi di qualità della risorsa idrica

- definisce i criteri per il calcolo delle tariffe e le approva
- promuove attraverso la regolazione incentivante gli investimenti
- tutela gli interessi degli utenti e definisce i livelli minimi di qualità dei servizi per gli aspetti tecnici e contrattuali;
- vigila e controlla il rispetto delle normative

- delimita gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)
- istituisce gli Enti di Governo di Ambito (EGA)
- definisce il Piano di Tutela delle Acque (PTA)

- sceglie la forma di gestione, affida il servizio e controlla il gestore
- redige e aggiorna il Piano di Ambito
- declina la regolazione nazionale nel contesto locale
- definisce le tariffe e il Piano di investimenti da sottoporre ad ARERA

PRINCIPALI PROVVEDIMENTI ASSUNTI NEL 2022 DA ARERA PER LA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO

Aggiornamento biennale della tariffa

ARERA ha introdotto misure urgenti, in esito al procedimento per il riesame dei criteri per l'aggiornamento biennale 2022-2023 delle predisposizioni tariffarie del SII di cui alla deliberazione 639/2021/R/idr, al fine di mitigare l'effetto dell'aumento dei costi di energia elettrica. Con tale provvedimento sono state introdotte alcune misure, da attivarsi sempre su richiesta del gestore, per avere la possibilità sia di beneficiare di un maggiore riconoscimento nei costi operativi tramite una componente aggiuntiva connessa ai costi energetici e/o sia di richiedere un'anticipazione finanziaria per far fronte alle spese

sostenute per l'acquisto di energia elettrica.

Viva, in fase di aggiornamento biennale della tariffa, ha richiesto all'Ente di Governo d'Ambito il riconoscimento della componente aggiuntiva sui costi operativi di energia elettrica.

L'Ente di Governo d'Ambito ha approvato l'aggiornamento biennale della tariffa a ottobre 2022 e ha inviato i documenti dello schema regolatorio ad ARERA a novembre 2022 per la successiva istruttoria di approvazione.

Con un nuovo provvedimento ARERA ha ritenuto necessario ed urgente aprire una seconda finestra temporale per dare la possibilità ai gestori del SII di richiedere l'anticipazione

delle spese sostenute per l'acquisto di energia elettrica, contemperando l'esigenza di favorire il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario degli operatori con quella di contenere gli oneri gravanti sugli utenti in un'ottica di sostenibilità della tariffa ai medesimi applicata.

Bonus sociale idrico



Con il provvedimento ARERA ha implementato le modalità applicative del nuovo regime di riconoscimento automatico dei bonus sociali (elettrico, gas ed idrico) per disagio economico, introdotto dal D.L. 24/2019 e convertito nella Legge 157/2019. Dal 1° gennaio 2021, al fine di ottenere i benefici di cui si ha diritto in base ai vigenti requisiti reddituali e patrimoniali del nucleo familiare è sufficiente compilare una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) ai fini dell'ISEE, senza più la necessità di presentare apposita istanza per il riconoscimento di tali provvidenze,

Misure urgenti a sostegno delle popolazioni colpite dagli eventi sismici



Con diversi provvedimenti, sono state prorogate prima a tutto il 2021, e poi intervenendo nuovamente fino al 31 dicembre 2022, le misure di agevolazione in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del

Perdite occulte



Con delibera ARERA 609/2021/R/idr - art. 19 "Perdite occulte" - ARERA ha rafforzato le garanzie all'utenza nel caso di problematiche legate alle perdite occulte, volendo introdurre elementi minimi comuni di tutela. Il provvedimento prevede in particolare:

- la possibilità di attivazione del ristoro a partire da un consumo medio giornaliero pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento;
- l'applicazione di una tariffa di acquedotto non superiore

Pertanto, Viva Servizi ha espresso all'Ega la volontà di accedere a questa forma di finanziamento e il 30 dicembre 2022 abbiamo ricevuto una somma che dovremo restituire in due rate, entro il 31 dicembre 2023 ed entro il 31 dicembre 2024.

che continueranno ad essere erogate dai gestori del servizio idrico integrato. Considerato che le tempistiche di avvio, per l'attivazione della procedura di riconoscimento automatico dei bonus sociali sono risultate molto più lunghe del previsto, ARERA ha stabilito che per il 2021 e il 2022 si debba recuperare il ritardo tramite una procedura semplificata di cui alla delibera 106/2022.

Al momento della redazione del presente report, si è ancora in attesa di ricevere i flussi informativi degli utenti beneficiari da parte di Acquirente Unico.

Centro Italia e nei Comuni di Casamicciola Terme, Lacco Ameno e Forio (Ischia), negli anni 2016 e 2017.

Nel nostro ambito esistono ancora circa 120 utenze con forniture che ricadono nelle zone rosse o che sono relative ad immobili inagibili.

alla metà della tariffa base, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30% che, nel caso di Viva Servizi, è stata portata pari al 15%;

c) l'esonero dal pagamento delle tariffe di fognatura e depurazione per il consumo eccedente quello medio giornaliero di riferimento.

In ragione di questa nuova regolamentazione, è stata aggiornata la Carta dei Servizi (ultimo aggiornamento 19/12/2022) e, a partire dal 2023, è stata interrotta l'efficacia del Fondo di Garanzia aziendale.

Qualità tecnica: premi e penalità



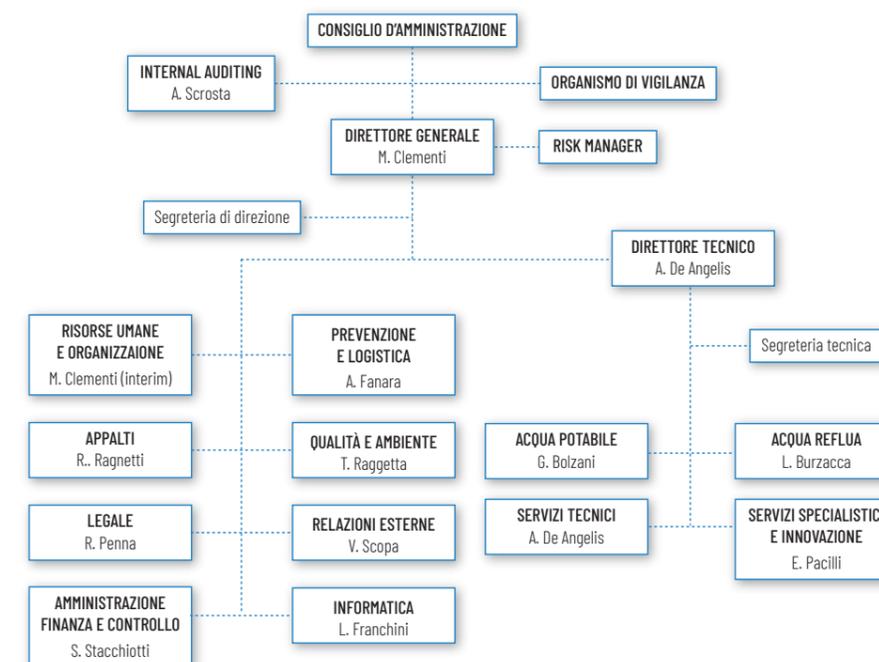
Con deliberazione n. 183/2022 del 26 aprile ARERA ha comunicato gli esiti finali dell'istruttoria condotta per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del SII relativamente agli anni 2018 e 2019 opportunamente

rendicontati. L'istruttoria, che si è conclusa con delibera 98/2022/R/idr dell'8 marzo 2022, ha assegnato a Viva Servizi delle premialità per il raggiungimento degli obiettivi M5 ed M6 per un totale di circa 624 mila euro (inseriti nel Bilancio 2021) e di alcune penalità per il mancato raggiungimento degli obiettivi M1, M3 ed M4 per un totale complessivo di 28 mila euro.

1.5 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Nel corso del 2022 l'assetto organizzativo non è mutato e, in sintesi, 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 e Area Risorse Umane e Organizzazione)
- De Angelis Andrea (Direttore Tecnico)
- Scrosta Anna (Area Internal Auditing)

- Balzani Giacomo (Area Operativa Acqua Potabile)
- Burzacca Lorenzo (Area Operativa Acqua Reflua)
- 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)
- Stacchiotti Sergio (Area Amministrazione, Finanza e Controllo)

GRI 2-1	GRI 2-13	GRI 2-18
GRI 2-9	GRI 2-14	GRI 2-19
GRI 2-10	GRI 2-15	GRI 2-20
GRI 2-11	GRI 2-16	GRI 405-1
GRI 2-12	GRI 2-17	

2.1 IL NOSTRO MODELLO

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.

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

Gli organi di governo della società sono: l'Assemblea dei Soci, il Consiglio d'Amministrazione e il Collegio sindacale. Inoltre, è stato costituito un Organismo di Vigilanza ai sensi

del Decreto Legislativo n. 231/2001, cui spetta il compito di vigilare sull'idoneità e sull'attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

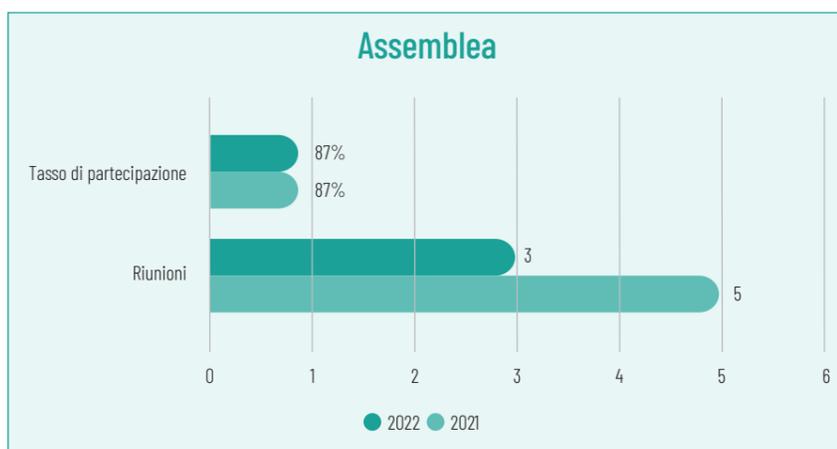
ASSEMBLEA DEI SOCI

Composizione	L'Assemblea è rappresentata dai sindaci (o loro delegati) dei 44 Comuni soci.
Funzioni principali	<ul style="list-style-type: none"> • Approva i documenti programmatici • 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

2.1 Il nostro modello	17
2.2 La gestione dei rischi aziendali.....	19
2.3 Altri strumenti di controllo.....	23
2.3.1 Il Codice Etico e il MOGC 231	23
2.3.2 Anticorruzione, trasparenza e privacy	24
2.4 Sistemi di gestione.....	27

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.

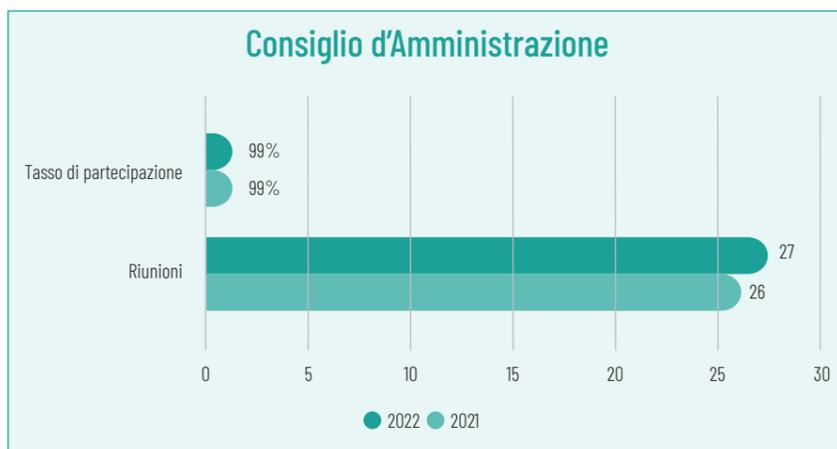
Nel corso del 2022, l'Assemblea è stata convocata 3 volte e il tasso medio di partecipazione dei Soci è stato pari all'87%.



Il Consiglio d'Amministrazione, nominato con deliberazione dell'Assemblea Ordinaria dei Soci del 3 agosto 2022, esercita la gestione ordinaria e straordinaria della società.

Nome	Carica	Genere
Chiara Sciascia	Presidente	F
Maria Silvia Generotti	Consigliere	F
Roberto Ragaini	Consigliere	M
Enrico Sbaffi	Consigliere	M
Gabriele Vacca	Consigliere	M

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. Nel 2022, le sedute del Consiglio d'Amministrazione sono state 27, una in più rispetto all'anno precedente, con un tasso di partecipazione medio pari alla quasi totalità delle presenze.



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. L'organo vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto oltre che sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Nome	Carica	Genere
Michele Pietrucci	Presidente	M
Lucia Vignoli	Sindaco effettivo	F
Diego Cardinali	Sindaco effettivo	M

Con la scadenza del mandato dell'Organo Amministrativo di Viva Servizi, sarebbe stato in scadenza anche l'Organismo di Vigilanza in carica che, con deliberazione 56 del 29 agosto 2022, è pertanto stato rinnovato confermando i medesimi membri.

Nome	Carica	Genere
Michele Pietrucci	Presidente	M
Alessandra Lucarelli	Componente	F
Gianluca Sordi	Componente	M

2.2 GESTIONE DEI RISCHI AZIENDALI

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.

Enterprise Risk Management

Per la gestione dei rischi, dal 2019 opera una funzione aziendale dedicata **Enterprise Risk Management (ERM)**, che è stata assegnata al Responsabile dell'Area Amministrazione Finanza e Controllo.

L'adozione del modello ERM 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 già esistenti di assurance e compliance, quali il modello 231/2001, la legge 190/2012, il Sistema Qualità ed altri presidi esistenti.



Enterprise Risk Management

Il modello **Enterprise Risk Management (ERM)** implementato, persegue un modello efficace di indirizzo, monitoraggio e rappresentazione, orientato all'adeguatezza dei processi di gestione e alla loro coerenza con gli obiettivi del vertice. Di seguito l'elenco dei principali rischi individuati e delle forme di mitigazione messe in atto.

TIPOLOGIA RISCHI		COSA È STATO FATTO
	RISCHI CONNESSI ALLE NORMATIVE SUGLI IMPATTI AMBIENTALI	La società riesce a far fronte ai rischi ambientali sia mediante una continua attività di monitoraggio dei potenziali fattori di inquinamento, assicurando trasparenza nelle rilevazioni, sia tramite significativi investimenti in impianti di depurazione e bonifica che garantiscono una qualità dell'acqua nel rispetto dei limiti previsti dalla legge. In tale ambito sono inclusi i rischi relativi agli allagamenti e sversamenti, smaltimento fanghi, qualità delle acque depurate, etc. per i quali sono da conseguire standard quantificati in macro-indicatori di qualità tecnica, assegnati da parte dell'ARERA. Quest'ultima, ad Aprile 2022, ha comunicato il conseguimento degli obiettivi di cui agli indicatori M5 (interventi destinati alla riduzione del quantitativo di fanghi smaltiti in discarica) ed M6 (investimenti infrastrutturali mirati a migliorare la qualità delle acque depurate) sulla qualità tecnica con riconoscimento di premialità.
	RISCHI CONNESSI ALLE NORMATIVE SULLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	Il rischio relativo agli incidenti infortunistici ha visto una costante riduzione dell'incidentalità grazie alle iniziative finalizzate a un più efficace monitoraggio e al miglioramento dei processi di protezione e prevenzione.
	RISCHI CONNESSI ALLA SICUREZZA LOGICA E FISICA	Sono continuati gli interventi volti a garantire la disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni gestite dalla società. E' 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. A garanzia della 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	In relazione alla consistenza degli asset di produzione, il rischio impianti è gestito al fine di allocare correttamente le risorse in termini di azioni di controllo e prevenzione (manutenzione preventiva/predittiva, sistemi di controllo e supervisione, piani di emergenza e continuità, ecc.). Il rischio è altresì presidiato mediante coperture assicurative progettate in considerazione delle singole realtà impiantistiche. In generale, nella gestione dei rischi operativi la società si è inoltre avvalsa del trasferimento esterno del rischio mediante il ricorso ottimizzato alle coperture assicurative prestate da primarie compagnie di assicurazione internazionali.
	RISCHI STRATEGICI	Si tratta di rischi inerenti alla formulazione della pianificazione di lungo termine, alle implicazioni relative alla sostenibilità finanziaria aziendale, alle decisioni di partecipazione a iniziative di valenza strategica e alle appropriate decisioni di investimento, incidendo sul grado di solidità dei risultati della pianificazione strategica. La continua verifica della sostenibilità della pianificazione consente di porre in essere prontamente le azioni correttive per conseguire gli obiettivi strategici e ridurre il rischio.

TIPOLOGIA RISCHI		COSA È STATO FATTO
	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, agli incentivi governativi sulle rinnovabili e le leggi di settore, 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, dalla struttura del mercato e dalla sua liberalizzazione, dall'evoluzione della domanda e dell'offerta nei settori energia e ambiente con i possibili impatti sul business aziendale. Con specifico riferimento al S.I.L., i rischi competitivo-regolamentari si manifestano nella modifica di prescrizioni di natura economica, organizzativa e informatica cui la società è tenuta ad adempiere, nonché su possibili variazioni di assetti di mercato da essi indotti. Posto che in un contesto di affidamento della concessione del servizio a lungo termine, il rischio di mercato è inferiore a quello degli altri settori regolati, per affrontare gli altri 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, partecipando attivamente ai gruppi di lavoro istituiti dall'Autorità e adottando un approccio di collaborazione e proattività verso eventuali situazioni di instabilità dell'assetto regolatorio. Inoltre, visto che l'attività aziendale dipende da concessioni rilasciate da autorità locali o nazionali, è presente il rischio connesso al mancato rinnovo di concessioni giunte a scadenza o al rinnovo in condizioni difformi da quelle in essere con un impatto negativo di natura economico-finanziaria. Tale rischio è attenuato, in caso di mancato rinnovo, dalla presenza di un meccanismo di rimborso a favore del gestore uscente del valore industriale residuo della concessione. Infine, relativamente ai processi autorizzativi, il rischio è mitigato mediante una costante attività di presidio degli stessi e da una partecipazione proattiva ai tavoli di lavoro per l'ottenimento di permessi, licenze e autorizzazioni.
	RISCHI FINANZIARI	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 inoltre gli opportuni processi per il controllo e la gestione ottimale di tali rischi. Si ricorda che la società ha acceso nel 2015 un finanziamento con un pool di banche a copertura del fabbisogno finanziario complessivo necessario alla realizzazione degli investimenti per l'intero periodo di concessione del servizio idrico. Sono continue le interlocuzioni con il suddetto pool di banche. Nel corso del 2022, ci sono stati due importanti avvenimenti che hanno comportato nuovi fabbisogni finanziari da ridefinire anche col supporto di un advisor finanziario: -l'allungamento della durata della concessione del Servizio Idrico Integrato dal 31.12.2030 al 2033; -l'ammissione a finanziamento del progetto PNRR per un valore di 37 milioni di euro e finanziato per 14 milioni.

Internal Auditing

Sempre a decorrere dal 2019, è stata istituita in organigramma l'Area Internal Auditing (Area I.A.) che rappresenta la cosiddetta "ultima linea di difesa" del sistema dei controlli in azienda.

In sostanza, l'attività dell'Area I.A. è diretta al miglioramento dei processi organizzativi, gestionali e di controllo, finalizzati a garantire la salvaguardia del patrimonio e della preservazione della continuità aziendale. Si ricorda che, in via generale, la professione è regolamentata da *Standards Professionali*, secondo lo schema a fianco riportato.

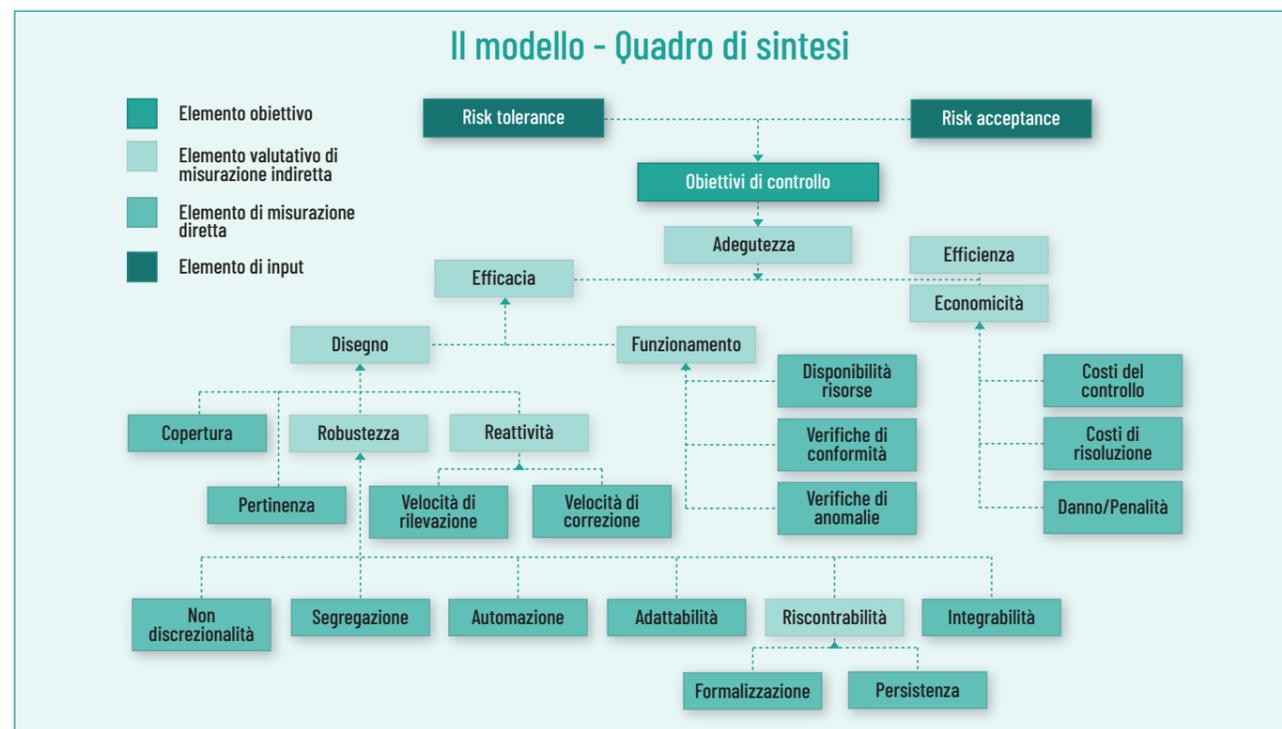
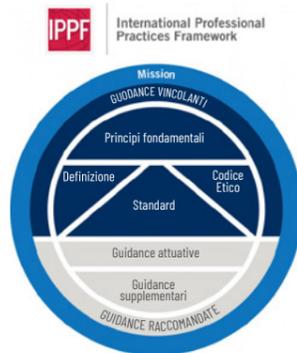
Nel corso del 2020 e del 2021 le attività di tale funzione sono risultate significativamente condizionate dalle problematiche connesse all'emergenza sanitaria COVID 19, che ha avuto notevoli impatti sull'operatività complessiva dell'azienda.

Nel 2022 si è dato seguito alle attività tenendo conto anche delle modalità operative introdotte in fase emergenziale ed evitando appesantimenti procedurali.

A fine anno il responsabile ha presentato la rendicontazione delle attività, comprese nel Piano Operativo 2022-2023, espletate nel corso dell'anno e il loro stato di avanzamento. In sintesi le attività 2022 hanno riguardato:

- prosecuzione della ricognizione delle procedure aziendali,
- la presentazione degli Audit Report alla Direzione Generale, all'OdV, nonché ai responsabili delle aree direttamente interessate,
- gli approfondimenti formativi in ambiti specifici
- l'implementazione del tool HOPEX, in condivisione con la funzione Risk Management. Si fa rilevare che le attività svolte si sono concluse con la sostanziale condivisione dei Risk Owner, sia con riferimento all'esito delle verifiche/valutazioni sia in merito alle segnalazioni formulate e che, per alcune di tali attività, sono già state intraprese le conseguenziali *azioni di remediation*.

In sintesi con l'attività dell'Area I.A., e le diverse *mission* comprese nei Programmi annuali, si intende perseguire, in via graduale e progressiva, il raggiungimento dell'obiettivo di un'operatività gestionale incentrata su un Sistema di Controllo Interno - SCI -, generalmente rappresentato come segue:



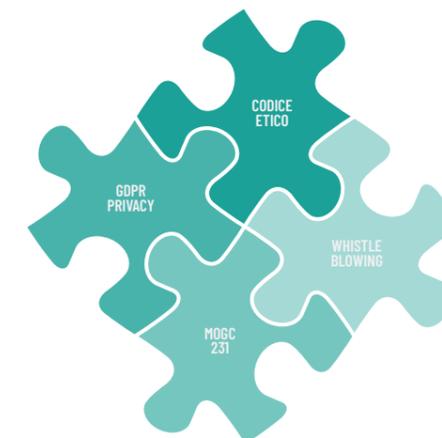
GRI 2-12	GRI 2-26
GRI 2-23	GRI 2-27
GRI 2-24	GRI 205-1
GRI 2-25	GRI 205-2

2.3 ALTRI STRUMENTI DI CONTROLLO

La gestione di un servizio pubblico essenziale come il Servizio Idrico Integrato deve essere ispirata da criteri di trasparenza e correttezza, con una operatività costantemente contraddistinta dal rispetto di principi e regole di comportamento.

Il sistema di prevenzione e controllo di VIVA Servizi è efficace anche per la prevenzione ed il controllo per tutti i soggetti che operano o entrano in contatto con la società. E' costituito dall'insieme delle regole, delle strutture organizzative e delle procedure finalizzate ad assicurare il corretto funzionamento ed il buon andamento dell'impresa, prevenendo e contrastando condotte e fenomeni corruttivi.

A tutt'oggi gli altri strumenti di controllo dei rischi, diversi dall'ERM e dall'Internal Auditing, si avvalgono dei seguenti strumenti.



2.3.1 Il Codice Etico e il MOGC 231

Tra le prime misure organizzative adottate per prevenire la commissione di particolari tipologie di reati (corruzione, appropriazione di fondi pubblici, falso in bilancio, violazione delle norme su salute, sicurezza e ambiente) da parte dei propri amministratori, dirigenti, dipendenti e collaboratori si ricordano il Codice Etico e il Modello Organizzativo di gestione e Controllo di cui al D. Lgs. 231/2001.

Il Codice Etico è un documento ufficiale della Società in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo. L'azienda conforma la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi contenuti nel Codice, nel convincimento che l'etica sia un valore da perseguire costantemente nell'assolvimento dei propri compiti istituzionali.

Del Codice Etico, in adempimento al D. Lgs. 231/2001, l'azienda si è dotata fin dal 2008.

L'ultimo aggiornamento attualmente in vigore è stato approvato dall'Organo Amministrativo di Viva Servizi a ottobre 2018 ed è pubblicato nel sito internet aziendale. Una copia cartacea viene distribuita al personale ed ai collaboratori in servizio attuale e futuro, richiedendo agli stessi una dichiarazione per iscritto di avvenuto ricevimento.

La Società si è dotata, inoltre, di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, finalizzato alla prevenzione dei rischi

di commissione di reati - segnatamente quelli previsti dal D. Lgs. 231/2001 e successive modifiche - ed a limitarne eventuali impatti, nel caso in cui venissero compiuti atti illeciti eludendo fraudolentemente lo stesso.

L'ultima revisione del MOGC è di dicembre 2020, quando il modello è stato aggiornato per recepire nuovi reati presupposto tra cui quelli tributari di cui all'art. 25 quinquiesdecies introdotti con la L. 157/2019.

L'adesione ai principi del Codice Etico e del MOGC vengono promossi attraverso specifici piani di formazione delle persone, attività di sensibilizzazione ai valori e alle norme etiche ed adeguate attività di comunicazione.

Il rispetto del Codice Etico e del Modello Organizzativo è garantito dall'Organismo di Vigilanza di Viva Servizi, che svolge specifiche attività di vigilanza e monitoraggio. L'Organismo di Vigilanza aziendale è un organismo collegiale composto da due membri interni e uno esterno, designati al fine di garantire l'autonomia, l'indipendenza, la professionalità e la continuità di azione dell'Organismo.

Nel corso dell'esercizio 2022, l'ODV oltre ad aver acquisito i flussi informativi con cadenza trimestrale, ha tenuto incontri specifici con i Responsabili di Area e con il Collegio Sindacale.

2.3.2 Anticorruzione, trasparenza e privacy

Oltre alle misure già richiamate, Codice Etico e Modello Organizzativo di Gestione e Controllo, la società è destinataria della normativa in materia di anticorruzione e di protezione dei dati personali. Tra gli adempimenti più rilevanti si rammenta la nomina del Responsabile della prevenzione della corruzione e trasparenza (RPCT), la redazione e l'aggiornamento annuale del Piano Triennale Anticorruzione

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 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. 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.

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

e Trasparenza di cui alla Legge 190/2012 e al D.Lgs. 33/2013, la nomina del Responsabile dei dati personali (Data Protection Officer- DPO), l'adozione del Modello Organizzativo previsto dalla nuova legislazione in materia di protezione dei dati personali (GDPR), l'adozione del Registro dei Trattamenti e di tutte le procedure obbligatorie di conformità.

le informazioni richieste e pervenute dalle Aree aziendali entro la scadenza annuale del 31.12.2022, indicata dall'ANAC. L'evidenza degli adempimenti redatta dal RPCT 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 (Fonte: TOP UTILITY XI Edizione). Con riferimento alla programmazione degli obiettivi di breve periodo (2023), inoltre, l'RPCT ha individuato:

- aggiornamento e alimentazione continua delle sezioni dell'albero grafico e strutturale per il miglioramento complessivo della qualità della sezione Amministrazione Trasparente,
- definizione del sistema "Indicatore dei tempi medi di pagamento" relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture al fine di implementare una nuova sotto-sezione in Amministrazione Trasparente,
- la formazione in materia di prevenzione della corruzione e

AREE	INDICATORI	TOP UTILITY (XI EDIZ.)	VIVA
Amministrazione Trasparente	Obblighi di amministrazione Trasparente	84%	✓
	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	83%	✓
	Statuto aziendale	100%	✓
	Bandi di gara	100%	✓
	Struttura aziendale	100%	✓
	Consulenti e collaboratori	86%	✓
	Informazioni ambientali	60%	✓
	Sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici	67%	✓

trasparenza tra i dipendenti,

- la conclusione nel 2023 dell'iter previsto dalla normativa ISO 370001 ai fini del rilascio della certificazione di qualità

del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione avviato nel 2022.

Whistleblower

Dal 2021 è stata implementata, tramite una società esterna incaricata da VIVA, una piattaforma dedicata ad assicurare la maggior tutela del dipendente/fornitore/cliente che effettua segnalazioni di illecito (c.d. whistleblower) sia per violazioni della normativa anticorruzione sia per i reati indicati dal D.lgs. 231/01. La piattaforma raggiungibile all'indirizzo <https://vivaservizi>.

segnalazioni.net/ e dal sito istituzionale nella sezione "Società Trasparente - Altri contenuti/ Prevenzione della Corruzione/Segnalazione Illeciti", assicura per chi non volesse essere identificato, il totale anonimato. La segnalazione viene ricevuta direttamente dal RPCT che provvede ad aprire, se ne ricorrono i requisiti, una istruttoria interna e ad avviarla a conclusione.

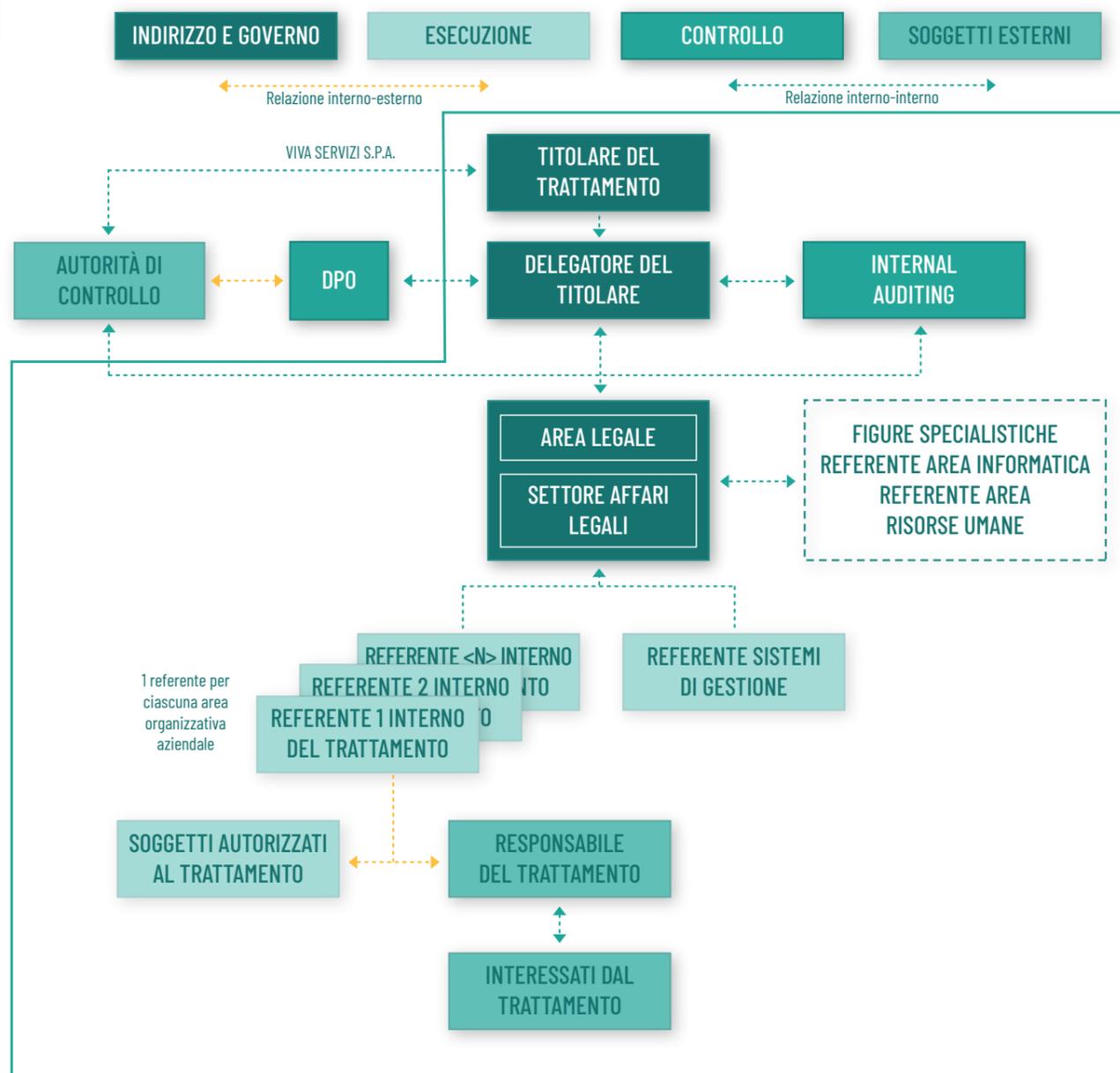
Privacy

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 e 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.

A decorrere dal 1° marzo 2021 è stato adottato un **Modello organizzativo per la protezione dei dati personali** che prevede anche una serie di nuove procedure, 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.



Nello schema vengono definiti i ruoli e le principali responsabilità attribuite a ciascun soggetto previsto nel modello organizzativo ed individuati i soggetti ai quali tali ruoli e responsabilità vengono assegnate. Nel corso dell'anno è stata anche realizzata una formazione

per tutti i dipendenti relativamente alla nuova disciplina europea ed una formazione specifica ai Responsabili delle Aree aziendali per la conformità agli adempimenti richiesti in capo alle singole Aree aziendali. Detta formazione viene estesa di volta in volta ai nuovi assunti.

2.4 SISTEMI DI GESTIONE

VIVA Servizi rispetta e persegue una politica di gestione della qualità consolidata che è descritta nella carta del SII e deriva dall'applicazione delle delibere ARERA concernenti specificamente la qualità del SII. Le principali sono la delibera 655/2015 e s.m.i. relativa alla qualità contrattuale e la delibera 917/17 e s.m.i. concernente la qualità tecnica (vedi Capitolo 4 e Capitolo 5). L'esistenza di altre normative di settore, principalmente la Direttiva UE 2184 del 2020 e il D.lgs 31/01 e s.m.i. (ora abrogato e sostituito dal Dlgs 23 febbraio 2023, n. 18 che recepisce la direttiva 2020/2184/UE) sulla qualità delle acque destinate al consumo umano, e una visione estesa della figura del cliente, che va ad includere le parti interessate o stakeholder, conduce ad ampliamenti e sviluppi della politica della qualità verso un paradigma sempre più basato sui concetti di rischio/

opportunità e sui sistemi gestionali. Due concetti con alle spalle un'ampia normazione volontaria che considera gli stessi strettamente interdipendenti. Secondo tali linee di ampliamento e sviluppo, le attività aziendali finalizzate all'adozione del Water Safety Plan, l'accreditamento ACCREDIA del laboratorio analisi, l'implementazione di sistemi di gestione in materia di anticorruzione, ambiente e sicurezza e la loro integrazione con quello esistente relativo alla ISO 9001 diventano la logica evoluzione della politica della qualità dell'azienda. Nel corso del 2022 si è lavorato, e si sta proseguendo in tal senso, all'implementazione di un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, con l'obiettivo di ottenere nel corso del 2023 da IMQ la certificazione ISO 37001.

FOCUS - ISO 37001

A febbraio 2022 l'azienda ha avviato il percorso per l'ottenimento della certificazione allo standard ISO 37001 del sistema anticorruzione societario. La funzione di conformità per la prevenzione della corruzione è lo standard internazionale sviluppato allo scopo di supportare le imprese nell'adozione di un sistema di gestione volto ad affrontare e prevenire possibili casi di corruzione e promuovere una cultura d'impresa etica. I benefici per l'organizzazione potranno essere diversi. Una società certificata ISO 37001 rafforza la propria posizione societaria qualora ci fosse la necessità di esibire sia il Modello 231 in giudizio per l'esonero della responsabilità amministrativa ex D. Lgs. 231/2001, sia il Piano anticorruzione per le responsabilità previste dalla L. 190/12, oltre naturalmente al ritorno in termini di brand reputation. Il Progetto si articola in diverse fasi: nel corso dell'anno 2022, sono già state svolte la gap-analysis per verificare la coincidenza dei requisiti per lo standard e l'assistenza/formazione iniziale al Responsabile della funzione già nominato. Nei mesi di gennaio e febbraio 2023 si è aggiornato il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e trasparenza alle annualità 2023-2025 con la pubblicazione sul sito nella sezione Amministrazione Trasparente. Inoltre, al momento in cui si sta predisponendo il presente report, è stata erogata la formazione al personale maggiormente coinvolto e a breve saranno svolti gli audit propedeutici alla visita dell'Ente certificatore per il rilascio di un sistema conforme all'ISO 37001.

L'integrazione di tale nuovo sistema di gestione con il sistema di gestione della qualità ai sensi della norma ISO 9001, andrà di fatto a costruire un vero e proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità e Anticorruzione, tenuto anche conto che il Laboratorio Analisi è accreditato anche per la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018. Intanto, l'audit annuale eseguito da CSQ ha confermato la bontà del sistema di gestione della qualità ai sensi della

norma ISO 9001 e non ha rilevato non conformità. Con riferimento alla Certificazione ISO 14001, che era uno degli obiettivi di miglioramento previsti nel Piano di Sostenibilità 2021-2024, nel corso del 2022 si è provveduto all'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale per il depuratore di Jesi, operativo da luglio 2022. Si sono pertanto creati i presupposti per l'eventuale certificazione ISO 14001 del depuratore stesso.

3.1 GLI STAKEHOLDER DI VIVA E LE FORME DI DIALOGO

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.

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.

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.

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.



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.

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.

3.1 Gli stakeholder di VIVA e le forme di dialogo	29
3.2 L'impegno per la sostenibilità.....	32
3.2.1 Il percorso di sostenibilità	32
3.2.2 Gli obiettivi di sviluppo sostenibile	34
3.3 La materialità di VIVA.....	34
3.4 Il Piano di sostenibilità 2021/2024	35

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.

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.

Oltre alle diverse categorie di stakeholders sopra elencate, VIVA ha nel tempo aderito ad alcune **Associazioni di categoria** del settore idrico, ambientale o dei servizi pubblici locali, allo scopo di creare delle occasioni di confronto tecnico, di collaborazione e di aggiornamento normativo e tecnologico con i colleghi di altre Aziende.

È perciò entrata a far parte di:

• **Utilitalia:** la Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Offre servizi di assistenza, di aggiornamento e di formazione, oltre ad attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, gestionali, tributari e legali.

Sono oltre 500 i soggetti associati ad Utilitalia, tra Società di capitali, Consorzi, Comuni, Aziende speciali ed altri enti, e rappresenta la quasi totalità degli operatori dei servizi idrici in Italia. In particolare, per il settore idrico, offre supporto alle associate sulle questioni normative, regolatorie, tariffarie e di sviluppo tecnologico.

• **Confservizi Marche:** è l'associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio marchigiano e che gestiscono servizi a rilevanza economica come il servizio idrico. I gestori marchigiani dei servizi di pubblica utilità partecipati dagli Enti Locali o privati aderiscono a Confservizi Cispel Marche che ne rappresenta gli interessi sul piano delle relazioni istituzionali e sociali e ne promuove lo sviluppo e la crescita.



A seguire sono indicate le principali iniziative di comunicazione e forme di dialogo avviate con i nostri stakeholder.

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	Il dialogo con gli Stakeholder Iniziative, Progetti, Documenti, Canali di comunicazione
Soci	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Rete intranet aziendale - riunioni - formazione • Incontri periodici con le Organizzazioni sindacali • Rassegna stampa • Remunerazione e sistemi incentivanti • Procedure aziendali
Utenti	<ul style="list-style-type: none"> • 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 telefonica
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Condivisione delle logiche di remunerazione degli investimenti e dei progetti di sviluppo • Incontri periodici con sistema bancario
Enti Regolatori e Pubblica Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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

3.2 L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ

3.2.1 Il percorso di sostenibilità

VIVA Servizi ha pubblicato il suo primo Report di Sostenibilità con riferimento al 2017; 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.

Già dal secondo anno, 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, e all'indagine di Soddisfazione dei Clienti 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.

Per l'aggravarsi della pandemia la giornata di ascolto multi-stakeholder è stata più volte rinviata e, alla fine, si è deciso di riprendere l'attività e concluderla ad aprile 2021 organizzando l'evento in digitale.

Nel 2021, la conclusione dei lavori ha permesso di definire la

3.2.2 Gli obiettivi di sviluppo sostenibile

L'esperienza di gestione maturata nel biennio di pandemia e gli sforzi compiuti per garantire la continuità di servizi essenziali come quello idrico hanno inciso in maniera diretta e indiretta su alcuni degli obiettivi dell'Agenda 2030



matrice di materialità attorno alla quale l'azienda ha potuto redigere il suo primo Piano di sostenibilità 2021-2024 e darsi degli obiettivi di breve e medio periodo da raggiungere.

Nel 2022 è stata replicata l'indagine di ascolto dei Clienti e sono stati condotti diversi studi in collaborazione con l'Università. Tra quelli più innovativi, il progetto EUREKA con cui, attraverso un gruppo di lavoro tra esperti di Viva Servizi e di UNIVPM si è calcolata l'impronta di carbonio del servizio di depurazione, in accordo alla norma UNI EN ISO 14064-1:2019.

verso i quali abbiamo assunto un forte impegno.

Di seguito una tabella riepilogativa utile a tradurre i valori in altrettanti sforzi concreti e puntuali, in linea con gli anni passati.

AZIONI DI SOSTENIBILITÀ MESSE IN CAMPO



Garantire la salute delle nostre persone

- Assicurare la salute per il personale
- Contribuire alla salute e al benessere dei clienti
- Fornire, periodicamente, formazione su temi di salute e sicurezza ai dipendenti



Mantenere alta l'attenzione sulla formazione

- Riprogettazione della educazione ambientale
- Formazione dedicata allo sviluppo delle competenze professionali dei dipendenti



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



Incentivare una crescita economica e sostenibile

- Riprogettazione della educazione ambientale
- Formazione dedicata allo sviluppo delle competenze professionali dei dipendenti



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
- Investire in nuove tecnologie e innovazione per rendere il servizio più sostenibile ed efficiente



Rendere le città sicure e sostenibili

- Semplificazione e digitalizzazione del rapporto con gli utenti
- Educazione ambientale 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



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



Conservare in modo durevole oceani, mare e risorse marine

- Contributo al mantenimento dei siti balneari con una buona qualità delle acque



Agire con trasparenza e integrità

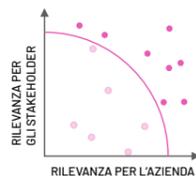
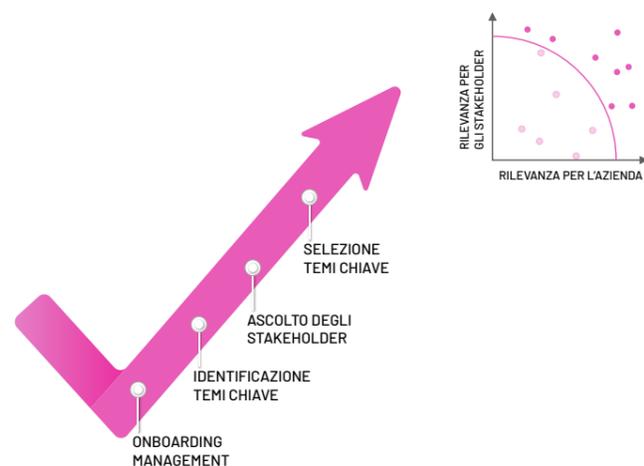
- Trasparenza
- Anticorruzione
- Codice etico
- MOG 231
- Il governo dei rischi aziendali: Risk Management e Internal Auditing

3.3 LA MATERIALITÀ DI VIVA

Viva Servizi ha deciso di strutturare il proprio percorso di sostenibilità attraverso l'adozione di una strategia integrata, in grado di coniugare gli obiettivi di redditività con quelli della sostenibilità sociale e ambientale, creando valore nel medio periodo.

Per identificare le **tematiche di sostenibilità più rilevanti**, coerentemente con Linee Guida GRI per la rendicontazione non finanziaria, ad aprile 2021 l'Area Relazioni Esterne ha condotto la prima Analisi di materialità con il supporto metodologico di una società di consulenza.

L'identificazione e la definizione dei temi materiali è avvenuta coinvolgendo direttamente gli stakeholder esterni ed interni attraverso un processo strutturato di Stakeholder Engagement, che ha previsto le seguenti 4 macro-fasi:



La sintesi dell'attività di ascolto e di confronto che ne è seguita ha consolidato la **prima matrice di materialità per VIVA Servizi**, elaborata in accordo ai principi del GRI Standards.

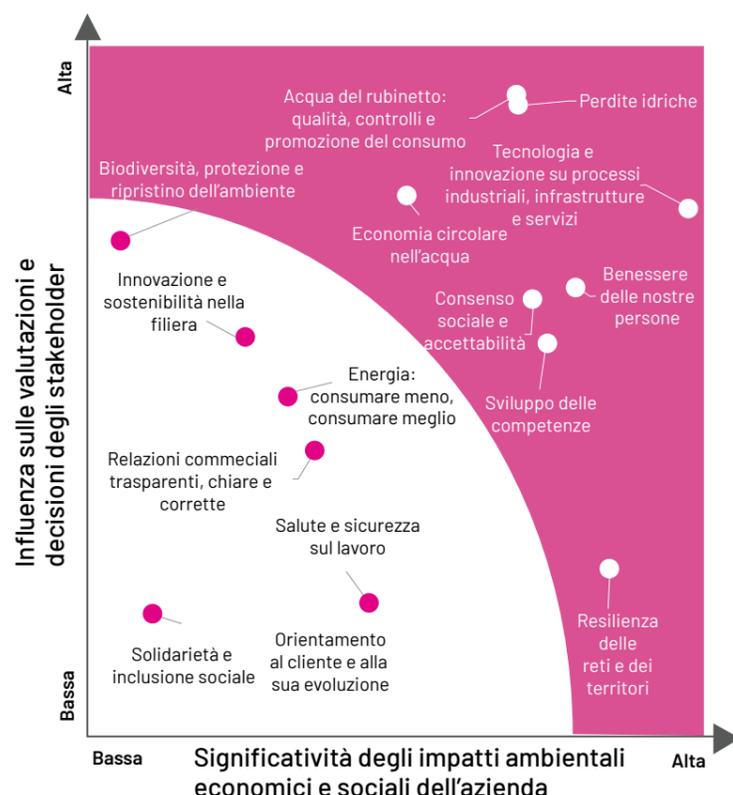
La matrice di materialità è lo strumento grafico che sintetizza questa analisi, mettendo in evidenza il punto di vista degli stakeholder ("Importanza per gli stakeholder") ed il punto di vista aziendale ("Importanza per VIVA").

La matrice dei temi materiali è stata assunta come riferimento per stabilire verso quali impegni e obiettivi l'azienda dovesse concentrarsi per non deludere le aspettative dei suoi portatori di interessi. A tal fine è stato anche redatto il Piano di sostenibilità 2021-2024 che riporta con trasparenza e assunzione di responsabilità gli impegni assunti.

Nel corso del 2022 non è stato svolto un aggiornamento dell'analisi di materialità e pertanto le tematiche individuate a cavallo del 2020/21 sono rimaste invariate.

Un nuovo stakeholder engagement sarà effettuato quando verrà perfezionata la normativa ora in evoluzione, dal momento che le modifiche sembrano incidere significativamente anche sull'analisi dei temi

materiali. Tuttavia, sono proseguiti i momenti di dialogo e ascolto con gli stakeholder, slegati dalla suddetta analisi, soprattutto con riferimento ai comuni soci e ai clienti.



L'EVOLUZIONE DELLA NORMATIVA

Nell'ambito del Green Deal europeo, nel 2020 la Commissione si è impegnata a rivedere la direttiva sull'informativa non finanziaria (DNF) per rafforzare le basi per gli investimenti sostenibili e integrare la sostenibilità in tutte le politiche. Ad aprile 2021 esce la prima Proposta di revisione della DNF (Corporate Sustainability Reporting Directive) che sarà approvata a dicembre 2022.

In Italia deve ancora essere recepita, ma la nuova CSRD entrerà in vigore dal 2024 con riferimento all'esercizio 2023 e con un campo di applicazione esteso alle grandi aziende con almeno due dei tre requisiti seguenti:

- Dipendenti > 250
- Stato patrimoniale > 20 Mln €
- Fatturato netto > 40 Mln €

Il nuovo documento dovrà essere integrato nella Relazione sulla gestione e redatto annualmente secondo uno standard unico europeo (in fase di elaborazione a cura di EFRAG).

Elemento centrale della nuova CSRD è il concetto di doppia materialità attraverso cui si dovranno prendere in considerazione l'impatto delle attività aziendali sull'ambiente e l'impatto delle tematiche ambientali sull'azienda.

Anche le Linee Guida GRI 2016, gli standard più utilizzati a livello mondiale, sono stati recentemente aggiornati con l'obiettivo di adeguarli all'evoluzione delle richieste delle parti interessate.

3.4 IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2021/2024

Le tematiche materiali sono state infine raggruppate per "macro aree".

Nella tabella di seguito vengono riportate le macro-tematiche, poste in relazione con:

- le ragioni per le quali i temi sono ritenuti materiali
- gli ambiti di riferimento (temi) previsti dal D. Lgs 254/2016 ai fini della Dichiarazione Non Finanziaria, decreto in corso di aggiornamento (vedi riquadro finale)

- riferimenti agli indicatori GRI Standards
- Si ricorda che i temi correlati alla Governance non sono stati per scelta inclusi nella short list sottoposta a prioritizzazione da parte dei referenti individuati poiché già di per sé considerati da VIVA come materiali. Correttezza, trasparenza e integrità devono essere infatti alla base del buon operato di ciascuna organizzazione e, per questo, se ne devono comunque rendicontare le performance.

TEMI MATERIALI	PERCHE' IL TEMA E' MATERIALE	AMBITI DI RIFERIMENTO D. LGS. 254/2016	INDICATORI SPECIFICI
GOVERNANCE E COMPLIANCE			
Etica e integrità nella gestione dell'attività aziendale	La tematica è trasversale e rappresenta condizione fondamentale per l'attività di impresa e per gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto dei diritti umani • Lotta contro la corruzione 	GRI 2-9 GRI 205
Gestione dei rischi aziendali e Internal Auditing	La tematica è trasversale e rappresenta condizione fondamentale per l'attività di impresa e per gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto dei diritti umani • Lotta contro la corruzione 	GRI 102 GRI 2-23 GRI 2-25 GRI 201
Compliance con normativa e regolamentazione di settore	La tematica è trasversale e rappresenta condizione fondamentale per l'attività di impresa e per gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto dei diritti umani • Lotta contro la corruzione 	GRI 2-27 GRI 418

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E GENERAZIONE DI VALORE			
Valore economico generato	La sostenibilità economica è un fattore essenziale per garantire la continuità operativa nel medio-lungo termine. Il legame con il territorio garantisce un certo impatto anche in termini di valore generato e distribuito	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale 	GRI 3-3
Investimenti	La realizzazione degli interventi del Piano di Ambito è un fattore strategico per tutto il territorio gestito	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale • Ambiente 	GRI 203

RISORSE UMANE			
Benessere delle nostre persone	La creazione e il mantenimento di un ambiente di lavoro adeguato e abilitante per il buon proseguimento delle attività aziendali. VIVA considera fondamentale garantire equilibrio tra vita privata e professionale, tutelare le diversità, attenzionare la prevenzione di infortuni e malattie	<ul style="list-style-type: none"> • Personale • Sociale 	GRI 2-7 GRI 401 GRI 402 GRI 403 GRI 405 GRI 407 GRI 410

Sviluppo delle competenze	Lo sviluppo di una azienda si misura anche sulla base delle sue capacità di far crescere le persone che la compongono. La ricerca di nuove competenze rappresenta una leva strategica per rispondere prontamente alle esigenze di servizio ma anche per essere in grado di sostenere la transizione verde e digitale di VIVA.	<ul style="list-style-type: none"> • Personale • Sociale 	GRI 404
---------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	---------

AMBIENTE			
Perdite idriche	Uno dei principali compiti di chi gestisce la risorsa idrica è quello di impegnarsi per minimizzare le perdite. Risolvere i problemi infrastrutturali può produrre vantaggi a cascata su tanti aspetti della sostenibilità.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente 	GRI 303
Economia circolare nell'acqua	La gestione ottimale e responsabile dei rifiuti, come quella del recupero dei fanghi della depurazione, è un tema di rilievo per VIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente 	GRI 306
Resilienza delle reti e dei territori	La resilienza, inizialmente esclusa dai temi materiali a causa della bassa rilevanza attribuita dagli stakeholder esterni, è invece un tema fondamentale per VIVA. E' sentita la necessità di porre in essere tutte le misure possibili per contrastare gli effetti negativi su territorio e infrastrutture derivanti dai cambiamenti climatici.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente 	GRI 303

RELAZIONE CON LA CLIENTELA			
Acqua del rubinetto: qualità, controlli e promozione del consumo	La centralità del cliente rappresenta uno dei principi fondamentali nello svolgimento dell'attività. Il rapporto cliente/azienda è relazione di primaria importanza per l'espressione di quella territorialità	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Sociale 	Informativa generale GRI 416 GRI 417

COMUNITÀ E TERRITORIO			
Consenso sociale e accettabilità dei progetti	Una gestione ottimale delle relazioni con gli stakeholder è fondamentale sia per lo sviluppo delle strategie future, sia per il forte radicamento territoriale che caratterizza VIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Sociale 	GRI 413
Tecnologia e innovazione su processi industriali, infrastrutture e servizi	Chi si occupa di servizi, oggi, ha un compito fondamentale: accompagnare i territori verso un futuro più sostenibile e digitale. VIVA, che offre un bene prezioso come l'acqua, dovrà interpretare le nuove politiche europee e tradurle in progetti di sistema, concreti e al servizio della collettività.	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale 	Informativa generale

4.1 I CLIENTI E LA BOLLETTA

Nel 2022 la gestione dei clienti ha visto un ritorno alla "normalità" rispetto ai due anni precedenti in cui l'attività è stata fortemente condizionata dalla pandemia.

Nonostante la riapertura degli sportelli sul territorio, tuttavia è possibile constatare che le abitudini dei clienti si sono

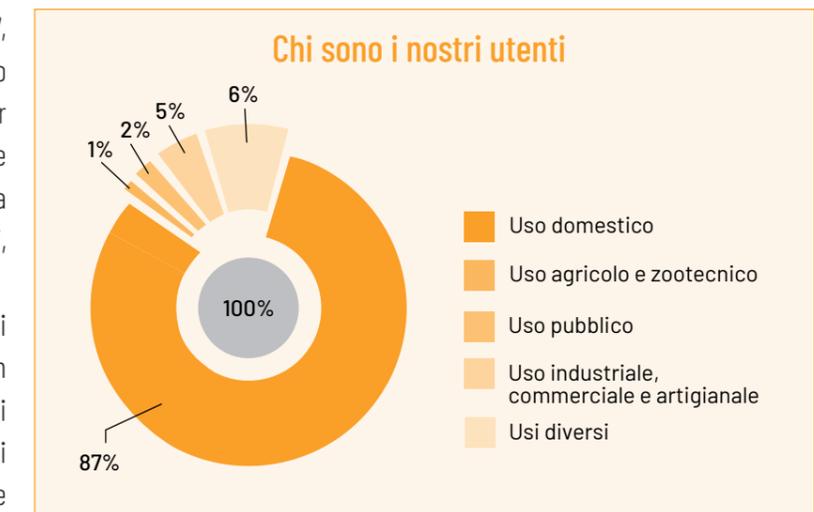
modificate, preferendo in larga parte forme di contatto a distanza.

L'impegno di Viva Servizi è da sempre rivolto ad accogliere le esigenze della propria clientela per offrire un elevato livello di qualità del servizio.

Chi sono i nostri clienti

I clienti attivi a fine 2022 risultano **221.917**, numero pressoché invariato rispetto all'anno precedente (+0,2%). Le utenze sono per gran parte rappresentate da famiglie che usano l'acqua per usi domestici (87%), la parte restante è composta da usi industriali, commerciali e artigianali e pubblici.

Appartengono a tutti i 43 Comuni gestiti dell'AATO 2 Marche Centro, in proporzione con la diversa rispettiva dimensione in termini demografici. Si fa notare che le dimensioni dei Comuni sono molto differenti le une dalle altre, tanto che nei 4 Comuni più popolati (Ancona, Senigallia, Jesi e Fabriano) si concentra circa il 50% della popolazione dell'intero ambito territoriale.



VOLUMI DI ACQUA EROGATA ALLE UTENZE	2021	2022
Volumi di acqua potabile erogata ad uso civile domestico	21.264.624 m ³	19.578.671 m ³
Volumi di acqua potabile ad uso industriale e altri usi	6.886.175 m ³	7.097.192 m ³
Totale	28.150.799 m³	26.675.863 m³

Per quanto riguarda il volume di acqua erogata, dopo due anni di lieve aumento quest'anno si attesta al di sotto rispetto al 2021 (-5,2%): evidentemente le persone sono sempre più attente al consumo dell'acqua e al suo risparmio. In effetti, quello che è il consumo per uso civile domestico ha subito una considerevole riduzione, pari all'8%, complessivamente bilanciata dalla crescita moderata dei consumi degli altri usi.

4.1 I clienti e la bolletta.....	39
4.2 I servizi all'utenza.....	41
4.3 Morosità e sostegno alle situazioni di disagio ...	43
4.3.1 La gestione della morosità	43
4.3.2 Il Fondo per le perdite occulte	43
4.3.3 Le iniziative di sostegno verso le utenze deboli.....	44
4.4 La qualità erogata al cliente	46
4.4.1 Gli standard di qualità contrattuale.....	47
4.4.2 Acqua sicura per la comunità	48
4.4.3 I reclami	53
4.5 La qualità percepita.....	54

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.

QUANTO E COSA PAGHIAMO

La **bolletta media** applicata nel 2022 da Viva Servizi per una utenza domestica costituita da una famiglia tipo di 3 persone **con un consumo medio di 140 m³/anno è pari a €350**, compresa IVA e componenti perequative, imposte da ARERA.

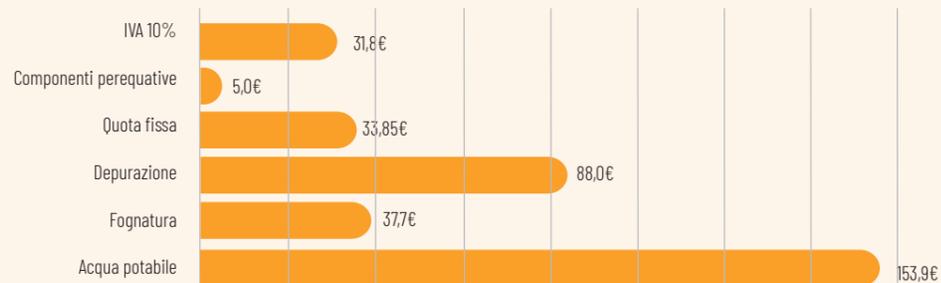
Nel 2022 le condizioni tariffarie hanno subito un incremento previsto del 6,2% rispetto al precedente anno.

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 spaccettare 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 25% quelli del servizio di depurazione, l'11% viene impiegato per il servizio di fognatura e il 10% 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 (1%).



Cosa si paga nella bolletta annua?



4.2 I SERVIZI ALL'UTENZA

Nel 2022, anno di ritorno alla normalità, i nostri uffici sono tornati accessibili ai clienti le cui abitudini però si sono evolute velocemente e VIVA, sapendo interpretare i cambiamenti, ha adottato soluzioni capaci di soddisfare le nuove necessità dei clienti, sempre più orientati all'utilizzo di canali alternativi.



Le utenze che hanno complessivamente fruito dei nostri servizi sono state oltre 180.000, numero allineato a quello del precedente anno. Il canale più gettonato si conferma quello telefonico, che evade il 46% delle richieste, e gli sportelli, in passato molto più frequentati, sono divenuti addirittura il canale di contatto meno utilizzato tra tutti quelli a disposizione (13%).

UFFICI AL PUBBLICO

Gli uffici al pubblico presenti sul territorio gestito sono 14 ma, dopo la pandemia, ne sono stati riaperti 10. Gli sportelli operativi sono distribuiti su tutto l'ambito gestito e si trovano nei seguenti comuni: Ancona, Chiaravalle, Corinaldo, Fabriano, Falconara, Jesi, Matelica, Moie, Polverigi e Senigallia.

L'orario di apertura è stato portato a 131 ore settimanali contro le 44 ore settimanali previste dallo standard del Regolatore (la delibera ARERA 655/2015).

Nel 2022 hanno fruito degli uffici al pubblico oltre 22.000 utenti, con un tempo medio di attesa prima che il cliente fosse servito di poco inferiore a 7 minuti.

Nonostante l'aumento di accessi agli sportelli rispetto all'anno precedente, anche nel 2022 VIVA ha mantenuto standard di qualità migliori rispetto ai livelli di qualità contrattuale richiesti da ARERA. Solo lo 0,36% dei clienti serviti ha dovuto attendere allo sportello più di 60 minuti.

QUALITÀ UFFICI AL PUBBLICO	Standard di qualità previsto da ARERA	2022
Tempo medio di attesa allo sportello (min.)	20 minuti	6.95 minuti
Clienti serviti entro 60 minuti (%)	95%	99,64%

La qualità contrattuale erogata agli sportelli risulta già da qualche anno essere superiore a quanto rilevato nelle principali Utilities italiane (Fonte: TOP UTILITY XI).

CALL CENTER

Il servizio telefonico consente lo svolgimento di tutte le pratiche e di tutte le richieste di informazione senza esclusioni, rappresentando per questo un'ottima alternativa agli sportelli fisici sul territorio. L'orario di servizio è di 40 h/settimanali complessive.

Nel corso del 2022 lo sportello telefonico ha ricevuto complessivamente più di 82.000 contatti (-20% del 2021) e il tempo medio di attesa prima di parlare con un operatore è stato di 50 secondi.

Anche nei confronti del tempo medio di attesa al Call Center, il posizionamento degli standard aziendali risulta essere molto virtuoso.



QUALITÀ CALL CENTER	Standard di qualità previsto da ARERA	2022
Livello del servizio telefonico	> 80%	95.3%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	180 sec.	50 secondi

SPORTELLO ON LINE

Lo sportello digitale consente agli utenti di gestire completamente il rapporto con VIVA, senza limitazioni di orario e vincoli logistici, contribuendo ad azzerare la documentazione cartacea relativa ai processi, oltreché effettuare qualsiasi operazione nella massima comodità.

L'utente può gestire in via telematica le proprie utenze, visionare i dati dei contratti, l'elenco delle fatture emesse, pagare le bollette online e decidere di riceverle tramite mail in formato digitale, avanzare reclami o richieste di informazione.

Gli utenti che si sono rivolti allo sportello on line sono stati circa 26.500 (+7,4% del 2021) mentre quelli che risultano registrati al portale sono 36.000.



ALTRI SERVIZI NEI CONFRONTI DELL'UTENZA

A fine 2022 l'azienda ha implementato nel proprio sito VIVABOT, un assistente virtuale che consente di interagire con i clienti in modo personale fornendo risposte immediate a richieste di vario genere relative al servizio offerto. Nel caso in cui l'intelligenza artificiale non riuscisse a soddisfare le richieste dell'utente, è stato previsto che la chat venga comunque inviata ad un operatore fisico.

Inoltre, l'azienda si è accreditata al sistema AppIO, la App lanciata e riconosciuta come l'unico punto di accesso per interagire in modo semplice e sicuro con i servizi pubblici locali e nazionali, direttamente dallo smartphone. Questo ulteriore canale di comunicazione non sostituisce ma affianca i canali di comunicazione già presenti e funzionanti in azienda, in ragione del fatto che solo una quota del parco clienti attivo la utilizza.

In una prima fase, i clienti già accreditati all'appIO potranno ricevere informazioni di carattere generale e gli avvisi di scadenza delle loro bollette. In seguito, si valuterà se effettuare delle campagne mirate.



4.3 MOROSITÀ E SOSTEGNO ALLE SITUAZIONI DI DISAGIO

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 sul totale delle fatture emesse entro i 24 mesi prima.

Nel 2022 VIVA ha registrato un indice di morosità pari a 2,40% fatture non pagate sul totale delle fatture emesse due anni prima: si rileva che l'indice è tornato a scendere in percentuale sull'anno precedente dopo una serie di anni. 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

INDICATORE DI MOROSITÀ	2021	2022
Unpaid ratio 24 mesi	3.07 %	2.40 %

indicato sulla stessa, decorso il quale vengono applicati gli interessi di mora. Dopo 30 giorni dalla scadenza della bolletta insoluta, si invia tramite raccomandata un sollecito bonario che, una volta scaduto, darà seguito alla costituzione in mora. In seguito al pagamento della fattura morosa, VIVA garantisce che i tempi necessari alla riattivazione della fornitura siano massimo di 2 giorni feriali, pur registrando nel 2022 tempi nettamente inferiori.

Particolare attenzione è posta nei confronti della cosiddetta attività di recupero crediti in fase stragiudiziale, mediante il contatto diretto con l'utenza interessata ed una verifica della sua situazione patrimoniale, finalizzata, quando possibile, ad una risoluzione bonaria dell'attività del recupero del credito.

Come previsto da ARERA, si fa presente che nei casi in cui ne sussistono i presupposti, l'azienda dal 2020 applica alle utenze domestiche residenti la riduzione di flusso in luogo della sospensione del servizio.

4.3.2 Il Fondo per le perdite occulte

Il 2022 è stato l'ultimo anno di applicazione del Fondo per perdite occulte come strumento interno e volontario messo a disposizione dell'utenza per fronteggiare le eventuali dispersioni d'acqua a valle del contatore, non visibili e accidentali sull'impianto idrico privato.

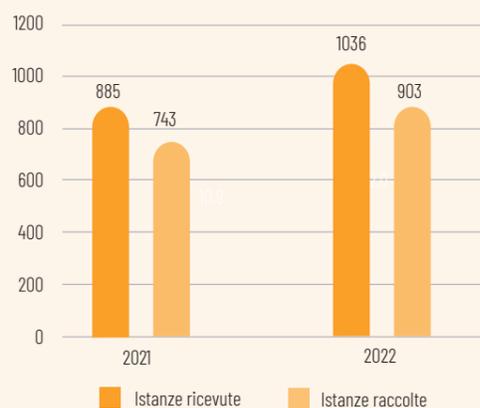
L'iniziativa era stata introdotta a livello locale per fornire un sostegno economico al cliente per il pagamento di bollette con consumi anomali, sia per favorire una maggiore consapevolezza dei consumi stessi.

Durante quest'anno di vigenza del Fondo perdite aziendale,

sono state ricevute 1.036 istanze contro le 885 del 2021. Di queste, ne sono state accolte e rimborsate 903, corrispondente ad un quantitativo di **acqua "abbonata"** nell'anno che si attesta a **567.400 mc**.

Trattasi comunque di un valore che mediamente ogni anno corrisponde ad un milione di euro, ad evidenza del fatto che il sostegno verso l'utenza per le perdite occulte è più che significativo e rappresenta un valido aiuto per la riduzione di bollette sorprendentemente elevate e "fuori norma".

Abbuoni per perdite idriche occulte



Vista la grande disomogeneità a livello nazionale delle misure messe in campo da parte dei gestori per tutelare l'utenza da questa problematica, l'ARERA nel corso del 2022 è intervenuta con uno specifico provvedimento. Conseguentemente, dal 01/07/2022, è entrata in vigore la nuova regolamentazione ARERA per le tutele minime per i clienti a cui occorrono perdite idriche occulte a valle del contatore, lungo la parte di impianto di proprietà del cliente. Pertanto, il Fondo gestito in precedenza con strumenti dedicati propri è stato chiuso, poiché le risorse finanziarie per ripianare parzialmente le bollette in caso di perdite occulte sono ora previste all'interno della regolazione tariffaria.

In caso di perdite occulte, d'ora in avanti, gli utenti del Servizio Idrico Integrato potranno accedere alle tutele ARERA con le seguenti regole:

- quando il consumo di fuga è pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento;
- in caso di eventi ravvicinati, non prima di 2 anni dall'ultimo accesso;
- la tutela si applicherà fino a un massimo di 3 mesi dalla data della lettura di fuga.

L'agevolazione sarà applicata con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e previa dimostrazione della perdita nell'ambiente. Prevederà:

- per il servizio acquedotto, l'applicazione di una tariffa pari al 50% della tariffa base al volume eccedente il consumo medio giornaliero, al netto della franchigia del 15% sui volumi fatturabili;

- per i servizi fognatura e depurazione, non saranno applicate le tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento.

Sempre con la finalità di limitare il più possibile le dispersioni di acqua potabile, già da qualche anno VIVA 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 oltreiché, ben accolta dalle Associazioni dei consumatori. Nel 2022 le comunicazioni effettuate per segnalare consumi elevati sono state 2.952, ovvero il 22% in meno dell'anno precedente.

4.3.3 Le iniziative di sostegno verso le utenze deboli

BONUS SOCIALE

Dal 2021 ARERA ha modificato anche le modalità di richiesta e accesso al **bonus sociale idrico nazionale** facendolo diventare automatico (e non più su istanza) per coloro che ne hanno diritto in base alla certificazione ISEE: da inizio 2021 è infatti sufficiente che ogni anno il richiedente presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) all'INPS per ottenere l'attestazione ISEE utile per le

diverse prestazioni sociali.

In conseguenza a questa nuova regolazione del Bonus, che già provvedeva ad allargare la platea di beneficiari e ad estendere anche l'entità di agevolazione, VIVA e l'Ente di Governo d'Ambito hanno deciso di abolire l'agevolazione che era stata introdotta a livello locale.

Purtroppo, la modalità operativa di trasmissione delle DSU da parte del Sistema Informativo ai gestori del servizio idrico è stata perfezionata nei primi mesi del 2022 e, pertanto, gli utenti che avrebbero avuto diritto all'agevolazione secondo le nuove modalità stabilite, non ne hanno potuto riscontrare ancora l'erogazione in bolletta.

Ad oggi Viva Servizi non ha ancora ricevuto da Acquirente Unico il flusso dei dati degli utenti beneficiari e pertanto abbiamo accumulato un ritardo nell'erogazione di due anni, che dovremo sicuramente recuperare nel 2023 con modalità di riconoscimento semplificate, come prevede un recente provvedimento del Regolatore.

BONUS IDRICO	2020	2021	2022
Bonus idrico nazionale	340.241 €	411.120 €	—
Bonus idrico locale	168.107 €	27.429 €	Non più presente
Totale agevolazioni da Bonus	472.348 €	438.549 €	—

In tabella, l'entità di agevolazione erogata nel 2021 comprende i riconoscimenti correlati alle istanze non ancora scadute del precedente Bonus nazionale e una "coda" del Bonus locale che non è stato mantenuto. Nel 2022, come premesso, le agevolazioni previste devono ancora essere riconosciute per motivi non dipendenti da VIVA.

Da rilevare che a fine 2021, con delibera AATO n.19 del 15/12/2021, sono state adottate condizioni tariffarie di miglior favore anche per le utenze con pazienti in terapia salvavita. Viva Servizi, d'intesa con l'EGA, ha predisposto il Regolamento che stabilisce le condizioni di ammissione alle agevolazioni, le modalità di richiesta e la quantificazione del bonus. L'agevolazione, calcolata sulla base di un volume fisso di mc. annuo mediamente individuato per l'emodialisi domiciliare, si attesta intorno ai 150 €/anno.

RATEIZZAZIONI

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.

Nel 2022 sono state concesse 3.253 rateizzazioni (-0.7% rispetto al 2021) e per la prima volta negli ultimi 5 anni si interrompe il trend di costante ascesa. Questo dato, letto insieme alla riduzione dell'unpaid ratio, trova giustificazione sia nella riduzione dei consumi da parte di famiglie e imprese, sia nel fatto che ci stiamo lasciando alle spalle il periodo di crisi economica, aggravato anche dalla pandemia.

Richieste rateizzazioni negli ultimi 5 anni



GRI 2-4	GRI 2-23	GRI 416-2
	GRI 2-25	GRI 417-1
	GRI 2-29	GRI 417-2
	GRI 416-1	GRI 418-1

4.4 LA QUALITÀ EROGATA AL CLIENTE

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:

- 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.

4.4.1 Gli standard di qualità contrattuale

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, anche nel 2022, tutti gli indicatori siano stati rispettati.



TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI OGGETTO DI INDENNIZZO AUTOMATICO CRESCENTE - ANNO 2022

Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2022	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std (*)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15 gg. lavorativi (1)	926	925	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi	427	427	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	1.056	1.013	98,12%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	4.245	4.227	99,72%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	2.407	2.394	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	4.296	4.279	100%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	9.173	9.172	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	489	489	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	75	75	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore (1)	7.448	7.442	99,99%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lavorativi	13	12	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi	5	5	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lavorativi	7	7	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lavorativi	4	4	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi (1)	39	38	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi (1)	39	39	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg. solari	901.275	899.503	97,67%
Periodicità minima di fatturazione	4-6 fatture /anno	825.414	824.507	99,89%
Tempo massimo per la risposta motivata a reclami	20 gg. lavorativi (1)	764	758	99,21%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg. lavorativi (1)	383	383	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg. lavorativi	//	//	//

(*) Al netto dei ritardi per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente

(1) Lo standard riportato è migliorativo rispetto a quello indicato da ARERA nella delibera 655/2015

Nel caso non sia rispettato uno degli standard specifici sopra indicati 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.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI - ANNO 2022

Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2022	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std (*)
Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	144	144	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla relativa richiesta	20	20	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	7.250	7.187	99,68%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro le precedenti 24 ore	5	3	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro le 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	154	149	96,64%
Tempo per risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	46	45	97,78%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro 120 secondi	24.799	23.179	94,27%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	22.882	22.801	99,64%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti (media sul totale delle prestazioni)	22.882	22.484	6,96 min.
Livello del servizio telefonico (LS)	> 80% - rispetto in almeno 10 mesi 12 mesi degli ultimi	82.781	78.930	95,34%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	82.781	82.781	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤180 secondi - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	82.781	81.919	98,95% 50 sec.

(*) Al netto dei ritardi per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente

(1) Lo standard riportato è migliorativo rispetto a quello indicato da ARERA nella delibera 655/2015

A fronte di un numero totale di prestazioni eseguite che raggiunge 259.277 (nel 2021 sono state 266.887) solo 70 sono state quelle in cui non è stato rispettato il relativo standard, per le quali si è proceduto ad indennizzare automaticamente l'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.

Queste performance conseguite sono poi sintetizzate dal Regolatore ARERA, a partire da tutti gli attuali 42 indicatori delle qualità contrattuale, in due ambiti di attività:

- **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;

MC1 (composto da 18 indicatori)**AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

CLASSE	RISPETTO	OBIETTIVO
A	> 98%	MANTENIMENTO
B	90% < MC1 ≤ 98%	+1%
C	≤ 90%	+3%

A Su **23.196** prestazioni il **99,87%** ha rispettato gli standard

- **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.

Anche per l'anno 2022, sulla base delle percentuali di rispetto degli standard conseguiti, 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.

MC2 (composto da 24 indicatori)**GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO**

CLASSE	RISPETTO	OBIETTIVO
A	>95%	MANTENIMENTO
B	90% < MC2 ≤ 95%	+1%
C	≤ 90%	+3%

A Su **26.527** prestazioni il **98,97%** ha rispettato gli standard

4.4.2 Acqua sicura per la comunità

Quando si dispone di acqua di alta qualità come quella proveniente dalla Sorgente Gorgovivo, occorre impegnarsi per garantirne disponibilità e qualità, proteggendo le fonti, prevenendo i fattori di possibile rischio che possono comprometterne la qualità e, conseguentemente, la salute

dei cittadini. Essa rappresenta uno dei temi materiali che sono entrati a far parte del *Piano di sostenibilità 2021/2024* perché ritenuto rilevante sia dal management aziendale, sia dal gruppo degli stakeholder esterni consultati.

La qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua è controllata costantemente lungo tutto l'acquedotto, dalla fonte, lungo la rete e fino ai punti di erogazione, garantendo il rispetto dei parametri di potabilità previsti dalla legge.

Per valutare la qualità dell'acqua distribuita, nel 2022 sono stati prelevati complessivamente **7.117 campioni di acqua potabile** per lo svolgimento dei controlli da parte dell'azienda e sono stati analizzati **279.849 parametri**, la maggior parte tramite il Laboratorio interno e altri 45.302 parametri analizzati da laboratori esterni.

Per ciascun campionamento sono conteggiati tutti i parametri analizzati se rientranti nell'elenco di cui al d.lgs. 31/01; sono altresì conteggiati campioni e parametri relativi al ricontrollo delle non conformità rilevate/segnalate.

All'interno del conteggio dei campioni e parametri conformi/

non conformi sono stati conteggiati:

- campionamenti e parametri relativi alle ordinanze di non potabilità;
- i campionamenti e parametri afferenti a situazioni di controllo utenze, infiltrazioni, attivazione nuove condotte;
- i campionamenti e parametri relativi alla radioattività delle sorgenti e pozzi;
- i campionamenti e parametri relativi ai prelievi delle sorgenti.

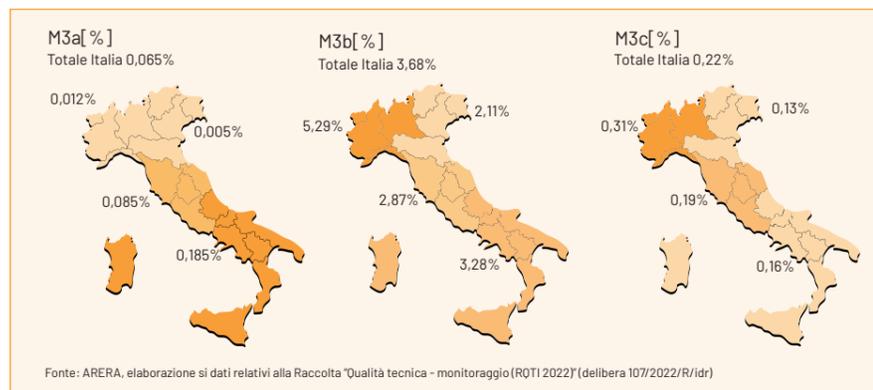
Il tasso di campioni non conformi è stato pari al 2,4% e il tasso dei parametri non conformi è stato pari allo 0,13%. Tutti i dati relativi a campionamenti, prelievi e parametri analizzati sono contenuti nel software applicativo Labstory in uso al laboratorio interno del gestore da cui è possibile esportare report in forma digitale.

Nella regolazione introdotta dall'Autorità, la qualità del servizio di acquedotto dal punto di vista dell'adeguatezza organolettica della risorsa consegnata alle utenze allacciate, è misurata attraverso il macroindicatore M3 "Qualità dell'acqua erogata". Lo stesso è definito come combinazione di tre indicatori semplici, sulla base dei quali sono valutati la presenza e l'impatto delle ordinanze di non potabilità rilevate nell'anno, il tasso di non conformità alla normativa in materia, il numero di parametri non conformi rispetto al totale dei parametri analizzati.

Pur avendo leggermente migliorato gli indicatori rilevati rispetto allo scorso anno, l'azienda non è riuscita a passare dalla classe C alla classe B, tuttavia i valori sul territorio gestito si presentano

in ogni caso più performanti dei rispettivi valori medi nazionali (Fonte: ARERA - Relazione annuale sullo stato dei servizi idrici 2022)

Preme specificare che le ordinanze di non potabilità emesse



Fonte: ARERA, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica - monitoraggio (ROTI 2022)" (delibera 107/2022/R/ldr)

nel 2022 sono state 2, lo stesso numero del 2021, per un numero complessivo di utenti finali interessati pari a 55.

Il superamento di tale criticità sarà perseguito principalmente attraverso il potenziamento del controllo del funzionamento degli impianti di disinfezione (per il controllo dei trialometani in particolare nelle reti di distribuzione delle zone montane caratterizzate da scarsa richiesta idrica e tempi di permanenza lunga in rete), ed anche attraverso l'aggiornamento e la verifica delle aree di salvaguardia.

M3 Qualità dell'acqua erogata



0,001% M3a
incidenza ordinanza non potabilità (dato stabile dal 2019)

2,42% M3b
campioni interni non conformi (2,90 nel 2021)

0,13% M3c
parametri interni non conformi (0,14 nel 2021)

Nel 2022
6.316
campioni in distribuzione a valle degli impianti di portabilizzazione

388.422€
per la qualità dell'acqua erogata

L'etichetta dell'acqua di Gorgovivo

Le caratteristiche dell'acqua distribuita da VIVA, risultanti dai controlli interni, sono pubblicate alla pagina dedicata del sito web, comune per comune, per la consultazione da parte degli utenti.

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 2022 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.

Leggi l'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	solifati mg/l	nitratati mg/l	ph	conducibilità us/cm	residuo fisso mg/l	fluoro mg/l	durezza °F
Limiti di Legge (D. Lgs. 31/2001 e s.m.i.)	(*)	(*)	200	(*)	(*)	250	250	50	6,5-9,5	2500	1500	1,5	15-50
VIVA SERVIZI (Sorgenti Gorgovivo vaLmedi 2022)	88,8	11,8	14,9	1,1	202,5	24,4	88,6	2,7	7,6	513	332	0,5	27

(*) Non sono previsti valori di riferimento

Piano di Sicurezza dell'Acqua: il nostro piano strategico

Il Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA o Water Safety Plan) è il modello, introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, basato sulla valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna fase che compone la filiera idrica, dalla captazione fino all'utente, per garantire la protezione delle risorse idriche e la riduzione di potenziali pericoli per la salute dell'acqua destinata al consumo umano.

Dotarsi del PSA è innanzitutto una esigenza normativa. In Italia diventerà a tutti gli effetti legge nel momento in cui sarà recepita la Direttiva Europea. Ma il fatto che siano definite delle scadenze precise per la prima redazione dei Piani Sicurezza dell'Acqua rende concreta la necessità di attivarsi da subito verso questa direzione.

Redigere a regola d'arte e di norma un Piano di Sicurezza dell'Acqua porta con sé alcune difficoltà che richiedono competenze multidisciplinari e molto specifiche sul tema. Tra questi un adeguamento dei sistemi informativi aziendali, l'acquisto di attrezzature aziendali, la realizzazione di studi, ricerche e di sistemi GIS acquedotto, fognatura e depurazione per l'implementazione di questo piano.

VIVA ha avviato questo percorso nel febbraio 2020, ma concretamente tutta l'attività è stata rallentata dall'arrivo della pandemia. Lo studio prevede di analizzare i dati qualitativi delle acque grezze e delle acque immesse in rete integrando tutto con i risultati delle analisi effettuate dall'Azienda Sanitaria Territoriale; a questo si aggiungeranno le analisi dell'intero processo di trattamento/distribuzione e le relazioni delle verifiche eseguite dai nostri tecnici. Un piano che prevede aggiornamenti costanti nel tempo in cui saranno dettagliati i rischi individuati, le misure di controllo presenti e le azioni di miglioramento condivise dalla squadra messa in campo dall'azienda.

Al termine dell'attività VIVA punta a raggiungere i seguenti obiettivi:

- 1) avere un quadro più dettagliato ed esaustivo del sistema e dei rischi presenti nell'intera filiera (captazione, potabilizzazione, accumulo, distribuzione);
- 2) individuare i punti di maggiore vulnerabilità e definire

- idonee azioni correttive;
- 3) indirizzare gli investimenti futuri;
- 4) facilitare la comunicazione e condivisione di informazioni, dati e conoscenze tra gli enti (team multidisciplinare);
- 5) incrementare la sicurezza per il consumatore finale.

Il progetto sarà oggetto di periodica revisione e aggiornamento in un'ottica di continuo miglioramento al fine di garantire una sempre maggiore qualità dell'acqua. Nei prossimi anni il lavoro di elaborazione dei PSA sarà esteso a tutto territorio gestito.



NUOVA DIRETTIVA EUROPEA SULLA QUALITÀ DELLE ACQUE

Il 12 gennaio 2021 è entrata in vigore la nuova direttiva europea sulla qualità delle acque destinate al consumo umano; pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, la Direttiva 2020/2184/UE sostituisce ed integra, con una serie di importanti contenuti innovativi, la precedente direttiva 98/83/CE di venti anni fa.

Il provvedimento avrà sicuro rilievo nelle scelte di breve e lungo periodo dei gestori del servizio idrico integrato, poiché:

- a. prevede la rimodulazione dei valori limite per i *parametri di qualità dell'acqua potabile*, che dovranno poi essere stabiliti in modo non meno stringente dai singoli Stati Membri
- b. Introduce *nuovi parametri di qualità*, tra cui il Bisfenolo-A, i Cloriti e Clorati, gli acidi Alocetici, le Microcistine, i PFAS e l'Uranio
- c. *modifica i limiti* di qualità per alcuni parametri già esistenti, come il Piombo, il Selenio, il Cromo e il Boro
- d. introduce l'approccio innovativo della *valutazione del rischio*, che si concretizzerà nella successiva predisposizione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan)
- e. affronta la *normativa relativa ai materiali a contatto con l'acqua potabile e dei mezzi filtranti e reattivi*, al fine di assicurare la salute umana;
- f. dedica ampio spazio al delicato tema *dell'accesso all'acqua per i cittadini*, soprattutto per quelli più emarginati o vulnerabili;
- g. prevede che siano rese disponibili all'utente una serie di *informazioni* sulla qualità dell'acqua potabile e sulla sua origine;
- h. impone agli Stati Membri di valutare i *livelli delle perdite idriche* attraverso l'ILI o un altro metodo appropriato, valutazione che dovrà poi essere trasmessa anche alla Commissione Europea.

Gli Stati membri hanno due anni per recepire le modifiche nelle loro norme nazionali.



I PASSI COMPIUTI PER L'ACCREDITAMENTO ACCREDIA

In data 20.07.2021 è stata presentata la domanda per l'accREDITAMENTO del laboratorio analisi con riferimento al solo "parametro pH" sulle acque destinate al consumo umano. Al termine dell'esame della domanda presentata, e dopo l'audit tecnico e gestionale svolto dagli ispettori in data 13-14 dicembre 2021, non sono emersi ostacoli all'accREDITAMENTO.

A **gennaio 2022** il Laboratorio Analisi ha ottenuto l'accREDITAMENTO Accredia per il parametro pH sulla matrice acque destinate al consumo umano/acque naturali (certificato di accREDITAMENTO n. 1958L).

Nel **settembre 2022** è stata ottenuta l'estensione dell'accREDITAMENTO ai parametri Batteri Coliformi ed Escherichia Coli sulle matrici Acque da destinare al consumo umano, Acque destinate al consumo umano, Acque di pozzo, Acque naturali.

Sono **attualmente in corso** le attività per l'ulteriore estensione dell'accREDITAMENTO ad altri parametri sulle medesime matrici. Nel 2023 si definiranno le ultime formalità per poter utilizzare il marchio ACCREDIA.



4.4.3 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. Anche nel 2022 ha risposto per la quasi totalità delle pratiche con tempi nettamente inferiori rispetto a quelli previsti dallo standard di riferimento della qualità contrattuale.

QUALITÀ CONTRATTUALE PER LA RISPOSTA AL CLIENTE	Standard di qualità previsto da ARERA	2021 - Risposte entro lo standard	2022 - Risposte entro lo standard
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 gg.	6,9 gg.	5,1 gg.
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg.	5,4 gg.	4,5 gg.
Tempo medio di risposta a richieste scritte di rettifiche di fatturazione	30 gg.	6,7 gg.	8,4 gg.

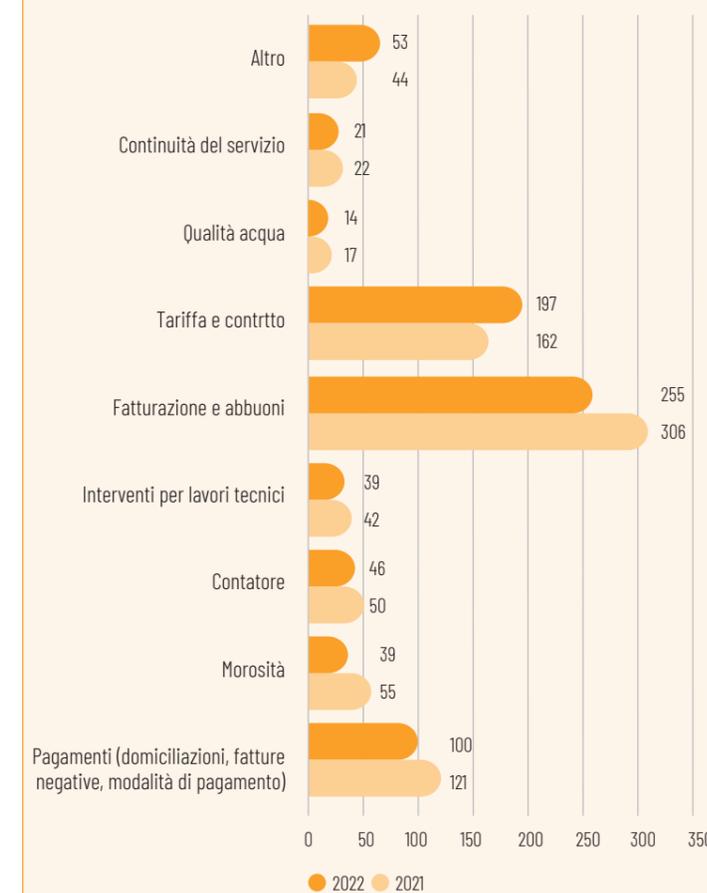
Il numero e la tipologia dei reclami costituisce quindi elemento di forte attenzione per l'azienda e, attesta contemporaneamente, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello delle loro aspettative.

Nel corso del 2022 sono stati evasi **764 reclami** a fronte delle 819 pratiche di reclamo ricevute nel 2021; il numero di pratiche pervenute, comunque inferiore a quelle dello scorso anno, è anche molto al di sotto delle medie nazionali, dal momento che si lamentano soltanto poco più di 3 utenti ogni 1.000.

Le altre richieste pervenute da parte dei clienti sono le richieste di informazione e quelle per le rettifiche di fatturazione, per le quali nel 2022 complessivamente si contano 429 pratiche.

La principale causa di reclamo è attribuibile a problematiche di fatturazione e abboni, che intercettano un terzo dei reclami complessivi. Le tariffe e le condizioni contrattuali rappresentano la seconda più importante ragione di scontento: solo per questa tipologia si registra una variazione incrementale rispetto al 2021, spiegata dalla

Principali cause di reclamo



mancata erogazione del bonus idrico. A seguire in ordine di importanza, le segnalazioni sui pagamenti e sulle problematiche tecniche (contatori, qualità acqua, continuità del servizio, interventi manutentivi).

4.5 LA QUALITÀ PERCEPITA

VIVA ha realizzato la periodica **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 Strategica su un campione di 1.196 utenze, composto da famiglie per l'88,4% e la parte restante da 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. nel mese di novembre tramite operatori specializzati ed è

Non sono pervenuti reclami per violazione della privacy, né per perdite dei dati dei clienti.

Di seguito un raffronto delle pratiche evase nell'ultimo biennio.

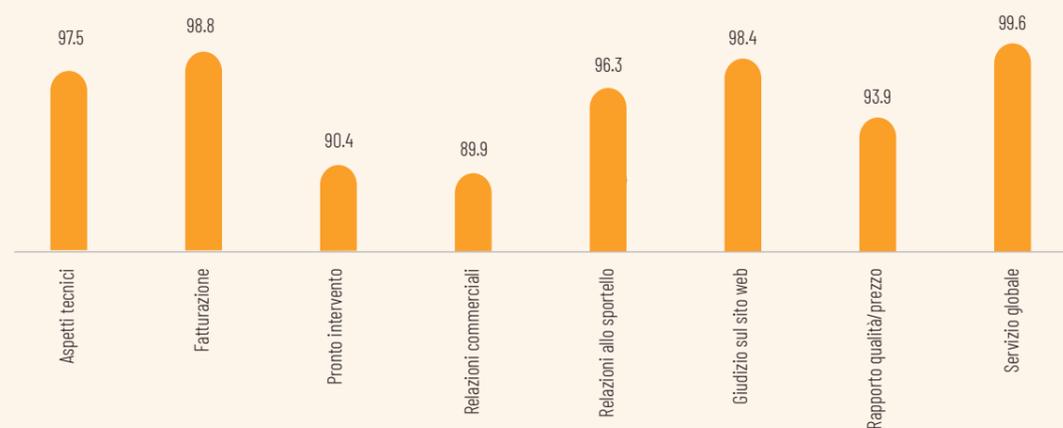
stata progettata per ottenere riscontri sia sugli aspetti tecnici e commerciali del servizio, sia su altre tematiche di interesse quali la riconoscibilità del brand, l'uso dell'acqua del rubinetto, la conoscenza dei ruoli dei vari soggetti che operano sull'intero ciclo, ecc.

L'Audit 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.

UTENTI SODDISFATTI - MEDIA PONDERATA DELLA % DEL VOTO DA 6 A 10 SU OGNI FATTORE

CSI = 95,8



- **il giudizio globale sulla qualità generale del servizio** (Overall), che esprime una valutazione istintiva da parte dei clienti dopo che hanno risposto già su tutti gli aspetti del servizio. L'indice generale di soddisfazione è pari a 99,6 ed è superiore a quello sintetico di 3,8 punti percentuali, quindi, il Brand e l'immagine aziendale sono percepiti positivamente dall'utenza e generano addirittura un valore aggiunto rispetto alla performance diretta degli aspetti del servizio.

INDICE GENERALE **99,6**

INDICE SINTETICO **95,8**

In pillole, l'indagine 2022 mette in evidenza:

- la consapevolezza del nome dell'azienda che fornisce il Servizio Idrico Integrato da parte del 99,2% degli intervistati. L'esito è lusinghiero se pensiamo che Viva Servizi ha rinnovato il proprio brand da soli quattro anni e ciò significa che la comunicazione della nuova immagine è stata efficace;
- gli indicatori di soddisfazione CSI risultano nella media generale molto elevati (**95,8/100**): il servizio fatturazione, che nel precedente Audit risultava uno degli aspetti da migliorare, ora ha ottenuto un indice di soddisfazione molto alto.

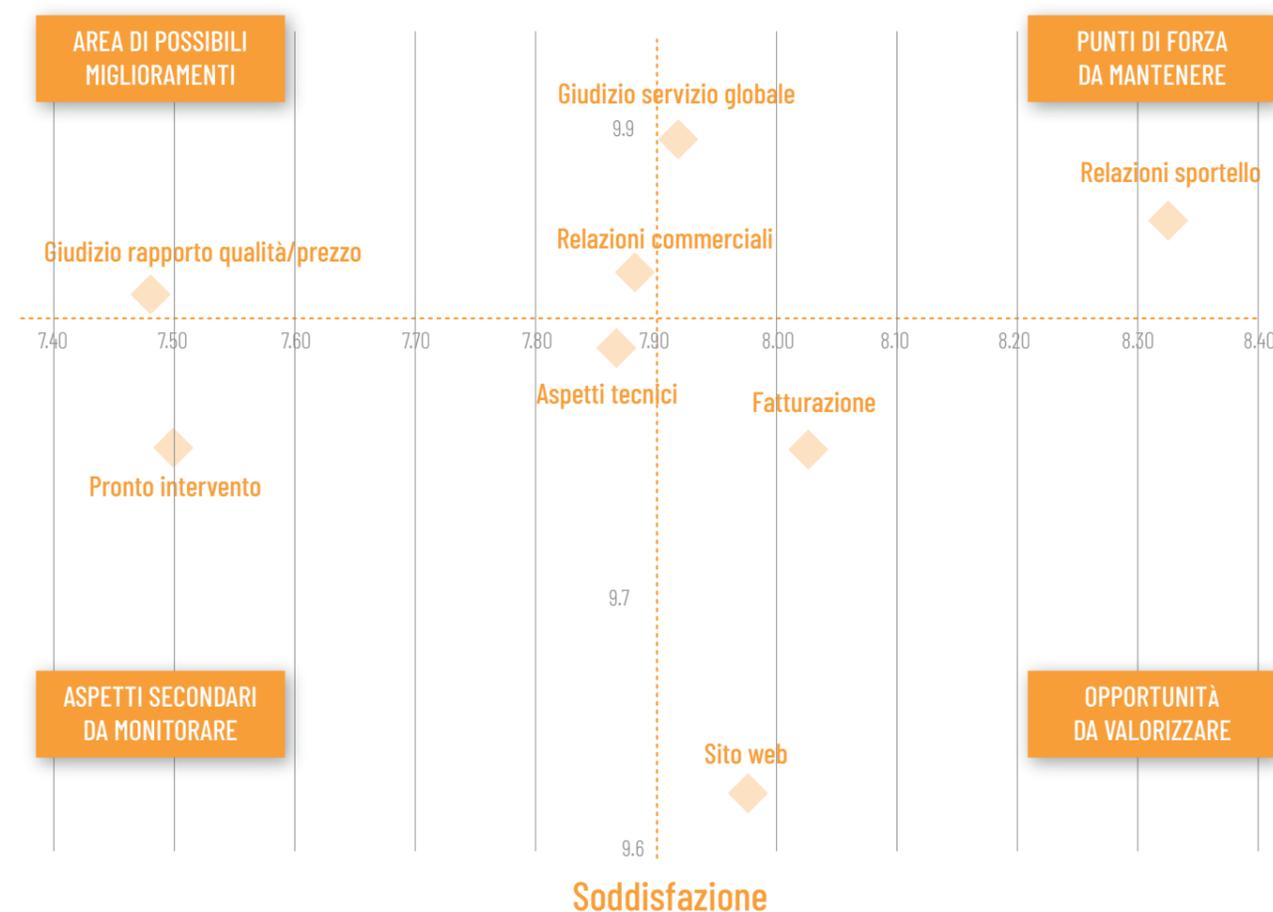
GRAFICO-MAPPA PRIORITÀ DI INTERVENTO

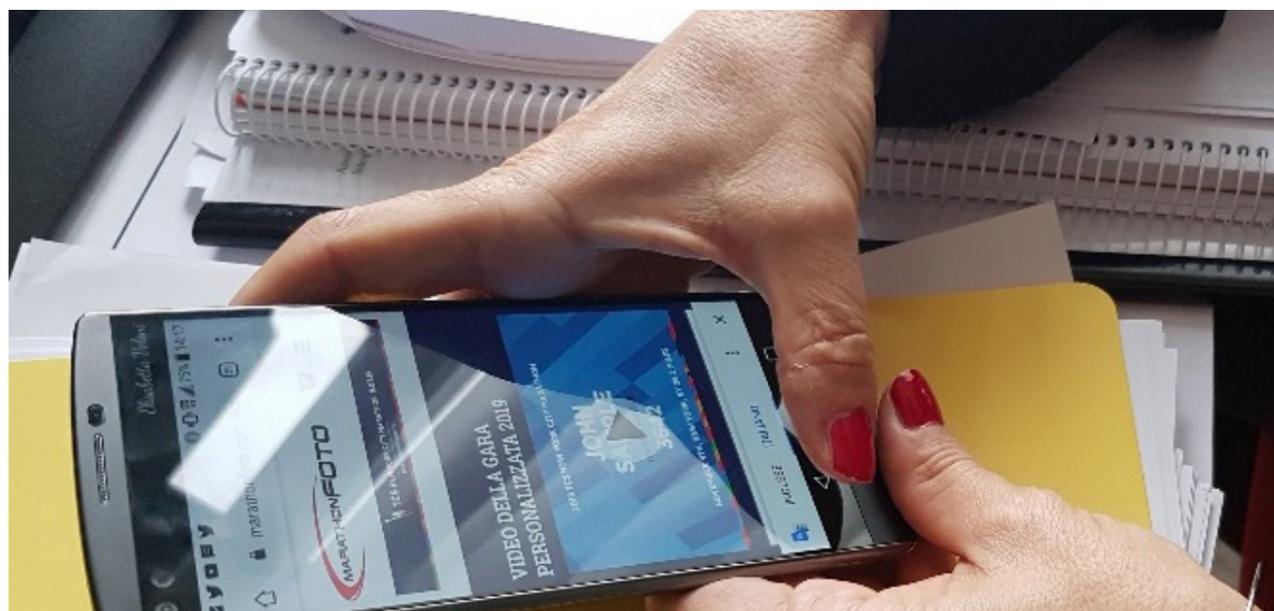
La mappa rappresenta un primo strumento di analisi che fornisce una immediata e chiara rappresentazione del posizionamento degli item e consente di orientare il

Anche il Sito Web, rappresenta un fiore all'occhiello dal momento che è stato rimodernato sia nella parte statica che in quella dinamica solo da un paio d'anni

- l'indice "Overall", costruito sulla % di clienti che sono soddisfatti o deliziati dalla percezione del servizio, conferma una ottima empatia tra l'azienda e i clienti, attestandosi al **99,6%**.
- rispetto al 2020, anno in cui fu effettuata una indagine simile, risultano migliorati sia l'indice CSI che quello "Overall".

processo di decisione con particolare riferimento ai fattori maggiormente da attenzionare.





Nella costruzione della Mappa si è tenuto conto della media dei punteggi ottenuti nella domanda Overall alla fine di ogni fattore e non della % di utenti che votano tra 6 e 10. Ci sono i fattori più in alto che dimostrano maggiore importanza e quelli più a destra segnalano maggiore soddisfazione.

• **Opportunità da VALORIZZARE:** Il quadro in basso a destra rivela punti di Alta Soddisfazione e importanza relativamente Alta; troviamo "Fatturazione" e "Sito Web". Nello specifico la prima ha una più elevata importanza relativa ed una minor approvazione, il secondo invece, risulta meno soddisfacente e al contempo più importante.

• **Punti di forza da MANTENERE:** si posizionano a destra e in alto, nella zona di maggior soddisfazione e maggior

importanza. Qui troviamo il "Giudizio sul servizio globale", che ha spazio per migliorare ancora, e le "Relazioni allo sportello", a dimostrazione che il rapporto personale è sempre molto apprezzato.

• **Aspetti secondari da MONITORARE:** in basso a sinistra abbiamo la zona dove i fattori hanno Importanza e Soddisfazione minori; qui si collocano il "Pronto Intervento" e gli "Aspetti Tecnici".

• **Aree di possibili MIGLIORAMENTI:** è la zona dei possibili miglioramenti perché considerata importante e poco soddisfacente. Qui troviamo gli item "Rapporto Qualità/Prezzo", sulla linea dell'importanza media, e "Relazioni commerciali" di elevata importanza e minor soddisfazione.



5.1 POLITICA DI GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA

La crisi climatica che stiamo vivendo ha impatti significativi anche sul ciclo idrogeologico e, conseguentemente, sulla fornitura di acqua potabile, sui servizi igienico-sanitari e sulla produzione di cibo ed energia. La siccità, con lunghi periodi di scarsità d'acqua e periodi di improvvise precipitazioni, ha forti ripercussioni sulla disponibilità della risorsa idrica e sulla capacità dei sistemi di drenaggio di gestire correttamente le acque meteoriche, evitando esondazioni e allagamenti.

Per tali motivi il ruolo di VIVA è fondamentale per assicurare la resilienza del proprio territorio, tutelando la risorsa idrica e promuovendo la sostenibilità.

L'azienda opera in un territorio vasto circa 1.835 km² popolato da circa 392.300 abitanti residenti. Da sempre il territorio viene suddiviso in tre zone, che progressivamente avanzano verso il mare:

- quella montana;
- quella collinare intermedia
- quella costiera.

Ogni giorno l'acqua, per essere utilizzata, deve essere prelevata dalla fonte, controllata, distribuita alla giusta pressione, raccolta dopo l'uso e convogliata ai depuratori per trattarla e restituirla all'ambiente pulita come quando è stata raccolta. In tutto il suo percorso, diversi sono gli obiettivi da non perdere di vista.

5.1	Politica di gestione della risorsa idrica	59
5.1.1	Le sorgenti e la ricerca di fonti alternative	60
5.1.2	La rete di distribuzione e la continuità del servizio	63
5.1.3	L'attività di ricerca perdite	64
5.1.4	Le emergenze idriche	68
5.2	La fognatura e depurazione	70
5.2.1	La raccolta e il trasporto delle acque reflue	70
5.2.2	La depurazione delle acque reflue	71
5.3	Consumi responsabili	77
5.3.1	Le materie prime	77
5.3.2	Energie ed emissioni gas serra	77
5.3.3	Gli autoconsumi	82
5.3.4	Mobilità sostenibile	82
5.3.5	La gestione dei rifiuti	83

Gli obiettivi di VIVA sono:

01

garantire il corretto funzionamento del sistema di reti e impianti che rispettando le normative di settore

02

perseguire processi di miglioramento, aumentando la copertura del sistema fognario

03

razionalizzare i processi di depurazione

04

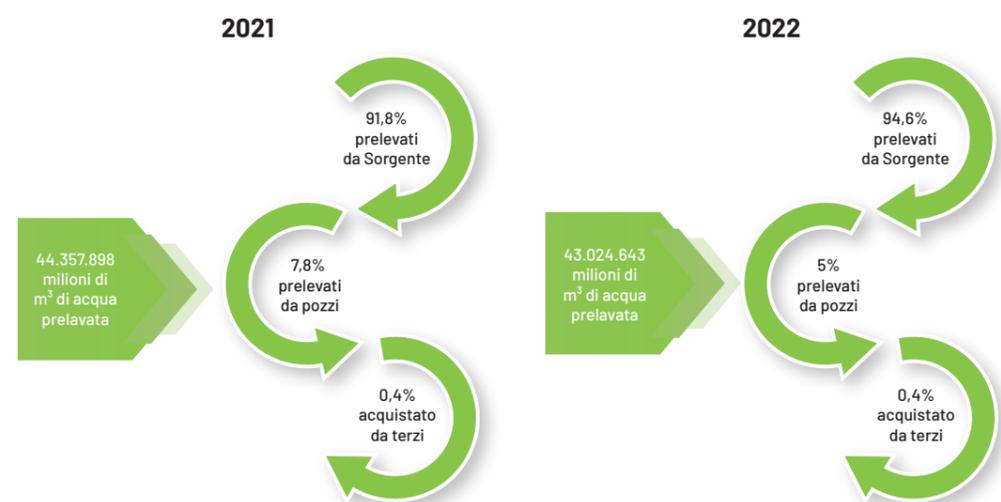
ridurre le perdite idriche

05

migliorare l'efficienza del sistema acquedottistico e la disponibilità della risorsa

5.1.1 Le sorgenti e la ricerca di fonti alternative

L'acqua per i 43 Comuni gestiti proviene da 97 sorgenti e 39 pozzi; 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, attraverso tutte le opere di presa gestite, nel corso del 2022 sono stati prelevati oltre 43 milioni di metri cubi di acqua.



La sorgente di Gorgovivo ha un bacino di alimentazione molto esteso, che a sud confina con il fiume Potenza e a nord con l'antistante fiume Esino. In base a studi effettuati è garantito che il passaggio di acqua avviene, salvo eventi occasionali, esclusivamente dalla falda al fiume, e non viceversa; questo naturale sversamento è continuo e determinato tramite misure di livello del fiume a monte e a valle di Gorgovivo.

La portata prelevata dalla falda è totalmente emunta mediante sollevamento meccanico. Nei vari pozzi realizzati all'interno delle gallerie sono posizionate elettropompe sommerse sulle cui mandate sono stati installati misuratori di portata elettromagnetici. I 13 pozzi non hanno la stessa produttività ma tutti i dati della portata in ingresso al serbatoio e quelli in uscita vengono registrati. Il serbatoio non ha una volumetria sufficiente a garantire compensi idonei per l'ottimizzazione dei sollevamenti.

Nel 2022, nell'ambito dell'ottimizzazione monitoraggio e controllo della captazione Gorgovivo sono state avviate, e

Siamo quindi in grado di assicurare con i 136 impianti di captazione l'approvvigionamento dell'intero sistema di distribuzione fatta eccezione, esclusivamente per motivi di locale opportunità tecnica, per i Comuni di Matelica e Camerano per i quali, complessivamente, viene acquistata acqua all'ingrosso dai gestori A.S.S.E.M. e Acquambiente per un volume annuo di circa lo 0,4% del volume prelevato complessivo.

tuttora sono ancora in corso, le attività per il collegamento a mezzo cavo in fibra di tutti i pozzi di captazione, serbatoio e i vari punti di misura e monitoraggio della sorgente. Questo intervento permetterà una trasmissione dati sicura, continua e migliorativa rispetto a quella attuale relativamente a tutte le misurazioni e parametri di funzionamento degli impianti. Ai fini della sicurezza è previsto anche un sistema di controllo in videosorveglianza.

Sono in fase progettuale soluzioni di protezione delle opere di captazione con interventi alle briglie e alle sponde del Fiume Esino che, in quel tratto, è in stretto equilibrio idraulico con la falda delle sorgenti.



FOCUS

viva servizi

Consorzio Gorgovivo

UNIVERSITÀ POLITECNICA DELLE MARCHE



“Progetto Gorgovivo 4.0”, stato di avanzamento

A marzo 2022 è stata rinnovata la convenzione tra VIVA, il Consorzio titolare della concessione della sorgente Gorgovivo e l'Università Politecnica delle Marche per l'attività di ricerca, sviluppo e consulenza relativi all'Analisi e sperimentazione di modelli data driven basati su intelligenza artificiale, per la stima della capacità della sorgente Gorgovivo e la gestione dei singoli pozzi.

Obiettivo principale del progetto è l'implementazione di un sistema empirico predittivo della portata della sorgente nel tempo, in funzione degli apporti meteorici e altri fattori esterni, nonché la gestione ottimale energetica dei sollevamenti, tramite un modulo di Machine Learning. I dati che vengono condivisi con l'Università sono: livelli di falda, livello del fiume Esino, portata prelevata, pluviometria, caratteristiche chimiche e microbiologiche dell'acqua. Con lo sviluppo del sistema di telecontrollo, le portate, i livelli e le altre informazioni sono disponibili nel sistema SCADA, e vengono condivisi quotidianamente in automatico.



Preservare la risorsa idrica deve diventare un compito di tutti: ognuno deve fare la sua parte. I cittadini evitando gli sprechi, l'azienda gestendo la risorsa in modo sostenibile e garantendo la sua fornitura nel tempo. Per questo, l'attività di ricerca di nuove fonti idropotabili svolta in sinergia con il Consorzio Gorgovivo assume da tempo grande rilievo. Tra gli obiettivi c'è la ricerca, la progettazione e la costruzione di nuove fonti di approvvigionamento e di un nuovo sistema acquedottistico a servizio del territorio.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, negli scorsi anni, Viva ha realizzato in sinergia con il Consorzio Gorgovivo una serie di indagini idrogeologiche e una serie di campagne di misurazioni e analisi. I progetti di ricerca in corso nel 2022 e in fase di approfondimento per il 2023, sono i seguenti

Media Valle del Sentino

Nel 2022 si è concluso lo studio di fattibilità per la costruzione

di un vaso artificiale lungo la valle del torrente Sentino nei comuni di Sassoferrato e/o Scheggia Pascalupo. Lo studio si basava su precedenti ricerche svolte. Che ipotizzava la realizzazione di un vaso per l'approvvigionamento di circa 200 l/s per il soddisfacimento del fabbisogno idropotabile della Valle del Misa, e dei comuni di Sassoferrato e Genga. L'obiettivo era ed è quello di trovare una fonte idropotabile complementare alla sorgente Gorgovivo, che consenta di sopperire agli incrementi demografici dei comuni ad essa connessi, con la diminuzione delle utenze allacciate, in modo da poter mantenere invariato l'attuale livello di utilizzo della sorgente stessa. Dalle risultanze ad oggi emerse nello studio di fattibilità emerge la possibilità di realizzare un vaso di circa 2 milioni di m³ nella località Isola di Fossara. La realizzazione dell'opera presuppone un rilevante impatto ambientale ed economico. Tuttavia, le condizioni di alimentazione dell'acquifero della Maiolica, in relazione alla permeabilità e trasmissività medie di tale acquifero, nonché le previsioni/

proiezioni della piezometria dell'acquifero basale (acquifero regionale), inducono nel ritenere percorribile la ricerca di risorse idriche sotterranee di consistenza e qualità utile, quale soluzione alternativa all'ipotesi dell'invaso. È stato quindi messo a punto ed affidato il Programma di ricerca per la valutazione della consistenza delle risorse idriche sotterranee nel bacino del Torrente Sentino - Tratto Sant'Emiliano - confine di Regione (Località Fosso delle Rave), per una portata attesa di 170 l/s.

Campo pozzi Sant'Emiliano

In località Sant'Emiliano, nel Comune di Sassoferrato, in un'area dove sono attivi due pozzi a suo tempo realizzati dal comune, il Consorzio Gorgovivo, previa indagine idrogeologica specifica, ha realizzato un pozzo prova al fine di definire i parametri dell'acquifero locale interno alla formazione geologica della Maiolica per predisporre eventualmente la captazione a scopo idropotabile. Le prove di emungimento non hanno però dato i risultati auspicati, pari a circa 40 l/s. Trattandosi di un acquifero non omogeneo, le ricerche della falda risultano particolarmente difficili in quanto occorre intercettare l'ammasso roccioso là dove la fratturazione della roccia è maggiore. Per questo gli studi proseguiranno, con la ricerca dello strato fratturato a maggiore profondità. Una maggiore disponibilità idrica in questo sito sarà utile per i comuni di Sassoferrato e Arcevia.

RETI E IMPIANTI IN PILLOLE	2021	2022
Km rete acquedotto	5.048	5.046
- di cui acquedotti e reti di adduzione (Km)	903	888
- di cui reti di distribuzione (km)	4.145	4158
Opere di presa attive	137	136
- di cui pozzi	39	39
- di cui sorgenti	98	97
Serbatoi	414	412
Impianti trattamento	167	166
Impianti potabilizzazione	-	-
Stazioni di pompaggio (impianti di sollevamento)	176	176
Lunghezza totale allacci (Km)	1326	1325
Lunghezza complessiva condotte sostituite (Km)	31,15	35,23

Bassa valle del Sentino

Nell'ambito fluviale del Torrente Sentino, compreso tra i capoluoghi di Sassoferrato e di Genga, sono state effettuate indagini geologiche ed idrogeologiche nei pressi della località Colleponi di Genga, dove si sono verificati degli incrementi di portata che possono far pensare ad un'alimentazione diretta della falda verso il corso d'acqua. La realizzazione di indagini geosismiche e geoelettriche ha permesso di individuare i punti ottimali di perforazione per la taratura dei risultati delle indagini stesse nel tratto di piana alluvionale del torrente Sentino in località Bivio Pandolfi, laddove le condizioni di fratturazione dell'acquifero della maiolica e della scaglia appaiono maggiori e compatibili con bassi valori di resistività geoelettrica. Per cui è stato redatto il "Progetto delle perforazioni finalizzate alla individuazione del punto ottimale su cui realizzare un pozzo di captazione a scopo idropotabile in località Bivio Pandolfi - Comune di Genga (AN)". I sondaggi e le prove di emungimento sono stati realizzati e terminate. Ora con l'elaborazione delle stesse si faranno le valutazioni circa la progettazione di un campo pozzi sull'acquifero carbonatico profondo costituito dalla formazione della Maiolica. La portata disponibile, compresa tra i 15 - 20 l/s, anche se inferiore a quella attesa teorica, pari a 60 l/s, sarà comunque utile per i comuni di Genga e Arcevia.

5.1.2 La rete di distribuzione e la continuità del servizio

L'intera rete che provvede alla distribuzione dell'acqua potabile è lunga poco più di 5.000 km e si estende lungo tutto il territorio gestito. Per gli addetti ai lavori, si può distinguere in due tratti: - la rete adduttrice, lunga quasi 900 km, 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; - la rete distributrice, lunga oltre 4000 km, che dai serbatoi alimenta successivamente la rete locale fino alle abitazioni. 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 tubazioni. La parte più consistente della rete idrica è realizzata in PEAD (53,4%), materiale utilizzato per la posa delle nuove reti. Viceversa, sono presenti in minima parte i materiali in ghisa grigia, in ghisa sferoidale e in fibrocemento, che rappresentano i materiali vetusti e non più utilizzati.

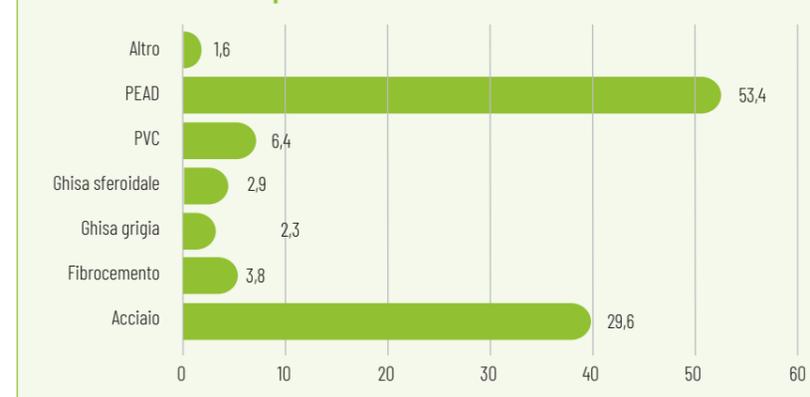


Tutta la rete acquedotto è georeferenziata.

L'attività di distribuzione dell'acqua è un servizio essenziale e, in quanto tale, deve prevedere un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno. In casi eccezionali, ovvero in presenza di eventi di forza maggiore o per guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti stessi, può accadere che venga a mancare l'acqua. Nel 2022 le interruzioni con una durata superiore all'ora sono state 6.188, in calo rispetto al precedente anno. Mediamente hanno registrato una durata inferiore alle 2 ore e hanno interessato il 35% delle utenze servite. In questi casi

preme specificare che, come previsto dalla regolazione sulla qualità, tutti gli interessati vengono tempestivamente informati per arrecare loro il minor disagio possibile. Nessuno degli interventi ha richiesto una sospensione di più di 24 ore e non è stato mai necessario attivare il servizio sostitutivo di approvvigionamento di emergenza mediante autobotti. Il servizio di emergenza, invece, è stato attivato per i 2 casi di non potabilità riscontrati nel 2022.

Composizione % della rete idrica



CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	2021	2022
Numero delle interruzioni avvenute nell'anno (durata ≥ ad 1 ora)	n. 6.359	6.188
di cui numero di interruzioni non programmate	n. 2.601	2.350
di cui numero di interruzioni programmate	n. 3.758	3.838
Numero di interruzioni con attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (comprese le non potabilità)	n. 2	2

La continuità del servizio di erogazione viene misurata dall'indicatore M2 - "Interruzioni del servizio", che mostra una incidenza delle interruzioni assai contenuta, pari a 0,70 ore/utente e in miglioramento per il terzo anno consecutivo.

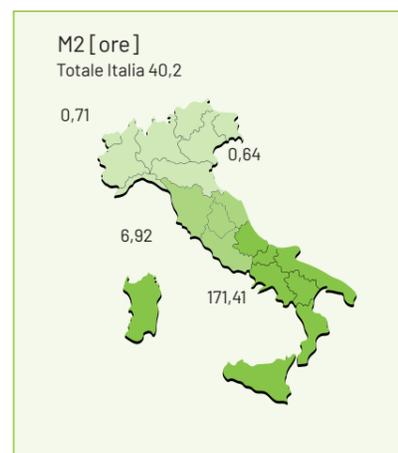
Un risultato che ha permesso all'azienda di rimanere nella classe di prestazione più virtuosa.

M2 Interruzioni del servizio

Nel 2022

490.488 €
per mantenere
e migliorare la
continuità del
servizio

0,70 ore di
interruzione del
servizio - ore per utenza
(0,79 ore nel 2021)



Il risultato, da sempre ottimo, scaturisce dall'impegno dell'azienda nel limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici che possono sopraggiungere.

Da questo punto di vista i risultati sono lusinghieri e l'azienda si colloca da qualche anno nella classe più virtuosa prevista

dal regolatore; per questo gli investimenti programmati e quelli realizzati non sono previsti molto copiosi.

Per meglio capire il posizionamento di questo indicatore nei confronti delle performance nel contesto nazionale, si riporta la corrispondente statistica pubblicata da ARERA nella "Relazione annuale sullo stato del SII - 2022".

5.1.3 L'attività di ricerca perdite

Perseguire una **gestione sostenibile dell'acqua** è diventata una priorità che sta a cuore non solo alle aziende del settore ma anche ai cittadini utenti.

L'aumento dei fenomeni di siccità e i cambiamenti climatici anche nei nostri territori, infatti, rivelano tutta la nostra vulnerabilità e, in modo sempre più evidente, che l'acqua non è una risorsa infinita e inesauribile.

Come sta preservando VIVA la risorsa idrica?

- durante il prelievo**, cercando di rendere più resiliente il sistema e condurre attività di georeferenziazione e studi per una conoscenza più approfondita delle fonti;
- nei punti di fornitura** dove l'acqua viene consumata, sostituendo i contatori vetusti con l'installazione di nuovi di ultima tecnologia, in modo che tutti gli utenti siano consapevoli dell'acqua consumata;

- lungo le reti idriche**, grazie al personale dedicato all'attività di ricerca delle perdite.

Concretamente, il primo punto prevede lo studio e la salvaguardia degli acquiferi: trattasi di una attività fondamentale per definire e anticipare eventuali impatti sul territorio derivanti dall'utilizzo della risorsa stessa.

Con riferimento ai punti di fornitura, l'azienda ha avviato una campagna di sostituzione dei contatori vetusti, che negli ultimi anni è stata eseguita da ditte esterne con il supporto, nei casi di maggiore complessità, del personale interno.

Il parco contatori è composto per il 46% da misuratori che hanno una età superiore ai 10 anni e per il 40% da quelli sostituiti negli ultimi 5 anni.

Dopo alcune criticità che si sono presentate nel 2021, l'attività

di sostituzione contatori è nuovamente ripartita e nel 2022 sono stati sostituiti altri quasi 20.000 nuovi contatori, che vanno a cumularsi con gli altri installati nel recente passato.



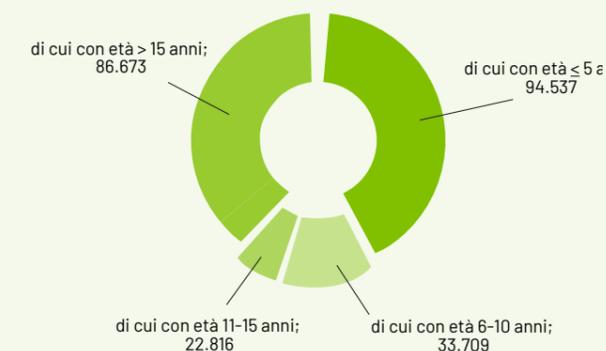
Tutti questi di ultima installazione sono misuratori predisposti all'autolettura e, non appena sarà aggiudicata la gara per l'acquisto dei modem, saranno idonei alla lettura da remoto.

Inoltre, sono stati acquistati altri 30.000 contatori con tecnologia smart, 15.000 volumetrici e 15.000 statici che si prevede di installare a breve.

La ricerca delle perdite idriche lungo la rete di distribuzione rappresenta una delle attività principali che un gestore idrico deve mettere in atto per la salvaguardia della risorsa. L'attività è da sempre gestita da una squadra interna e basata su strumenti tradizionali; nell'ultimo anno il lavoro si è evoluto e, oltre ai soliti strumenti, si è deciso di operare anche tramite satellite e con l'utilizzo di radar applicati su aereo. L'appalto è stato affidato ad una ditta che si occuperà di effettuare uno screening del territorio, cui seguiranno poi verifiche in campo per individuare le perdite e la successiva riparazione con squadre interne. Concretamente i primi voli



Vetustà di misuratori di utenza



Contatori sostituiti



saranno effettuati nel corso del 2023.

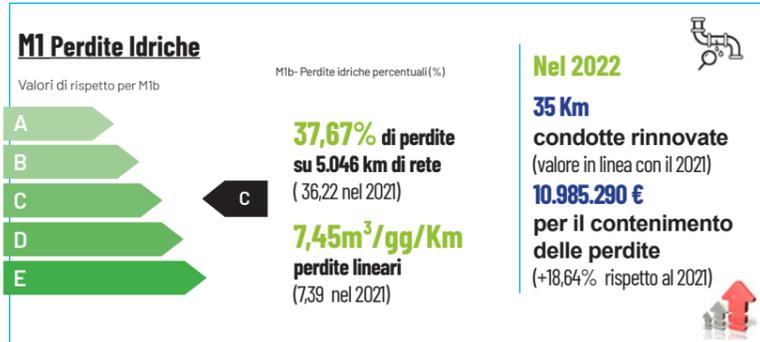
Nel 2022, attraverso i differenti metodi già consolidati sono state individuate 112 perdite distribuite su una parte di rete sottoposta a controlli di circa 505 km.

A queste si aggiungono le 5.145 perdite segnalate e riparate, che sono incrementate rispetto a quelle rilevate lo scorso anno (4119).

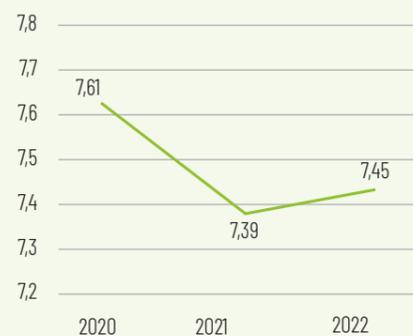
Quella della dispersione delle reti è una problematica



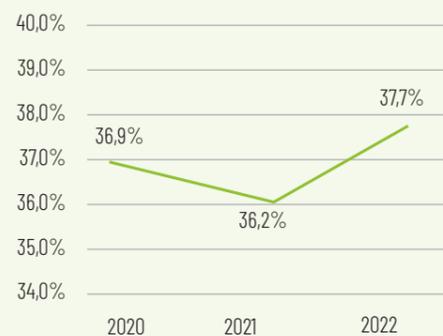
particolarmente sentita e monitorata in azienda, come dimostra anche il programma degli interventi 2020/23 in cui il 43% delle risorse è stato finalizzato a questo obiettivo. Solo nel 2022 sono già stati realizzati interventi per quasi 11 milioni di €, mezzo milione in più di quanto era stato programmato di fare. Nonostante i 35 km di rete rinnovati e la massiccia sostituzione dei misuratori d'utenza, le perdite idriche percentuali e lineari non sono migliorate.



Perdite idriche lineari mc/km/gg



Perdite idriche percentuali



I dati contenuti nella Relazione annuale 2022 di ARERA evidenziano che le perdite lineari medie in Italia si attestano intorno a 17,2 mc/km al giorno. In VIVA questo indicatore è ampiamente al di sotto della media nazionale pur essendo lievemente aumentato nel corso dell'ultimo anno da 7,39 a 7,45 mc/km/gg. La sfida per il futuro sarà

quella di mantenere questo stato delle cose, mentre sarà invece necessario riuscire a ridurre le perdite percentuali che, mentre negli scorsi anni si erano progressivamente abbassate, sono risalite leggermente nell'arco del 2022, pur rimanendo al di sotto della media nazionale di 40,7%.

M1a[M³/Km/gg]
Totale Italia 17,2



M1b[%]
Totale Italia 40,7%



Di fatto le peggiori performance relative alle perdite idriche sono registrate nelle zone montane (Fabriano, Matelica, Cerreto, Esanatoglia, Genga) dove gli acquedotti sono alimentati da sorgenti di medie e piccole dimensioni e perciò soggetti alla stagionalità di queste fonti. Tale particolarità, associata alle caratteristiche delle infrastrutture in gestione, non permette di modulare pienamente i volumi in ingresso all'acquedotto. Infatti, non per tutte le strutture di accumulo sono performanti i sistemi galleggianti, poiché le sovrappressioni che si potrebbero generare dalla loro chiusura comporterebbero, su talune linee di adduzione, sollecitazioni non sopportabili, a causa della elevata vetustà e fragilità delle condutture esistenti. Pertanto, si preferisce

evitare di effettuare manovre di chiusura, al fine di preservare l'integrità delle condotte ed evitare interruzioni nell'alimentazione. Ciò, se non assorbito dalla distribuzione, produce effetti negativi sulle perdite poiché tutto il surplus di acqua non gestito alla fonte (dal galleggiante) finisce col divenire "troppo pieno" ai serbatoi. Questo fenomeno, associato alla diminuzione dei consumi, come si evince dal "trend" decrescente dei volumi fatturati, ovvero alla diminuzione del consumo pro capite, diviene più marcato proprio a causa delle minori richieste della rete e dunque dei maggiori volumi di sfioro. Questo aspetto è oggetto di specifica programmazione degli interventi.

Interventi e attività	2021	2022
Rilievi, monitoraggi e modellazioni delle reti idriche Sostituzione condotte e adeguamento di reti e impianti	€ 7.998.000	€ 9.979.721
Sostituzione dei contatori di utenza	€ 939.340	€ 1.005.569
Totale	€ 8.937.340	€ 10.985.290



VIVA E IL PNRR: INVESTIMENTI MIRATI PER LA RIDUZIONE DELLE PERDITE

La strategia di efficientamento, conforme alle best practice europee, comprende, tra i vari interventi per il controllo, misura e riduzione delle perdite idriche anche l'acquisto e installazione massiva di contatori e conseguentemente la sostituzione degli organi di intercettazione, rubinetti antimanomissione e anti-morosità a monte del contatore e rubinetti a valle del contatore con punti di presa pressione e valvola di ritegno maggiorata per migliorare la portata al cliente finale.

A tal fine VIVA ha pianificato e avviato negli ultimi anni, contestualmente al rinnovamento del parco contatori, anche la sostituzione dei rubinetti nelle colonne montanti, al fine di migliorare il punto di consegna finale per l'utenza e ottemperare alla normativa vigente.

Per tale progetto, denominato "Efficientamento, digitalizzazione, riduzione perdite rete idrica gestita da VIVA Servizi S.p.A. nei comuni di Ancona, Falconara, Senigallia, Jesi, Fabriano, Matelica, Sassoferrato, Esanatoglia, Cerreto D'Esi", l'AATO 2 marche Centro ha presentato al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti relativa proposta per l'istanza di ammissione al finanziamento, nell'ambito del PNRR - PIANO NAZIONALE PER LA RIPRESA E RESILIENZA.

A gennaio 2023 il MIT ha approvato la graduatoria definitiva, da cui è risultato ammesso e finanziato anche il progetto proposto dall'AATO2; conseguentemente, nel corso dell'anno, sono state attivate due procedure aperte a rilevanza comunitaria finalizzate all'acquisizione di contatori per acqua potabile dotati di modulo radio NB-IoT e rubinetti, da installare, a seconda della tipologia, a monte o a valle del contatore, per un importo complessivo a base d'asta di circa € 4,3 milioni.

Tuttavia, il progetto, essendo rientrato nella seconda finestra temporale del bando, è risultato finanziamento per € 14,2 milioni rispetto all'importo complessivo di 37,3 milioni. Questa circostanza ha comportato una revisione infrannuale del Piano tariffario poiché, non volendo rinunciare al finanziamento, ci si è dovuti garantire anche la copertura finanziaria residua.

5.1.4 Le emergenze idriche

Il contrasto alle dispersioni idriche ci consente di efficientare la gestione e assicurare, soprattutto nei periodi estivi quando i rischi di siccità e scarsità di acqua si elevano, la disponibilità della risorsa idrica.

Grazie alla sorgente di Gorgovivo, una sorgente che per



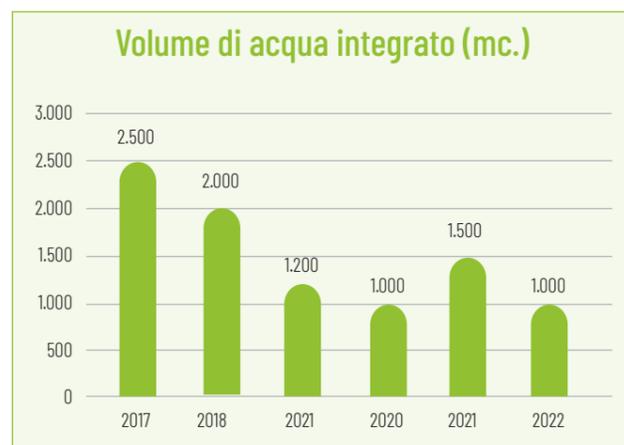
sua natura non risente direttamente della scarsità di precipitazioni registrate in un determinato periodo, l'azienda non ha finora mai affrontato seri periodi di siccità, come invece accaduto in altre parti della Regione.

In ogni caso occorre ugualmente presidiare il processo. Nello specifico, la sorgente di Serra San Quirico è alimentata dalle precipitazioni che vanno dagli ultimi 6 mesi fino ai 5 anni precedenti. L'acqua percorre poi il suo cammino all'interno della montagna e nelle 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 2022, 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.

Diversa è invece la situazione 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 delle 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. Negli ultimi anni, rispetto a queste sorgenti, sono stati registrati volumi costanti e regolari, senza particolari criticità come invece accaduto nel 2017.



Nel 2022, sono state anche realizzate interconnessioni idriche tra le località Vinano di Matelica, Bastia di Fabriano e Cupo di Fabriano per evitare criticità di carenza idrica e ridurre il trasporto acqua con autobotti. Sempre per l'ottimizzazione dei prelievi idrici e di funzionamento della rete acquedottistica sono in corso lavori di miglioramento delle interconnessioni tra i comuni di Staffolo, Cupramontana e San Paolo di Jesi.

Fortunatamente, anche nel 2022, non si è dovuto ricorrere a ordinanze restrittive sull'utilizzo di acqua, pur essendosi comunque reso necessario integrare i volumi mancanti per alcune località minori dei comuni dell'alta Valle Esina, con l'utilizzo di autobotti. In questi casi, sono state rifornite di acqua potabile le frazioni Valgiubola, Bastia di Fabriano, Gattuccio di Genga; Vinano di Matelica, Bosimano di Arcevia. Il grafico evidenzia che, dopo quattro anni in cui si è registrato un calo dei volumi di acqua da integrare con autobotti, la maggior siccità del 2021 ha comportato invece un maggior ricorso ad autobotti e "bustoni". Grazie alle interconnessioni realizzate, nel 2022, il volume di acqua integrato torna a scendere e questo fatto ha permesso di ridurre costi e viaggi.

Per i 1.000 m³ integrati nel 2022 l'emergenza è stata fronteggiata utilizzando autocisterne di proprietà con personale interno e, solo quando necessario, ricorrendo anche a ditte esterne. Da segnalare anche il grande lavoro svolto a Senigallia dopo l'alluvione del 15 settembre che ci ha visto protagonisti nei vari paesi coinvolti dalla tragedia. Siamo intervenuti subito a supporto della popolazione con la fornitura di acqua pulita grazie ad autobotti e bustoni oltre al sostegno e all'aiuto prestato dalle nostre squadre operative agli sfollati.

Telecontrollo degli impianti

Il telecontrollo è un sistema che annovera più tecnologie in grado di poter consentire la gestione e il controllo di tutti gli impianti della rete idrica integrata.

Si basa sullo scambio di dati tra il sistema centrale costituito da server/control room e la periferia costituita da periferiche alle quali afferiscono gli apparati degli impianti (sensori, pompe, compressori, misuratori di livello, di portata etc.).

VIVA, in linea con l'evoluzione tecnologica OT, ha intrapreso un progetto di ammodernamento delle piattaforme hardware e software, focalizzando l'attenzione sulla implementazione di tecnologie IOT e innalzando il livello di sicurezza, oggi elemento fondamentale per garantire la continuità di servizio dei sistemi, implementando livelli di comunicazione più sicuri (reti cifrate e protocollo DNP3). Concretamente, sia per il settore idrico che per quello della depurazione, abbiamo iniziato l'ammodernamento degli "SCADA" (controllo di supervisione e acquisizione dati) e la sostituzione delle RTU (stazioni che acquisiscono i dati nel territorio); in altre parole, l'azienda sta cambiando il metodo di comunicazione di tutto il telecontrollo che passerà da analogico a digitale.

Il telecontrollo di VIVA ha la sua centrale operativa ad



Ancona presso la sede legale dell'Azienda costituita da una Control Room con presidio H24, in grado di monitorare gestire ed intervenire sulla quasi totalità del territorio servito, ricevendo in tempo reale le informazioni dagli impianti, con la possibilità di intervenire direttamente sugli stessi o attraverso l'allertamento del personale tecnico reperibile.

L'alto livello di connettività tra cose, persone e servizi, comporta una crescita esponenziale delle tecnologie di monitoraggio e controllo, che diventano fondamentali per ottenere vantaggi quali la riduzione delle perdite, l'ottimizzazione dei consumi energetici, il mantenimento degli asset e la sicurezza degli impianti.

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 2022 gli interventi sono stati effettuati nel rispetto dei livelli di qualità contrattuale previsti da ARERA, 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 previsto da ARERA	2021	2022
Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento ≤ 120 sec.	> 90%	93,9%	91,3%
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata di Pronto intervento < 2 h	> 90%	97,5%	96,64%

GRI 2-29	GRI 303-4	GRI 413-2
GRI 301-3	GRI 306-1	GRI 416-1
GRI 303-1	GRI 306-3	GRI 416-2
GRI 303-2	GRI 413-1	

5.2 FOGNATURA E DEPURAZIONE

Oltre ad assicurare ai cittadini la distribuzione di acqua potabile, l'azienda deve provvedere alla raccolta delle acque reflue e alla loro restituzione alla natura pulite, evitando l'inquinamento dell'ambiente.

Il lavoro sulle attività relative al sistema fognario-depurativo

consiste nel raccogliere le acque reflue degli scarichi domestici, pubblici e produttivi e condurle, attraverso oltre 2.000 km di rete fognaria, fino ai 40 impianti di depurazione gestiti. Le acque, dopo essere state trattate per ridurne il carico inquinante, vengono restituite in natura.

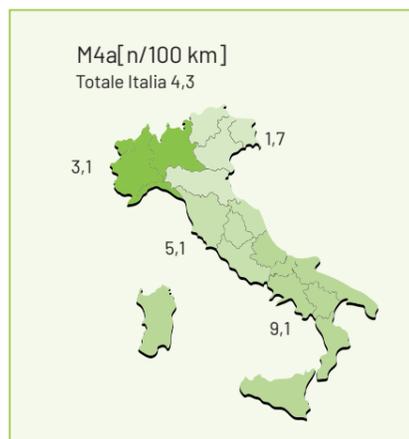
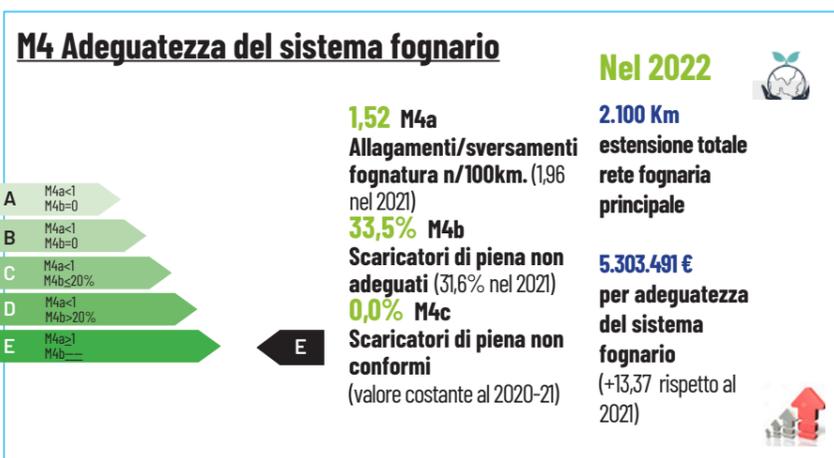
5.2.1 La raccolta e il trasporto delle acque reflue

Ad oggi il servizio di fognatura copre quasi il 91% della popolazione servita con una rete lunga oltre 2.000 km. Durante l'attività di trasporto delle acque reflue fino all'impianto di depurazione occorre monitorare con grande attenzione il rischio legato a possibili sversamenti e allagamenti causati dalla fuoriuscita delle acque dagli scaricatori di piena quando, in caso di pioggia intensa, vi sono aumenti di volume di d'acqua nelle condotte e negli impianti fognari.

Al fine di incentivare il continuo miglioramento delle performance tecniche da conseguire nel servizio di fognatura, l'Autorità ha introdotto il macroindicatore M4 "Adeguatezza del sistema fognario" con lo scopo di minimizzare l'impatto ambientale derivante da un'adeguata infrastruttura fognaria o da una carente gestione della stessa.

L'obiettivo si misura considerando la frequenza degli allagamenti/sversamenti da fognatura, l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena e il controllo degli stessi.

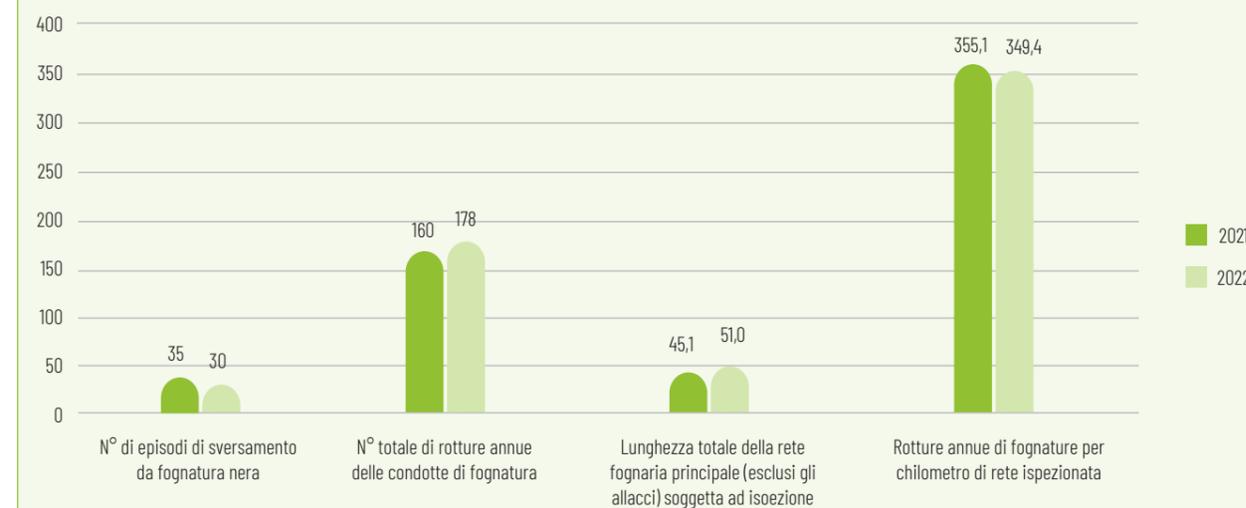
Gli episodi di allagamenti/sversamenti sono stati 1,5 ogni 100 km di rete fognaria, in lieve miglioramento rispetto al 2021 e per questa circostanza è stato possibile raggiungere la



performance richiesta da ARERA.

L'indicatore per l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena è passato dal 31,6% del 2021 al 33,5% del 2022. Al fine del miglioramento dell'adeguatezza del sistema fognario sono stati investiti nell'anno oltre 5,3 milioni di €, un importo significativo e superiore sia al realizzato dell'anno precedente, sia a quanto era stato pianificato per il 2022 stesso.

Alcuni numeri sulle reti fognarie



5.2.2 La depurazione delle acque reflue

Tutti i 40 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.

Ad oggi il servizio di depurazione copre quasi l'86% della popolazione servita.

Nella regolazione della qualità tecnica, il servizio di depurazione è valutato sulla base dei seguenti due macroindicatori:

- M5 "Smaltimento fanghi in discarica", cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato allo smaltimento in discarica dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque reflue
- M6 "Qualità dell'acqua depurata", con la finalità di minimizzare l'impatto ambientale associato ai reflui in uscita dagli impianti di depurazione e convogliati nell'ambiente.

Per i citati indicatori, l'accesso al meccanismo incentivante è subordinato al raggiungimento di due prerequisiti: il primo relativo alla disponibilità e affidabilità dei dati utili per il calcolo degli stessi; il secondo volto a intercettare tutte le

realità che presentano profili di inadempienza nell'attuazione della normativa di riferimento in materia di trattamento delle acque reflue, ovvero in cui siano presenti agglomerati interessati da pronunce di condanna della Corte di giustizia dell'Unione europea per mancato adeguamento alla direttiva 91/271/CEE e non ancora dichiarati conformi.

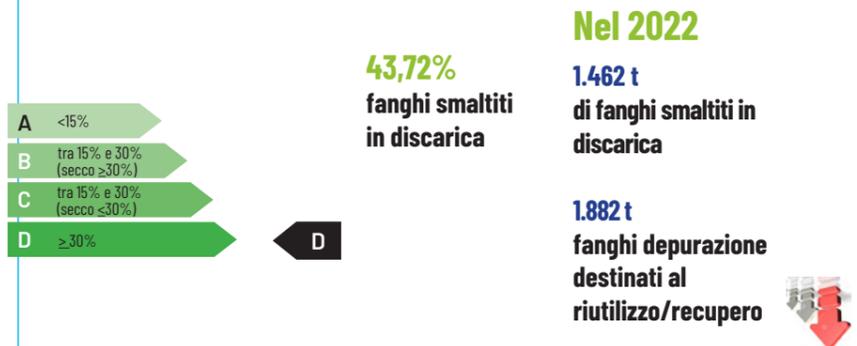
Nel territorio di VIVA ci sono nove agglomerati che risultano oggetto della condanna della Corte di Giustizia Europea - pronuncia del 6/10/2021 (Causa C-668/19). Questa circostanza ha comportato che l'Ente di Governo d'Ambito abbia presentato motivata istanza per l'esclusione temporanea dal meccanismo incentivante dei macroindicatori per gli anni 2022 e 2023.

In base all'attuale programmazione, la tempistica prevista per la conclusione degli interventi necessari per portare a conformità gli agglomerati non ancora conformi è la seguente:

- 31.12.2022, l'agglomerato di Cupramontana;
- al 31/12/2023 termineranno gli interventi necessari per raggiungere la conformità pe altri due agglomerati (Macine Borgo Loreto e Cerreto d'Esi)
- al 31/12/2024 termineranno gli interventi necessari per raggiungere la conformità per l'agglomerato di Ripa.

Smaltimento dei fanghi di depurazione

M5 Smaltimento dei fanghi in discarica



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 è peggiorato, passando dal conferire in discarica il 28,74% dei fanghi prodotti all'attuale 43,72%.

Su questo risultato ha inciso negativamente anche l'evento alluvionale del 15 settembre 2022 che ha interessato parte del territorio delle Province di Ancona e Pesaro-Urbino e per il quale è stato dichiarato lo stato di emergenza proprio in conseguenza della gravità degli eventi meteorologici verificatisi.

Nonostante questa ulteriore aggravante, in ogni caso è giusto e necessario illustrare le scelte strategiche che stanno condizionando l'operato di VIVA.

Il conferimento in discarica, infatti, si è 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 una discarica per rifiuti speciali non pericolosi con la quale sono state stipulate negli anni convenzioni per prestazioni reciproche di smaltimento fanghi-percolati che consentono economi di gestione per entrambi gli attori.

Ciò è stato necessario dal momento che:

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.

Per ottemperare alle previsioni della regolazione tecnica, l'azienda sarà coinvolta su due fronti: la ricerca di centri di recupero/riutilizzo dove

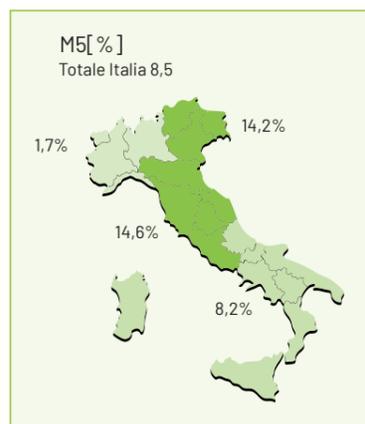
conferire parte dei fanghi prodotti, l'altro sarà la riduzione dei quantitativi di fanghi prodotti.

Il contesto nazionale evidenzia un livello di conferimento in discarica dei fanghi pari a circa l'8,5% dei fanghi di depurazione complessivamente prodotti, pur con livelli molto differenti tra le diverse aree geografiche (Relazione annuale ARERA sullo stato del SII - 2022).

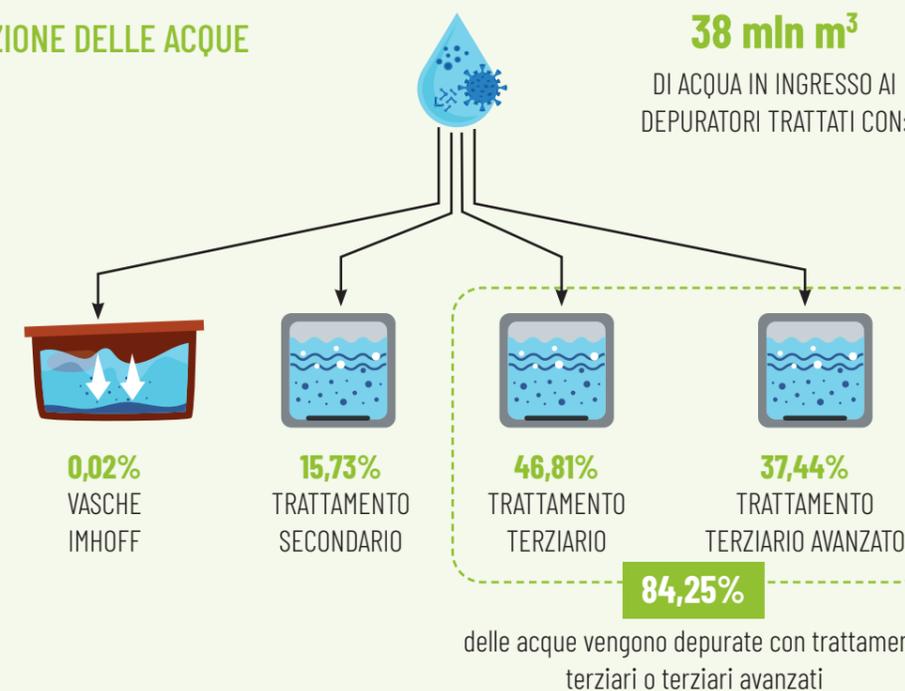
Nel 2022 sono stati trattati nei 40 impianti quasi 38 milioni di metri cubi di acque reflue, di questi l'84,25% ha subito trattamenti di tipo terziario o terziario avanzato. Si tratta di processi ulteriori per tutelare

i corpi idrici che permettono un miglioramento della qualità dell'acqua reimmessa in ambiente.

In particolare, perfezionano la depurazione riducendo il carico di fosforo e azoto ed eliminando sostanze poco biodegradabili.



LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE



Per aumentare la copertura del servizio e migliorarne le prestazioni, VIVA negli ultimi anni è stata impegnata nella

costruzione e ampliamento di alcuni depuratori e in progetti innovativi.



DEPURATORE DI CASTELBELLINO

Nel 2022 è stata portata avanti la fase progettuale per l'efficiamento e l'ampliamento del depuratore di Castelbellino. Un impianto consortile che raccoglie le acque anche di altri Comuni limitrofi, una politica di rispetto verso l'ambiente che ci permetta di attuare tecnologie sempre più innovative e garantire il massimo delle prestazioni ai minori costi. I lavori inizieranno entro il 2023 e il costo per questa opera si aggira intorno ai 10 milioni di euro.



IL DEPURATORE ZIPA, ANCONA MIGLIORA LE SUE PRESTAZIONI

Il depuratore Zipa di Ancona è un impianto con capacità da 100.000 abitanti equivalenti. Presso l'impianto, nel 2022 è stato dato seguito alla progettazione e alla gara di appalto con successivo affidamento per la sostituzione della parte elettromeccanica dei sedimentatori secondari, i così detti "carriponti". Costo totale dell'investimento 300 mila €.

Il lavoro assicurerà migliori prestazioni dell'impianto: i vecchi carriponti, attivi dal 1982, dopo quarant'anni di onorato servizio per un totale di 330 mila ore di lavoro complessive, saranno sostituiti con altri di nuova costruzione realizzati con materiali più performanti (acciaio inox).



DEPURATORE DI SANTA MARIA NUOVA

Dopo aver terminato nel 2021 la progettazione per l'ampliamento del depuratore a servizio della cittadinanza, sono partiti i lavori per il raddoppio dell'impianto così da garantire ai cittadini sempre migliori prestazioni.



FILTRAZIONE E DISINFEZIONE SENZA DISINFETTANTI CHIMICI: PER ORA ANCONA E I NUOVI DEPURATORI

Nel 2022 sono continuati i test di verifica funzionale del nuovo sistema di disinfezione realizzato con lampade UV in sostituzione del precedente realizzato con ipoclorito di sodio.

Al fine di consentire un corretto funzionamento dei raggi ultra violetti, sono state inserite, sulla filiera di trattamento, 4 nuove macchine adibite alla micro filtrazione del flusso liquido, comportando una sensibile riduzione dei solidi presenti sull'effluente dell'impianto.

L'eliminazione del reagente chimico ha consentito di interrompere l'immissione in ambiente di cloro derivati.

Questa nuova metodica caratterizza già l'impianto consortile di Trecastelli - Ripa e verrà implementata in tutte le ristrutturazioni/ampliamenti degli altri impianti di depurazione.

I principali obiettivi degli interventi qui descritti sono quelli di garantire l'affidabilità del processo depurativo, minimizzarne i consumi di energia elettrica, incrementare

la capacità di trattamento delle acque reflue coltate in ingresso agli impianti.

Qualità delle acque in uscita dai depuratori

L'acqua reimessa in ambiente a seguito dei processi di depurazione deve rispettare i parametri previsti dal D.Lgs. 152/2006. VIVA effettua controlli per garantire la conformità alla normativa e parametri chimico-fisici e biologici

La totalità di acqua reimessa in natura viene confluita in corpi idrici superficiali (fiumi, rii, canali, ecc.). Ci preme

evidenziare che l'alto tasso di conformità ai limiti di legge evidenzia una buona qualità dell'acqua restituita in natura.

I prelievi effettuati nell'anno sono stati 3.864 per quasi 86.000 parametri di acqua analizzati. Rispetto ai 674 campionamenti, 62 casi sono risultati non conformi.

L'impegno aziendale per la tutela dei corpi idrici è confermato da circa 2 milioni di euro di investimenti nel 2022, che sale a 8 milioni di € previsti per il quadriennio 2020-2023 (vedi pag. 142 tabella completa investimenti).



ALTA CONFORMITÀ DEI CONTROLLI DELLE ACQUE REFLUE DEPURATE

	2020	2021	2022
Parametri analizzati	100.141	101.157	85.950
Prelievi complessivi	4.033	4.193	3.864
Prelievi analizzati	654	559	674
Campioni non conformi alla normativa	105	32	62
% parametri non conformi	16,1%	5,7%	9,2%

CONTROLLI SUGLI SCARICHI INDUSTRIALI IN PUBBLICA FOGNATURA

Gli scarichi provenienti da insediamenti produttivi, cosiddetti scarichi industriali, sono sottoposti a controllo come richiesto dalla normativa ambientale (D.Lgs. 152/2006) e dal Piano di Tutela delle Acque delle Regioni Marche. I controlli sono necessari ad evitare lo scarico di inquinanti con potenziali effetti negativi sul sistema depurativo pubblico oltre che ad applicare le tariffe per gli scarichi industriali secondo il principio del "chi inquina paga", commisurando i corrispettivi del servizio alle concentrazioni di inquinanti presenti nei reflui scaricati.

Nel 2022, le utenze industriali che hanno scaricato le acque nella fognatura di VIVA sono state 503, di cui 120 (24%) sottoposte a controlli. Sono stati, inoltre, prelevati 108 campioni di acque reflue dei quali il 28% sono risultati non conformi. Si mantiene costante nel tempo il trend dei controlli sugli scarichi industriali, raggiunto grazie alla definizione di un'organizzazione interna finalizzata al presidio degli scarichi stessi e necessaria per attuare le disposizioni dell'Autorità in materia.

I CONTROLLI SUGLI SCARICHI INDUSTRIALI	24% DELLE UTENZE INDUSTRIALI CONTROLLATE	108 CAMPIONI DI REFLUI INDUSTRIALI CONTROLLATI	30 PRELIEVI NON CONFORMI
----------------------------------------	----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------

Mentre il macro-indicatore M5 precedentemente descritto ha lo scopo di monitorare gli avanzamenti nella gestione dell'attività di depurazione con riferimento ai fanghi prodotti dal trattamento depurativo, il macro-indicatore M6 è stato introdotto con la finalità di valutare le performance relative agli impianti di depurazione, con specifico riferimento alla cosiddetta "linea acque", in considerazione dell'impatto collegato allo scarico delle acque reflue depurate nell'ambiente. Tale indicatore è definito come tasso di superamento, nei campioni di acqua reflua scaricata, dei limiti fissati dall'allegato 5 alla parte III del DLgs 152/2006 per i parametri della tabella 1 e, con riferimento agli impianti di depurazione recapitanti in aree sensibili, per uno o entrambi i parametri di cui alla tabella 2 del medesimo decreto. 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. Anche nel 2022 la performance è rimasta ottimale e il target per i prossimi anni sarà quello di dover mantenere questi risultati.

M6 Qualità dell'acqua depurata

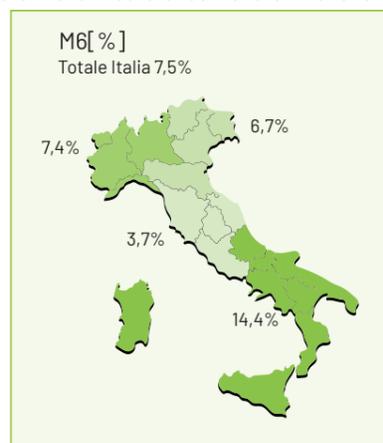


0,71%
qualità acqua depurata
(0,36% nel 2021)

Nel 2022
40
depuratori attivi per **43**
Comuni gestiti
2.062.250 €
per migliorare la
depurazione
(+34,11 rispetto al 2021)

Il valore medio nazionale per la misurazione della qualità dell'acqua depurata si attesta al 7,5%, un dato, confronto al quale, VIVA mantiene già da anni un posizionamento virtuoso.

L'efficacia dei depuratori è assicurata dal lavoro svolto e i dati sotto riportati dimostrano l'efficacia depurativa degli impianti. Inoltre, la percentuale media di abbattimento delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue per il 2022 risulta garantita.



EFFICACIA DEI DEPURATORI

Percentuali di abbattimento delle sostanze inquinanti delle acque reflue

PARAMETRO	2022
BOD5	90,4%
COD	89,7%
TSS	94,8%
FOSFORO	68,7%
AZOTO	45,5%

BOD5: richiesta biochimica di ossigeno per la completa ossigenazione sostanza organica biodegradabile, presente negli scarichi idrici, espresso in termini di quantit di ossigeno necessario alla degradazione da parte di microrganismi.
COD: quantità chimica di ossigeno richiesta dai microrganismi per scomporre i materiali organici tramite ossidazione.
TSS: solidi sospesi.

GRI 301-1	GRI 302-4	GRI 305-1
GRI 301-2	GRI 303-1	GRI 305-2
GRI 301-3	GRI 303-2	GRI 306-2
GRI 302-1	GRI 303-5	

5.3 CONSUMI RESPONSABILI

L'attenzione verso l'ambiente e il patrimonio naturale fungono da guida e orientano le azioni che l'azienda intraprende 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.

5.3.1 Le materie prime

I materiali acquistati per le nostre attività riguardano in particolare reagenti chimici per acquedotto e per depurazione, tubazioni, contatori, raccorderia etc.

Nel rispetto dell'ambiente, VIVA 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 espressi in tonnellate.

MATERIALI UTILIZZATI PER IL SERVIZIO ACQUEDOTTO (t)	2021	2022
di cui ipoclorito di sodio	60,5	56,400
di cui clorito di sodio	51,5	28,700
di cui acido cloridrico	22,9	21,750
di cui biossido di cloro	—	—
MATERIALI UTILIZZATI PER IL SERVIZIO DI DEPURAZIONE (t)	2021	2022
di cui ipoclorito	816,1	788,69
di cui acido peracetico	90,4	73,80
di cui polielettrolita in emulsione	133,9	163,20
di cui altri reagenti	138,7	145,56
I materiali utilizzati per il servizio trattamento rifiuti liquidi	453,4	291,79

5.3.2 Energie ed emissioni gas serra

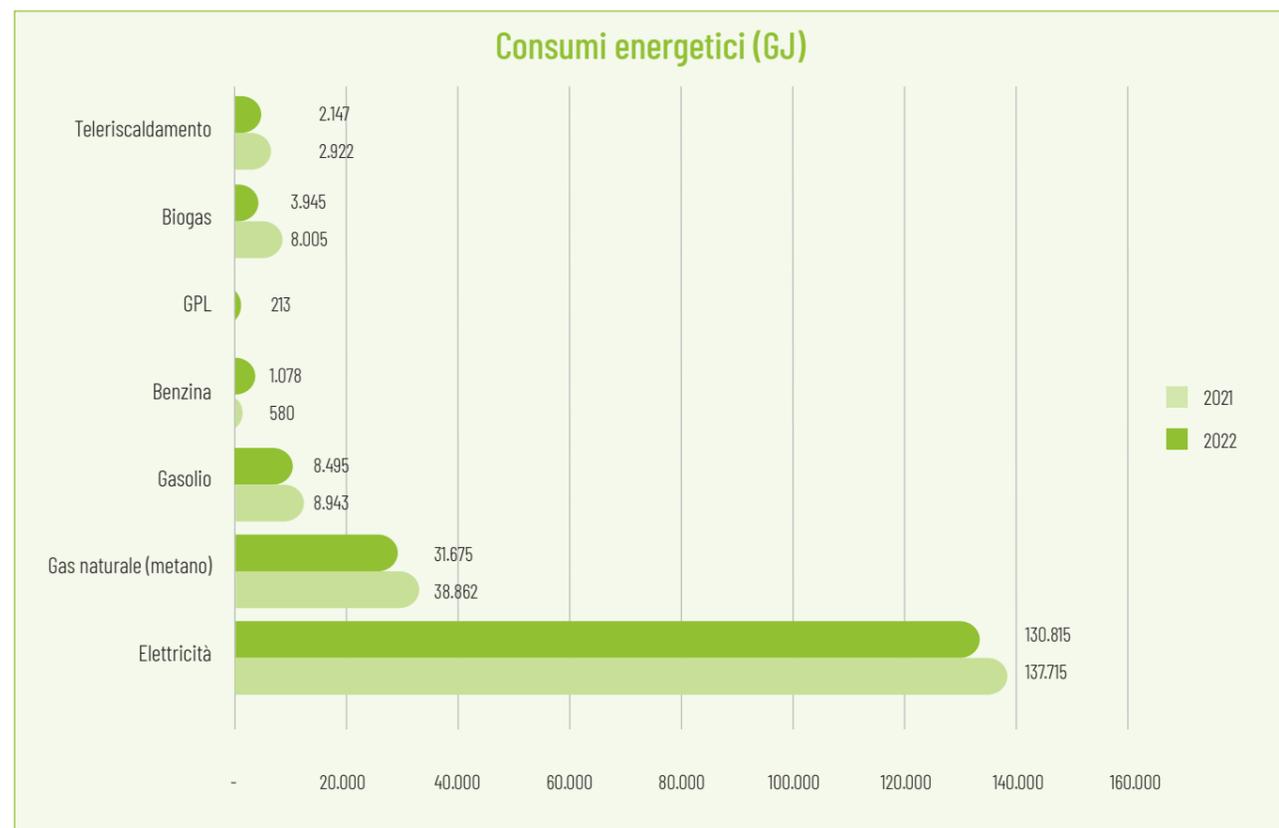
VIVA è un'azienda energivora, come tutte le aziende che si occupano di servizio idrico integrato. I suoi consumi energetici complessivi sono dati dalla somma di diverse fonti

energetiche: ci sono processi che per il loro funzionamento utilizzano solo l'energia elettrica ed altri che consumano diversi vettori energetici contemporaneamente.

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

Il confronto dei consumi per tipologia di vettore energetico evidenzia una lieve diminuzione rispetto al 2021 in tutte le tipologie di consumo, anche in quelle più utilizzate del metano e dell'energia elettrica. Questo sia perché l'acqua

distribuita è diminuita rispetto al precedente anno, sia perché nel caso del metano l'essiccatore di Jesi non è stato attivato negli ultimi 2 mesi del 2022.



Tra tutti i consumi di energia, circa il 70% è dovuto all'utilizzo di energia elettrica, che tipicamente nelle aziende di gestione del servizio idrico rappresenta l'elemento più utilizzato.

Il fabbisogno energetico rimanente è ricavato invece da una quota significativa di gas metano per il 20% e da consumi da fonti secondarie quali il gasolio (4,5%), il biogas (4%), il teleriscaldamento (1,4%) e la benzina.

ENERGIA ELETTRICA	2021	2022
Consumi di energia elettrica (GJ)	137.715	130.815

Energia elettrica

I volumi utilizzati nel 2022 sono stati leggermente più bassi rispetto a quelli dello scorso anno perché l'azienda ha gestito un minor quantitativo di volumi idrici in ingresso.

Fatto 100 il consumo complessivo di energia elettrica, il 44% 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 40%, risulta impiegata per i processi di depurazione, mentre il servizio di fognatura e altre attività idriche secondarie cubano insieme il 16%. Solo una parte residuale non viene utilizzata direttamente per la gestione del servizio idrico ma indirettamente per il funzionamento di sedi operative e uffici.

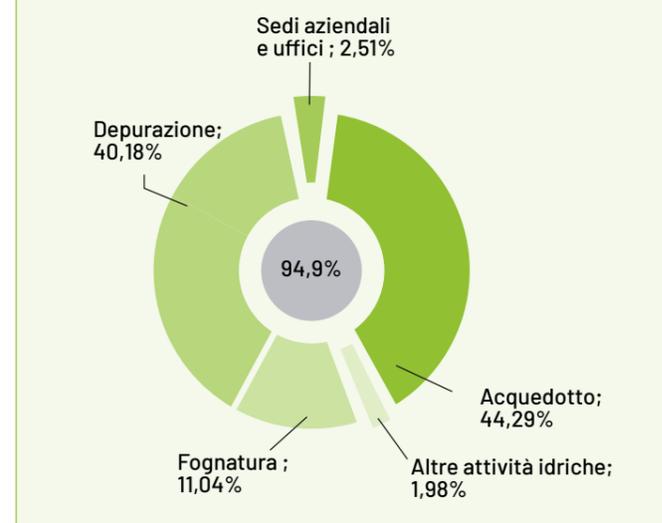
Vettori energetici alternativi

Analizzando gli altri vettori energetici, tutti in lieve diminuzione, quello che viene maggiormente utilizzato è il gas metano, principalmente per l'essiccazione fanghi presso il depuratore di Jesi.

ALTRE ENERGIE (GJ)	2021	2022
Gas metano	38.862	31.675
Gasolio	8.943	8.495
Biogas	8.005	3.945
Altre (benzina, gpl, teleriscaldamento)	3.502	3.438
TOTALE	59.312	47.553

Il gas metano viene poi indirettamente utilizzato per gli impianti di riscaldamento della sede principale di Ancona e quella del laboratorio analisi: impianti alimentati dall'acqua calda fornita dal teleriscaldamento Termas, a sua volta

Consumi energia elettrica per attività - 2022



funzionante a gas metano. Sempre nella depurazione, viene usato anche il biogas per il riscaldamento dei fanghi presso alcuni depuratori.

BIOGAS E DEPURAZIONE

Il biogas viene normalmente prodotto solo presso gli impianti di depurazione di una certa dimensione, dove cioè il processo di digestione anaerobica dei fanghi assume un senso tecnico-economico. Presso gli impianti di **Ancona-Zipa, Falcona e 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.

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.

A partire dal 2007 e negli anni successivi, l'azienda attenta alle problematiche ambientali, si è avvicinata al mondo delle rinnovabili. La produzione di energia verde, infatti, avviene:

SFRUTTANDO LA FORZA DI PRESSIONE DELL'ACQUA NELLE CONDOTTE IDRICHE ATTRAVERSO 3 IMPIANTI MICRO-IDROELETTRICI

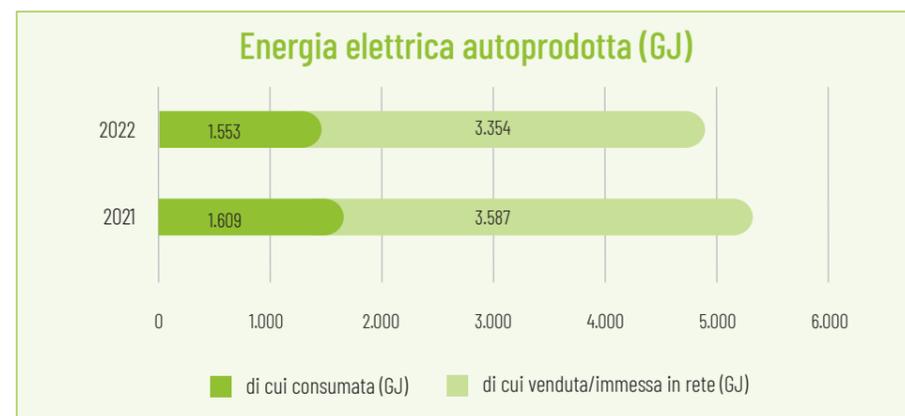
01

PER MEZZO DI IMPIANTI FOTOVOLTAICI: UNO INSTALLATO SUI TETTI DELLA SEDE AZIENDALE, L'ALTRO PRESSO IL SERBATOIO "MURRI" A JESI E L'ULTIMO ATTIVATO NEL 2018 PRESSO LA SEDE DI JESI 3 IMPIANTI FOTOVOLTAICI

02

La produzione di energia elettrica da **fonte rinnovabile per il 2022 è pari a 4.907 GJ**, un dato leggermente in calo rispetto all'ultimo anno (-5%). La causa è stata identificata in un lieve malfunzionamento di una piccola turbina subito sostituita.

L'idea è quella di ampliare e aumentare le strutture esistenti per una maggiore produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, per questo sono allo studio altre soluzioni in grado di potenziare la produzione di energia pulita.



L'energia autoprodotta è consumata per quasi 1/3 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. Nel bilancio complessivo di confronto dell'ultimo biennio, quindi, se ne è consumata di meno per usi interni e se ne è venduta in misura maggiore.

Le emissioni gas serra in atmosfera

VIVA, in tutti i processi del Servizio Idrico Integrato, investe notevoli risorse per il rinnovamento delle proprie reti e dei numerosi impianti. Questo, oltre a migliorare le prestazioni e ridurre i costi, permetterà 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 nell'ambiente.

COSA SONO LE "SCOPE"?

Emissione diretta "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 depurazione acque e il restante 18% per utilizzo di combustibili liquidi fossili per autotrazione (ad inizio 2020 il parco automezzi aziendale è stato parzialmente rinnovato con nuove autovetture a trazione ibrida).

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.

Dal 2020 ad oggi le emissioni di gas serra complessive dell'azienda si sono lievemente ma costantemente ridotte. Tutto il processo del ciclo idrico integrato provoca principalmente **emissioni indirette** di gas serra, che costituiscono circa il **75% delle emissioni aziendali**. Le emissioni indirette dipendono dai grandi consumi di energia elettrica necessaria per il funzionamento degli impianti deputati alla gestione dei processi di captazione, di distribuzione e depurazione delle acque.

L'ulteriore riduzione complessiva registrata tra il 2021 e il 2022, pari al -15,6%, è il risultato di una diversa dinamica tra le due "scope" che nell'anno analizzato registrano entrambe un calo. Anche le emissioni dirette (Scope 1) sono in calo rispetto agli ultimi due anni, probabilmente perché è leggermente diminuita l'attività dell'essiccatore fanghi di Jesi e

Emissioni gas serra (t/anno)



conseguentemente è stato consumato meno metano. La riduzione delle emissioni indirette (Scope 2), è, invece, dovuta al miglior fattore di conversione KgCo₂/kWh del mix produzione EE nazionale.

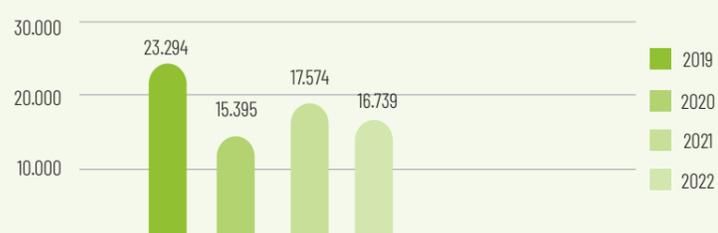
5.3.3 Gli autoconsumi

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.

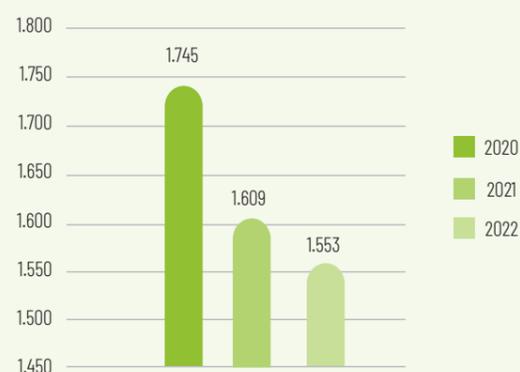
Nell'ultimo biennio gli autoconsumi idrici si sono stabilizzati dopo il 2020 che, ricordiamo, aveva risentito dell'emergenza sanitaria e della ridotta presenza di personale negli uffici e nelle sedi aziendali. In ogni caso si fa rilevare che l'attenzione al consumo responsabile ha di fatto ridotto l'autoconsumo che si era soliti registrare nel 2019 e negli anni addietro.

L'**energia elettrica** prodotta dalle 3 turbine idrauliche e dai 3 impianti fotovoltaici è in lieve calo rispetto al 2020/2021: i consumi, come sempre, sono stati utilizzati per alimentare elettropompe in loco e per le necessità delle sedi che ospitano impianti fotovoltaici.

Consumi acqua potabile in azienda (m³)



Energia elettrica autoprodotta (GJ)

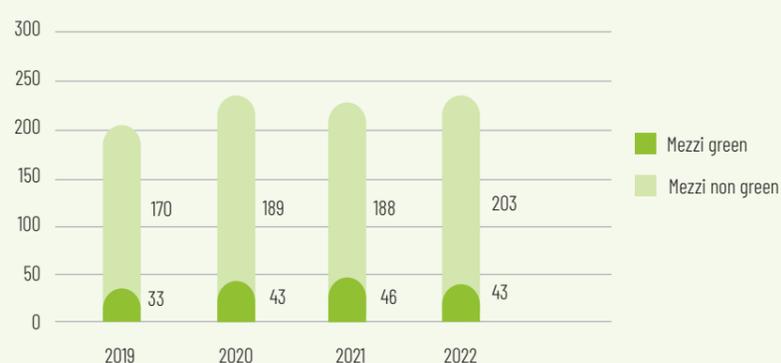


5.3.4 Mobilità sostenibile

Quantitativi di emissioni di gas serra di tipo Scope 1 possono essere generati anche dalla circolazione dei mezzi costituenti il parco macchine aziendale. Da questo punto di vista, pur essendo aumentato il parco mezzi a 246 veicoli, 14 in più rispetto allo scorso anno, in realtà non è aumentata l'incidenza dei mezzi a basso impatto ambientale poiché i nuovi ingressi hanno riguardato mezzi operativi per i quali non è stato possibile richiedere un'alimentazione green.

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

Parco mezzi aziendale



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.



5.3.5 Rifiuti

I rifiuti prodotti dalle attività di Viva Servizi sono gestiti e smaltiti sempre nei siti autorizzati, suddivisi nelle differenti tipologie di materiale. Quando possibile, invece, vengono avviati a recupero.

Nel 2022 l'azienda ha aumentato il volume di rifiuti prodotti passando da 10.156 tonnellate a 13.298 tonnellate. È bene sottolineare che la quasi totalità di rifiuti prodotti, oltre il **99%**, è **classificata come non pericolosa** e derivante principalmente dall'attività di depurazione e potabilizzazione. La restante quota di rifiuti, classificati come pericolosi, è invece costituita da smaltimenti occasionali di sostanze chimiche, oli per motori o imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose.

Nel 2022, circa il 38% (33% nel 2021) dei rifiuti prodotti sono stati conferiti in discarica mentre quasi il 62% (67% nel 2021) è stato avviato a recupero.

Se analizziamo il dato relativo alle modalità di smaltimento, osserviamo un progressivo **incremento di rifiuti avviati a recupero** negli ultimi anni, **che aumenta notevolmente nell'anno 2021, per poi diminuire leggermente nel 2022**. È importante sottolineare che l'azienda, nonostante l'impossibilità di utilizzo e spandimento dei fanghi in agricoltura nella nostra regione, crede in questo tipo di processo.

Dal dettaglio dei rifiuti prodotti nel 2022, si evidenzia che l'incremento è quasi tutto imputabile al servizio delle Acque Reflue, ovvero ai rifiuti da fanghi da depurazione, in considerazione del materiale conseguente l'alluvione e del fatto che nel 2022 VIVA ha essiccato un minor quantitativo di materiale, a causa anche del notevole costo dell'energia.

RIFIUTI PRODOTTI (t)	2021	2022
Servizio Acquedotto	4.593	5.135
Servizio Acque Reflue	5.560	8.160
Servizio Laboratorio Analisi	4	4
Rifiuti totali	10.156	13.298

Per lo smaltimento dei fanghi, che rappresentano il rifiuto di maggiore entità, l'azienda gestisce presso il Comune di Jesi **un impianto di essiccamento dei fanghi**. L'impianto ha una potenzialità di 15 mila tonnellate all'anno e consente la riduzione di circa i 2/3 del peso.

RIFIUTI	2021	2022
prodotti avviati a smaltimento finale in discarica	32,5%	38,46%
prodotti avviati a riciclo	67,4%	61,53%

Questo permette di ottenere un effetto positivo sull'ambiente considerando la minore quantità di materiale da smaltire, oltre che un notevole risparmio di costi relativi allo smaltimento stesso.

Nel 2022 la quota parte evaporata dei fanghi umidi in ingresso all'impianto di essiccamento è stata pari a circa il 64,5%, con un quantitativo stimato di acqua evaporata di circa 3.911 tonnellate (5.627 nel 2021) a fronte di circa 6.067 tonnellate (8.104 nel 2021) di fanghi umidi entrati. Negli ultimi anni, il fango essiccato, è stato destinato quasi completamente a impianti di recupero. Rispetto all'anno precedente si è fatto un passo indietro sull'analisi delle quantità complessive essiccate e successivamente destinate a recupero in ragione di questioni legate alla disponibilità di impianti di recupero/smaltimento e ai costi energetici. Nonostante ciò, la sfida è sempre quella di avvicinarci in maniera costante e stabile agli obiettivi imposti

	Fanghi smaltiti in discarica (tSS)	Fanghi a recupero (tSS)	Fanghi totali conferiti in discarica o a recupero (tSS)	% fanghi a recupero sul totale
2020	2.344	246	2.590	9,5%
2021	716	1.775	2.491	71,3%
2022	1.462	1.882	3.344	56,28

da ARERA relativamente il macro indicatore **M5 - "Fanghi di depurazione avviati in discarica"** (vedi anche paragrafo 5.2.2).

Riportiamo, di seguito, i dati degli ultimi 3 anni così da comprendere meglio l'andamento.

Come può vedersi, il dato non ha un trend lineare dal 9,5% del 2020 al 56,2% del 2022 ma su questo risultato incidono anche altre importanti cause già esposte in precedenza. La performance deve essere comunque migliorata nel corso dei prossimi anni così da garantire nuovamente i risultati raggiunti nel 2021 o addirittura puntare ad avvicinarci alla classe più performante.

In azienda non sono trattati rifiuti pericolosi.

POLITICA DI GESTIONE DEI RIFIUTI ADOTTATA DAL LABORATORIO ANALISI

L'obiettivo primario perseguito è ovviamente quello di gestire i rifiuti prodotti nel pieno rispetto della normativa vigente. Una particolare attenzione è rivolta poi ai rifiuti pericolosi per una parte dei quali si ricade anche negli obblighi normativi ADR che stabiliscono precise regole per il confezionamento, l'etichettatura e la consegna al trasportatore dei rifiuti stessi. Sebbene la quantità di rifiuti prodotta dal laboratorio analisi sia decisamente irrisoria, circa 3-4 ton di rifiuti all'anno dei quali circa il 60% di rifiuti pericolosi, ove possibile alcuni rifiuti (come gli scarti di alcuni reagenti utilizzati abitualmente per le analisi di laboratorio) vengono consegnati a ditte specializzate che li avvia presso un sito in grado di procedere alla loro rigenerazione.

Una parte dei rifiuti prodotti è poi costituita dalla quota parte di residuo dei campioni sottoposti ad analisi: al riguardo la politica adottata è di ridurre allo stretto indispensabile il quantitativo richiesto per l'esecuzione dell'analisi al fine di minimizzarne lo scarto.

La parte preponderante dei rifiuti prodotti dall'attività di laboratorio è in ogni caso costituita dagli scarti dei rifiuti microbiologici (CER 180103*) i quali, essendo rifiuti pericolosi a rischio infettivo, vengono affidati a ditte specializzate per essere avviati in maniera sicura a termodistruzione.



GRI 2-7	GRI 2-27	GRI 401-3
GRI 2-8	GRI 2-30	GRI 403-4
GRI 2-19	GRI 201-3	GRI 404-3
GRI 2-20	GRI 401-1	GRI 405-1
GRI 2-21	GRI 401-2	GRI 405-2

6.1 IL PERSONALE

6.1.1 Composizione del personale e occupazione

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 31.12.2022 i dipendenti in forza sono 358 (5 risorse in più rispetto al 2021), di cui un quarto sono di sesso femminile.

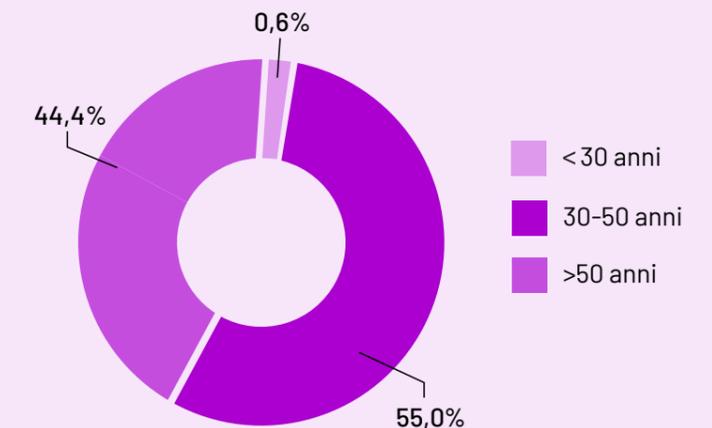
L'età media dell'organico aziendale è piuttosto alta: solamente 2 sono i lavoratori con meno di 30 anni, il 55% ha un'età media compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre quelli che superano i 50 anni sono il 44%.

Il 100% della forza lavoro ha un contratto a tempo indeterminato e solo 9 di essi hanno un contratto part-time.

Il 7% del personale rientra all'interno delle categorie protette.

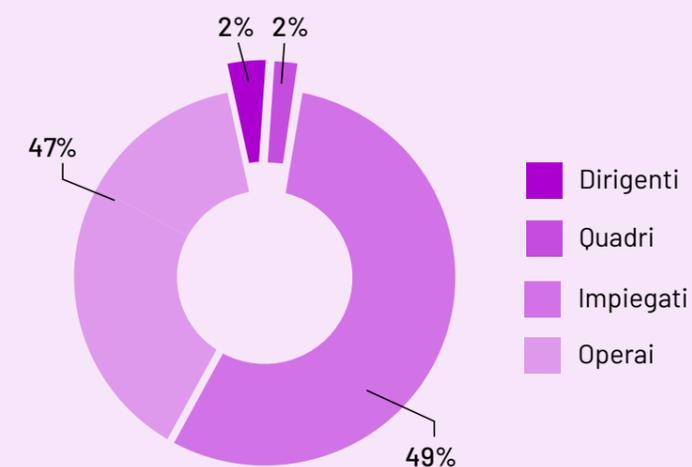
Per quanto attiene alle professionalità della popolazione aziendale, la composizione per tipologia di profilo non

Composizione del personale per età



evidenzia variazioni significative rispetto allo scorso anno. La fotografia riflette una grande prevalenza di impiegati e operai che si ripartiscono mediamente ciascuno il 48% e la parte restante, anch'essa divisa equamente, tra quadri e dirigenti.

Ripartizione dipendenti per profilo professionale



Pari opportunità

Le differenze di genere costituiscono una risorsa e vanno riconosciute e correttamente utilizzate dalle imprese. Nel 2022 in VIVA l'incidenza del personale femminile sul numero complessivo dei dipendenti è pari al 25%.

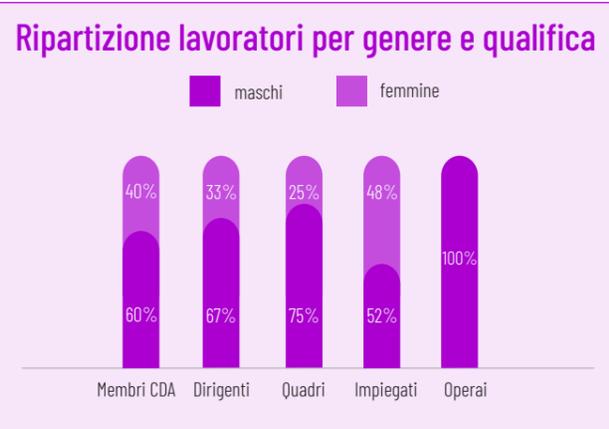
Nei profili di quadri e dirigenti si riscontra una prevalenza di uomini e permane un sostanziale disequilibrio tra i sessi; tuttavia sono diverse le posizioni apicali ricoperte da donne: in Consiglio d'Amministrazione due membri su cinque, tra i dirigenti uno su tre, tra i quadri una su quattro. Gli

6.1 Il personale	87
6.1.1 Composizione del personale e occupazione.....	87
6.1.2 Le politiche di gestione e il Welfare aziendale ..	88
6.1.3 Le politiche di remunerazione	92
6.2 Salute e sicurezza	93
6.2.1 Le misure adottate a tutela delle persone .93	
6.2.2 Prevenzione dei rischi e sicurezza delle persone	97
6.3 La formazione	98

operai sono al 100% di sesso maschile data anche la natura prettamente operativa dell'attività.

A fine 2019 Viva Servizi, insieme alle principali multiutility italiane, aveva 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.

Questa attività era stata inserita anche nel Piano di Sostenibilità 2021-2024, tuttavia nel 2022 non si è riusciti a partire con la mappatura delle diversità presenti all'interno dell'azienda.



Turn over

Nel 2022 il tasso di ricambio in VIVA è stato del 5,9% calcolato come somma di ingressi e uscite nell'anno sull'organico medio annuo.

TASSO DI TURN OVER	2020	2021	2022
Turn over (personale in ingresso nell'anno + personale in uscita nell'anno) su organico medio annuo	9,7%	9,4%	5,9%

Durante il 2022 l'organico aziendale è cresciuto, al netto di entrate e delle uscite, di 5 unità rispetto al 2021.

Sono state effettuate 13 nuove assunzioni, tutte di età superiore ai 30 anni. Le cessazioni sono state 8, di cui 5 per dimissioni volontarie e 3 per pensionamento.

Le assunzioni e le cessazioni curiosamente riguardano solo gli uomini e mostrano come l'azienda abbia provveduto tempestivamente a reintegrare le professionalità in uscita con quelle in entrata.



6.1.2 Le politiche di gestione e il Welfare aziendale

Dopo il periodo di pandemia mondiale, ancor più le persone si sono rivelate il vero patrimonio di Viva Servizi: il servizio non ha mai potuto arrestarsi e la continuità dei servizi aziendali ha potuto essere garantita solo perché le persone sono state messe in grado di lavorare in salute e sicurezza. Come servizio di pubblica utilità, infatti, l'azienda ha dovuto

adottare 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.

Ore lavorate

Nel 2022 le ore lavorate sono state 565.105. Si registra un decremento del 3% rispetto al 2021 imputabile all'incremento delle assenze, dal momento che l'organico è aumentato.

Delle ore lavorate, il 10% sono state svolte in modalità di

smart working, a dimostrazione del fatto che l'azienda ha continuato a farne ricorso anche dopo il più critico periodo di pandemia.

Le ore di straordinario sono il 6% in più del 2021.

ORE LAVORATE	2021	2022
Ordinarie	451.067	491.010
Straordinarie	16.180	17.216
Lavorate in modalità Smart Working	115.258	56.879
Totale ore lavorate	582.505	565.105
Ore lavorate procapite	1.650	1.579

ORE ASSENZA	2021	2022
Malattia	16.811	27.894
Infortunio	1.947	1.586
FIS	-	-
Altro (maternità, L.104, donazioni, permessi politici elettorali, lutto, ecc.)	16.610	20.393
Totale ore assenza	35.368	49.873
Ore assenza procapite	100	139

Con riferimento alle ore di assenza, si registra una riduzione complessiva di circa 10h/pro-capite rispetto al precedente anno, per gran parte dovuta alla mancata necessità di ricorrere alla FIS. È utile rilevare che l'incremento delle ore di assenza per malattia è stato compensato da un minor numero di ore di assenza per infortunio, in riduzione per il

secondo anno consecutivo.

Nel 2022 si registra un lieve aumento del tasso di assenteismo (ore di assenza per malattia e infortunio su ore lavorate) nonostante una riduzione delle ore di assenza complessive e delle ore di assenza pro-capite, questo a causa di un aumento delle assenze.

Smart working

L'esito del periodo di applicazione del telelavoro, durante la crisi pandemica da parte di tutto il personale che svolge attività compatibili con tale modalità di lavoro, è stato nel complesso positivo per i lavoratori.

Per questo, anche terminato il periodo emergenziale, nel 2022 è stato aperto un tavolo di discussione a livello sindacale per la ricerca di un accordo che potesse regolamentare il lavoro da remoto anche per il futuro.

Le parti hanno concordato sull'opportunità di continuare ad

utilizzare il lavoro da remoto per diversi motivi. Innanzitutto perché consente di dare una risposta ad esigenze economico sociali importanti quali la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e la riduzione degli spostamenti casa-lavoro.

Inoltre, si è ritenuto che la modalità di lavoro mista, che alterna il lavoro in presenza al lavoro da remoto, possa essere uno strumento che, attraverso la crescita del rapporto fiduciario, può far crescere coinvolgimento, autonomia e responsabilizzazione dei lavoratori.

Nel 2022 l'accesso a tale modalità di lavoro mista è stato concesso nel limite di 1 giornata/settimana per tutti e una ulteriore giornata/settimana per determinate categorie di lavoratori. Ma già dal 2023, con ulteriore accordo sindacale,

Congedo parentale

Nel 2022, sono stati 23 i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, 5 in più dello scorso anno, con la conferma di una richiesta leggermente superiore da parte degli uomini.

Le ore concesse ai dipendenti per congedo parentale sono

CONGEDO PARENTALE E DI MATERNITÀ	2021	2022
Donne che ne hanno usufruito	8	10
Uomini che ne hanno usufruito	10	13
Ore congedo Donne	4.471	3.090
Ore congedo Uomini	940	1.509
Totale ore concesse	5.411	4.599

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: Previdai 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 2022 risulta che tutti i dirigenti aziendali aderiscono al fondo di previdenza complementare Previdai mentre il

le due giornate di lavoro da remoto sono state estese per tutti i lavoratori, sempre compatibilmente con le esigenze di servizio.

state complessivamente 4.599, il 15% in meno rispetto al 2021; la modalità di fruizione, invece, attesta che due terzi delle ore complessive di congedo sono state richieste da donne.

65% 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 (Premio di risultato)**, rivolto alla generalità dei dipendenti regolati dal CCNL gas acqua. A distanza di quattro anni dalla sua istituzione, date le resistenze di adesione riscontrate, nel 2021 si è deciso di utilizzare una diversa piattaforma che coprisse un maggior numero di convenzioni e servizi, così da incentivare altri dipendenti ad aderire.

Gli aderenti al Piano, nel 2022 pari a 43 lavoratori, ovvero 9 in più rispetto all'anno precedente, hanno potuto decidere se destinare tutto o quota parte del Premio di risultato annuale a un ampio paniere di beni e servizi completamente detassati.

Inoltre, si è chiesto ai dipendenti stessi di segnalare ulteriori ditte o servizi, oltre a quelli già presenti e convenzionati, in modo da personalizzare maggiormente il progetto e incentivarne l'utilizzo.

Le relazioni con i sindacati

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

Con queste ultime si è addivenuti, in particolare, alla sottoscrizione di specifici Accordi aziendali riguardanti:



GRI 2-26	GRI 403-4	GRI 403-8
GRI 403-1	GRI 403-5	GRI 403-9
GRI 403-2	GRI 403-6	GRI 403-10
GRI 403-3	GRI 403-7	

6.1.3 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:

- retribuzione minima, derivante dall'applicazione dei minimi contrattuali e degli istituti economici stabiliti dai CCNL Gas Acqua;
- superminimi (nei confronti dei lavoratori con consolidata esperienza ed elevata professionalità, riassorbibili in caso di futuri inquadramenti nel livello superiore);

- retribuzione variabile incentivante (correlata ad obiettivi di carattere economico, gestionale e di qualità);
- eventuali fringe benefit.

Nel 2022, la retribuzione annuale lorda per tipologia di qualifica, non ha presentato grossi scostamenti rispetto al 2021.

Il calcolo del Gender Pay Gap, ovvero del divario retributivo tra donne e uomini, in azienda si attesta intorno al 12% a favore degli uomini, pur presentando differenze a seconda delle qualifiche, in ogni caso sempre a favore del genere maschile.

RAL 2022	Maschi	Femmine	Gender Pay Gap
Dirigenti	89.646	81.542	91%
Quadri	54.010	52.825	98%
Impegnati	34.737	31.958	92%
Media	38.057	33.541	88%

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 2022, 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	2021	2022
Premio di Risultato	583.747 €	503.018 €
Sistemi di gestione per Obiettivi (MBO)	72.830 €	62.000 €
Premio di risultato individuale	148.130 €	168.795 €



6.2 SALUTE E SICUREZZA

La pandemia da Covid-19 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. Ora che il fenomeno epidemiologico sembra alle spalle, sono comunque state mantenute alcune buone pratiche, nella consapevolezza che la tutela dei dipendenti e di tutto il personale coinvolto nel processo produttivo rimane la nostra priorità assoluta.

6.2.1 Le misure messe in campo da VIVA a tutela delle persone

Anche nel corso del 2022, DG e RSPP hanno provveduto a delineare le linee guida atte a definire le casistiche e le tempistiche di effettuazione dei tamponi per il personale, nonché quelle per la gestione dei contatti diretti ed indiretti.

Inoltre, è stato necessario divulgare dei protocolli per disciplinare sia l'ingresso di fornitori ed estranei, sia quello dei clienti al momento dell'apertura degli sportelli.

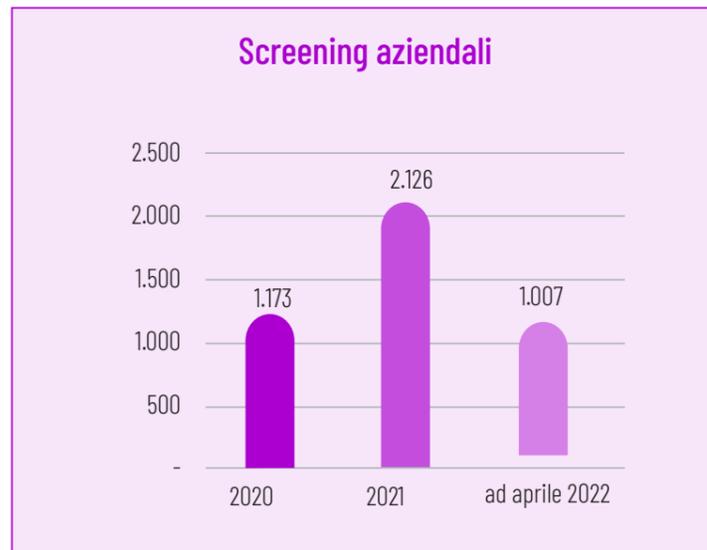
A latere dei protocolli che si sono succeduti, la società ha definito misure di prevenzione e protezione delle persone che hanno permesso di avere un approccio integrato e sinergico.



Screening aziendali

Le misure introdotte degli screening di massa, grazie anche alla convenzione stipulata con un laboratorio analisi accreditato, si sono dimostrate tanto efficaci nel limitare la diffusione del virus fra i dipendenti che si è deciso di continuare a offrire loro questa misura di prevenzione effettuata fino a tutto aprile/maggio 2022, su base volontaria e con cadenza mensile. Da qui in avanti, i successivi tamponi di verifica sono stati effettuati solo nei casi di sospetto contatto stretto o per la presenza di conviventi positivi al covid.

Benché la convenzione con il Laboratorio del Piano abbia da sempre previsto la possibilità per i dipendenti di far eseguire a pagamento tamponi di verifica ai propri familiari che ne avessero avuto necessità, tale opzione è stata richiesta solo sporadicamente, di quando in quando. In ogni caso, ogni volta che una richiesta simile giungeva al Servizio Prevenzione aziendale, è stato sempre possibile prenotare in tempi rapidi la prestazione richiesta presso il Laboratorio del Piano, risultando in tal senso sempre disponibile.



GESTIONE DEL COVID

Al fine di contribuire al contrasto del diffondersi del Coronavirus, l'Azienda ha continuato ad adottare le seguenti misure/procedure:

17/01/2022 - aggiornamento delle procedure sulla base delle nuove disposizioni normative. Invito alla comunicazione delle condizioni di rischio (autosorveglianza, sintomi Covid, conviventi in quarantena) ed espletamento delle mansioni da remoto, se compatibili;

27/01/2022 - disposizioni riguardanti l'obbligo vaccinale dei lavoratori ultracinquantenni per il periodo 15 febbraio/15giugno 2022;

10/02/2022 - verifica del possesso del "green pass rafforzato" da parte dei lavoratori ultracinquantenni effettuata giornalmente dal personale dell'Area Risorse Umane e Organizzazione, appositamente delegato, attraverso la medesima Piattaforma informatica INPS già attualmente utilizzata per il controllo del "green pass base" che, a decorrere dalla data sopraindicata, consentirà la verifica differenziata a seconda dell'età anagrafica del lavoratore;

31/03/2022 - comunicazione proroga dell'obbligo del possesso del green pass base da parte dei lavoratori per l'accesso ai luoghi di lavoro dal 31/03 al 30/04/2022: - a decorre dal 25/03/2022 e fino al 30/04/2022, obbligo del possesso del green pass base (ottenibile a seguito di vaccinazione anti-SARS-CoV-2 o guarigione o test antigenico rapido o molecolare con risultato negativo) anche per i lavoratori over 50 per i quali resta comunque confermato l'obbligo vaccinale. Restano confermati i doveri di controllo da parte del datore di lavoro, le modalità di verifica, gli effetti delle violazioni dell'obbligo sul rapporto di lavoro già in precedenza comunicate nonché le modalità di verifica dei soggetti terzi, amministratori, revisori, consulenti e collaboratori.

29/04/2022 - Conferma, fino a nuova comunicazione, delle disposizioni contenute nel protocollo COVID aziendale in vigore (ad eccezione delle disposizioni relative all'obbligo di possesso ed esibizione del green pass non più in vigore dal 1° maggio 2022) nelle more della definizione dei contenuti del nuovo Protocollo sulla base dei contenuti del protocollo nazionale;

15/07/2022 - Decadenza dell'obbligo di utilizzo della mascherina essendo ora solo raccomandata. Resta in vigore l'obbligo sono in casi particolari definiti puntualmente. Resta l'obbligo della misurazione della temperatura per dipendenti e visitatori. Decade l'obbligo per i clienti.

IL CENTRO VACCINALE AZIENDALE

Nella primavera 2021, le autorità sanitarie hanno coinvolto anche le Aziende affinché si dotassero di locali e risorse umane specializzate in ambito medico, allo scopo di farsi accreditare dall'Ente regionale competente un centro vaccinale aziendale presso cui promuovere l'adesione dei dipendenti alla campagna vaccinale nazionale.

VIVA ha intrapreso tutta la trafila amministrativa e burocratica per ottenere l'accreditamento di un locale ubicato presso il corpo officine della sede di via del Commercio.

Successivamente all'accreditamento, una prima informativa inviata a tutti i dipendenti indicava nella giornata del 21 dicembre 2021 la prima possibile seduta vaccinale aziendale alla quale, chi fosse stato interessato, avrebbe potuto aderire in alternativa ai canali territoriali gestiti dalle ASUR, rispetto cui naturalmente l'Azienda non si propone come concorrenziale.

Successivamente, l'Azienda ha valutato di particolare interesse per i suoi dipendenti proporre la seconda seduta vaccinale, fissandola per la data del 25 gennaio 2022. Anche questa volta si sono compiuti i passaggi necessari, inclusa l'informativa ai nostri dipendenti e la prenotazione del servizio ambulanza.

Nel prosieguo del 2022, dopo che la copertura vaccinale su scala nazionale ha permesso di rinforzare le difese immunitarie durante il periodo invernale 2021-2022 tipicamente critico per tutti i tipi di virus influenzali, anche per l'inverno successivo 2022-2023 la Sanità pubblica ha promosso la campagna di richiamo anti-covid, ancora una volta con dose «booster» simile a quella che si fa ogni anno per l'influenza all'approssimarsi della stagione invernale. Quindi VIVA ha organizzato con questa finalità la terza seduta nel proprio hub vaccinale, e ancora una volta una decina di dipendenti circa si sono sottoposti alla dose lo scorso dicembre.

Si fa rilevare che il servizio che l'hub aziendale offre ai dipendenti è un duplicato di quello che, su ben più vasta scala territoriale, pone efficacemente in essere l'ASUR regionale, rispetto cui non si pone affatto in concorrenza: lo scopo dell'hub aziendale era altresì quella di incentivare semmai gli «indecisi» all'adesione presso una struttura a loro più vicina (l'hub aziendale, appunto) superando eventuali titubanze, per chi le avesse, a rivolgersi alla struttura pubblica.

6.2.2 Prevenzione dei rischi e sicurezza delle persone

Alla gestione straordinaria del rischio inerente la salute 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 e registra una sostanziale stabilità.

INDICI INFORTUNI	2021	2022
Numero totale infortuni (*)	9	10
Giornate di assenza per infortunio	239	197
Indice di frequenza degli infortuni	15,5	17,8
Indice di gravità degli infortuni	0,3	0,4
Indicatore near miss	1	-
Infortuni mortali	-	-
Infortuni in itinere	1	1

(*) compresi quelli in itinere

Infatti, se il **numero degli infortuni totali**, compresi quelli in itinere, è aumentato di uno rispetto allo scorso anno, risultano invece diminuite sensibilmente le giornate di assenza per infortunio. La maggior parte degli infortuni sono stati generati da problematiche fisiche nello svolgere operazioni ordinarie (apertura/chiusura chiusini stradali, sollevamento sacchi di "bitume a freddo") e da incidenti stradali, uno in itinere e uno con automezzo aziendale durante l'attività lavorativa.

L'indice degli infortuni, che nell'ultimo triennio si presenta più o meno stabile, è comunque il risultato conseguito

dall'azienda dopo un lungo periodo di progressivo miglioramento, come può vedersi dal grafico.

- **Le giornate di assenza dal lavoro per infortunio**, al netto del giorno dell'infortunio e compresi gli infortuni in itinere, sono state 197, a fronte delle 239 giornate nel 2021.
- L'indicatore della **frequenza degli infortuni**, calcolato considerando il numero di infortuni ogni milione di ore lavorate, è passato da 15,5 del 2021 al 17,8 del 2022.
- Infine, l'indice di **gravità degli infortuni**, calcolato come rapporto tra i giorni di assenza per infortunio ogni 1000 ore

Numero infortuni totali "compresi gli incidenti stradali"



Giorni infortuni totali "compresi gli incidenti stradali"



lavorate, è passato da 0,3 del 2021 a 0,4 del 2022.

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". Nel 2022 non vi è stata alcuna segnalazione.

Infine, VIVA 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 dell'azienda è costante. Ne sono testimonianza le continue azioni volte al miglioramento della sicurezza e della salute dei propri lavoratori.

6.3 LA FORMAZIONE

Viva Servizi considera la formazione e l'aggiornamento professionale dei propri lavoratori elementi fondamentali 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, sia richieste dagli aggiornamenti normativi che tecnologici e di

processo, oltre che 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 corso del 2022, è stato attivato **un piano formativo** che terminerà nel corrente anno per cui si stima un finanziamento complessivo di **€ 31.580**.

Di seguito le principali tematiche che sono state oggetto di formazione nel corso dell'ultimo biennio.

ANNO ATTIVAZIONE PIANO	OGGETTO DELLA FORMAZIONE	PRINCIPALI FINALITÀ
2022	"SICUREZZA SUL LAVORO E LEADERSHIP" (piano che terminerà nel 2023) - FINANZIAMENTO STIMATO PARI A € 31.580	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, delle specifiche normative relative ai singoli ambiti di attività svolta dai lavoratori nonché di accrescere le conoscenze/competenze manageriali dei Responsabili delle diverse Aree organizzative. I corsi sono: - Formazione in materia di sicurezza negli spazi confinati - Aggiornamento formazione specifica dei lavoratori rischio alto - Aggiornamento sulla sicurezza per preposti - Aggiornamento addetti alla conduzione di escavatori e terne - Aggiornamento addetti alla conduzione di PLE - Aggiornamento addetti alla conduzione di carrelli elevatori - Aggiornamento addetti alla conduzione di gru su autocarri - Formazione integrale addetti all'uso di gru su autocarri - Aggiornamento lavori elettrici per persone esperte - Formazione per esposizione al rischio da rumore e vibrazioni - Formazione sicurezza per Dirigenti - Formazione manageriale per Responsabili
2021	"CRESCITA DELLE COMPETENZE 2021" - FINANZIAMENTO RICEVUTO PARI A € 1.426,94	Il Piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di: - fornire le competenze tecnico/pratiche necessarie ad ottimizzare l'utilizzo del software Microsoft Excel (livello intermedio); - illustrare lo stato dell'arte dell'intelligenza artificiale conversazionale, mostrarne le funzionalità e, attraverso la testimonianza di un'azienda che l'ha applicata, capire come essa possa impattare sull'organizzazione aziendale; - fornire gli strumenti necessari per ottemperare alla funzione di preposto, così come delineata dal D.Lgs. 81/2008, e per eseguire in condizioni di sicurezza le attività relative all'installazione ed alla rimozione della segnaletica di cantieri stradali in presenza di traffico secondo le prescrizioni contenute nel D.M. del 22/01/2019. I corsi sono: - Microsoft Excel livello intermedio - L'Intelligenza Artificiale per l'evoluzione del servizio di Customer Care online - Preposti per la sicurezza sul lavoro e preposti addetti alla segnaletica stradale
2021	"SISTEMA DI GESTIONE LABORATORIO ANALISI, SICUREZZA E CRESCITA DELLE COMPETENZE" (piano che terminerà nel 2022) - FINANZIAMENTO STIMATO PARI A € 14.860	Il Piano formativo presentato nasce dall'esigenza di formare il personale addetto al Laboratorio Analisi ai fini dell'accreditamento del Sistema di Gestione del Laboratorio Analisi, di far fronte agli obblighi normativi in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e di approfondire e sviluppare le conoscenze e le competenze in diversi ambiti di attività. I corsi sono: - Incertezza della misura nelle prove chimiche secondo la ISO 11352: concetti di base - Gestione della strumentazione secondo la normativa UNI EN ISO 10012:2004 - Metrologia - Incertezza di misura sulle acque secondo la ISO 8199:2018 - Estimo immobiliare - Microsoft office 365 Administrator - Formazione specifica sicurezza sul lavoro rischio alto - Rischio chimico e biologico - Controllo di gestione avanzato

<p>2021</p>	<p>"FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO SICUREZZA SUL LAVORO 2022" (piano che terminerà nel 2022) - FINANZIAMENTO STIMATO PARI A €19.160</p>	<p>Il Piano formativo nasce dall'esigenza di far fronte agli obblighi normativi in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e delle specifiche normative relative ai singoli ambiti di attività svolta dai lavoratori. I corsi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formazione e aggiornamento addetti alla conduzione di gru - Formazione e aggiornamento addetti alla conduzione di carrelli - Formazione e aggiornamento addetti alla conduzione di piattaforme di lavoro mobili elevabili - Formazione preposti e lavoratori addetti alla segnaletica stradale - Formazione e aggiornamento addetti antincendio - Formazione e aggiornamento addetti primo soccorso - Formazione in materia di spazi confinati - Formazione attività di scavo - Aggiornamento interventi in impianti elettrici (PES) - Formazione lavori in quota - Formazione e addestramento per esposizione al rischio da rumore e vibrazioni
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

La promozione e l'attuazione dei corsi di formazione richiedono sforzi non solo in termini organizzativi ma anche adeguate coperture economiche. A tal fine, VIVA 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. Nel 2022, l'azienda ha erogato complessivamente 4.302 ore di formazione ai propri dipendenti, ovvero una media di 12 h/addetto. Il dato è quindi tornato a crescere e ad attestarsi ai livelli pre-pandemia dopo la diminuzione registrata nel 2020, anno che ha risentito maggiormente delle difficoltà nel riorganizzare l'attività secondo le modalità consentite dalle misure anti-covid.

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 nell'ultima edizione del Rapporto sulle TOP UTILITY (16,8h/addetto).



ORE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE E PER GENERE	2021	2022
Ore medie di formazione erogate per dipendente	10,9	12,0
Numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti	3858	4302
Numero totale dei dipendenti*	353	358
Ore medie di formazione erogate per dipendenti DONNE	9,3	5,2
Numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti DONNE	830	459
Numero totale dei dipendenti DONNE*	89	89
Ore medie di formazione erogate per dipendenti UOMINI	11,5	14,3
Numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti UOMINI	3028	3844
Numero totale dei dipendenti UOMINI*	264	269

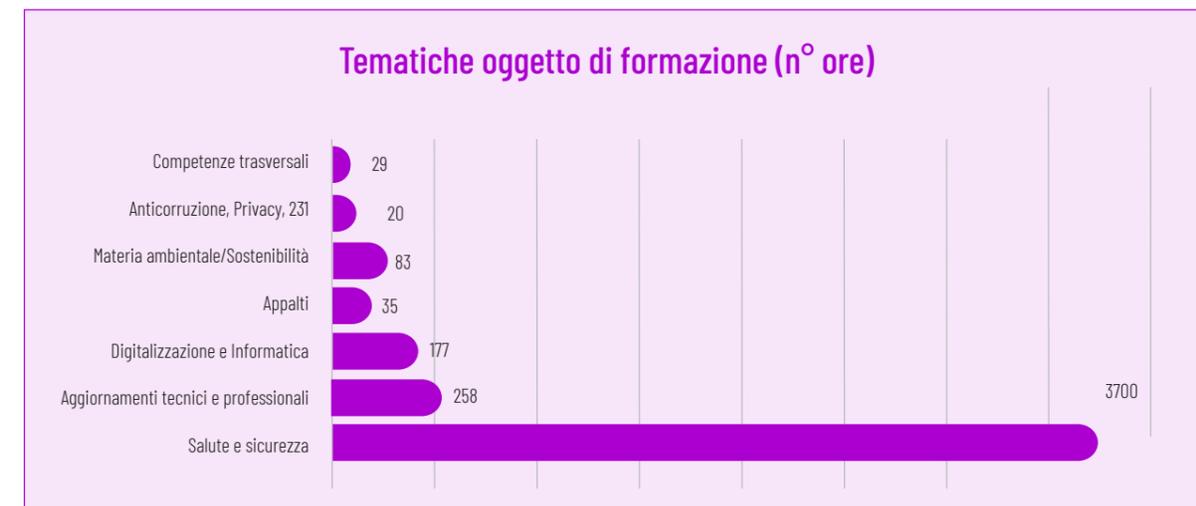
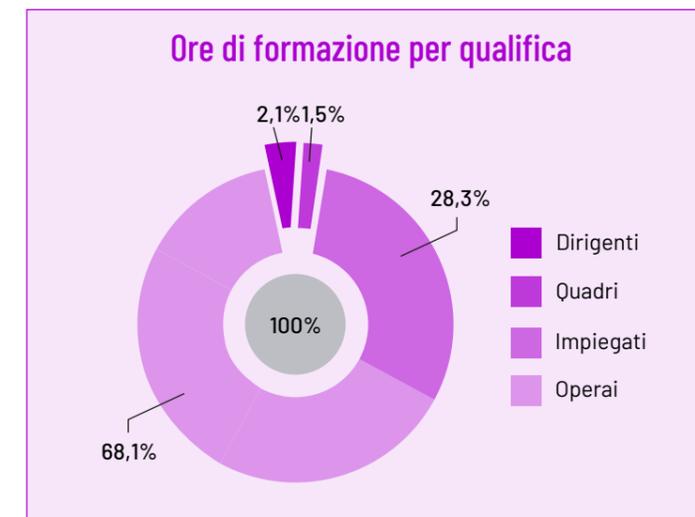
Guardando alla distribuzione per genere, le ore di formazione pro-capite che complessivamente sono aumentate di 1h/addetto rispetto al 2021, in realtà sono state erogate in misura di gran lunga superiore verso i dipendenti di sesso maschile.

In effetti questa tendenza si spiega andando a fare un focus anche per qualifica.

La fetta di formazione più significativa è stata erogata agli operai, i quali hanno usufruito di più dei due terzi delle ore complessive: essendo tutti di sesso maschile, questo spiega anche lo squilibrio in precedenza evidenziato.

La parte restante è stata erogata per il 28% agli impiegati e, in misura assai inferiore ma in proporzione alla loro numerosità, a dirigenti e quadri.

La formazione erogata, in tutto 4.302 ore, nel 2022 è andata a coprire i seguenti fabbisogni.



Per il secondo anno consecutivo, la maggior parte di ore sono state indirizzate verso il tema di salute e sicurezza, tema che quest'anno ha intercettato addirittura l'86% delle ore erogate. A seguire, ma con numeri significativamente

inferiori, è stata fatta formazione per aggiornamenti tecnico-professionali e informatici. I corsi su temi di privacy e anticorruzione, erogati a tutto il personale già nel 2021, sono stati limitati ai nuovi assunti.

7.1 PERFORMANCE ECONOMICA

La sostenibilità per VIVA 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.

Andamento dell'azienda e performance economica

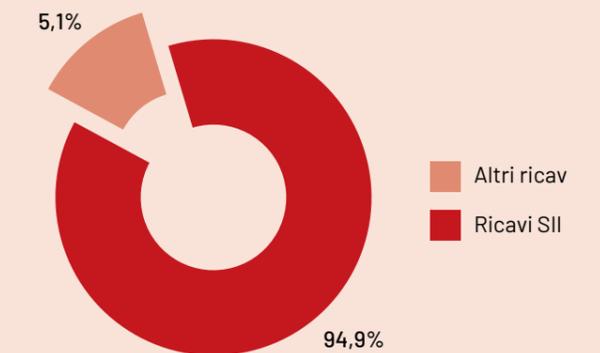
Il fatturato di VIVA Servizi, che ammonta a circa 75 milioni di €, deriva prioritariamente dalle entrate del Servizio Idrico Integrato per il pagamento della tariffa sui consumi fatturati all'utenza. Solamente una quota pari al 5% è attribuibile all'erogazione di prestazioni e servizi definiti "no-core". 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.

L'esercizio 2022 si è chiuso con un utile prima delle imposte (IRES e IRAP) di € 3,4 milioni e con un risultato netto di esercizio positivo pari a € 2,7 milioni, corrispondente al +3,7% del fatturato.

Ricavi 2022 per provenienza



I ricavi 2022, di poco inferiori a 75 milioni di euro, sono risultati in forte crescita per 8 milioni di € rispetto all'esercizio precedente.

L'importante incremento è legato sia all'aumento dei ricavi SII, che crescono in conseguenza del recupero di costi di anni precedenti come da metodo tariffario, sia alla crescita degli altri ricavi idrici per effetto dei contributi a compensazioni dell'incremento dei costi energetici.

I volumi fatturati sono diminuiti di 1,5 milioni di metri cubi rispetto al 2021, mentre la tariffa applicata è stata quella prevista da parte dell'Ente di Governo d'Ambito (+6,2%) e approvata successivamente dall'ARERA.

Anche i costi delle materie prime e di consumo, prevalentemente relativi ai consumi industriali di energia elettrica e di materiali d'uso corrente, sono incrementati in modo consistente (+6,8 milioni di euro), rispetto all'anno precedente, principalmente per la crescita esponenziale delle tariffe energetiche.

Per tutti gli altri costi le oscillazioni rispetto al 2021 sono tutte molto più contenute, come si evince dal prospetto.

Il Margine Operativo Lordo (Ebitda) pari a € 25,8 milioni registra un incremento di quasi 1 milione di euro (+3,7%) rispetto all'anno precedente grazie alla crescita dei ricavi

7.1 Performance economica	103
7.2 La catena di fornitura.....	108
7.3 Il valore economico generato e condiviso	111
7.4 Gli investimenti e le ricadute sul territorio	113
7.5 Marketing territoriale ed educazione ambientale.....	116
7.5.1 Comunicare verso l'utenza	116
7.5.2 Educare all'ambiente.....	118

che compensano pienamente l'incremento dei costi energetici e di alcuni costi per servizi.

Gli ammortamenti, pari a 19,8 milioni di euro, crescono di 2,1 milioni euro (+12%) rispetto allo scorso anno, sia per l'effetto dell'importante politica di investimento e sia per l'aumento delle aliquote finanziarie applicate, che incrementano via via all'avvicinarsi della scadenza della concessione.

Il Reddito Operativo, al netto delle componenti straordinarie e non ricorrenti, è pari a 3,9 milioni di € e registra un leggero incremento del 2,5% rispetto al 2021 per effetto dell'importante crescita dei ricavi però in gran parte compensata dall'incremento dei costi energetici, dei servizi e degli ammortamenti.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO	2021	2022
RICAVI NETTI DI VENDITA	€ 66.951.735	€ 74.975.150
COSTI OPERATIVI ESTERNI	-€27.973.391	-€35.044.368
Acquisti di beni e servizi netti	€-23.148.646	-€30.733.782
Canoni e corrispettivi da contratti di servizio	-4.824.745	-€4.310.586
= VALORE AGGIUNTO	€ 38.978.344	€39.930.782
- costi per il personale netto	-€ 14.066.132	-€14.101.573
= MARGINE OPERATIVO LORDO (MOL) o EBITDA	€ 24.912.212	€25.829.209
- ammortamenti e accantonamenti	-€21.063.763	-€21.884.232
= REDDITO OPERATIVO ORDINARIO	€ 3.848.449	€3.944.977
Gestione straordinaria	€ 1.598.350	€2.118.239
= RISULTATO OPERATIVO (RO) o EBIT	€ 5.446.799	€6.063.216
Proventi da dividendi	€ 2.103.136	€ 0
Gestione finanziaria	-€ 2.941.745	-€2.623.540
= RISULTATO ANTE IMPOSTE	€ 4.608.109	€3.439.676
- imposte (correnti, differite, anticipate)	-€ 794.790	-€674.845
= RISULTATO NETTO DELL'ESERCIZIO	€ 3.813.400	€ 2.764.831

La situazione patrimoniale e finanziaria

Di seguito viene riportata la situazione patrimoniale riclassificata delle **attività della società** al 31/12/2022, confrontata con quella al 31/12/2021, al fine di valutare le performance aziendali, patrimoniali e finanziarie.

ATTIVITÀ (€/1000)	2021	2022
Disponibilità liquide	€15.410	€18.020
Attività correnti	€ 25.539	€23.867
Attività fisse nette	€ 191.061	€ 206.294
TOTALE ATTIVITÀ	€ 232.010	€ 248.182

Le disponibilità liquide, pari a 18 milioni di €, registrano un aumento di 2,6 milioni. Le attività correnti sono pari a 23,9 milioni di euro rispetto ai 25,5 milioni del 2021 con una riduzione complessiva di 1,7 milioni di euro (-6,5%) riconducibile all'effetto combinato di una pluralità di variazioni. I crediti verso utenti registrano un incremento di 1,6 milioni di euro così come i crediti verso i Comuni soci di 0,5 milioni euro. Invece i crediti tributari e gli altri crediti registrano rispettivamente una riduzione di 1,1 milioni di euro e di 2,8 milioni di euro, quest'ultimi principalmente

per l'incasso dei dividendi verso Estra e la premialità sulla qualità contrattuale dalla Cassa Servizi Energetici Ambientali. Le rimanenze di magazzino ed i ratei e risconti sono in leggero incremento.

L'attivo fisso è pari a 206,3 milioni di euro rispetto a 191,1 milioni dell'esercizio precedente, registrando una crescita di 15,2 milioni di euro. L'importante incremento deriva, da una parte dagli investimenti realizzati in immobilizzazioni materiali ed immateriali effettuati (+7,3 milioni di euro), al netto dell'imputazione delle quote di ammortamento di competenza.

Complessivamente, la società, come tipico per il settore di appartenenza, presenta un'elevata incidenza delle attività fisse sul totale dell'attivo (circa l'83%) 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

PASSIVITÀ (€/1000)	2021	2022
Passività correnti	€ 23.026	€32.548
Passività a medio e lungo termine	€ 102.416	€99.872
Patrimonio netto	€ 106.568	€115.761
TOTALE PASSIVITÀ E NETTO	€ 232.010	€ 248.182

della rete distributiva e degli impianti come pure una migliorata gestione, nel complesso, dei crediti aziendali.

Analizzando **le passività** secondo lo schema riclassificato in chiave finanziaria, si osserva quanto segue.

Le *passività correnti* incrementano nel complesso per € 9,5 milioni. I principali aggregati aumentano mentre i debiti correnti verso banche rimangono sostanzialmente inalterati a 2,6 milioni di €.

In aumento i debiti verso i fornitori che crescono di 7,1 milioni di euro rispetto al 2021, sostanzialmente per l'importante crescita degli investimenti realizzati e un temporaneo allungamento nei tempi di pagamento.

In aumento di circa 1 milione di € sia i debiti verso i Comuni soci sia i debiti verso altri finanziatori, quest'ultimo dovuto al finanziamento concesso dalla Cassa Settore Energetici e Ambientali (CSEA) quale anticipazione

finanziaria per supportare le società dei settori regolati in merito all'incremento dei costi energetici.

Le *passività a medio lungo termine* sono in diminuzione per € 2,5 milioni per l'effetto combinato di una pluralità di variazioni.

Da un lato, si registra la riduzione dei debiti verso le banche a medio lungo termine a seguito del rimborso delle quote capitali previste dai piani di ammortamento concordati, del Fondo Rischi per strumenti derivati, del fondo TFR e i fondi

rischi.

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.

Il *patrimonio netto*, pari a € 115,8 milioni rispetto ai 106,6 milioni dell'esercizio precedente, registra un netto incremento imputabile ai seguenti effetti: all'incremento derivante dall'utile di periodo, a testimonianza della politica di capitalizzazione posta in essere dall'azienda e necessaria per operare adeguatamente nel business del servizio idrico integrato, e dalla valorizzazione positiva del flusso atteso dell'operazione di copertura.

In conclusione, nel complesso, la struttura delle fonti di finanziamento aziendale appare ben equilibrata e capitalizzata. Il patrimonio netto rappresenta il 47% circa del totale del passivo, situazione non ricorrente nelle aziende italiane. Inoltre, i debiti, pari al 53%, risultano prevalentemente spostati su un orizzonte temporale di medio-lungo termine così da permettere un perfetto equilibrio fra fonti ed impieghi. Le fonti di finanziamento a medio lungo termine hanno un valore complessivo pari al 87% sul totale del passivo.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	2021	2022
Posizione finanziaria netta a breve termine	-€ 12,824	-€14,468
Posizione finanziaria netta a medio - lungo termine	€ 67,575	€65,991
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA COMPLESSIVA	€ 54,752	€51,523

La **Posizione Finanziaria Netta** (in milioni di euro) della Società al 31 dicembre 2022 è la seguente:

Dai dati si evince una consistente 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. Al fine di meglio comprendere i risultati dell'esercizio relativi al 2022 appare utile far riferimento ad alcuni indicatori di redditività aziendale.

Gli indici di redditività calcolati mostrano un sostanziale

mantenimento rispetto all'anno precedente grazie all'incremento dei ricavi che però sono stati in gran parte compensati dall'aumento dei costi energetici, di alcuni materie prime e servizi e degli ammortamenti.

INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI	2020	2021	2022
ROE - Risultato netto/Patrimonio netto medio	3.63%	2.92%	2,49%
ROI - Reddito operativo/Capitale investito medio	2.92%	2.06%	2,53%
ROS - Reddito operativo/Ricavi di vendita	12.91%	8.14%	8,09%

7.2 LA CATENA DI FORNITURA

Politica di gestione e rapporto con i fornitori

Viva Servizi, in quanto società a capitale interamente pubblico che opera nei cosiddetti "settori speciali", vale a dire nei settori dei contratti pubblici relativi, tra gli altri, a gas, energia termica, elettricità e acqua, è soggetta all'applicazione del Decreto Legislativo 50/2016, - Codice dei Contratti Pubblici-.

Per appalti di servizi e forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria, nonché per gli appalti di lavori di importo inferiore a 350.000 euro, a febbraio 2020 Viva Servizi ha

adottato un proprio **Regolamento**

per il perfezionamento dei contratti sottosoglia, per disciplinare le modalità di acquisizione, nel rispetto dell'art. 36 del Codice dei Contratti Pubblici.

Al fine di incentivare gli investimenti

pubblici nel settore delle infrastrutture e dei servizi pubblici, così come per fronteggiare le ricadute economiche negative a seguito delle misure di contenimento dell'emergenza sanitaria globale del COVID-19, a metà del 2020, il primo, e a metà del 2021, il successivo, sono stati emanati con validità fino al 30 giugno 2023 i cosiddetti "Decreti Semplificazione", contenenti disposizioni in deroga all'art. 36 del D.Lgs. 50/2016.

Gli stessi definiscono infatti procedure più snelle da

utilizzare per il perfezionamento di contratti pubblici e stabiliscono tempi massimi entro i quali le stesse debbono essere concluse.

In particolare, la norma stabilisce che l'aggiudicazione o l'individuazione definitiva del contraente deve avvenire entro il termine di 2 mesi dalla data di adozione dell'atto di avvio al procedimento nel caso di affidamento diretto, che viene elevato a 4 mesi nel caso di procedura negoziata con inviti e a 6 mesi nel caso di procedura ad evidenza pubblica.

TEMPI MEDI PER LO SVOLGIMENTO DELLE PROCEDURE	Tempi massimi da normativa	2021	2022
Procedure ad evidenza pubblica	6 mesi	105 giorni	81 giorni
Procedure negoziate	4 mesi	64 giorni	59 giorni
Affidamenti diretti	2 mesi	40 giorni	38 giorni

I tempi medi impiegati per lo svolgimento delle procedure si attesta intorno ai 105 giorni per quelle ad evidenza pubblica, 64 giorni per le procedure negoziate e 40 per gli affidamenti diretti che sono per lo più preceduti, in ogni caso, da una verifica di mercato, al fine di garantire l'acquisizione alle migliori condizioni.

Con il secondo Decreto Semplificazione sono state introdotte anche le prime misure del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - PNRR - volte a garantire pari

opportunità di genere e di relazione, imponendo precisi obblighi sia agli operatori economici che partecipano alle gare, sia alle stazioni appaltanti che pubblicano i bandi. La norma ha, tra gli altri, lo scopo di promuovere l'assunzione di donne e di giovani con età inferiore a 36 anni e di incentivare l'inclusione lavorativa delle persone disabili nell'ambito degli appalti finanziati - in tutto o in parte - con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 Febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 Febbraio 2021 nonché dal Piano Nazionale di Rilancio e Resilienza («PNRR») e del Piano nazionale per gli investimenti complementari («PNC»).

L'anno 2022 non si caratterizza, come invece il precedente, per particolari novità legislative in materia di contratti pubblici.

I processi di acquisto sono stati pertanto gestiti sulla base delle disposizioni normative introdotte nel 2020 e 2021 allo scopo di semplificare le procedure come definite e stabilite dal Codice dei Contratti Pubblici, al fine di consentire una più rapida ripresa dell'economia italiana che ha subito una forte contrazione a seguito della pandemia.

Albo operatori economici

Viva Servizi gestisce i propri processi di acquisto attraverso il proprio Portale Acquisti Telematici, mediante il quale vengono gestite le procedure di gara e l'Albo Fornitori.

Il Portale consente agli operatori economici di utilizzare uno strumento trasparente, paritario e tracciato per partecipare alle gare indette da Viva Servizi.

L'Albo ha lo scopo di individuare un elenco di operatori economici per i quali risultano preliminarmente comprovati:

- i requisiti di carattere morale di cui all'art. 80 del Codice dei Contratti Pubblici;
- i requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale, di cui all'art. 83 del Codice dei Contratti Pubblici, dichiarati, ai sensi del D.P.R. 445/2000 e s.m.i, dagli operatori economici, ai fini dell'iscrizione al citato Albo.

Nell'Albo Fornitori le ditte e i professionisti interessati



possono registrarsi accedendo all'apposita sezione presente nel sito Viva Servizi.

Tra tutti gli iscritti, Viva Servizi individua gli operatori economici da invitare alle singole procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture, nel rispetto dei limiti dell'utilizzo della procedura negoziata o dell'affidamento diretto prescritti dal Codice.

Nel perimetro delle categorie in cui è suddiviso l'Albo, nell'anno di riferimento risultano abilitati 942 operatori economici ritenuti idonei ad essere invitati alle procedure di gara, suddivisi nelle tipologie riportate nel grafico qui a fianco.

Di questi 942, l'83% possiede almeno una certificazione.

Nell'ambito degli appalti per importi a rilevanza comunitaria 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 al valore dell'appalto e garantiscono la concorrenzialità.

Modalità di affidamento e fornitori attivi

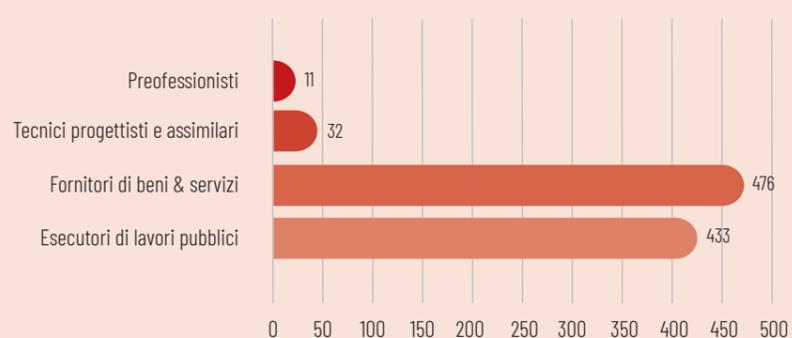
Negli appalti relativi ai servizi e alle forniture più complesse viene utilizzato prevalentemente il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa che permette di valutare, oltre all'aspetto economico, anche gli aspetti qualitativi dei beni e servizi offerti.

Il criterio del minor prezzo è invece principalmente utilizzato per gli appalti di lavori da realizzare sulla base di un progetto esecutivo e pertanto ben definito, nonché per gli appalti con caratteristiche standardizzate o le cui condizioni sono definite dal mercato o caratterizzati da elevata ripetitività.

Nel 2022 sono state aggiudicate 10 procedure di gara con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa previa pubblicazione di bando, per un importo complessivo a base di gara di circa € 13.109.000. Con il criterio del minor prezzo sono state, invece, pubblicate 58 procedure di gara previa pubblicazione di bando, per un importo complessivo a base di gara di circa € 22.347.000.

Nel totale di tutte le procedure, negoziate e aperte, svolte nell'anno 2022, 68 sono state aggiudicate con il criterio del minor prezzo e 25 con quello dell'offerta economicamente

Fornitori registrati all'albo



Certificazioni in possesso dei fornitori abilitati



più vantaggiosa.

I fornitori attivi con cui VIVA ha intrattenuto rapporti commerciali nell'anno sono stati 734, per un valore complessivo di € 37.242.543, quasi 6 mln di € in più dello scorso anno.

Le forniture complessive aziendali possono essere sinteticamente ripartibili tra forniture di beni e servizi,

forniture di lavori e forniture per ricorso a professionisti.

Come per lo scorso anno, la fornitura più significativa ha riguardato l'acquisto per beni e servizi, che da soli rappresentano circa il 55% delle forniture complessive. Insieme, lavori e beni e servizi rappresentano poco meno del 97% delle forniture complessive.

FORNITURE	2021		2022	
	Numero	Importo	Numero	Importo
Forniture di beni e servizi	634	€ 17.872.244	599	€ 20.300.708
Professionisti	71	€ 961.835	93	€ 1.203.483
Forniture di lavori	29	€ 12.637.276	42	€ 15.738.352
Totale	762	€ 31.665.266	734	€ 37.242.543

TIPOLOGIA FORNITORI	numero	con sede nella Regione Marche	con sede fuori dalla Regione Marche
Beni & Servizi	599	326	273
Lavori	42	22	20
Professionisti	93	74	19
totali	734	422	312

Trattandosi di una realtà territorialmente circoscritta quella in cui opera VIVA, la maggior parte di questi fornitori sono locali: del totale dei fornitori attivi, ben 422 hanno sede commerciale nelle Marche e questo sta a significare che l'azienda anche indirettamente contribuisce alla creazione di valore nel e per il suo territorio.

Forniture di Beni & Servizi

La gran parte di forniture di beni è andata a supporto delle attività dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, consistendo per lo più in acquisti di materiale tecnico impiegato per le manutenzioni ordinarie e straordinarie delle reti e degli impianti (es. tubi, raccordi contatori, pompe, etc.).

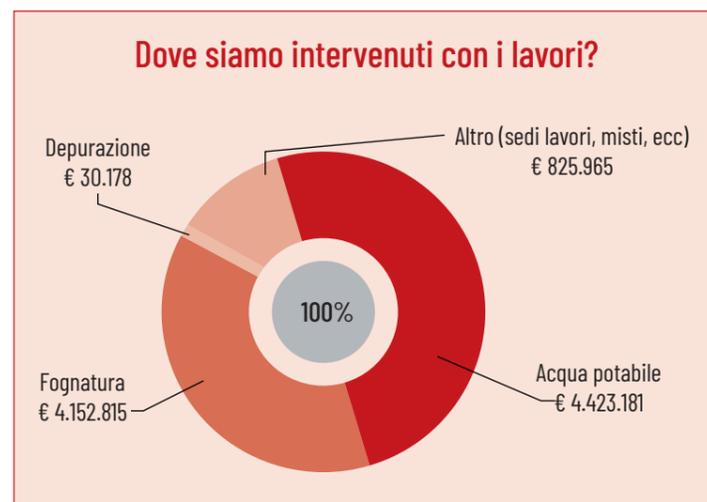
Nel 2022 Viva Servizi ha esternalizzato servizi per circa 8,6 milioni di euro, tra i quali si collocano le attività strettamente

legate ai servizi di fognatura e depurazione, quali ad esempio il ritiro e il recupero di rifiuti speciali, il servizio di pulizia delle vasche e di videoispezione delle reti fognarie, e attività legate all'utenza, come il servizio di rilevamento letture dei contatori e il servizio di recapito delle bollette. L'attenzione che l'azienda pone al sociale ha consentito anche nel 2022, sempre nel rispetto delle normative vigenti, di erogare circa 295.880 € verso le cooperative sociali.

Appalti di lavori

L'importo complessivo dei lavori dati in appalto è passato da € 19,5 ad € 9,4 milioni; questa riduzione non rappresenta in se e per se una effettiva diminuzione dello speso, poiché lo scorso anno sono state indette e aggiudicate diverse gare per appalti di manutenzione con durata pluriennale e questa circostanza ha pertanto "gonfiato" il dato del 2021 e fatto in modo che non ci fosse necessità di aggiudicare quei lavori nel 2022.

Approfondendone la destinazione, si ha evidenza del fatto che i lavori sulla rete idrica e fognaria hanno impegnato ciascuno quasi il 50% di tutte le risorse. Non sono praticamente stati appaltati lavori sui depuratori, per cui vi è stato un maggior bisogno di servizi, e la quota residua è stata impegnata su sedi e altri tipi di lavori non ripartibili.



Subappalto

Nel 2020 prima, e nel 2021 poi, attraverso due diversi decreti, erano state apportate modifiche alla disciplina del subappalto.

Le motivazioni di dette modifiche nascevano dall'esigenza dello Stato Italiano di allinearsi alle disposizioni comunitarie ed in particolare alla procedura di infrazione n. 2018/2273 con la quale la Commissione Europea aveva contestato all'Italia l'incompatibilità di alcune disposizioni nazionali con quelle comunitarie, tra le quali quelle che disciplinavano l'istituto del subappalto, nonché alla sentenza del 26.10.2019 emanata dalla Corte di Giustizia Europea sulle medesime questioni.

Ad oggi, l'istituto del subappalto lascia potere decisionale

alle stazioni appaltanti nella definizione delle attività che, per specifiche motivazioni, reputino necessario l'intervento diretto dell'impresa aggiudicataria, senza poter ricorrere a terzi.

Fatto salvo il divieto di affidare a terzi l'integrale esecuzione del contratto, nonché la prevalente esecuzione delle lavorazioni relative alla "categoria prevalente" e ai contratti ad alta intensità di manodopera, gli operatori economici possono ricorrere al subappalto senza alcuna limitazione. Nell'anno 2022, sono stati autorizzati 25 subappalti per affidamenti di lavori, per un importo di circa 4 milioni di €, dei quali circa l'85% è stato assegnato a Ditte della regione.

Regolamento seggio di gara/commissione giudicatrice

Nella seduta del 21 dicembre 2022 il Consiglio di Amministrazione di VIVA Servizi, ha approvato il **Regolamento sulla composizione e funzionamento del Seggio di Gara e della Commissione Giudicatrice** nelle procedure di affidamento di appalti di lavori, servizi e forniture da aggiudicare con il criterio del minor prezzo o del costo del ciclo di vita o con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa basata sul miglior rapporto qualità/prezzo.

Detto Regolamento, redatto in conformità alle disposizioni normative del Codice dei Contratti Pubblici, individua i criteri di scelta, e ne disciplina i compiti assegnati, dei soggetti tenuti a valutare la documentazione prodotta dai partecipanti alle procedure di gara, sia quali documenti amministrativi da presentare ai fini dell'ammissione alla gara, sia in relazione alle offerte tecniche ed economiche, soggette a specifiche valutazioni.

E' disciplinato, all'interno dello stesso, l'importante principio del "conflitto di interessi", i commissari nominati a far parte delle Commissioni Giudicatrici, al momento dell'accettazione dell'incarico, sono infatti tenuti a rendere specifica dichiarazione ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/2000 di inesistenza di cause di incompatibilità assumendosi inoltre l'obbligo di segnalare eventuali conflitti e/o potenziali incompatibilità ai sensi dell'art. 42 del Codice dei Contratti Pubblici. I Commissari sono tenuti a svolgere i propri compiti con imparzialità, indipendenza ed autonomia, nel rispetto della normativa vigente e mantenere la massima riservatezza rispetto alle informazioni acquisite in ragione dell'attività svolta.



7.3 IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO

Il valore economico generato, corrispondente alla somma dei Ricavi da vendite e prestazioni, altri ricavi e proventi finanziari, è aumentato di 8,8 punti percentuali e ammonta a circa € 77,7 Milioni.

	2020	2021	2022
VALORE ECONOMICO GENERATO	70.637.990	71.483.358	77.698.542
Ricavi SII	65.332.628	65.826.243	73.773.280
Altri ricavi	3.855.932	3.358.455	3.925.262
Proventi finanziari	1.449.430	2.298.660	
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	42.662.768	46.426.787	53.102.196
Fornitori (acquisti, servizi, godimento beni di terzi)	19.407.472	23.684.964	31.442.247
Remunerazione dipendenti	14.510.649	14.635.054	14.517.014
Remunerazione degli azionisti	3.286.133	3.230.799	2.748.102
Remunerazione dei finanziatori	3.904.170	3.705.762	3.319.234
Remunerazione della PA e liberalità	1.554.344	1.170.208	1.075.599
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	27.975.222	25.056.571	24.596.346
Ammortamento, svalutazioni e rettifiche	22.430.265	21.243.171	21.831.515
Utile di gestione	5.544.957	3.813.400	2.764.831

Del valore economico generato, l'azienda ha trattenuto per realizzare le opere di investimento funzionali alla gestione del servizio circa € 25 Milioni, ovvero più o meno quanto l'anno precedente. Ciò significa che l'incremento ottenuto dal valore economico generato è stato tutto redistribuito sul territorio ai portatori di interessi: fornitori di beni e servizi, dipendenti, azionisti, finanziatori e Pubbliche Amministrazioni.

Nello specifico, la distribuzione di questa importata quota di valore economico generato è andata per oltre la metà ai fornitori, il 31,5% ai dipendenti, ai finanziatori e agli azionisti per il 15% 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 €.

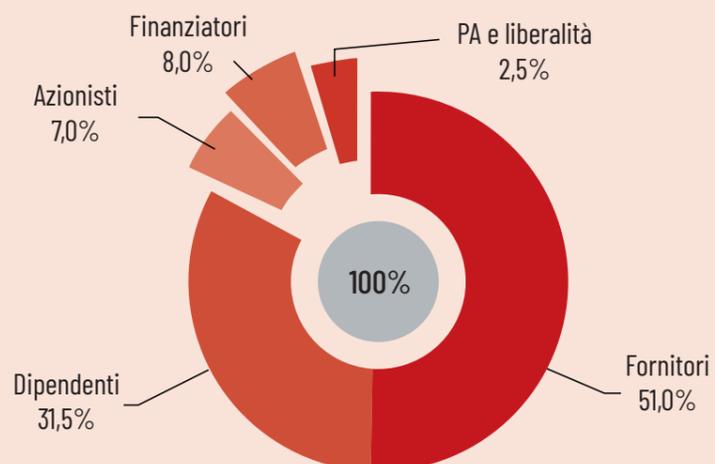
L'azienda contribuisce così direttamente e indirettamente alla creazione di valore per la comunità locale attraverso la propria attività.

Il valore distribuito infatti genera ulteriori consumi e acquisti che, per una quota parte, trovano realizzazione nel territorio di riferimento.

Valore economico distribuito e trattenuto - Anno 2022



Valore economico condiviso



7.4 GLI INVESTIMENTI E LE RICADUTE SUL TERRITORIO

Seguendo gli stessi target di miglioramento delle performance previste da ARERA nella disciplina della Qualità tecnica, è possibile verificare quanto VIVA sia stata incentivata a migliorare le infrastrutture idriche e a raggiungere specifici obiettivi sfidanti.

Nel seguito si renderà 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.

Il Piano degli Investimenti in vigore fino allo scorso anno prevedeva un importo totale di investimenti, da effettuare nel quadriennio 2020-2023, pari a 84 milioni di euro, di cui 23,3 milioni da spendere nell'anno 2022.

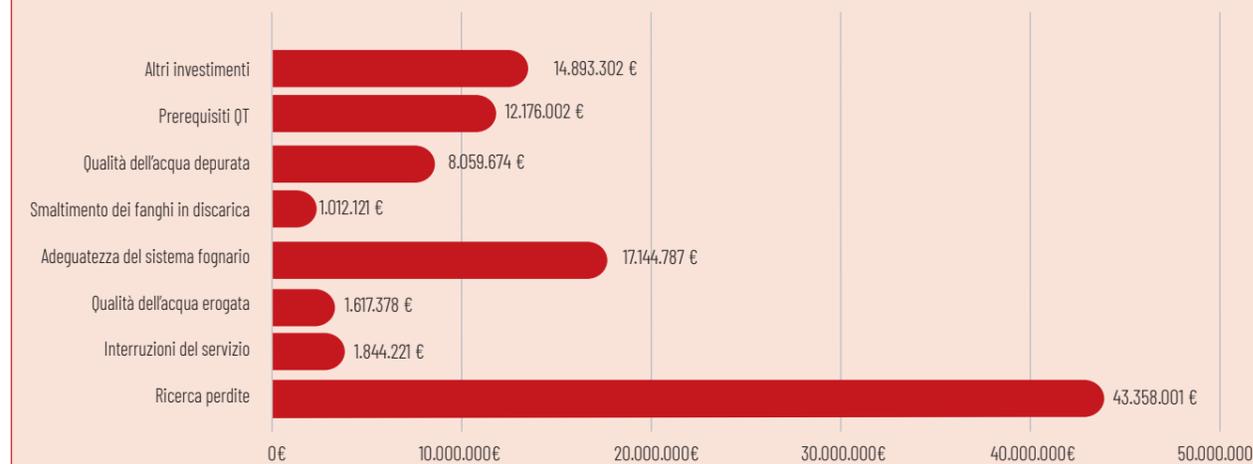
Dopo aver ottenuto il parziale finanziamento da PNRR sulla "riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua,

compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti", è stato necessario revisionare il Piano degli interventi già approvato andando ad aumentare, e parzialmente sostituire, gli investimenti già programmati.

Conseguentemente, sul nostro territorio gli investimenti programmati per il corrente quadriennio regolatorio 2020-2023, sono passati da 84 a 100 milioni di €, corrispondenti ad una media di 64 € ad abitante/anno.

Più nel dettaglio, gli investimenti previsti sono destinati principalmente alla riduzione delle perdite idriche, ad adeguare il sistema di raccolta reflui e ad ottimizzare gli impianti di depurazione. Seguono poi interventi finalizzati al raggiungimento dei requisiti di qualità tecnica e interventi comuni ai servizi, in totale quasi 27 milioni di €, e, infine, quelli per la continuità del servizio e la qualità dell'acqua.

Interventi da Piano 2020-2023



Con il 2022 si è concluso il terzo e penultimo anno del periodo regolatorio e lo stato di avanzamento nella realizzazione degli interventi è qui rappresentata.

Alla fine del 2023, ovvero una volta concluso il quadriennio regolatorio, sarà possibile verificare quali obiettivi sono stati raggiunti nel medio periodo per accrescere il valore del

territorio servito.

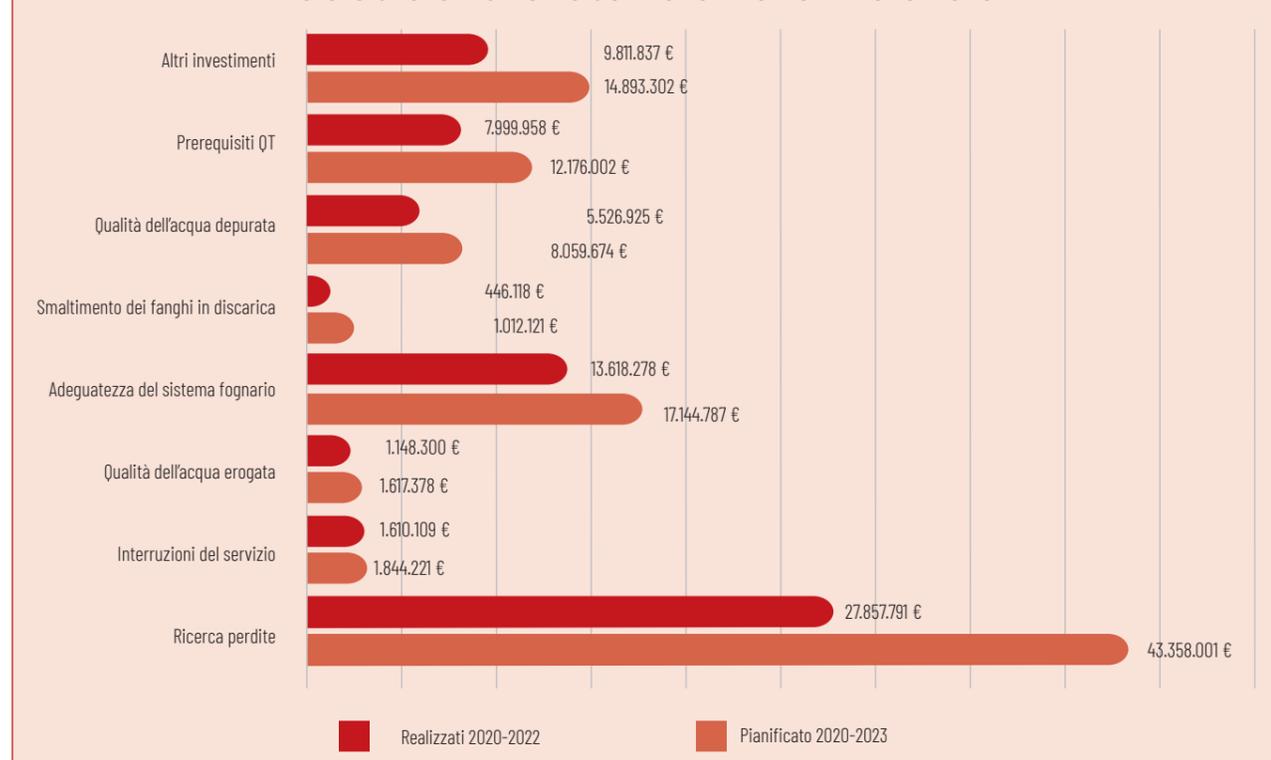
Al momento, è possibile affermare che il piano degli investimenti sta procedendo speditamente, nonostante per i motivi già indicati, siano stati recentemente rivisti al rialzo i valori pianificati.

Guardando al 2022, per dare attuazione al piano degli interventi e migliorare le prestazioni ambientali e il servizio

all'utenza, sono stati realizzati interventi per 26,5 milioni di euro, ovvero 4.4 milioni di € in più del 2021 e anche in misura superiore a quelli pianificati. L'azienda conferma quindi una

politica di investimenti in costante crescita raggiungendo la quota di interventi realizzati più performante degli ultimi anni.

Stato di avanzamento del Piano Interventi 2020-2023



INVESTIMENTI 2022	Pianificato (*)	Pianificato post/appr. (**)	Realizzato
Ricerca perdite	10.520.000 €	10.595.500 €	10.985.290 €
Interruzioni dei servizio	1.075.000 €	339.600 €	490.488 €
Qualità dell'acqua erogata	420.000 €	552.500 €	388.422 €
Adeguatezza del sistema fognario	4.150.000 €	4.495.000 €	5.303.491 €
Smaltimento dei fanghi in discarica	2.220.000 €	205.500 €	179.497 €
Qualità dell'acqua depurata	2.450.000 €	1.930.000 €	2.062.250 €
Prerequisiti QT	755.000 €	3.517.000 €	3.270.956 €
Altri investimenti	1.770.000 €	4.106.000 €	3.869.433 €
Totale	23.360.000 €	25.741.100 €	26.549.827 €

(*) Pianificato: corrisponde alla previsione di investimento del 2022 in vigore prima dell'aggiornamento biennale di ottobre 2022

(**) Pianificato post/appr.: corrisponde alla previsione di investimento 2022 approvato il 28 ottobre 2022

Si evidenzia che tutto questo genera valore per il territorio attraverso l'occupazione: occupazione diretta, ovvero i professionisti coinvolti nella progettazione delle opere e il personale alle dipendenze delle imprese che si occupano di realizzarle e occupazione indiretta, tramite l'attivazione delle commesse e dei lavoratori alle dipendenze dei fornitori. A questo si aggiunge l'indotto, rappresentato dal contributo

offerto dai redditi che, attraverso i lavori e gli investimenti ricadono e si diffondono sul territorio.

In questa sezione si è fatto riferimento allo speso, per quanto riguarda invece le ricadute che gli interventi effettuati hanno prodotto sul territorio gestito si rimanda all'interno dei capitoli dedicati nel presente report.

Sicurezza informatica e Innovazione

In ottica di efficacia ed efficienza, la società investe continuamente sui propri sistemi informativi. L'Area Informatica, oltre ad occuparsi di tutta la dotazione hardware e software per la gestione dei processi aziendali, è da sempre impegnata sul tema della sicurezza informatica, divenuto sempre più un fronte caldo nell'ultimo periodo. Qui, sono stati fatti diversi passi avanti.

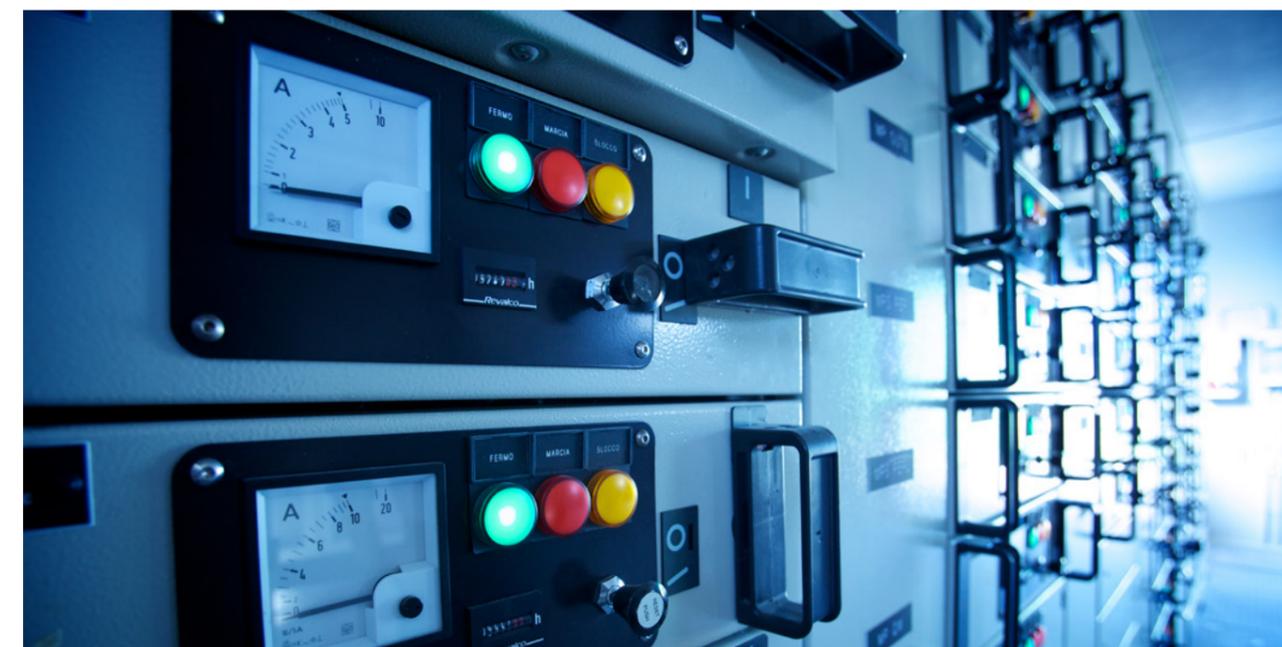
E' stato attivato il nuovo firewall aziendale per la sicurezza perimetrale che ha permesso, fra le altre, di attivare il secondo fattore di autenticazione in determinati ambiti di particolare criticità, quali ad esempio gli accessi da remoto ai sistemi Viva Servizi.

Inoltre, sempre con riferimento alla Cybersecurity, è stato implementato un sistema XDR che raccoglie e correla

automaticamente i dati tra più livelli di sicurezza: email, endpoint, server e rete. Ciò permette di rilevare più velocemente le minacce e di migliorare i tempi di indagine e di risposta attraverso l'analisi della sicurezza.

La digitalizzazione dei processi ci ha visto impegnati nell'implementazione del modulo SAP per la registrazione automatica delle fatture passive fornitori, con un notevole risparmio di tempo e soprattutto un miglioramento qualitativo dell'attività di contabilizzazione fatture.

Per quel che concerne gli ulteriori servizi messi a disposizione dell'utenza, è stato predisposto il servizio di invio comunicazioni agli utenti tramite APP IO ed è stato implementato l'Assistente virtuale per migliorare la comunicazione verso l'utenza (vedi paragrafo 4.2).



7.5 MARKETING TERRITORIALE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

È fondamentale per VIVA far crescere consapevolezza e sensibilità verso le risorse idriche del territorio, verso le attività necessarie per gestirle e tutelarle, verso la complessità e le sfide che i gestori idrici affrontano quotidianamente.

Per perseguire questo obiettivo l'azienda sostiene le amministrazioni comunali e le associazioni locali per la realizzazione di progetti orientati a valorizzare il territorio e a favorire occasioni di aggregazione sociale, in linea con la mission. Nel 2022, attraverso iniziative ed eventi che si intrecciano anche con il nostro lavoro, abbiamo collaborato con i comuni di Ancona, Camerano, Offagna, Sassoferrato, Monsano, Falconara, Cerreto D'Esi.

Da sempre, con una certa cadenza, realizziamo campagne informative rivolte alla cittadinanza, utilizzando mass media

e, in parte, anche i social per fare conoscere le attività svolte. Infine l'attività di educazione ambientale, che viene svolta da ormai più di venti anni, è divenuta oggi quasi un dovere per chi distribuisce acqua potabile: la forte siccità che sta caratterizzando gli ultimi anni impone sempre più a ciascuno di compiere il proprio ruolo responsabile nei confronti di una risorsa tanto preziosa. La formazione ambientale ci consente di sensibilizzare, attraverso un'alta interazione con gli interlocutori, sia i ragazzi sia le loro famiglie.

Essere al servizio del territorio, saper ascoltare tutti per meglio comunicare, informare e far crescere consapevolezza

7.5.1 Comunicare verso l'utenza



A completamento delle attività prettamente correlate alla gestione del servizio idrico, Viva Servizi, da sempre, è impegnata a sviluppare e rafforzare i molteplici canali di comunicazione per diffondere l'informazione al territorio in relazione alla propria operatività e organizzazione, puntando costantemente ad accrescere consapevolezza verso all'acqua e alla sua gestione.

Rafforzare le attività di comunicazione con il territorio di riferimento riguardo i servizi garantiti quotidianamente anche grazie ai comunicati stampa e agli articoli pubbliredazionali, questo è uno dei nostri obiettivi.

In linea con il Piano di Comunicazione annuale, approvato anche in Consiglio d'Amministrazione, e per il tramite di un

addetto stampa esterno che si relaziona con le testate locali, informiamo tempestivamente i cittadini circa le attività effettuate dall'azienda e i temi di interesse dell'utenza, sfruttando l'autorevolezza e la diffusione dei quotidiani. Per questo motivo nel 2022 sono stati redatti circa 16 comunicati stampa e pubblicati diversi articoli pubbliredazionali.



Sicuramente nell'ultimo periodo e ancora di più dopo la pandemia, il sito rappresenta uno dei principali canali di comunicazione con l'utenza

e con tutti gli stakeholder in generale. Grazie a questo canale si possono facilmente reperire informazioni e news anche in merito alla qualità dell'acqua erogata, ai lavori in



corso, nonché ai progetti di comunicazione per le scuole. Un canale in grande crescita che viene utilizzato costantemente dagli utenti anche per la ricerca di informazioni tramite il web da casa senza doversi muovere e fare inutili file presso gli uffici.

Il nostro ufficio interno punta ad aggiornare costantemente



L'allegato alla bolletta, da sempre presente ed apprezzato, è lo strumento di comunicazione che arriva direttamente in tutte

le case. Solitamente, a questo importante canale si affidano informazioni di servizio. Nel 2022 lo abbiamo utilizzato per i seguenti temi:

- numeri di riferimento e contatti aziendali, numero verde da chiamare in caso di emergenze per acqua e fognatura, call center, uffici clienti, sportello online;

la sezione statica, dopo la nuova veste grafica che ha visto la luce a fine aprile 2021. Nuovi banner con informazioni, notizie utili e curiosità vengono pubblicati e diffusi e tutte le informazioni risultano di veloce fruizione. In più, l'accessibilità con Tablet e smartphone risulta possibile e di facile lettura.

- la siccità e tutti i consigli sul risparmio idrico;
- protezione dei contatori per causa gelo;
- campagna informativa sulla giornata Mondiale dell'Acqua e relativo video;
- la promozione della domiciliazione bancaria o postale;
- la comunicazione dei nostri livelli di qualità;
- l'invito ad iscriversi alla sezione online del sito VIVA per il pagamento delle bollette;
- la qualità dell'acqua di rubinetto e la divulgazione della sua carta d'identità presente sul sito.



Un canale sempre più utilizzato, la news letter viene inviata a tutti gli utenti che ci hanno

fornito il loro indirizzo e-mail, per inviare informazioni importanti su nuove procedure, iniziative o recenti normative dettate dal regolatore. Nel 2022 Viva Servizi ha più volte utilizzato questo canale sia verso tutti gli utenti, in caso di

comunicazioni generiche, sia verso parte di essi, nel

caso di informazioni specifiche come avvenuto per gli usi condominiali, a cui abbiamo inviato una specifica informativa con novità e aggiornamenti pervenuti da ARERA.



7.5.2 Educare all'ambiente

La sostenibilità negli ultimi anni è divenuta un elemento centrale nelle politiche di sviluppo di qualsiasi azienda; ancor di più lo è per quelle aziende che, come VIVA, forniscono servizi di pubblica utilità dovendo rispettare e salvaguardare l'ambiente.

Per questa ragione, da sempre, VIVA crede fortemente nell'educazione come mezzo per sensibilizzare e sviluppare una coscienza responsabile verso i temi di salvaguardia della risorsa idrica a partire proprio dalle generazioni più giovani, quelle che nel prossimo futuro saranno chiamate a portare avanti questo percorso con ancora più convinzione.

In sintesi, alcune delle attività del Piano di Comunicazione 2022.



GIORNATA
MONDIALE
DELL'ACQUA

Finalmente nel 2022 siamo ritornati in piazza, dopo gli ultimi 2 anni di blocco a causa del Covid-19. Il 22 marzo abbiamo realizzato nella mattinata un incontro

presso l'Informagiovani di ANCONA con alcune scuole del territorio proponendo attività didattiche ed esperimenti scientifici. Nel pomeriggio ci siamo posizionati presso piazza Roma, con un banchetto informativo e varie attività per coinvolgere ragazzi, famiglie e passanti. In occasione di questa importante data, abbiamo potuto rimarcare i valori e l'importanza di questo elemento che purtroppo è sempre più da salvaguardare.



CONCORSO
FOTOGRAFICO

Sempre in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua, abbiamo proposto, a studenti ed insegnanti delle scuole medie inferiori nei Comuni dei territori

serviti, un concorso fotografico dal titolo **"L'importanza dell'acqua in ogni condizione!"**.

Abbiamo chiesto ai ragazzi di fotografare i modi diversi nei quali entriamo in contatto con l'acqua ogni giorno ed inviare i loro scatti a info@didatticaviva.it. Come premio un incontro con degli esperti in classe per testimoniare come il rispetto e una gestione corretta delle risorse idriche, fanno

davvero la differenza per il nostro futuro. Inoltre, i ragazzi delle classi vincitrici del concorso attraverso un gesto concreto di solidarietà verso le famiglie ucraine in fuga dalla guerra ed ospitate nelle nostre comunità, devolveranno i premi in denaro vinti. Questa operazione ha richiesto un tempo maggiore di attuazione, ma l'azienda, per conto di ogni classe vincitrice, effettuerà un versamento alla Caritas di Senigallia che dal primo momento si è attivata per una raccolta fondi a favore dei numerosi bisogni che emergono come conseguenza della guerra in atto (www.ridiamodignita.it/dona/emergenza-ucraina).



PROGETTO
SCUOLA

Anche per l'anno scolastico 2021/2022 nonostante inizialmente avevamo ipotizzato di ripartire con le nostre attività in presenza, a seguito del riaccendersi del virus ad inizio 2022,

abbiamo optato per una attività a distanza. Le richieste da parte delle scuole non sono diminuite, per questo abbiamo utilizzato nuovamente l'emozionante tour virtuale alle sorgenti Gorgovivo di Serra San Quirico. Quindi, insegnanti e ragazzi, dal 14 febbraio a fine aprile, hanno potuto aderire

all'iniziativa e viaggiare alla scoperta del ciclo dell'acqua attraverso un'esperienza virtuale ma non per questo meno formativa. Gli insegnanti delle scuole primarie e secondarie di primo grado della provincia di Ancona hanno prenotato per i propri studenti la visita di un'ora e mezza circa, in videoconferenza mediante la piattaforma Zoom, con panorami realizzati da droni che hanno volato sopra la vallata e sopra gli impianti, realizzando 4 video per le postazioni interattive, fruendo del qualificato contributo del partner scientifico Fosforo. Abbiamo garantito 1/2 visite virtuali al giorno per un totale di 1.200 ragazzi e 59 classi.



PORTALE
PER LA
DIDATTICA

Portale dedicato completamente alla didattica, alle scuole, ai ragazzi e alle loro famiglie. Curiosità, esperimenti e tante informazioni utili sull'acqua e non solo. In crescita ogni anno e arricchito periodicamente di esperimenti, video e novità.



ACCADEMIA
H2O

Il progetto, avviato e sviluppato nel 2022 che vedrà poi la realizzazione nel 2023, ha come obiettivo principale quello di proporre un percorso educativo e formativo sull'impiego sostenibile della risorsa idrica, promuovendone la tutela e il corretto uso. Progetto realizzato da una rete di partenariato composta dai principali attori pubblici e privati che operano nel settore e nel territorio, includendo anche le associazioni che svolgono attività di formazione e educazione ambientale e alcune aziende che si sono distinte per le buone pratiche adottate nell'uso responsabile della risorsa acqua.

Si concretizza realizzando percorsi educativi articolati, integrati e coerenti per approcci e contenuti, basati su attività esperienziali e riguardanti il tema acqua in ogni sua forma. Tra i vari progetti, VIVA ha dato disponibilità a visite al depuratore e alle sorgenti. Inoltre, è in corso di realizzazione un podcast sul tema acqua, ulteriore strumento che oggi sta prendendo campo.



IN VIAGGIO ALLE SORGENTI

Il progetto è finalizzato a diffondere la "cultura dell'acqua" non solo nella parte relativa all'acquedotto ma nel suo insieme, facendo conoscere l'intero processo che si nasconde dietro.

“ VISITE AL DEPURATORE

Sono state autorizzate anche diverse visite al depuratore di Falconara, di Jesi e al fitodepuratore. Le richieste sono pervenute da parte dell'Università Politecnica delle Marche per studenti del Corso di Ingegneria Sanitaria Ambientale del CdS di TPALL e Corso di Studi di Ingegneria Civile-Ambientale. Inoltre, sono state effettuate visite anche insieme ai ragazzi delle scuole superiore con indirizzo tecnico.



“ L'ACQUA NON VA PER L'INSÙ

Negli ultimi mesi del 2022 siamo stati impegnati, insieme al Comune di Jesi e all'ATA Rifiuti per la realizzazione del progetto "l'acqua non va per l'insù", un progetto che ci ha visto protagonisti nella diffusione dell'utilizzo dell'acqua pubblica nei locali della città. Attraverso le borracce realizzate appositamente abbiamo diffuso il messaggio che la nostra acqua del rubinetto è buona, economica e può essere richiesto ai locali che hanno

aderito di farsi riempire il proprio contenitori così da evitare usi impropri di plastica e limitare i rifiuti. Iniziativa molto apprezzata dai cittadini, che l'azienda pensa di proporre anche ad altri dei propri Comuni.



GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

In linea con quanto indicato nei documenti di pianificazione e programmazione dell'Ente di Governo d'Ambito e del Piano di Sostenibilità 2021/2024 aziendale, VIVA Servizi si impegna a migliorare la gestione a beneficio di tutti i suoi stakeholder. In

questa prospettiva, l'azienda rendiconta cosa è stato fatto con riferimento al 2022 e pianifica una serie di azioni migliorative da attuare entro il 2024.

IMPEGNI	RISULTATI 2022	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO AL 2024
RIDUZIONE PERDITE IDRICHE 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le perdite idriche, nell'analisi degli indicatori M1a e M1b, sono lievemente peggiorati rispetto al 2021. L'azienda permane, pertanto, in classe C e deve ottimizzare i dati nei confronti delle perdite di rete espresse in % (M1b=37,67%) 	M1b= 32,8% Le azioni previste sono: a) Implementare lo Smart metering, b) il rinnovamento delle reti c) l'implementazione di strumenti di controllo e monitoraggio di ricerca perdite
BENESSERE DELLE PERSONE 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ E' stato svolto a giugno un incontro con il personale presso le Sorgenti Gorgovivo per promuovere l'aggregazione, fare conoscere un impianto strategico e per premiare i dipendenti con maggiore anzianità aziendale. ➤ Accordo sul telelavoro ➤ Regolamentazione delle ferie solidali ➤ Incremento della flessibilità degli orari 	Si prevede di effettuare: a) Indagine del clima organizzativo b) Mappatura delle diversità presenti nell'organizzazione c) Incontri partecipativi con il personale per eventi aziendali significativi
QUALITÀ ACQUA DEL RUBINETTO 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ E' stato lanciato il contest per la ricerca dei testimonial per la campagna "Bevi l'acqua del rubinetto", che poi è stata posticipata al 2023 per l'alluvione verificatasi a settembre nelle zone di Senigallia e Ostra. ➤ l'attività di educazione ambientale è tornata in presenza ➤ Incidenza di ordinanze di non potabilità prossima allo 0 	Tra le azioni di miglioramento si prevede di: a) implementare il Piano di Sicurezza Acqua fino a raggiungere una copertura pari al 30% dell'utenza b) miglioramento del livelli del macro indicatore M3 c) Continuazione attività di educazione con le scuole
CONSENSO SOCIALE E ACCETTABILITÀ PROGETTI 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Effettuate attività e manifestazioni con riferimento ai temi ambientali (Giornata Mondiale dell'Acqua, Progetto Scuola e progetto in partnership "Accademia H2O"). ➤ Indagine di Customer satisfaction 	Gli impegni presi sul Piano prevedono di: a) intensificare le occasioni di dialogo con gli stakeholder b) continuare a sensibilizzare i cittadini sulle tematiche ambientali attraverso progetti anche in sinergia con altri operatori

IMPEGNI	RISULTATI 2022	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO AL 2024
ECONOMIA CIRCOLARE NELL'ACQUA 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Peggioramento del macro indicatore M5 ➤ L'incidenza dei mezzi green è leggermente diminuita (17,5%) perché l'azienda nel 2022 ha dovuto acquistare mezzi da lavoro per i quali non esiste versione green. ➤ Prosegue la politica che prevede di riutilizzare materiali di scarto (20%). ➤ Riduzione degli autoconsumi 	Si prevede di: a) continuare a ridurre del 5% annuo il volume di fanghi inviato a recupero b) conseguire al 2024 che almeno 1/3 del parco mezzi aziendale sia a basso impatto ambientale c) cercare di riutilizzare ogni anno il 20% di materiale riciclato sul totale acquistato
SVILUPPO DELLE COMPETENZE 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le ore di formazione procapite erogate sono passate da 8,9h del 2020 a 12 h/ procapite del 2022 ➤ Erogazione formazione multidisciplinare e trasversale 	Si prevede di: a) Aumentare le ore di formazione procapite; b) inserire nel piano formativo ore di formazione per competenze trasversali c) adottare un Tool che permetta di tenere sotto controllo le esigenze formative di legge per mansione d) organizzare giornate di orientamento e conoscenza con le nuove generazioni e) implementare gradualmente un piano formativo in caso di nuovi inserimenti e per mansione

NOTA METODOLOGICA

A partire dal 2017 Viva Servizi si è impegnata a rendicontare annualmente il proprio Bilancio di Sostenibilità, uno strumento fondamentale ai fini dello sviluppo del processo di responsabilizzazione, misurazione e comunicazione dell'impegno della Società, sia relativamente al raggiungimento dei propri obiettivi di sostenibilità che rispetto allo scenario nazionale.

Il reporting descrive, infatti, 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 2022 è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards secondo l'opzione "With reference to".

Il GRI costituisce ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario. Elaborati dall'organizzazione internazionale Global Reporting Initiative, sono stati recentemente aggiornati per garantire un maggior livello di trasparenza in merito agli impatti delle organizzazioni sull'economia, l'ambiente e le persone. Dopo una revisione durata quasi due anni, a ottobre 2021 il GRI ha lanciato i nuovi Universal Standard e rinnovato l'intero framework. Un'operazione che rafforza soprattutto i concetti di impatto e due diligence nella rendicontazione di sostenibilità e che si dimostra coerente con le indicazioni dell'ultima direttiva europea sul reporting di sostenibilità (CSRD).

Il documento, quest'anno, è suddiviso in 7 capitoli, ciascuno dei quali descrive le politiche di gestione adottate lungo tutta la filiera del servizio idrico integrato, concentrandosi sugli stakeholder di riferimento. Per consentire una maggior comprensione del posizionamento aziendale rispetto ai più significativi indicatori di sostenibilità con riferimento al servizio gestito, quest'anno si riporta all'interno degli argomenti trattati il benchmark di settore nazionale, tratto

dalla "Relazione annuale sullo stato del servizio idrico 2022 - ARERA". La comparazione delle performance di VIVA con i dati caratteristici del settore di appartenenza è importante sia per gli obiettivi di trasparenza, sia per fornire agli stakeholder adeguati strumenti di valutazione.

I principi generali applicati per la redazione del Bilancio di Sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI 1 - Foundation: accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività, verificabilità.

ACCURATEZZA:

le informazioni incluse nel report sono trattate in modo dettagliato affinché gli stakeholder possano valutare la performance dell'organizzazione;

EQUILIBRIO:

il report riflette gli aspetti positivi e negativi della performance aziendali, al fine di permettere una valutazione credibile della performance nel suo complesso;

CHIAREZZA:

le informazioni sono presentate in modo comprensibile ed accessibile.

COMPARABILITÀ:

gli argomenti e le informazioni vengono scelti, preparati e comunicati in modo coerente e confrontabile rispetto agli anni precedenti, in modo tale da permettere di analizzare i cambiamenti della performance dell'organizzazione nel corso del tempo e l'analisi comparativa rispetto ad altre organizzazioni;

COMPLETEZZA:

la trattazione degli argomenti e degli indicatori materiali, così come la definizione del perimetro del report, riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi e sono tali da permettere agli stakeholder di valutare la performance dell'organizzazione nel periodo di rendicontazione;

CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ:

il report illustra la performance dell'organizzazione con riferimento al più ampio tema della sostenibilità;



TEMPESTIVITÀ:

il reporting avviene a cadenza regolare e gli stakeholder sono informati annualmente al fine di poter prendere decisioni fondate;

VERIFICABILITÀ:

le informazioni e i processi utilizzati per redigere il report sono raccolti, analizzati e comunicati in modo tale da poter essere oggetto di esame e da definire la qualità e la rilevanza delle informazioni.

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 2022 e presenta, a fini comparativi, almeno i dati dell'esercizio precedente.

I contenuti del reporting di sostenibilità sono stati definiti attraverso una rappresentazione della materialità che ha assegnato ad ogni singolo tema la rilevanza che è percepita dall'organizzazione e dagli stakeholder esterni. 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 with reference), 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.

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 31/07/2023.

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: vscoa@vivaservizi.it.

INDICE DEI CONTENUTI GRI**GRI 2: INFORMATIVA GENERALE 2021****L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE**

2-1	Dettagli organizzativi	Capitolo 1, par. 1.1 e par. 1.5 - Capitolo 2, par. 2.1
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Capitolo 1, par. 1.1, par. 1.2
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza, referente	Nota metodologica
2-4	Revisione delle informazioni	Capitolo 7, par. 7.4
2-5	Assurance esterne	Nota metodologica

ATTIVITÀ E LAVORATORI

2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	Capitolo 1, par. 1.1 e par. 1.3; Capitolo 5, par.5.1
2-7	Dipendenti	Capitolo 6, par.6.1
2-8	Lavoratori non dipendenti	Capitolo 6, par.6.1

GOVERNANCE

2-9	Struttura e composizione della governance	Capitolo 2, par. 2.1
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Capitolo 2, par. 2.1
2-11	Presidente del massimo organo di governo	Capitolo 2, par. 2.1
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Capitolo 2, par. 2.1 e par. 2.2 e par. 2.3
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Capitolo 1, par.1.5 - Capitolo 2, par. 2.1
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica
2-15	Conflitti d'interesse	Capitolo 2, par. 2.1
2-16	Comunicazione delle criticità	Capitolo 2, par. 2.1
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Capitolo 2, par. 2.1
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Capitolo 2, par. 2.1

GOVERNANCE

2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	Capitolo 6, par.6.1
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	Capitolo 6, par.6.1
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	Capitolo 6, par.6.1

STRATEGIA, POLITICHE E PRATICHE

2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder
2-23	Impegno in termini di policy	Capitolo 1, par. 1.2 e par. 1.4 - Capitolo 2, par. 2.2 e par.2.4 - Capitolo 3, par. 3.2 - Capitolo 4, par. 4.3 e par. 4.4
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	Capitolo 1, par. 1.5 - Capitolo 2, par. 2.2 e par. 2.3 e par.2.4 - Capitolo 3, par. 3.2
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Capitolo 2, par. 2.2 e par. 2.3 e par.2.4 - Capitolo 3, par. 3.2 - Capitolo 4, par.4.4
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Capitolo 2, par. 2.3 - Capitolo 6, par.6.2
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Capitolo 1, par. 1.4 - Capitolo 2, par. 2.4 - Capitolo 6, par. 6.1
2-28	Appartenenza ad associazioni	Capitolo 3, par. 3.1

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Capitolo 3, par. 3.3 - Capitolo 4, par. 4.2 e par.4.4 e par. 4.5 - Capitolo 5, par. 5.2
2-30	Contratti collettivi	Capitolo 6, par.6.1



GRI 3: TEMI MATERIALI 2021

3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	Capitolo 3, par. 3.3
3-2	Elenco di temi materiali	Capitolo 3, par. 3.3 e par. 3.4

1 - PERDITE IDRICHE

3-3	Gestione dei temi materiali	Capitolo 3, par. 3.3 e par. 3.4
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Capitolo 5, par. 5.1 e 5.2 e 5.3
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Capitolo 5, par. 5.1 e 5.2 e 5.3
303-3	Prelievo idrico	Capitolo 5, par. 5.1
303-4	Scarico idrico	Capitolo 5, par. 5.2
303-5	Consumo idrico	Capitolo 5, par. 5.3

2 - BENESSERE DELLE NOSTRE PERSONE

3-3	Gestione dei temi materiali	Capitolo 3, par. 3.3 e par. 3.4
201-3	"Obblighi riguardanti i piani di benefit definiti e altri piani pensionistici"	Capitolo 6, par. 6.1
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Capitolo 6, par. 6.1
401-2	Benefit per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti part-time o a tempo determinato	Capitolo 6, par. 6.1
401-3	Congedo parentale	Capitolo 6, par. 6.1
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 6, par. 6.2
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Capitolo 6, par. 6.2
403-3	Servizi per la salute professionale	Capitolo 6, par. 6.2
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Capitolo 6, par. 6.1 e par. 6.2
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 6, par. 6.2

2 - BENESSERE DELLE NOSTRE PERSONE

403-6	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Capitolo 6, par. 6.2
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Capitolo 6, par. 6.2
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 6, par. 6.2
403-9	Infortuni sul lavoro	Capitolo 6, par. 6.2
403-10	Malattie professionali	Capitolo 6, par. 6.2
405-1	Diversità negli organi di governance e tra dipendenti	Capitolo 2, par. 2.1 - Capitolo 6, par. 6.1
405-2	Rapporto tra salario base e retribuzione delle donne rispetto a quell degli uomini	Capitolo 6, par. 6.1

3 - ACQUA DEL RUBINETTO: QUALITÀ, CONTROLLI E PROMOZIONE DEL CONSUMO

3-3	Gestione dei temi materiali	Capitolo 3, par. 3.3 e par. 3.4
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza per categorie di prodotti e servizi	Capitolo 4, par. 4.4 - Capitolo 5, par.5.2
416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Capitolo 4, par. 4.4 - Capitolo 5, par. 5.2
417-1	Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Capitolo 4, par. 4.4 - Capitolo 7, par. 7.5
417-2	Episodi di non conformità l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Capitolo 4, par. 4.4

4 - CONSENSO SOCIALE E ACCETTABILITÀ DEI PROGETTI

3-3	Gestione dei temi materiali	Capitolo 3, par. 3.3 e par. 3.4
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Capitolo 3, par. 3.1- Capitolo 4, par. 4.4 -Capitolo 5, par.5.2 - Capitolo 7, par. 7.5
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	Capitolo 5, par. 5.2
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Capitolo 7, par. 7.5

5 - ECONOMIA CIRCOLARE NELLA RISORSA IDRICA

3-3	Gestione dei temi materiali	Capitolo 3, par. 3.3 e par. 3.4
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Capitolo 5, par. 5.3
301-2	Materiali di ingresso riciclati utilizzati	Capitolo 5, par. 5.3
301-3	Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	Capitolo 5, par. 5.2 e par. 5.3

6 - RESILIENZA DELLE RETI E DEI TERRITORI

201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Capitolo 7, par. 7.1 e par. 7.3
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	Capitolo 2, par. 2.2
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Capitolo 5, par.5.1 - Capitolo 6, par. 6.3 - Capitolo 7, par. 7.2 e par. 7.4
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Capitolo 5, par. 5.3
302-4	Riduzione del consumo di energia	Capitolo 5, par. 5.3
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Capitolo 5, par.5.3
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Capitolo 5, par.5.3
306-1	Scarico idrico per qualità e destinazione	Capitolo 5, par. 5.2
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Capitolo 5, par. 5.3
306-3	Sversamenti significativi	Capitolo 5, par. 5.2

7 - SVILUPPO DELLE COMPETENZE

3-3	Gestione dei temi materiali	Capitolo 3, par. 3.3 e par. 3.4
205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Capitolo 6, par. 6.3
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Capitolo 6, par. 6.3
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza alla transizione	Capitolo 6, par. 6.3
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo professionale	Capitolo 6, par. 6.3

8 - INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE

3-3	Gestione dei temi materiali	Capitolo 3, par. 3.3 e par. 3.4
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità risultanti dai cambiamenti climatici	Capitolo 5, par.5.1
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Capitolo 5, par.5.1 - Capitolo 6, par. 6.3
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Capitolo 5, par. 5.1; Capitolo 7, par. 7.2 e par. 7.4
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Capitolo 7, par. 7.4

9 - ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA DI BUSINESS

3-3	Gestione dei temi materiali	Capitolo 3, par. 3.3 e par. 3.4
205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	Capitolo 2, par. 2.3.1 e 2.3.2
205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Capitolo 2, par. 2.3.1 e 2.3.2
205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Capitolo 2, par. 2.3.1 e 2.3.3
206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	La società opera nell'ambito di servizi regolamentati.
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Capitolo 1, par. 1.4
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy e perdita dei dati del cliente	Capitolo 4, par. 4.4

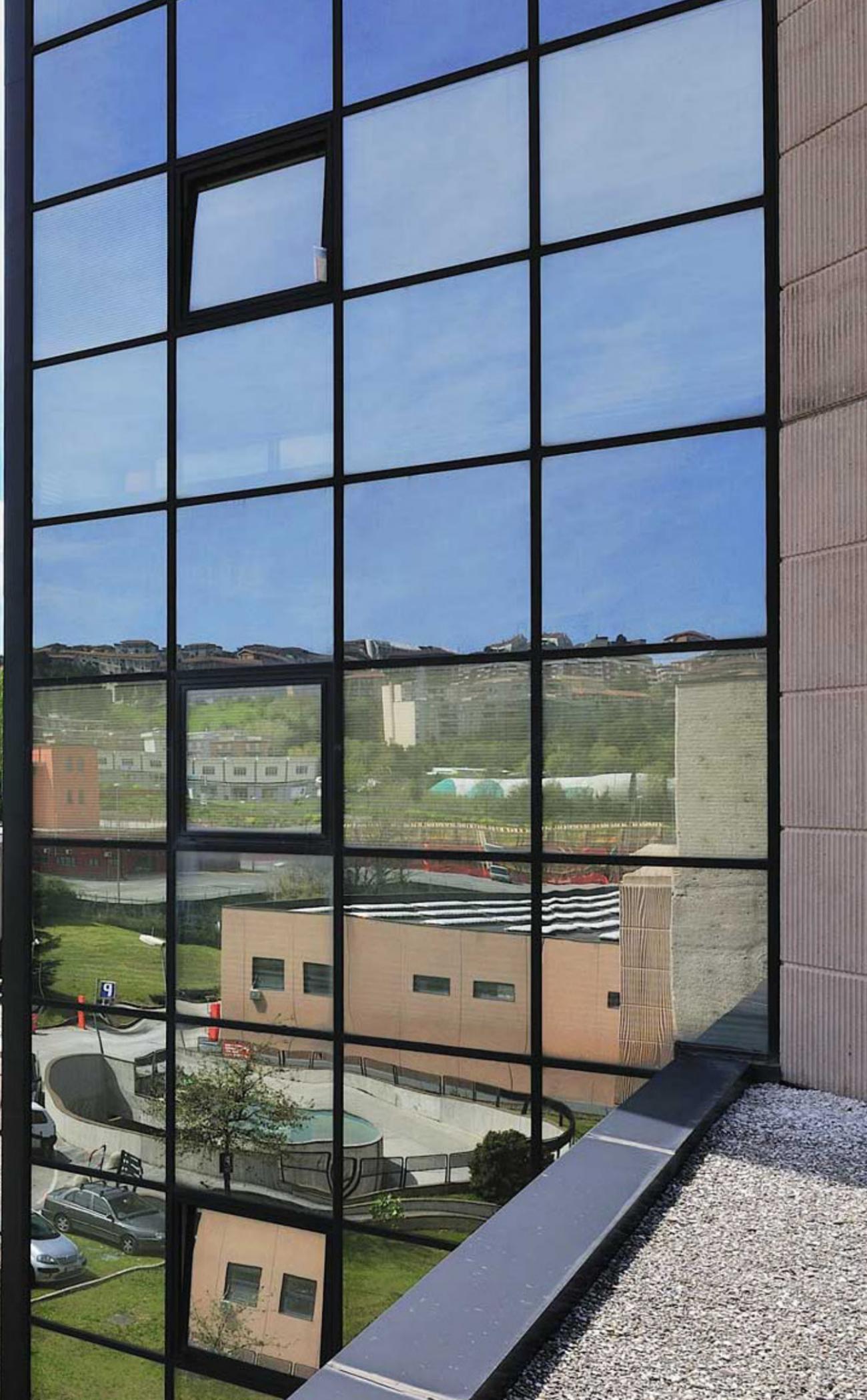
Progetto grafico

Federica Leonori

Foto

Archivio Viva Servizi

Stampato a settembre 2023



viva *servizi*